

# **POLÍTICA DEL DISTRITO DE AGUA DEL CONDADO DE FLORIN PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

## **Propósito**

Esta política enumera las acciones administrativas del Distrito de Agua del Condado de Florin (el "Distrito") para la cobranza de cuentas residenciales morosas y la suspensión del servicio por falta de pago, en cumplimiento con el Proyecto de Ley del Senado 998, codificado en las secciones 116900 y siguientes del Código de Salud y Seguridad.

## **Alcance**

Esta política se aplica únicamente a la suspensión del servicio de agua residencial por falta de pago. Las políticas vigentes del Distrito continuarán aplicándose a las cuentas de servicios no residenciales y a la suspensión del servicio de agua residencial por otras razones.

## **Accesibilidad**

El Distrito proporcionará esta política y todos los avisos escritos emitidos conforme a esta política en inglés, en los idiomas listados en la Sección 1632 del Código Civil, y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del Distrito. Esta política será publicada y mantenida en el sitio web del Distrito.

## **Información de contacto**

Puede comunicarse con el Distrito al 916-383-0808 para recibir asistencia sobre el pago de facturas de agua y para discutir opciones para evitar la suspensión del servicio residencial por falta de pago.

---

## **Política de Suspensión del Servicio de Agua Residencial del Distrito del Condado de Florin por Falta de Pago**

### **A. Planes de pago diferido, pagos reducidos y opciones alternativas**

#### **1. Planes de pago diferido o reducido:**

a. **Plan de pago diferido:** El Distrito puede ofrecer a los clientes morosos un plan de pago diferido, siempre que el cliente se comprometa a un plan que regularice la cuenta en un plazo no menor a dos ciclos de facturación. El período de amortización no excederá los doce (12) meses.

b. **Plan de pago reducido:** Disponible para clientes que demuestren incapacidad financiera para pagar. Se considera que un cliente tiene incapacidad financiera si el ingreso del hogar es inferior al 200% del nivel de pobreza federal. Esto puede demostrarse si un miembro del hogar recibe CalWORKs, CalFresh, asistencia general,

Medi-Cal, SSI/SSP o el Programa WIC, o si el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son menores al 200% del nivel de pobreza.

- o i. En tales casos, el Distrito deberá **eximir los intereses de facturas morosas una vez cada 12 meses.**
2. **Horario de pagos alternativo:** El Distrito puede dividir los cargos del cliente en pagos mensuales iguales u ofrecer otro arreglo de pago necesario para evitar dificultades indebidas al cliente, según el caso individual.

---

## **B. Proceso de apelación**

El Distrito ofrecerá un proceso de apelación para impugnar una factura. El cliente puede apelar por escrito ante la Junta Directiva dentro de los 10 días siguientes a la decisión del Gerente General. No se suspenderá el servicio mientras la apelación esté pendiente. La decisión de la Junta será final.

---

## **C. Opciones para evitar la suspensión del servicio**

Los clientes pueden llamar al Distrito al 916-383-0808 para discutir opciones para evitar la suspensión del servicio.

---

## **D. Publicación de esta política**

Esta política estará disponible en el sitio web del Distrito.

---

## **E. Cumplimiento con la Ley de Protección contra la Suspensión del Servicio de Agua**

Nada en esta política deberá interpretarse como inconsistente con la Ley de Protección contra la Suspensión del Servicio de Agua (Código de Salud y Seguridad §116900 y siguientes). En caso de duda, prevalecerán las disposiciones de dicha ley.

---

## **F. Suspensión del servicio por falta de pago**

El Distrito no suspenderá el servicio residencial hasta que el cliente tenga **al menos 60 días de morosidad**. Se enviará un aviso al menos **7 días hábiles antes** de suspender el servicio. Los procedimientos de notificación incluyen:

1. **Llamada telefónica:** Se ofrecerá enviar la política escrita y discutir las opciones para evitar la suspensión del servicio, como se describe en esta política y en el Código de Salud y Seguridad §116908(a)(1)(B).
2. **Aviso escrito:** Si la dirección del servicio es distinta de la del cliente, también se enviará un aviso a la dirección del servicio dirigido a “Ocupante”. El aviso incluirá: nombre y

dirección del cliente, monto adeudado, fecha límite para evitar suspensión, información sobre extensiones de pago, apelaciones y otras opciones.

3. **Visita domiciliaria:** Si no se puede contactar al cliente y el correo se devuelve, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso visible.

---

## F. Casos en los que está prohibida la suspensión del servicio

1. El Distrito **no suspenderá el servicio** si se cumplen todas las siguientes condiciones:
  - a. El cliente o inquilino presenta certificación de un proveedor de atención primaria que indique que la suspensión sería una amenaza para la salud o seguridad del cliente o un residente del inmueble.
  - b. El cliente demuestra incapacidad financiera conforme al §116910(a)(2).
  - c. El cliente acepta un plan de pago conforme al §116910(a)(3) y la política del Distrito.
2. El Distrito deberá ofrecer: amortización del saldo, pago alternativo, reducción parcial o total sin cargo a otros clientes, o aplazamiento temporal del pago.
3. Todos los pagos deben completarse en 12 meses, salvo que se determine necesario un plazo mayor por dificultad económica. La decisión del Gerente General será final.

4-5. Si el cliente **incumple el plan de pago o no paga el servicio actual durante 60 días**, el Distrito podrá suspender el servicio no antes de 5 días hábiles después de notificar en el domicilio.

---

## G. Restauración del servicio

1. **Durante horario de oficina:** Se restablecerá el servicio tras el pago total de cargos, penalidades y tarifa de reconexión, calculada según el tiempo del personal y su costo horario.
  - a. Clientes con ingresos bajo el 200% del nivel de pobreza pagarán un máximo de **\$50** durante horario laboral, o el costo real si es menor. Se eximirá el interés moroso una vez al año.
2. **Fuera de horario de oficina:** Se cobrará una tarifa adicional mínima equivalente al costo horario del personal.
  - a. Clientes con bajos ingresos pagarán un máximo de **\$150** fuera del horario laboral, o el costo real si es menor. Se aplican los mismos beneficios de exención de intereses.

---

## H. Suspensión del servicio cuando existe relación arrendador-inquilino

1. Si el Distrito presta servicio a una vivienda unifamiliar, estructura multifamiliar o parque de casas móviles con medidor individual, y el propietario es el titular de la cuenta, deberá **notificar a los ocupantes al menos 10 días antes** de la suspensión. Se les informará de su derecho a convertirse en clientes sin pagar la deuda anterior.
2. El Distrito podrá prestar servicio a los ocupantes que acepten los términos y cumplan con los requisitos legales y del Distrito. Si es técnicamente posible cortar el servicio a ciertos ocupantes, se ofrecerá el servicio solo a los que cumplan los requisitos.
3. En viviendas unifamiliares, se notificará **al menos 7 días antes** de la suspensión.

---

## **I. Reportes**

El Distrito reportará **anualmente en su sitio web y al Consejo Estatal de Recursos Hídricos** el número de suspensiones de servicio por falta de pago.

---

## **J. Idiomas de los avisos**

Todos los avisos escritos se entregarán en inglés, los idiomas listados en el Código Civil §1632 y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10% de los clientes del Distrito.

---

## **K. Terminación del servicio por actos no autorizados**

Independientemente de esta política, el Distrito puede suspender el servicio por un acto no autorizado cometido por el cliente.