

POLÍTICA SOBRE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE RESIDENCIAL POR NO PAGO

Todos los sistemas de agua potable doméstica en el Área de Servicio del Condado operados y gestionados por el Departamento de Obras Públicas del Condado de San Bernardino, Distritos Especiales, División de Agua y Sanidad (Distritos Especiales) son servicios públicos municipales sin fines de lucro. En vigencia a partir del 1ero de febrero de 2020, se establece esta política de interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago de conformidad con la Ley 998 del Senado y de acuerdo con la Ley de Protección de Corte de Agua, Parte 12, Capítulo 6 de la División 104 del Código de Salud y Seguridad de California.

Esta política deberá ponerse a disponibilidad en el sitio web de los distritos especiales. Se puede poner en contacto con la oficina de facturación de servicios públicos de los distritos especiales por teléfono al 760-955-9885 (o por correo electrónico a customerservice@sdd.sbcounty.gov) para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago de conformidad con los términos de esta política. Esta política se aplicará únicamente a servicio de agua potable residencial por no pago.

I. FACTURACIÓN Y PAGO

A. Cuándo se vencen las facturas

Las facturas por el servicio de agua se emitirán para cada cliente residencial de manera bimensual, a no ser que se estipule lo contrario. Las facturas por los servicios se vencerán y serán pagaderas luego de su presentación y estarán sujetas a una interrupción del servicio si no se pagan dentro de sesenta (60) días calendario de la fecha de la factura.

B. Cómo hacer un pago

Los pagos pueden hacerse por correo, teléfono, en línea o en persona. Las opciones de pago más actualizadas disponibles para los clientes pueden verse en <https://specialdistricts.sbcounty.gov/water-sanitation/customer-service/payment/> o se pueden solicitar por teléfono de servicio al cliente al (760) 955-9885. Se aceptan los pagos parciales, pero esto no impedirá una desconexión del servicio si la cuenta tiene un saldo vencido. Es responsabilidad del cliente residencial asegurar que los pagos completos se reciban por los distritos especiales de manera oportuna.

C. Aviso de disposición de cheque devuelto o pago con tarjeta de crédito

Los pagos devueltos serán sujetos a un cargo por pago devuelto de \$ 25.00 por un cheque físico y \$ 29.00 por pagos electrónicos. No se aceptará un cheque personal por ítems devueltos. El pago deberá hacerse en efectivo, cheque de gerencia o giro postal. El servicio de agua potable está sujeto a una desconexión por no pago de un ítem devuelto y costos asociados.

D. Cargos por servicio de cuenta morosa

Si el pago de una factura no se recibe para el cierre del negocio en el día 30 después de que se emita la factura, o el siguiente día laboral si el día 30 cae en un fin de semana o un día festivo observado por el Condado, se impondrán cargos por servicio de cuenta morosa al siguiente día laboral. Ocasionalmente, debido a cuestiones operativas, la fecha en mora será posterior, pero nunca antes de esta fecha. La fecha en mora se mostrará de manera prominente en cada factura de agua. La fecha en mora que se muestra en la factura predominará si esta fecha difiere de los términos de esta política. Los cargos por servicio de cuenta morosa por un pago atrasado están compuestos de una penalidad del 10% en cada saldo original no pagado, más 5% de interés mensual por cada mes subsiguiente en mora.

E. Exención de penalidad e interés

Un cliente residencial que demuestra que el ingreso anual de su hogar es menor al doscientos por ciento (200%) del nivel de pobreza federal, puede solicitar una exención de la penalidad por morosidad no más de una vez en un periodo de 12 meses. Los distritos especiales pueden eximir la parte del interés de los cargos por servicio de cuenta morosa

a un cliente residencial que demuestra que el ingreso anual de su hogar es menor al doscientos por ciento (200%) del nivel de pobreza federal, una vez cada 12 meses para todos los clientes.

II. DESCONEXIÓN DEL AGUA POTABLE RESIDENCIAL POR NO PAGO

A. Cuenta morosa

Las cuentas morosas se identifican como cualquier cuenta que permanece impaga (y sin un acuerdo de pago escrito) para el cierre de 30 días laborales luego de la emisión de la factura del agua, o la fecha de mora indicada en la factura del agua, el que ocurra después.

B. Periodo y aviso de mora

- 1) De conformidad con la ley de protección de corte de agua, parte 12, capítulo 6 de la división 104 del Código de Salud y Seguridad de California, los Distritos Especiales no discontinuarán el servicio de agua residencial por un no pago hasta que el pago por el cliente haya estado en mora durante por lo menos 60 días.
- 2) Los Distritos Especiales harán un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con el cliente por teléfono o por escrito, según se exija por esta política, pero no asume responsabilidad por información de contacto que no se haya mantenido actualizada por el cliente, por lo menos diez (10) días laborales antes de la interrupción del servicio de agua por no pago. El aviso de desconexión escrito será enviado por correo a la dirección de correo designada en la cuenta.
- 3) Si la dirección de correo del cliente y la dirección de la propiedad a la cual se presta el servicio de agua potable son distintas, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la cual se presta el servicio residencial, dirigido al "Ocupante." Adicionalmente, se colocará en la puerta de la propiedad un aviso que notifique a los residentes de la desconexión pendiente del servicio de agua, junto con una copia de esta política, en un lugar visible con por lo menos 48 horas de anticipación a la desconexión. El aviso de desconexión escrito y el aviso al ocupante incluirán la siguiente información:
 - Nombre y dirección del cliente
 - Monto que se encuentra vencido
 - Fecha para la cual se exige el pago o un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio.
 - Descripción del proceso para solicitar un acuerdo de pago
 - Descripción del proceso para objetar o apelar una factura
 - Descripción del procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde
 - Número telefónico al cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de los Distritos Especiales
 - Enlaces web para los cobros de distritos especiales y políticas de restauración del servicio
- 4) Aviso a inquilinos/ocupantes residenciales en una relación arrendador-arrendatario. Los Distritos Especiales harán un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes en una relación arrendador-arrendatario, por medio de un aviso escrito cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a una desconexión con por lo menos diez (10) días laborales de anticipación al corte del servicio de agua. El aviso escrito avisará al inquilino/ocupante que tiene el derecho a convertirse en cliente de los Distritos Especiales sin que se le exija pagar el monto adeudado por la cuenta morosa, siempre y cuando pueda verificar que el cliente de registro de la cuenta morosa es o fue el arrendador, administrador o agente de la residencia facilitando un acuerdo de alquiler o arrendamiento, recibos de renta u otra verificación aceptable para los Distritos Especiales. Los Distritos Especiales también entregarán un aviso colgado en la puerta a la propiedad con por lo menos 48 horas de anticipación a la desconexión del servicio de agua. El inquilino/ocupante también debe estar dispuesto a asumir una responsabilidad financiera por cargos

subsiguientes por servicio de agua en esta dirección y cumplir con los requisitos de solicitud para nuevo servicio de agua, incluyendo el pago de tarifas.

- 5) Aviso escrito devuelto, no entregable Si el aviso de desconexión escrito es devuelto a través del correo como no entregable, los Distritos Especiales intentarán ponerse en contacto con el cliente por teléfono utilizando la información de contacto de la cuenta proporcionada por el cliente e informándole de la desconexión pendiente y ofreciéndole facilitarle una copia de la política de desconexión y discutir opciones para evitar la desconexión del servicio incluyendo opciones de pago alternativas. De conformidad con la Sección II.B.2 anterior, los Distritos Especiales también harán un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso colgado en la puerta de una interrupción inminente por no pago, junto con una copia de esta política.

C. Interrupción del servicio de agua potable por no pago

- 1) Los Distritos Especiales pueden discontinuar el servicio de agua residencial no antes de cinco (5) días laborales después de colocar un aviso final del intento de desconectar el servicio en la propiedad que se haya entregado bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:
 - a. El cliente no cumple con el acuerdo de pago de cargos en mora durante 60 días o más.
 - b. Mientras esté inscrito en el acuerdo de pago por cargos en mora, el cliente no paga sus cargos actuales por servicio de agua residencial durante 60 días o más.
- 2) Los Distritos Especiales no desconectarán el servicio de agua en ningún sábado, domingo, día festivo legal o en ningún momento durante el cual las oficinas comerciales de los Distritos Especiales no estén abiertas al público. El servicio de agua se desconectará bloqueando el medidor en la posición de apagado.
- 3) Si un medidor de agua que ha sido bloqueado por los Distritos Especiales debido a un no pago es desbloqueado por cualquier persona distinta a un empleado de los Distritos Especiales, los Distritos Especiales bloquearán nuevamente el medidor de agua para impedir un robo adicional de agua. Se cobrará al cliente, ocupante, inquilino o dueño de la propiedad un cargo por candado roto o alterado, adicional al resto de cargos, incluyendo daños y otros cargos debido a la restauración del servicio antes de que se reanude el servicio por los Distritos Especiales.
- 4) Se facturará a cada cuenta de dirección del servicio, ya sea que esté activa o inactiva, un cargo mensual por conexión del medidor según se apruebe por la Junta de Supervisores. Si una cuenta es desconectada por no pago, la cuenta pasará de estado activo a estado inactivo, y la facturación continuará.
- 5) Los Distritos Especiales no interrumpirán el servicio de agua potable residencial si se cumple con TODAS las siguientes condiciones:
 - a. El cliente o un inquilino del cliente, presenta una certificación de un proveedor de cuidados primarios, según se defina dicho término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, estableciendo que la interrupción del servicio de agua residencial será amenazante para la vida o, implica una amenaza grave para la salud y seguridad de, un residente de las instalaciones en las cuales se presta el servicio residencial. Se debe llenar y presentar el Formulario de Exención Médica 998-A.
 - b. El cliente demuestra que éste o ésta no está en capacidad financiera para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema comunitario de agua. El cliente se considera en incapacidad financiera para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema comunitario de agua. Se considerará que un cliente no está en capacidad financiera para pagar si:
 - i. Cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, programas de asistencia general estatal o local, Medi-Cal, programa de pago de ingreso suplementario de seguridad/pago suplementario

estatal o un programa especial de nutrición suplementaria de California para mujeres, infantes y niños o

- ii. El cliente declara que el ingreso anual del hogar es menor al doscientos por ciento (200%) del nivel de pobreza federal.

Para declarar que el ingreso anual del hogar es menor al doscientos por ciento (200%) del nivel de pobreza federal, el cliente debe facilitar una prueba de participación en por lo menos uno de los programas enumerados anteriormente, o debe facilitar una prueba de ingresos de todas las personas que viven en el hogar que cumpla con los requisitos de ingresos bajos. Se deben llenar y presentar el formulario 998-B de certificación de dificultades financieras y el formulario 998-B2 de declaración de ingresos del hogar.

- c. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo según se define en la presente.

III. DIFERIMIENTO Y ACUERDOS DE PAGO

A. Acuerdo, arreglos y programas de pago alternativos

- 1) Solicitud de acuerdo, arreglos y/o programas de pago alternativos

Cualquier cliente puede solicitar un acuerdo, arreglo y programa de pago alternativo para evitar una interrupción del servicio. Los Distritos Especiales considerarán todas las circunstancias en torno a la solicitud y determinarán si se justifica el acuerdo de pago. Excepto según se describa en la Sección II.C.5 de esta política, queda a criterio exclusivo de los Distritos Especiales conceder un acuerdo de pago alternativo. Los acuerdos de pago alternativos deben estar por escrito y firmados por el cliente. Solo se autorizará a la vez un solo acuerdo de pago alternativo por cuenta.

- 2) Acuerdo, arreglos y/o programas de pago alternativos

Los Distritos Especiales no interrumpirán el servicio de agua potable residencial por un no pago si se cumple con todas las condiciones de la Sección II.C.5. En dicho caso, el cliente puede celebrar un acuerdo, arreglo, programa o plan de amortización o pago alternativo de pago diferido o reducido, consistente con esta política, con respecto a todos los cargos por mora.

Un acuerdo de pago alternativo distribuye el saldo no pagado durante un periodo más extenso según se determine por los Distritos Especiales en consulta con el cliente, y que no excede de doce (12) meses desde la fecha en la cual se firme el acuerdo de pago. El Director o la persona designada de los Distritos Especiales puede autorizar, a su criterio razonable, un periodo de tiempo más extenso para evitar una dificultad indebida para el cliente. Un acuerdo de pago alternativo impedirá una desconexión del servicio de agua siempre y cuando se cumpla con los términos del acuerdo.

- 3) No cumplir con los acuerdos de pago alternativos

El cliente debe cumplir con los términos de cualquier acuerdo de pago alternativo y permanecer al día a medida que se acumulan los cargos en cada periodo de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar un acuerdo de pago alternativo adicional de cualquier cargo subsiguiente no pagado mientras paga los cargos de conformidad con un acuerdo de pago alternativo. No cumplir con los términos de un acuerdo de pago alternativo durante sesenta (60) días o más, incluyendo el pago de cargos actuales, resultará en la emisión del aviso final de intención de desconectar el servicio. El aviso de desconexión tendrá la forma de un colgante de puerta colocado en la propiedad en un lugar visible y evidente en no menos de cinco (5) días laborales de anticipación a la interrupción del servicio.

IV. PROCEDIMIENTOS PARA OBJETAR O APELAR UNA FACTURA DE AGUA

A. Tiempo para iniciar un reclamo, solicitar una investigación, objetar o apelar una factura de agua

Un cliente puede iniciar una revisión o apelar su factura por escrito antes de la fecha en mora de la factura y los Distritos Especiales harán una investigación. Esta apelación se hará por escrito y debe entregarse a la Oficina de Facturación de Servicios Públicos de los Distritos Especiales o por correo electrónico a customerservice@sdd.sbcounty.gov. El servicio de agua no será interrumpido mientras la apelación esté pendiente. Si el cliente no presenta oportunamente una apelación los cargos por servicio de agua en cuestión se vencerán y serán pagaderos inmediatamente.

B. Revisión de la apelación

- 1) Si la investigación o revisión no resulta en una resolución aceptable para el cliente, el cliente puede solicitar una apelación y revisión, presentando ante el Gerente del Distrito una declaración escrita dentro de 10 días después de la determinación inicial. Luego de la recepción oportuna de la declaración escrita, el Gerente de los Distritos Especiales determinará si la investigación fue minuciosa y completa para tratar los aspectos de la disputa o apelación de la facturación. El Gerente de los Distritos Especiales hará su determinación y comunicará la decisión al cliente por escrito, la cual puede apelarse adicionalmente en lo subsiguiente, presentando al Director una declaración escrita dentro de 10 días después de la decisión del Gerente de los Distritos Especiales.
- 2) Si se determina que los cargos de servicio de agua están incorrectos, se hará un ajuste a la cuenta y un pago de los cargos revisados dentro de diez (10) días calendario de la fecha del ajuste. Si los cargos revisados siguen sin pagarse durante más de sesenta (60) días calendario después de la fecha de la factura inicial o diez (10) días calendario después del ajuste, el que ocurra después, se desconectará el servicio de agua en el siguiente día laboral regular.
- 3) Si se determina que los cargos por servicio de agua en cuestión son correctos, los cargos por servicio de agua se vencerán y serán pagaderos al momento en el cual se emita la decisión por la junta.

V. RESTAURACIÓN DEL SERVICIO

A. Restablecimiento del servicio

Para poder reanudar el servicio que se ha desconectado por un no pago, el cliente debe pagar cualquier cargo por desconexión, cualquier cargo por facturación actual y pasada que esté vencido, incluyendo intereses o penalidades, cualquier cargo por reconexión, sujeto a las limitaciones de la Sección V.B. a continuación. Los Distritos Especiales harán un esfuerzo por reconectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restaurarán el servicio antes del final del siguiente día laboral regular luego del pago según se exige en esta Sección. El servicio de agua que sea activado por cualquier persona distinta al personal de los Distritos Especiales o sin la autorización de los Distritos Especiales puede resultar en un daño a las instalaciones de los Distritos Especiales y resultar en cargos o costos adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de una restauración no autorizada del servicio será responsabilidad del cliente o del dueño de la propiedad y no se restaurará el servicio hasta que estos daños se paguen.

B. Cargos por reconexión

Para un cliente residencial que demuestra a un sistema de agua urbano y comunitario que los ingresos del hogar están por debajo del doscientos por ciento de la línea de pobreza federal, los cargos por reconexión no excederán de \$ 50 durante horas laborales regulares y \$ 100 durante horas no operacionales (horas después del horario laboral). Los cargos no pueden exceder el costo real de reconexión si dicho costo es menor a los límites reglamentarios. Estos límites pueden ajustarse de manera anual debido a cambios en el índice de precios al consumidor.

VI. MISCELÁNEO

A. Idiomas

Esta política y avisos escritos exigidos por esta política estarán a disponibilidad y se publicarán en inglés, los idiomas listados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado por lo menos por un 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de agua.

B. Información de contacto

Se puede poner en contacto con la oficina de facturación de servicios públicos de los distritos especiales por teléfono al 760-955-9885 (o por correo electrónico a customerservice@sdd.sbcounty.gov) para discutir esta política, así como también las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago de conformidad con los términos de esta política.

C. Cheques devueltos por servicio previamente desconectado

Si un cliente ofrece un cheque no negociable como pago para restaurar un servicio de agua previamente desconectado por no pago y los Distritos Especiales restauran el servicio, los Servicios Especiales pueden desconectar el servicio muy pronto sin ofrecer un aviso anticipado.

D. Copia de la política

Si un cliente no puede acceder a una copia de esta política a través del sitio web de los Distritos Especiales, los Distritos Especiales enviarán por correo o por correo electrónico una copia de la política o pondrán una a disponibilidad en la oficina de los Distritos Especiales sin un costo y por solicitud.

E. Terminación del servicio relacionada a una acción no autorizada

Esta política no se aplica a la terminación del servicio debido a una acción no autorizada de un cliente, como, por ejemplo, una violación de las Reglas y Regulaciones de los Distritos Especiales.

F. Reportes anuales

El número de interrupciones anuales del servicio de agua por no pago será reportado en el sitio web de los Distritos Especiales y reportado a la Junta de Control de Recursos Acuíferos del Estado.