

SERVICIOS COMUNITARIOS DEL DISTRITO DE HUMBOLDT

Política que rige la desconexión del servicio residencial de agua por falta de pago de las tarifas y cargos de agua

Fecha de entrada en vigor: 1 de febrero de 2020

De acuerdo con la ley de California, esta política también está disponible en español, chino, tagalo, vietnamita y coreano. Póngase en contacto con el Distrito para obtener una copia.

I. Alcance y propósito.

Bajo la ley vigente los Servicios Comunitarios del Condado de Humboldt (el Distrito) se reserva el derecho de interrumpir (cancelar) el servicio de agua a propiedades residenciales y comerciales por falta de pago del servicio de agua. El propósito de esta Política es (i) establecer regulaciones sobre la manera en que el servicio residencial de agua puede ser cancelado por falta de pago; (ii) proporcionar salvaguardias adecuadas para asegurar que los clientes residenciales y los ocupantes reciban un aviso adecuado y una oportunidad justa para impugnar la factura del agua antes de que se cancele el servicio de abastecimiento de agua, y iii) ofrecer posibles arreglos de pago alternativos a los clientes residenciales que reúnan las condiciones necesarias.

Esta Política no se aplica ni afecta de otro modo a la capacidad del Distrito para interrumpir el servicio de agua a clientes no residenciales o para interrumpir el servicio de agua a clientes residenciales por razones distintas a la falta de pagos de tarifas y cargos.

El Distrito se reserva el derecho de modificar esta Política mediante resolución en una reunión debidamente notificada. Aparte de lo que pueda ser requerido por la Ley Ralph M. Brown, no se requiere ningún aviso adicional, incluyendo pero no limitado a la notificación individual por escrito a los clientes, para modificar esta Política.

Esta Política está destinada a ser consistente con la ley de California que rige la desconexión del servicio residencial de agua. En la medida en que exista alguna incoherencia entre esta Política y la ley de California, la ley de California será la aplicable.

II. Descontinuación del servicio de agua a unidades residenciales.

El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de abastecimiento de agua a las unidades residenciales, incluyendo, entre otros, viviendas unifamiliares, estructuras residenciales de varias unidades y parques de casas móviles, en el caso de que una factura de agua siga sin pagar durante un período de sesenta (60) días naturales después de que se convierta en delinciente. Una factura de agua se vuelve morosa si no se paga, en su totalidad, dentro de los veinte (20) días posteriores a la fecha de vencimiento impresa en la factura de agua.

Certified Translation
Translation Shop
ATA Member ID : 271236

Antes de que el servicio de agua se interrumpa, el Distrito intentará ponerse en contacto con clientes y ocupantes por teléfono al menos siete (7) días naturales antes de la fecha en que se interrumpa el servicio de agua o por correo al menos diez (10) días naturales antes de la fecha en que se interrumpa el servicio de agua para dar aviso de la interrupción del servicio de agua y fecha prevista, entre otras informaciones importantes. El aviso por escrito de morosidad se enviará por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección a la que se presta el servicio residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al «Ocupante».

Si el correo es regresado como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para publicar el aviso en un lugar visible en la propiedad donde se presta el servicio. Es obligación del cliente asegurarse de que el Distrito tenga una dirección postal actual registrada.

El aviso por escrito proporcionará a los clientes y, en su caso, a los ocupantes la siguiente información (entre otras):

- 1) Nombre y dirección del cliente;
- 2) El monto moroso;
- 3) La fecha en que se requiere el pago u otro arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio;
- 4) El servicio se interrumpirá en esa fecha si el pago u otro arreglo de pago no existe;
- 5) Una descripción del proceso para solicitar una prórroga del plazo para pagar los cargos por mora;
- 6) Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación del proyecto de ley;
- 7) Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar el aplazamiento del pago moroso o un calendario de pagos alternativo;
- 8) Información sobre cómo restaurar el servicio de agua después de la interrupción;
- 9) Para ciertas unidades ocupadas por inquilinos en las que el propietario es el cliente, los inquilinos tienen la opción de evitar la desconexión del servicio convirtiéndose en un cliente directo del Distrito.

III. Derecho a apelar el proyecto de ley sobre la morosidad del agua.

Los clientes residenciales que disputan su factura de agua tienen derecho a apelar (impugnar) la cantidad adeudada. Una apelación debe ser presentada por escrito y recibida por el Distrito a más tardar el cuarto (4^{to}) día antes de la fecha descrita en el aviso de interrupción prevista, a menos que el cuarto (4^{to}) día caiga en un fin de semana o feriado federal, en cuyo caso el aviso escrito de apelación debe ser recibido en el siguiente día laborable después del fin de semana o feriado.

Para ser válido, el aviso de recurso debe, como mínimo, proporcionar la siguiente información:

- 1) nombre del cliente,
- 2) número de teléfono,
- 3) dirección donde los avisos pueden ser enviados por correo electrónico,
- 4) la(s) factura(s) concreta(s) de agua apelada(s),
- 5) una breve exposición de los motivos de la apelación.

El Distrito se pondrá en contacto con usted en el número de teléfono proporcionado en el aviso de apelación para notificar la fecha, hora y lugar de la audiencia de apelación. La audiencia tendrá lugar normalmente en un plazo de tres a cinco días hábiles, sujeto a la disponibilidad del Director General, una vez recibida la notificación de apelación. Los clientes pueden solicitar una prórroga por un período que no exceda de tres días hábiles tras demostrar una buena causa.

El Director General escuchará la apelación y pronunciará una decisión definitiva al término de la audiencia. Un resumen escrito de la decisión será enviado por correo al cliente. En la audiencia, los clientes tienen el derecho, pero no la obligación, de presentar documentos y llamar a testigos para apoyar su caso. A los efectos del recurso, se presume que la factura del agua es válida y la carga de la prueba recae en el cliente para demostrar lo contrario. Salvo lo dispuesto expresamente por la ley, la decisión del Director General será definitiva.

El servicio de abastecimiento de agua no se interrumpirá mientras la apelación esté pendiente. En caso de que se niegue la apelación, el servicio de agua puede suspenderse, sin previo aviso por escrito, a más tardar tres días después de la audiencia si el pago no se realiza en su totalidad.

IV. Arreglos de pago alternativos para clientes calificados.

Bajo ciertas condiciones calificativas, los clientes que se enfrentan a una desconexión del servicio residencial de agua pueden ser elegibles para participar en acuerdos de pago alternativos.

Los clientes que sean capaces demostrar cada uno de los siguientes requisitos son elegibles para participar en un acuerdo de pago alternativo:

Primer requisito: el cliente, o un inquilino del cliente, debe presentar al Distrito una certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio residencial puede ser una amenaza para la vida o una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de los locales donde se presta el servicio. A los efectos de este requisito, por «proveedor de atención primaria» se entiende cualquiera de los siguientes: cualquier internista, médico general, obstetra-ginecólogo, pediatra, médico de cabecera, médico no practicante, o cualquier clínica de atención primaria, clínica rural, clínica comunitaria u hospital ambulatorio actualmente inscrito en el programa Medi-Cal, que acepta proporcionar manejo de casos a los beneficiarios de Medi-Cal.

Segundo requisito: el cliente demuestra a satisfacción del Distrito una incapacidad financiera para pagar por el servicio de agua dentro del ciclo normal de facturación. Se considera que un cliente no puede pagar si algún miembro de la familia es un receptor actual de CalWorks, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de ingreso de seguridad/Programa de pago suplementario estatal o Programa de nutrición suplementaria especial 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.

Tercer requisito: el cliente acepta por escrito un formulario proporcionado por el Distrito para cumplir con el acuerdo de pago alternativo propuesto por el Distrito.

Solicitud de un plan de pago alternativo:

Si un cliente cree que califica para participar en un plan de pago alternativo, el cliente debe ponerse en contacto con el Distrito lo antes posible en el número de teléfono que aparece en el Aviso de interrupción del servicio, pero en ningún caso después de que haya expirado el plazo para apelar la factura del agua, para informar al Distrito de que el cliente tiene la intención de presentar información para establecer la elegibilidad para participar en un acuerdo de pago alternativo. Después de que se presente dicho aviso, el cliente debe presentar documentación que demuestre que cumple los dos primeros requisitos descritos anteriormente a más tardar cinco (5) días naturales a partir de la fecha establecida para la desconexión del servicio prevista.

Es obligación del cliente garantizar la presentación oportuna de documentación completa y satisfactoria que demuestre la elegibilidad. Si la información no se envía de manera oportuna o si la información está incompleta, el Distrito notificará una nueva fecha prevista de desconexión no antes de cinco (5) días naturales después del envío. En tal circunstancia, la única manera de evitar la desconexión del servicio es el pago, en su totalidad, de todos los cargos atrasados.

Opciones de pago alternativas:

En su elección, el Distrito puede ofrecerle uno de los siguientes planes de pago alternativos para la cantidad morosa. *Los clientes que hayan sido aprobados para un plan de pago alternativo por un monto atrasado deben seguir estando al día con la facturación del servicio de agua en curso o el servicio de agua puede ser desconectado.*

- 1) **Aplazamiento temporal del pago.** En caso de morosidad inferior a cien dólares (\$100), el Distrito puede ofrecer a los clientes la oportunidad de aplazar temporalmente el pago de la cantidad de morosidad hasta una fecha determinada en el futuro.
- 2) **Amortización de la cantidad impagada.** El Distrito puede ofrecer a los clientes la oportunidad de amortizar la cantidad de morosidad durante un período no superior a doce (12) meses en la elección del Distrito.
- 3) **Participación de un calendario de pago alternativo.** El Distrito puede ofrecer a los clientes un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por demora y/o interrupción del servicio.

El servicio puede suspenderse no antes de diez (10) días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de desconectar el servicio bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

El cliente no cumple con un acuerdo de pago aprobado y acordado.

Mientras toma un acuerdo de pago aprobado y acordado para los cargos morosos, el cliente no paga sus cargos residenciales actuales durante sesenta (60) días.

V. Contactar con el Distrito e Información Adicional.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
SERVICIOS COMUNITARIOS DEL DISTRITO DE HUMBOLDT
5055 NOGAL CALLE, EUREKA CA 95503
Teléfono: 707-443-4550

Para obtener más información, visite el sitio web del Distrito en: <https://humboldtcsd.org>

