

Traducción de cortesía. Esta traducción se ofrece para su conveniencia. Si hay alguna diferencia entre esta traducción y la versión en inglés adoptada por la Junta Directiva, la versión en inglés prevalece. ¿Preguntas? Llame a la oficina del Distrito al (530) 258-2171.

Courtesy translation of CPUD Policy 3050, Water Shut-Off Procedures (adopted March 31, 2020). The English version adopted by the Board of Directors controls.

**DISTRITO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHESTER (CHESTER PUBLIC UTILITY
DISTRICT)
POLÍTICA N.º 3050**

**POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL
SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

1. Propósito

Esta política se ha establecido para cumplir con el Proyecto de Ley del Senado 998, conocido como la “Ley de Protección contra el Corte de Agua” (Código de Salud y Seguridad de California, secciones 116900 y siguientes).

2. Fecha de vigencia

Esta política entrará en vigor el 1 de abril de 2020.

3. Idiomas de publicación

Esta política y los avisos escritos que requiere esta política estarán disponibles y se publicarán en inglés, en los idiomas indicados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y en cualquier otro idioma que hable al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de agua del Distrito.

4. Requisitos previos a la suspensión del servicio residencial de agua

A. El Distrito no suspenderá el servicio residencial de agua por falta de pago hasta que el cliente tenga una morosidad de al menos 60 días. Por lo menos siete días hábiles antes de suspender el servicio residencial de agua por falta de pago, el Distrito se comunicará con el cliente cuyo nombre aparece en la cuenta mediante el Aviso de Desconexión en la forma establecida en el Apéndice 1.

B. Cuando el Distrito se comunique por escrito con el cliente cuyo nombre aparece en la cuenta de acuerdo con el inciso (A), el aviso escrito de morosidad y de suspensión inminente se enviará por correo al cliente a su dirección registrada. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad que recibe el servicio residencial de agua, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad que recibe el servicio, dirigido al “Residente Actual”. El aviso incluirá, entre otros, toda la siguiente información en un formato claro y legible:

- (i) El nombre y la dirección del cliente.
- (ii) El monto adeudado.
- (iii) La fecha límite para pagar o hacer arreglos de pago a fin de evitar la suspensión del servicio residencial de agua, que será de 60 días a partir de la fecha en que la factura quedó en mora, a menos que el Gerente General la extienda a su discreción.
- (iv) Una descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos adeudados.
- (v) Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y apelar.
- (vi) Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un calendario de pagos diferido, reducido o alternativo, incluida la amortización de los cargos adeudados por el servicio residencial de agua.
- (vii) El número de teléfono del Distrito.

5. Requisitos de notificación de buena fe.

A. Si el Distrito no logra comunicarse por teléfono con el cliente o con un adulto que ocupe la residencia, y el aviso escrito es devuelto por el correo como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe por visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para colocar en un lugar visible, un aviso de suspensión inminente del servicio residencial de agua por falta de pago y la política del Distrito sobre la suspensión del servicio residencial de agua por falta de pago.

B. Si el cliente desea que se revise o apele su factura, deberá comunicarse con el Distrito antes de la fecha de vencimiento del pago, y el Distrito investigará.

6. Prohibición de suspender el servicio residencial de agua.

A. El Distrito no suspenderá el servicio residencial de agua por falta de pago si se cumplen todas las condiciones siguientes:

- (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, según se define ese término en el inciso (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, de que la suspensión del servicio residencial de agua pondrá en peligro la vida de un residente del lugar donde se presta el servicio, o representará una amenaza grave para su salud y seguridad.
- (ii) El cliente demuestra que no tiene la capacidad económica para pagar el servicio residencial de agua dentro del ciclo normal de facturación del

Distrito. Se considerará que el cliente no tiene la capacidad económica para pagar dentro del ciclo normal de facturación del Distrito si algún miembro de su hogar recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (WIC), o si el cliente declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

- (iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido respecto de todos los cargos adeudados.

B. Si se cumplen todas las condiciones anteriores, el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

- (i) Amortización del saldo pendiente.
- (ii) Participación en un calendario de pagos alternativo.
- (iii) Una reducción parcial o total del saldo pendiente, financiada sin cargos adicionales para los demás usuarios.
- (iv) Aplazamiento temporal del pago.

C. El servicio residencial de agua podrá suspenderse no antes de 5 días hábiles después de que el Distrito coloque un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y visible de la propiedad, en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- (i) El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido de los cargos adeudados durante 60 días o más.
- (ii) Mientras cumple un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido de los cargos adeudados, el cliente no paga sus cargos corrientes del servicio residencial de agua durante 60 días o más.

7. Restablecimiento del servicio de agua.

A. Si el Distrito suspende el servicio residencial de agua por falta de pago, proporcionará al cliente información sobre cómo restablecer el servicio. Para un cliente residencial que demuestre al Distrito que el ingreso de su hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, el Distrito hará lo siguiente:

- (i) Fijar una tarifa de reconexión del servicio durante el horario normal de operación que no exceda cincuenta dólares (\$50), o el costo real de la reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio residencial de agua

fuera del horario de operación, el Distrito fijará una tarifa de reconexión que no exceda ciento cincuenta dólares (\$150), o el costo real de la reconexión fuera del horario de operación si es menor. Los montos máximos de \$50 durante el horario de operación y de \$150 fuera del horario de operación estarán sujetos a un ajuste anual según los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

- (ii) Condonar los cargos por intereses sobre facturas atrasadas una vez cada 12 meses.

B. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza si algún miembro del hogar recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (WIC), o si el cliente declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

8. Servicios con relaciones entre arrendador e inquilino.

A. Si el Distrito presta servicio residencial de agua con medidor individual a los ocupantes de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de varias unidades o un parque de casas móviles, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, el Distrito hará todo esfuerzo de buena fe para informar por escrito a los ocupantes, cuando la cuenta esté atrasada, que el servicio se suspenderá al menos 10 días antes de la suspensión. El aviso escrito también informará a los ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes se les facturará el servicio a partir de entonces, sin tener que pagar ninguna cantidad que se adeude en la cuenta morosa.

B. El Distrito no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes a menos que cada ocupante acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y de las ordenanzas, resoluciones, reglas y reglamentos del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y en condiciones de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores de la cuenta a satisfacción del Distrito, los requisitos pueden incluir, entre otros, el pago de un depósito de \$180 y completar una solicitud de servicio del Distrito.

9. Requisitos de informes.

El Distrito informará anualmente a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos el número de suspensiones del servicio residencial por incapacidad de pago.

10. Limitaciones de esta política.

Nada de lo dispuesto en esta política restringe, limita o afecta de otro modo la facultad del Distrito de suspender el servicio a un cliente por razones distintas a las expresamente indicadas en esta política, incluidas, entre otras, las acciones no autorizadas del cliente.

11. Apelación.

Los clientes pueden apelar el monto indicado en cualquier factura del servicio residencial de agua. La solicitud debe hacerse por escrito y entregarse en la oficina del Distrito.

Apéndice

Aviso de Desconexión del Agua
(Modelo)

Juan y Juana Pérez

N.º de cuenta: 00001

P.O. Box 1234

Monto adeudado: \$100.00

Chester, CA 96020

Ubicación: 1234 Main Street

EL SERVICIO DE AGUA SERÁ DESCONECTADO SI EL MONTO ADEUDADO NO SE RECIBE EN LA OFICINA DEL CHESTER PUBLIC UTILITY DISTRICT, 251 CHESTER AIRPORT RD., ANTES DE LAS _____ P. M. DEL _____. TODOS LOS CARGOS DE ESTA CUENTA DEBEN PAGARSE EN SU TOTALIDAD PARA EVITAR LA DESCONEXIÓN.

EL PERSONAL DEL DISTRITO QUE REALIZA LA DESCONEXIÓN NO ESTÁ AUTORIZADO A COBRAR PAGOS. SE AGREGARÁ A LA FACTURA UN CARGO POR DESCONEXIÓN DE \$35.00 SI EL EMPLEADO LLEGA A SU PROPIEDAD PARA DESCONECTAR EL AGUA.

PARA QUE SU SERVICIO PUEDA RESTABLECERSE A TIEMPO, HAGA SU PAGO EN EL HORARIO NORMAL DE OFICINA, DE LUNES A VIERNES DE 8 A. M. A 4:30 P. M. SE APLICARÁ A SU SALDO UN CARGO DE RECONEXIÓN DE \$50.00, PAGADERO AL REACTIVAR EL MEDIDOR.

CARGOS ADICIONALES:

SE HA APLICADO A SU CUENTA UN CARGO DE \$5.00 POR CARTA Y UN RECARGO DE INTERÉS DEL 10% SOBRE TODAS LAS CUENTAS VENCIDAS. SE CONSIDERA VENCIDA CUALQUIER CANTIDAD NO PAGADA DESPUÉS DE 45 DÍAS DE LA FECHA DE FACTURACIÓN. ESTE AVISO DE DESCONEXIÓN ES POR FALTA DE PAGO DE LA CUENTA INDICADA ARRIBA.

SE APLICARÁ UN CARGO DE \$20.00 POR COLOCAR UN AVISO DE ADVERTENCIA EN LA RESIDENCIA SI SE COLOCA LA ETIQUETA 2 DÍAS ANTES DE LA FECHA DE CORTE. EL PAGO DEBE HACERSE EN NUESTRA OFICINA DEL CPUD, 251 CHESTER AIRPORT RD., ANTES DE LAS 12:00 P. M. DEL DÍA EN QUE SE COLOQUE LA ETIQUETA.

ATIENDA ESTE ASUNTO DE INMEDIATO PARA EVITAR LA DESCONEXIÓN.

FECHA: _____

Envíe su pago con una copia de esta carta a: Allan Homme, Supervisor Principal del CPUD

Si usted considera que el pago total de los cargos adeudados descritos arriba está fuera de sus posibilidades, puede solicitar un plan de pagos para pagar la factura en un plazo que no exceda doce (12) meses. Dicha solicitud de prórroga debe hacerse por escrito dentro de los trece (13) días siguientes al envío de este aviso. Además, si un médico o cirujano con licencia certifica por escrito que la suspensión de su servicio residencial pondrá en peligro la vida, o si usted no tiene la capacidad económica para pagar el servicio dentro del período normal de pago, puede solicitar la amortización del saldo pendiente en un plazo que no exceda doce (12) meses. Todo saldo pendiente con 45 días de atraso generará intereses.

Una copia completa de la Política de Suspensión del Servicio del Distrito está disponible en la oficina del Distrito.

Las siguientes organizaciones pueden brindar información sobre la disponibilidad de ayuda económica para pagar sus cargos de servicios públicos:

Plumas Crisis Intervention & Resource Center (530) 283-5515 - Quincy

www.PCIRC.Com

ABC Center en Chester, martes/miércoles/jueves (530) 259-4156 - Chester

Si desea presentar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos, la solicitud o queja debe hacerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de una factura impugnada.

El representante del Distrito que puede dar información adicional o hacer arreglos de pago puede ser contactado al: (530) 258-2171.

La fecha límite para pagar o hacer arreglos de pago a fin de evitar la suspensión del servicio es: _____ a las _____. Ahora puede pagar en línea con su número de cuenta y tarjeta de débito o crédito en: www.paymentservicenetwork.com o chesterpud.org. También seguimos aceptando efectivo en la oficina.

ADVERTENCIA: Si se desconecta el servicio, para restablecerlo se debe pagar el saldo de la cuenta indicado arriba, más los siguientes cargos y depósitos adicionales:

Depósito para restablecer el crédito (servicio de agua) \$40.00

Depósito para restablecer el crédito (servicio de alcantarillado)
\$40.00

Cargo por desconexión \$35.00

Y cargo por reconexión \$50.00

CHESTER PUBLIC UTILITY DISTRICT

Por _____

Allan Homme

CERTIFICADO DE ENVÍO POR CORREO Y DE COLOCACIÓN

Yo, Kelly Sanders, certifico bajo pena de perjurio conforme a las leyes del Estado de California que soy Secretaria del Chester Public Utility District y que una copia fiel del anterior Aviso de Suspensión Prevista del Servicio:

☐ Fue enviada por correo de primera clase, con franqueo pagado, en un sobre cerrado dirigido al cliente a la dirección del cliente indicada arriba.

☐ Fue colocada en un lugar visible el _____ en la propiedad atendida indicada arriba.

Este certificado se firmó el _____, en Chester, California.

Los procedimientos mencionados arriba cumplen con los requisitos de la Ley de Protección contra el Corte de Agua (SB-998). Si tiene preguntas, llame a la oficina del Chester PUD al (530) 258-2171.