

## **DISTRITO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE BODEGA BAY**

### **POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

#### Propósito y antecedentes

Esta política detalla la acción administrativa del Distrito de Servicios Públicos de Bodega Bay (Distrito) para el cobro de cuentas atrasadas en el pago, incluidos los avisos, asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio de agua. Esta política tiene como objetivo la implementación del Decreto 40 y el cumplimiento de todos los aspectos de la “Ley de protección ante la interrupción del servicio de agua” (SSB 998).

Puede contactar al personal del Distrito en persona en la oficina principal en 265 Doran Park Road o por teléfono llamando al (707) 875-3332 para hablar de sus opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago según los términos de esta política.

Una copia de esta política está disponible al público en el sitio web del Distrito y por escrito si usted la solicita. Esta política está disponible en inglés, español, vietnamita, coreano, chino y tagalo.

#### Cuenta atrasada

La cantidad a pagar en la factura de agua se puede pagar en la oficina del Distrito antes de la fecha de envío indicada en la factura y se considera atrasada el día veinte del mes siguiente al mes en que se envió la factura. Las siguientes reglas se aplicarán para cobrar las cuentas atrasadas:

Cuenta con saldo pequeño: Cualquier saldo en una factura de \$20 o menos puede transferirse y agregarse al siguiente período de pago sin que se le cobre un recargo por retraso y sin que se incurra en otras acciones adicionales de recuperación de la cantidad adeudada.

Recargos: Cualquier factura que no se pague dentro de los 20 días posteriores a la fecha en que se emitió la factura tendrá retraso y se le cobrará una multa del 10% de la cantidad atrasada además de la cantidad principal.

Recargo por pagos atrasados con un acuerdo de pago alternativo: Los recargos por atraso en el pago serán considerados en saldos no pagados que estén bajo un acuerdo de pago alternativo o en saldos no pagados que fueron objeto de una apelación no exitosa y que se paguen, en su totalidad, dentro de los 5 días siguientes a la apelación.

Exención del recargo: A solicitud del cliente, el Distrito quitará el recargo por retraso en el pago si existen circunstancias atenuantes o si el ingreso familiar anual del cliente es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza y al cliente no se le puso ningún recargo por pago atrasado en los 12 meses anteriores.

Solicitud de un plan de amortización: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período normal de pago puede solicitar un plan de amortización para evitar la interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias de la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado.

Acuerdos de pago alternativo:

- A. Todo acuerdo de pago alternativo deberá solicitarse antes de la fecha programada para la interrupción del servicio (fecha de cierre). Los acuerdos de pago alternativos incluyen:
  - 1. Solicitud de un acuerdo de pago alternativo: Cualquier cliente que no pueda pagar la cuenta del agua dentro del período normal de pago puede solicitar un plan de pago alternativo o una prórroga temporal para pagar y así evitar recargos por retraso o interrupción de los servicios. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago si el cliente ha solicitado y firmado un acuerdo de pago alternativo.
  - 2. Amortización del pago: Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, que deberá hacerse por escrito y estar firmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo impago durante un período prolongado acordado por el Distrito, que no exceda los 12 meses a partir de la fecha original de la factura. El Distrito deberá recibir la cantidad del pago amortizado y el pago actual antes del día veinte del mes en que se debe pagar. El cliente deberá cumplir con los términos del plan de amortización y continuar los pagos a medida que se acumulen los cargos en cada período siguiente de facturación.
  - 3. Reducción parcial del saldo no pagado: La solicitud de una reducción parcial del saldo impago de la cuenta deberá presentarse por escrito en la Oficina Principal del Distrito (PO Box 70, Bodega Bay, CA 94923). Solo se puede presentar una solicitud por cliente en un período de doce meses.
- B. Solo puede existir un acuerdo de pago alternativo activo en una cuenta en cualquier momento dado. El cliente no será elegible para participar en ningún acuerdo de pago alternativo si no ha cumplido con los términos de un acuerdo de pago alternativo previo dentro del período anterior de 12 meses.
- C. La cuenta estará sujeta a la interrupción del servicio si no se cumplen los términos de cualquier acuerdo de pago alternativo mencionado anteriormente. Se interrumpirá el servicio en cualquiera de las siguientes circunstancias: el cliente no cumple con los términos de un acuerdo de pago alternativo durante 60 días o más, o el cliente no paga su cuenta actual de servicio residencial de agua durante 60 días o más mientras se encuentre bajo un acuerdo de pago alternativo.
- D. El Distrito puede elegir cuál de las opciones de pago deberá acordar el cliente y puede establecer los parámetros de la opción de pago.

Aviso por escrito de interrupción del servicio: No obstante lo dispuesto en el Decreto 40, el Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el cliente no tenga un atraso en el pago de al menos 60 días. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para

comunicarse con el cliente 15 días antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El aviso por escrito de interrupción del servicio se enviará por correo normal a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad que recibe el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección del servicio dirigido al "ocupante". El aviso por escrito de interrupción del servicio incluirá:

- Nombre y dirección del cliente.
- Cantidad atrasada.
- Fecha tope para efectuar el pago y evitar la interrupción del servicio.
- El proceso para solicitar una extensión de pago.
- El proceso para solicitar una revisión de la factura y una apelación.
- El proceso para solicitar un acuerdo de pago alternativo, un plan de amortización o una reducción parcial del saldo impago.
- Nombre y número de teléfono de la persona a contactar en el Distrito.

A. Aviso a inquilinos y ocupantes residenciales de una residencia con medidor individual

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito al menos 10 días antes de cerrar el servicio, que la cuenta del servicio de agua está atrasada y sujeta a la interrupción del servicio. El aviso por escrito le informará al inquilino u ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente directo del Distrito sin que se le exija pagar la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos futuros por el servicio de agua que recibe en esa dirección. Para que se exima la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, el inquilino u ocupante deberá demostrar que es quien alquila en esa dirección por medio de un contrato de alquiler o comprobantes de pago del alquiler.

B. Aviso a inquilinos y ocupantes de un edificio de unidades múltiples con un medidor máster

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes al menos 10 días antes de que se cierre el servicio de agua, mediante un aviso por escrito que se deje en la puerta de cada residencia, que la cuenta del servicio de agua está atrasada y sujeta a interrupción del servicio. Este aviso por escrito le informará al inquilino u ocupante que tendrá derecho a convertirse en cliente directo del Distrito sin que tenga que pagar la cantidad adeudada de la cuenta atrasada, siempre que esté dispuesto a, y pueda, asumir la responsabilidad financiera de los cargos futuros por el servicio de agua en la dirección o direcciones correspondientes al medidor máster. Si uno o más de los ocupantes está dispuesto a, y puede, asumir la responsabilidad de los cargos futuros por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si existiera un medio físico legalmente disponible para interrumpirles selectivamente el servicio a los ocupantes que no hayan cumplido los requerimientos del servicio, el Distrito continuará el servicio para los ocupantes que hayan cumplido con dichos requerimientos.

Si el aviso por escrito de interrupción del servicio es devuelto por el servicio correo porque no se pudo entregar o si la dirección de servicio no recibe el correo postal en esa misma dirección de servicio, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción del servicio de agua por falta de pago.

El Distrito no asume ninguna responsabilidad si el cliente no actualizó su número de teléfono u otra información de contacto.

Interrupción del servicio de agua:

- A. Último aviso de interrupción del servicio: Si se incumplen los términos de un acuerdo de pago alternativo por 60 días o más o se deja de pagar el servicio residencial actual durante 60 días o más, se emitirá un último aviso de interrupción. Este último aviso de interrupción se le dejará colgado en la puerta de la dirección del servicio no menos de 5 días antes de la interrupción del servicio de agua.
- B. Aviso de cuarenta y ocho horas para la interrupción del servicio: El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificarle al cliente por teléfono con 48 horas de anticipación la interrupción del servicio de agua por falta de pago por el número de teléfono en la cuenta. Esta llamada con 48 horas de anticipación se entiende enteramente como una llamada de cortesía y el hecho de que el Distrito no llame o que el cliente no reciba la llamada no constituirá razón alguna para aceptar la falta de pago o demorar la interrupción del servicio.
- C. Fecha límite para la interrupción del servicio: El Distrito deberá recibir el pago de todas las facturas atrasadas y los recargos asociados al atraso antes de las 4:00 PM del día especificado en el aviso por escrito. Cualquier cuenta que permanezca impaga y sin un acuerdo de pago alternativo más allá de la fecha límite de pago del último aviso estará sujeta a la interrupción del servicio de agua. Todas las solicitudes de acuerdo de pago alternativo o solicitudes de apelación deberán ser recibidas por la Oficina Principal del Distrito (PO Box 70, Bodega Bay, CA 94923) antes de las 4:00 PM del día especificado en el aviso por escrito de interrupción del servicio.
- D. Interrupción del servicio de agua por falta de pago: El Distrito interrumpirá el servicio de agua apagando, y en algunos casos bloqueando, el medidor en la fecha especificada en el aviso por escrito. Se le cobrará al cliente una tarifa de activación del servicio de hasta \$100.
- E. Personal operativo del Distrito: Este personal no puede aceptar planes de pago ni recibir ningún pago.

No se le cerrará el servicio de agua a ningún residente si se cumplen TODAS las condiciones siguientes:

- a) El cliente presenta ante el Distrito un certificado médico emitido por un proveedor de atención primaria que indique que la interrupción del servicio residencial de agua

pondría en peligro la vida del residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad del mismo.

- b) El cliente demuestra que no puede asumir financieramente el pago del servicio residencial de agua dentro del ciclo normal de facturación del Distrito. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del Distrito si algún miembro del hogar del cliente recibe actualmente beneficios de CalWORKS, CalFresh, Asistencia General, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario y Programa Estatal de Pago Complementario, o del Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- c) El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, según las políticas establecidas del Distrito.
- d) Es responsabilidad del cliente presentar de manera oportuna la documentación mencionada anteriormente ante el Distrito. Si la información no se presenta en tiempo o está incompleta, el Distrito emitirá un nuevo aviso de interrupción del servicio.

Restablecimiento del servicio: Para reanudar o continuar el servicio de agua que fue interrumpido por falta de pago, el cliente deberá pagar una tarifa de activación del servicio de hasta \$100. Los clientes que demuestren ante el Distrito que tienen un ingreso familiar anual de menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza estarán sujetos a una tarifa de activación de \$50 durante el horario laboral normal (esta cantidad aumentará anualmente en el mes de enero según el cambio en el índice de precios al consumidor). El Distrito activará el servicio tan pronto como sea posible, pero, al menos, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día laboral normal después del pago de cualquier cantidad atrasada y de los recargos atribuibles a la interrupción del servicio. Cualquier individuo que restablezca el servicio de agua sin ser personal del Distrito ni tener la autorización del Distrito estará sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado del restablecimiento no autorizado del servicio será responsabilidad del cliente.

Restablecimiento del servicio después del horario laboral: Es posible que no haya personal del Distrito disponible para restablecer el servicio después del horario laboral. Si hay personal disponible, se aplicará una tarifa de hasta \$150 por restablecer el servicio fuera del horario laboral, después de las 3:30 p.m. de lunes a viernes, los fines de semana o en días festivos. La tarifa para restablecer el servicio fuera del horario laboral es adicional a la tarifa usual para restablecer el servicio y a la cantidad no pagada de una cuenta atrasada.

Aviso de disposición de cheque rechazado: Al recibir un cheque rechazado, el cual fue recibido en pago al servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará la cuenta no pagada. El

Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificarle al cliente por teléfono o por correo sobre el pago rechazado por el banco. Se interrumpirá el servicio de agua si la cantidad del cheque rechazado más el cargo por el cheque devuelto no se paga en la fecha especificada en el aviso o antes de la misma. La cantidad que refleje el cheque devuelto y la cantidad del cargo por el mismo deberá pagarse en efectivo, con tarjeta de crédito (solo por internet) o mediante un cheque de caja. En caso de que el banco rechace el cheque de un cliente o rechace un pago electrónico 3 veces en un período de 12 meses, el Distrito le notificará al cliente que solo aceptará pagos en efectivo, tarjeta de crédito (solo por internet) o mediante un cheque de caja por un período de 12 meses a partir del último pago rechazado. El cargo por un cheque rechazado varía de \$5 a \$12.

Pagos rechazados efectuados con anterioridad debido a interrupción del servicio: Si el cliente presenta un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio de agua interrumpido previamente por falta de pago y el Distrito restablece el servicio, el Distrito considerará que la cuenta atrasada no ha sido pagada y podrá interrumpir rápidamente el servicio sin emitir ningún otro aviso. Cualquier cliente que dé un cheque sin respaldo como pago para restablecer el servicio de agua que fue interrumpido por falta de pago, deberá pagar en efectivo, con tarjeta de crédito (solo por internet) o mediante un cheque de caja para restablecer las futuras interrupciones del servicio durante un período de 12 meses a partir de la fecha del pago rechazado por el banco.

Proceso de apelación: Si el cliente desea apelar todo el saldo de la cuenta, o una parte, deberá presentar una solicitud por escrito ante la Oficina Principal del Distrito. La solicitud por escrito deberá incluir la información de contacto de los clientes, la cantidad solicitada para la apelación y la explicación y justificación de la solicitud. La solicitud por escrito deberá ser recibida dentro de los 60 días a partir de la fecha de la factura que el cliente desee apelar y antes de la fecha prevista para la interrupción del servicio. A los fines de la apelación, los cargos que se disputan en la factura se presumen válidos. Es responsabilidad del cliente demostrar lo contrario. Mientras la cuenta esté pendiente de apelación, no se aplicarán recargos por retraso al saldo de la cuenta. El Distrito tampoco interrumpirá el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

3479186.1