

# **POLÍTICA DE MONTARA WATER AND SANITARY DISTRICT (MWSD) SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

## **Referencia**

Proyecto de ley del Senado n.º 998: Suspensión del Suministro del Servicio Residencial de Agua, Código de Salud y Seguridad, Sección 116900 y subsig.

## **1. Propósito**

Esta política ha sido instaurada para cumplir con el proyecto de ley del Senado 998, conocido como “Ley de Protección contra Cortes del Servicio de Agua” y aprobada por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018 (Código de Salud y Seguridad de California, secciones 116900 y subsig.). Esta política habrá de publicarse en el sitio web del Distrito. Es posible comunicarse con el Distrito por teléfono al (650) 728-3545 a fin de evaluar las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago en el marco de los términos de esta política.

## **2. Idiomas de publicación**

Esta política y los avisos por escrito en ella estipulados estarán disponibles y publicados en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, entre ellos español, chino, tagalog, vietnamita y coreano, así como cualquier otro idioma hablado por al menos el 10% de las personas que residen en el área de servicio de agua del Distrito.

## **3. Requisitos precedentes 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 pago de un cliente haya estado atrasado durante al menos sesenta (60) días. No menos de siete (7) días hábiles antes de la suspensión del servicio residencial de agua por falta de pago, el Distrito se comunicará con el cliente que aparece nombrado en la cuenta por teléfono o mediante aviso por escrito.
- B. Cuando el Distrito se comunique por teléfono con el cliente que aparece nombrado en la cuenta de conformidad con el inciso (A), el personal ofrecerá proporcionar al cliente esta política por escrito. El personal del Distrito se ofrecerá a evaluar las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago, incluidos, entre otros, los programas alternativos de pago, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización de saldos pendientes de pago y solicitud de revisión y apelación de la factura.

## **POLÍTICA DE MONTARA WATER AND SANITARY DISTRICT (MWSD) SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

C. Cuando el Distrito se comunique mediante aviso por escrito con el cliente que aparece nombrado en la cuenta de conformidad con el inciso (A), dicho aviso por escrito de atraso en el pago e inminente suspensión del servicio se enviará por correo al cliente a la dirección que figure en el registro. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad donde se proporciona el servicio residencial de agua, el aviso también será enviado a la dirección de la propiedad donde se proporciona el servicio residencial de agua, dirigido al "Occupant". El aviso incluirá, entre otras cosas, toda la información que se indica a continuación de manera clara y legible:

(i) El nombre y la dirección del cliente.

(ii) El monto atrasado.

(iii) La fecha en la que debe realizarse o negociarse el pago a fin de evitar la suspensión del servicio residencial de agua, misma que habrá de ser 60 días a partir de la fecha en que la factura muestra un atraso, a menos que esta se amplíe a criterio del Gerente General.

(iv) Una descripción del proceso para solicitar una ampliación del plazo para pagar los cargos atrasados.

(v) Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y presentar una apelación.

(vi) Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa diferido, reducido o alternativo de pago, incluida la amortización de cargos atrasados por servicio residencial de agua.

(vii) El número de teléfono del Distrito y el enlace a la página web donde se encuentra publicada la política del Distrito.

#### **4. Requisitos de los avisos de buena fe**

A. Si el Distrito no logra comunicarse por teléfono con el cliente o con un adulto que habite en la vivienda, y si el aviso por escrito es devuelto al remitente por correo postal indicando que no se pudo entregar, el Distrito hará el esfuerzo, de buena fe, de visitar la vivienda y dejar un aviso de

## **POLÍTICA DE MONTARA WATER AND SANITARY DISTRICT (MWSD) SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

suspensión inminente del servicio residencial de agua por falta de pago y la política del Distrito para la suspensión del servicio residencial de agua por falta de pago, o bien hará los arreglos necesarios para dejar en un lugar visible dicho aviso y dicha política.

- B. Si el cliente busca solicitar una revisión o presentar una apelación por su factura, el cliente habrá de comunicarse con el Distrito antes de la fecha límite de pago; el Distrito realizará las investigaciones del caso. Si la investigación no deriva en una resolución aceptable al cliente, el cliente podrá solicitar la revisión por parte del Gerente General y, posteriormente, podrá apelar a la Junta. El Distrito proporcionará un aviso por escrito de la hora y el lugar de la apelación al menos siete (7) días antes de la reunión de la Junta. El fallo de la Junta es inapelable. El Distrito no suspenderá el servicio residencial de agua mientras la apelación esté pendiente de resolución.

### **5. Prohibición a la suspensión del servicio residencial de agua**

- A. El Distrito no suspenderá el servicio residencial de agua por falta de pago si se cumplen todas las condiciones que se indican a continuación:
  - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, como tal término se define en el inciso (A) del apartado (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, de que la suspensión del servicio residencial de agua será potencialmente mortal o supondrá un grave riesgo para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones en donde se proporciona el servicio residencial de agua.
  - (ii) El cliente demuestra que no tiene los medios económicos para pagar el servicio residencial de agua dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considerará que el cliente no tiene los medios económicos para pagar el servicio residencial de agua dentro del ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes, y Niños de California (WIC, por sus siglas

## **POLÍTICA DE MONTARA WATER AND SANITARY DISTRICT (MWSD) SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

en inglés), o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.

(iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa alternativo de pago o un plan para un pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos atrasados.

- B. Si se cumplen todas las condiciones arriba enumeradas, el Distrito ofrecerá al cliente al menos una de las siguientes opciones:
- (i) Amortizar el saldo pendiente de pago.
  - (ii) Participar en un programa alternativo de pago.
  - (iii) Una reducción parcial o total del saldo pendiente de pago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
  - (iv) Aplazamiento temporal del pago.
- C. El Gerente General está autorizado para determinar cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo 6.B tomará el cliente, y podrá establecer los parámetros de dicha opción de pago siempre que cualquier saldo pendiente sea cubierto en el transcurso de 12 meses, y en consideración de que el Gerente General solo puede aprobar una reducción parcial o total del saldo pendiente de pago si dicha reducción puede financiarse con ingresos por impuesto a la propiedad que la Junta Directiva del Distrito haya aprobado y transferido al presupuesto del Fondo de Agua de manera explícita para tal propósito.
- D. El servicio residencial de agua puede suspenderse no antes de cinco (5) días hábiles después de que el Distrito publique el aviso definitivo de la intención de interrupción del servicio en una ubicación prominente y destacada de la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:
- (i) El cliente no cumple con el acuerdo de amortización, el programa alternativo de pago, o el plan de aplazamiento o reducción de pagos para cubrir los cargos atrasados durante 60 días o más.
  - (ii) Al asumir un acuerdo de amortización, programa alternativo de pago o plan de aplazamiento o reducción de pagos para cubrir los

## **POLÍTICA DE MONTARA WATER AND SANITARY DISTRICT (MWSD) SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

cargos atrasados, el cliente no paga los cargos de su servicio residencial de agua actual durante 60 días o más.

### **6. Restauración del servicio de agua**

- A. Si el Distrito suspende el servicio residencial de agua por falta de pago, proporcionará al cliente la información sobre cómo restaurar dicho servicio. En el caso de un cliente residencial que demuestre al Distrito que el ingreso del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza, el Distrito tomará ambas medidas a continuación:
- (i) Fijar una cuota de restauración del servicio para reconectarlo durante horas operativas normales por un monto que no exceda los cincuenta dólares (\$50), o bien por el costo real de la reconexión si fuera menor. Para la restauración del servicio residencial de agua durante horas no operativas, el Distrito fijará una cuota de reconexión del servicio por un monto que no exceda los ciento cincuenta dólares (\$150), o bien por el costo real de la reconexión durante horas no operativas si fuera menor. El monto máximo de \$50 por reconexión durante horas operativas y \$150 durante horas no operativas quedará sujeto a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021. El Distrito usará el promedio del área de Los Ángeles y el área de San Francisco para determinar el aumento en el Índice de Precios al Consumidor.
  - (ii) Dispensar los cargos por intereses en facturas atrasadas una vez cada 12 meses.
- B. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene ingresos del hogar inferior al 200% de la línea federal de pobreza si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes, y Niños de California (WIC, por sus siglas en inglés), o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.

## **POLÍTICA DE MONTARA WATER AND SANITARY DISTRICT (MWSD) SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

### **7. Servicios que implican la relación entre propietario e inquilino**

- A. Si el Distrito suministra el servicio residencial de agua con medidor individual a los ocupantes residenciales de una vivienda independiente para una sola familia, una estructura residencial multiunitaria, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de móviles trabajo tal como se define en la Sección 17008 del Código de Salud y Seguridad, y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente que figura en el registro, el Distrito hará todos los esfuerzos, de buena fe, de informar a los ocupantes residenciales mediante aviso por escrito, cuando la cuenta tenga atrasos, de que el servicio será suspendido al menos 10 días antes de interrumpirlo. El aviso por escrito informará a los ocupantes residenciales de su derecho de convertirse en los clientes a quienes se facturará el servicio, sin que tengan que pagar ningún monto que pudiera estar atrasado en la cuenta morosa.
- B. El Distrito no proporcionará el servicio a los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial exprese su acuerdo con los términos y las condiciones del servicio, y cumpla con los requisitos estipulados en la ley y las ordenanzas, resoluciones, reglamentos y normas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales está dispuesto y es capaz de asumir la responsabilidad por los cargos subsecuentes a la cuenta a satisfacción del Distrito, incluidos los requisitos que pueden abarcar, entre otros, el pago de un depósito de \$120 y el llenado de una solicitud del Distrito para recibir el servicio, de manera que el Gerente General o la persona designada pueda evaluar si el Distrito conviene en que los habitantes de la vivienda que solicitan el servicio pueden cumplir con sus términos y condiciones, o si existe un medio físico legalmente disponible al Distrito para rescindir selectivamente el servicio a los ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que el Distrito convenga en que pueden cumplir con sus términos y condiciones.

### **8. Requisitos para la elaboración de informes**

El Distrito presentará informes anuales del número de suspensiones del servicio residencial por incapacidad de pago a través de su sitio web, y también los enviará a la Junta Estatal de Control de Recursos de Agua.

## **POLÍTICA DE MONTARA WATER AND SANITARY DISTRICT (MWSD) SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

### **9. Limitaciones de esta política**

Nada en esta política restringe, limita o socava la capacidad del Distrito de rescindir el servicio a un cliente por razones distintas de las estipuladas en esta política de manera explícita, incluidas, entre otras, las acciones no autorizadas por parte del cliente.

### **10. Otras medidas para asegurar el pago de cargos atrasados**

- A. De conformidad con la Sección 61115(3)(C) del Código gubernamental, el Distrito puede multar a un cliente por no pagar los cargos con una tasa del diez por ciento (10%), además de una multa adicional de uno por ciento (1%) al mes por la falta de pago de los cargos.
- B. De conformidad con la Sección 61115(b) del Código gubernamental, el Distrito puede cobrar cualquier cargo atrasado y multas del registro tributario de la misma manera que el predial.
- C. De conformidad con la Sección 61115(c) del Código gubernamental, la Junta Directiva autoriza al Gerente General o la persona designada a ejecutar un certificado que declare, en un formulario aprobado por el asesor jurídico del Distrito, el monto de los cargos atrasados y multas correspondientes, y el nombre y la última dirección conocida de la persona responsable de los cargos atrasados y multas, y a registrar dicho certificado en la oficina del Registro del Condado de San Mateo de acuerdo con los procedimientos estipulados por el Gerente General. Dichos procedimientos deben incluir una cláusula que disponga que el registro del certificado solo puede tener lugar una vez notificado el cliente de la intención del Distrito de hacerlo, que el cliente cuente con diez días hábiles para informar al Distrito de cualquier intención de apelar el registro del certificado ante la Junta Directiva y si el cliente apela, solo una vez que la Junta Directiva considere dicha apelación y dé instrucciones para el registro del certificado.

### **11. Fecha de vigencia**

Esta política entró en vigor de forma retroactiva el 1 de febrero de 2020.