

Distrito de Servicios Comunitarios de Castroville Política de Desconexión del Servicio de Agua Residencial

(De conformidad con el Código Estatal de Salud y Seguridad 116900.) Enero de 2020

1. La desconexión del servicio de agua residencial será realizada de conformidad con las leyes estatales, incluyendo la Ley de Protección contra la Desconexión del Agua (Water Shutoff Protection Act) y el Código de Seguridad 116900.
 - a. Esta política debe ser publicada en el sitio web del Distrito en inglés y español, y en cualquier otro idioma requerido bajo la Sección 1632 del Código Civil.

2. Proceso para que los usuarios del servicio de agua residencial desconecten voluntariamente el servicio de agua:
 - a. Tras dar aviso al personal del Distrito en la Oficina del Distrito, ya sea en persona en la 11499 Geil Street o por teléfono al (831) 633-2560 durante las horas hábiles habituales, el servicio será desconectado dentro de un (1) día hábil.
 - b. Los usuarios están obligados a proporcionar una dirección de envío confiable para la factura de cierre.

3. Proceso para la desconexión a los usuarios del servicio de agua residencial por el no pago de los cargos:
 - a. Todas las comunicaciones por escrito sobre el servicio de agua se darán tanto en inglés como en español, según lo requiere la Sección 1632 del Código Civil.
 - b. No se desconectará el servicio de agua de un usuario del servicio de agua residencial hasta que el pago por parte del usuario haya sido moroso durante al menos sesenta (60) días. Cualquier saldo en una factura de \$25 o menos puede ser extendido y añadido al siguiente periodo de facturación sin considerarse como moroso.
 - c. No antes de siete (7) días hábiles antes de la desconexión por el no pago, el Distrito contactará al usuario para proporcionarle el aviso de la desconexión, de la manera a continuación.
 - d. Antes de desconectar el servicio de agua por el no pago de las tarifas, todos los siguientes se aplicarán:
 - i. **Aviso de desconexión inminente.** El Distrito contactará al usuario al menos siete (7) días hábiles antes de la desconexión, ya sea (1) enviándole por correo una copia del Aviso de Desconexión Inminente, junto con esta política, al usuario; (2) visitando la dirección del usuario implicada y dejando un Aviso de Conexión Inminente del servicio por escrito debido al no pago y una copia de esta política en la puerta del usuario o en un lugar notorio en la residencia del usuario; o, (3) darle por teléfono una notificación verbal de la desconexión inminente, y ofrecer proporcionar al usuario una copia de esta política. Además de tanto el aviso por escrito como la notificación telefónica, el Distrito también ofrecerá discutir junto con el usuario las opciones de pago alternativas y los procedimientos para la revisión y apelación de una factura del usuario según se establece en esta política. Si la dirección del

usuario no es la dirección de la propiedad en la cual se presta el servicio, el Distrito también dejará un Aviso de Desconexión Inminente del servicio por el no pago y una copia de esta política en la puerta o en algún lugar notorio en la residencia en la cual se presta el servicio. El Distrito cobrará una tarifa por tardanza de \$10 asociada con la emisión del Aviso de Desconexión Inminente.

- ii. **El Aviso de Desconexión Inminente** incluirá:
 - 1. El nombre y dirección del usuario
 - 2. El monto vencido
 - 3. La fecha para la cual se requiere del pago o el arreglo de pago para evitar la desconexión del servicio
 - 4. Que el Distrito ofrezca un proceso y procedimientos para evitar la desconexión, incluyendo:
 - a. Apelar el monto de la factura
 - b. Solicitar una extensión de tiempo para pagar la factura
 - c. El procedimiento para solicitar pagos alternativos, tarifas reducidas, o tarifas diferidas
 - 5. Según corresponda, los inquilinos tienen el derecho de convertirse en usuarios
 - 6. Notificación de los procedimientos de reconexión

- e. Los usuarios no serán desconectados por el no pago de las tarifas si **TODOS** los siguientes son ciertos:
 - i. El usuario proporciona un certificado por parte de un Proveedor de Atención Primaria según está definido en el Código de Bienestar e Instituciones de California 140088, (Médico general, obstetra/ginecólogo, pediatra, médico familiar, clínica de atención primaria, hospital, clínica ambulatoria) de que la finalización del servicio pondría en peligro o presentaría una grave amenaza a la vida y seguridad de cualquier residente de las instalaciones donde el servicio de agua es provisto; y,
 - ii. El usuario demuestra que es financieramente incapaz de pagar (determinado por si algún miembro del hogar del usuario es un receptor actual de Cal WORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Complementarios/el Programa de Pagos Complementarios Estatal, o del Programa de Nutrición Complementaria de California para las Mujeres, Infantes y Niños, o si el usuario declara que los ingresos anuales del hogar están por debajo del doscientos por ciento (200%) del nivel federal de pobreza; y,
 - iii. El usuario está dispuesto a participar en un acuerdo de amortización, en un cronograma de pago alternativo, o en un plan de pagos diferidos o reducidos

- f. Si las condiciones anteriormente indicadas en la Sección e. se cumplen, el Distrito le ofrecerá al usuario una o más de las siguientes opciones:

- i. La amortización del saldo impagado
 - ii. La participación en un cronograma de pagos alternativo
 - iii. Una reducción parcial o total del saldo impagado financiado sin cargos adicionales a los demás contribuyentes
 - iv. El diferimiento temporal de los pagos
 - g. El Distrito tendrá la opción de elegir a cuál de las opciones de pago descritas en la Sección f. anteriormente se comprometerá el usuario, y el Distrito debe establecer los parámetros de la opción de pago, incluyendo el pago de cualquier saldo pendiente dentro de 12 meses, cuyo cronograma puede ser extendido para evitar dificultades excesivas.
 - h. La responsabilidad de probar el cumplimiento de las condiciones descritas en la Sección e. anteriormente recae sobre el usuario. Para dejarle al Distrito suficiente tiempo para procesar cualquier solicitud de asistencia, se alienta a los usuarios a proporcionar los documentos que establezcan la aplicabilidad de las Secciones e.i, y e.ii, y que den su autorización a la Sección e.iii, con tanta anticipación a la fecha de desconexión del servicio como sea posible. El Distrito contará con siete (7) días calendario para revisar los materiales presentados y solicitar información adicional o notificar al usuario sobre los términos de cualquier acuerdo de pago alternativo en el que el Distrito le permita participar al usuario. Si el Distrito solicita información adicional, esta debe ser provista por el usuario dentro de cinco (5) días calendario de la fecha de la solicitud. Dentro de cinco (5) tras esto, el Distrito le notificará al usuario por escrito que el usuario no cumple con las condiciones bajo la Sección e. anteriormente con un Aviso Final de la Intención de Desconectar, o le notificará al usuario que califica para un plan de pago alternativo y los términos del plan en el que el Distrito le permitirá participar al usuario. Cualquier usuario que no cumpla con las condiciones descritas en la Sección e. debe pagar el monto moroso, incluyendo cualquier penalidad y demás cargos debidos al Distrito dentro de (i) cinco (5) días hábiles luego de que el Distrito publique un aviso final de su intención de desconectar el servicio.
 - i. A los usuarios con ingresos en el hogar por debajo del 200% de la línea federal de pobreza se les exonerará de los cargos por intereses en las facturas morosas una vez cada 12 meses.
- 4. Reconexión del servicio de agua
 - a. El servicio de agua solo será reconectado si se dan los puntos i o ii, y b.
 - i. La misma familia o residente no pueden reconectar el servicio de agua a menos que la cuenta sea pagada en su totalidad.
 - ii. Puede ocurrir un cambio en la titularidad únicamente con un acuerdo de renta nuevo y reciente, o con documentación de una propiedad recientemente adquirida a nombre del nuevo usuario del servicio de agua.
 - b. Los niveles de los depósitos del agua deben estar en los niveles actuales.
 - c. Si, de conformidad con la prueba establecida en la Sección 3.e. anteriormente, los ingresos del hogar de un usuario están por debajo del doscientos por ciento (200%) de la línea federal de pobreza, cualquier tarifa de reconexión cobrada a dicho usuario durante las horas

operativas regulares no puede exceder los \$50, y las tarifas de reconexión durante un horario no operativo no pueden exceder los \$150. Las tarifas no pueden exceder el costo de la reconexión como tal si el costo es menor que los toques aquí establecidos. Adicionalmente, los cargos por interés no serán impuestos a los usuarios en esta categoría.

5. Planes de pago alternativos

Para cualquier usuario que cumpla con las tres condiciones bajo la Sección 3.e anteriormente, el Distrito ofrecerá los siguientes acuerdos de pago alternativo: (i) la amortización del saldo impagado; (ii) un cronograma de pagos alternativo; (iii) una reducción parcial o total del saldo impagado; o, (iv) el diferimiento temporal del pago. El Administrador del Distrito, o su delegado, en ejercicio de su discreción dentro de lo razonable, seleccionarán el arreglo alternativo de pagos más apropiado tras revisar la información y documentación provista por el usuario, y teniendo en cuenta la situación financiera del usuario y las necesidades de pago del Distrito.

A. Amortización: Cualquier usuario que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago normal del Distrito y cumpla con las tres condiciones bajo la sección 3.e. anteriormente, según el Distrito lo confirme, puede hacer parte de un plan de amortización con el Distrito bajo los siguientes términos:

1. Periodo. El usuario pagará el saldo no pagado, con una tarifa administrativa e intereses, a lo largo de un periodo que no ha de exceder los seis (6) meses. El Distrito tendrá la discreción de aplicar un periodo de amortización de hasta doce (12) meses para evitar una dificultad excesiva sobre el usuario. El saldo no pagado, junto con la tarifa administrativa correspondiente y cualquier interés a ser aplicado, será dividido por el número de meses en el periodo de amortización, y ese monto será añadido a las facturas continuas por el servicio de agua del usuario.
2. Tarifa administrativa: Interés. Para cualquier plan de amortización aprobado, se le cobrará al usuario una tarifa administrativa, en un monto establecido por el Distrito de vez en vez, representando el costo para el Distrito de iniciar y administrar el plan. El interés a una tasa anual que no ha de exceder el 8% puede ser aplicado a cualquier monto a ser amortizado.
3. Cumplimiento. El usuario debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse al día ya que los cargos se acumulan en cada periodo de facturación subsecuente. El usuario no puede solicitar una amortización adicional de ningún cargo no pagado subsecuente mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. Cuando el usuario no cumpla con los términos del plan de amortización por sesenta (60) días calendario o más, el Distrito puede desconectar el servicio al menos cinco (5) días hábiles luego de que el Distrito publique en la residencia del usuario un aviso final de su intención de desconectar el servicio.

B. Cronograma de pagos alternativo. Cualquier usuario que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular y cumpla con las tres condiciones bajo la Sección 3.e. anteriormente, según el Distrito lo confirme, puede hacer parte de un cronograma de pagos alternativo para el saldo no pagado de conformidad con lo siguiente:

1. Periodo de pago. El usuario pagará el saldo no pagado, con la tarifa administrativa e intereses establecidos en la subsección 2 a continuación, a lo largo de un periodo que no ha de exceder los doce (12) meses, según lo determine el Administrador del Distrito o su delegado.

2. Tarifa administrativa e interés. Para cualquier cronograma de pagos alternativo aprobado, se le cobrará al usuario una tarifa administrativa, en el monto establecido por el Distrito de vez en vez, representando el costo para el Distrito de iniciar y administrar un cronograma de pagos. A la discreción del Administrador del Distrito o su delegado, se aplicarán intereses a una tasa anual que no ha de exceder el ocho por ciento (8%) sobre cualquier monto a ser pagado bajo esta subsección.

3. Cronograma. Tras hablar con el usuario y considerando las limitaciones financieras del usuario, el Administrador General o su delegado desarrollarán un cronograma de pagos alternativo a ser acordado con el usuario. Ese cronograma alternativo puede disponer pagos únicos periódicos que no coincidan con la fecha de pago establecida del Distrito, puede disponer que los pagos se realicen con mayor frecuencia que mensualmente, o puede disponer que los pagos sean hechos con menor frecuencia que mensualmente, dispuesto, en todos los casos, que el saldo no pagado y la tarifa administrativa deben ser pagados en su totalidad dentro de doce (12) meses luego de la adopción de un cronograma de pagos.

4. Cumplimiento con el plan. El usuario debe cumplir con el cronograma de pagos acordado y mantenerse al día ya que los cargos se acumulan en cada periodo de facturación subsecuente. El usuario no puede solicitar un cronograma de pagos más largo para ningún cargo subsecuente impagado mientras esté pagando cargos morosos de conformidad con un cronograma previamente acordado. Cuando el usuario no cumpla con los términos del cronograma acordado por sesenta (60) días calendario o más, o no pague los cargos actuales por el servicio del usuario durante sesenta (60) días o más, el Distrito puede desconectar el servicio de agua a la propiedad del usuario al menos cinco (5) luego de que el Distrito publique en la residencia del usuario un aviso final de su intención de desconectar el servicio.

C. Reducción del saldo no pagado. Cualquier usuario que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular del Distrito y cumpla con las tres condiciones establecidas bajo la Sección 3.e anteriormente, según el Distrito lo confirme, puede, si el Distrito aprueba esta alternativa, recibir una reducción del saldo no pagado adeudado por el usuario, que no ha de exceder el uno por ciento (1%) de ese saldo sin la aprobación de la Junta Directiva del Distrito, dispuesto que tal reducción será financiada a partir de otra fuente que no resulte en cargos adicionales impuestos a los demás usuarios. La porción de cualquier reducción estará determinada por las necesidades financieras del usuario, la condición financiera del Distrito, y las necesidades y disponibilidad de financiación para compensar la reducción en el saldo no pagado del usuario.

1. Periodo de pago: El usuario pagará el saldo reducido antes de la fecha límite determinada por el Administrador del Distrito o su delegado, la fecha cual (la "Fecha del Pago Reducido"), será al menos quince (15) días calendario luego de la fecha efectiva de la reducción del saldo no pagado.

2. Cumplimiento con la fecha del pago reducido: El usuario debe pagar el saldo reducido en la Fecha del Pago Reducido o antes, y debe mantenerse al día al pagar la totalidad de cualquier cargo que se acumule en cada periodo de facturación subsecuente. Si el usuario no paga el monto del pago reducido dentro de sesenta (60) días calendario tras la Fecha del Pago Reducido, o no paga los cargos actuales por el servicio del usuario durante (60) días calendario o más, el Distrito puede desconectar el servicio de agua a la propiedad del usuario al menos cinco (5) días luego de que el Distrito publique en la residencia del usuario un aviso final de su intención de desconectar el servicio.

D. Diferimiento temporal del pago. A cualquier usuario que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular del Distrito y cumpla con las tres condiciones bajo la Sección 3.e. anteriormente, según la Ciudad lo confirme, se le puede diferir temporalmente el saldo no pagado por un periodo de hasta seis (6) meses luego de que venza el pago. El Distrito determinará, a su discreción, cuán largo será el diferimiento provisto al usuario.

1. Periodo de Pago. El usuario pagará el saldo no pagado antes de la fecha de diferimiento (la “Fecha del Pago Diferido”) determinada por el Administrador del Distrito o su delegado. La Fecha del Pago Diferido será dentro de doce (12) meses desde la fecha en la que el saldo no pagado entró en mora.

2. Cumplimiento con la Fecha del Pago Diferido. El usuario debe pagar el saldo diferido en la Fecha del Pago Diferido o antes, y debe mantenerse al día en la totalidad del pago de cualquier cargo que se acumule en cada periodo de facturación subsecuente. Si el usuario no paga el monto no pagado dentro de sesenta (60) días calendario luego de la Fecha del Pago Diferido, o no paga los cargos actuales por el servicio del usuario durante sesenta (60) días calendario o más, el Distrito puede desconectarle el servicio de agua al usuario al menos cinco (5) días luego de que el Distrito publique en la residencia del usuario un aviso final de su intención de discontinuar el servicio.

6. Disputa de los cargos por el servicio de agua – Apelación de una factura

a. Los usuarios pueden apelar el monto de su factura del agua ante el Distrito de Servicios Comunitarios de Castroville dentro de diez (10) días tras el recibido de la factura del servicio. Además, cualquier usuario que reciba un Aviso de Desconexión Inminente tiene el derecho de iniciar una apelación y revisión del monto debido en la factura a la cual se relaciona el Aviso de Desconexión Inminente al menos cinco (5) días tras la fecha del Aviso de Desconexión Inminente si el usuario alega que la factura es errónea con respecto a la cantidad de agua consumida. Todas las solicitudes de apelación deben darse por escrito y deben incluir documentación que soporte la apelación o el motivo de la revisión.

b. El Administrador del Distrito o su delegado recibirán cualquier apelación por pagos reducidos e investigarán el asunto.

c. Ningún usuario será desconectado mientras apela los cargos por el agua.

- d. El Administrador del Distrito o su delegado tomarán una determinación sobre los hallazgos en la apelación dentro de 10 días hábiles. Una reunión entre el Administrador del Distrito o su delegado y el usuario puede ser programada si el Administrador del Distrito o su delegado la consideran necesaria. La decisión del Administrador del Distrito o del Delegado será explicada en un breve resumen de la decisión por escrito.
 - i. Si se determina que los cargos por el agua son incorrectos, el Distrito proporcionará un recibo corregido y el pago por los cargos revisados deberá ser pagado dentro de diez (10) días calendario de la fecha del recibo para los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen no pagos durante más de sesenta (60) días calendario luego de que se proporcione el recibo corregido, el servicio de agua será desconectado tras la provisión de un Aviso de Desconexión Inminente de conformidad con esta póliza. El servicio de agua solo será reestablecido tras el pago en su totalidad de todos los cargos por el servicio de agua pendientes, penalidades y de cualquier y todos los cargos por reconexión correspondientes.
 - ii. Si se determina que los cargos por el servicio de agua en cuestión son correctos, los cargos por el servicio de agua son pagaderos y vencen dentro de dos (2) días hábiles luego de que se emita la decisión del Administrador del Distrito o su delegado. Al momento en que se emite la decisión del Administrador del Distrito o del delegado, el usuario será informado del derecho de apelar adicionalmente ante la Junta Directiva del Distrito según lo establece la subsección e. a continuación.
 - e. El usuario puede apelar la determinación del Administrador General o del Delegado ante la Junta Directiva en la siguiente reunión regular. Cualquier apelación tal debe ser presentada por escrito dentro de siete (7) días calendario luego de que se emita la decisión del Administrador del Distrito o del delegado. Las partes pueden acordar una fecha de apelación posterior si lo desean. Los reglamentos y procedimientos para las apelaciones ante la Junta Directiva serán establecidas en una política por separado.
6. Número de contacto para los usuarios para recibir información de facturación
- a. Un número de contacto para los usuarios para contratar al Distrito será indicado en toda la correspondencia de facturación y avisos.
 - b. El (831) 633-2560 será el número de contacto del Distrito disponible para recibir la información de facturación de los usuarios y para la participación en el programa durante el horario laboral regular.
 - c. Esta conexión telefónica del Distrito estará en inglés y español cuando se encuentre disponible. Si es necesario un idioma en particular para un entendimiento total, y ese idioma no está inmediatamente disponible, alguien con esa habilidad lingüística procurará, dentro de lo razonable, a lo largo de las siguientes 24 horas proporcionar los servicios lingüísticos necesarios.
7. El Distrito de Servicios Comunitarios de Castroville publicará el número de desconexiones del servicio de agua en el sitio web del Distrito al menos anualmente.