

2.01.07 Interrupción del Servicio

A. El servicio de agua se puede interrumpir por cualquiera de los siguientes motivos:

1. Morosidad, en el pago de cualquier tarifa o cargo del servicio de agua, excepto que el servicio residencial no se interrumpirá por falta de pago en cualquiera de las siguientes situaciones:
 - a. Durante la tramitación de cualquier investigación por parte del Distrito de una disputa o queja de un cliente.
 - b. Cuando a un cliente se le haya otorgado una extensión del período para el pago de una factura con respecto al servicio de agua.
 - c. Cuando un cliente esté dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización.
 - d. Si tiene la certificación de un médico o cirujano con licencia, que hacerlo será potencialmente mortal para el cliente, y el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio dentro del período de pago normal y está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización con el Distrito y solicita permiso para amortizar, durante un período que no exceda los doce (12) meses, el saldo impago de cualquier factura que se afirme que excede los medios del cliente para pagar dentro del período de pago normal.
 - e. El cliente puede demostrar que no puede pagar financieramente el servicio residencial durante el ciclo de facturación normal del Distrito. El cliente puede demostrar que no puede pagar financieramente el servicio residencial durante el ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar es beneficiario actual de programas de asistencia financiera como Cal WORKS, Medi-Cal u otros programas de asistencia general.
 - f. El cliente puede declarar y demostrar que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.
2. La toma no autorizada de agua.
3. Fracaso del cliente para mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas para evitar el desperdicio de agua.

4. La existencia de conexiones cruzadas desprotegidas en las instalaciones del cliente o la falta de protección adecuada contra el flujo de retorno en la conexión de servicio.
 5. Para proteger al Distrito contra el fraude o abuso.
 6. Cualquier infracción por parte del cliente de las normas, reglamentos o tarifas del Distrito que rigen el servicio de agua.
- B. A partir de las ocho de la mañana del día siguiente de la fecha de vencimiento indicada en el colgador de la puerta, se cobrará a la cuenta una tarifa de bloqueo/reactivación según lo establecido por la resolución del Distrito. Además, se puede generar una orden de trabajo para interrumpir el servicio por falta de pago, de conformidad con la Sección 2.01.07A anterior.
- C. Diez días después de que el Distrito inicie una orden de trabajo para interrumpir el servicio de conformidad con la Sección 2.01.07B anterior, el servicio se considerará interrumpido permanentemente y la cuenta se suspenderá.
- D. Los servicios interrumpidos de conformidad con esta Sección no se restablecerán hasta que todas las tarifas y los cargos se hayan pagado en su totalidad.

2.01.08 Aviso de interrupción del servicio residencial por falta de pago

- A. Al menos siete (7) días antes de cualquier interrupción propuesta del servicio de agua residencial por falta de pago de una cuenta morosa correspondiente a dicho servicio, el Distrito se comunicará con el cliente por teléfono o entregará un Aviso de Bloqueo al cliente u ocupante a quien el servicio se factura para informar la interrupción propuesta. El aviso incluirá la información como se describe en la sección 2.01.08 B

Si el Distrito se pone en contacto con el cliente por teléfono, debe proporcionarle información sobre cómo obtener la política del Distrito sobre la interrupción del servicio. El distrito también informará al cliente acerca de la opción de solicitar la amortización del saldo impago.

Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad en la que se producirá la interrupción del servicio, el Distrito enviará un aviso por correo postal con franqueo pagado a la dirección de facturación del cliente.

Además del aviso de siete (7) días previsto en los párrafos anteriores, el Distrito hará un intento razonable de comunicarse con cualquier persona adulta que resida en las instalaciones del cliente por teléfono o personalmente al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de cualquier interrupción del servicio, excepto que, cuando no se pueda realizar un contacto telefónico o personal, el Distrito deberá entregar, por correo, en persona o mediante una publicación en un lugar visible en las instalaciones, un aviso de desconexión del servicio, al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la desconexión.

- B. Cada Aviso de Bloqueo de servicio requerido por esta sección incluirá toda la siguiente información:
1. El nombre y la dirección del cliente cuya cuenta está en mora
 2. El importe de la morosidad
 3. La fecha en la cual se requiere el pago o los acuerdos de pago para evitar la interrupción
 4. El procedimiento para que el cliente obtenga información mediante la cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos, a menos que la factura del servicio del Distrito contenga una descripción de ese procedimiento
 5. El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad para solicitar la amortización del monto de la morosidad
 6. El nombre y el número de teléfono de un representante del Distrito que puede proporcionar información adicional o establecer acuerdos de pago

2.01.09 Aviso de interrupción del servicio con una relación entre propietario e inquilino con estructuras residenciales de unidades múltiples o una vivienda unifamiliar independiente

Cada vez que el Distrito suministre agua a través de un medidor maestro, o proporcione un servicio medido individualmente en un parque residencial estructurado, de casas móviles o en un campo de trabajo agrícola de unidades múltiples, el Distrito dará los siguientes avisos antes de interrumpir el servicio:

- A. Notificará al propietario de la propiedad de conformidad con la Sección 2.01.08 anterior; y

- B. Hará todo lo posible de buena fe para informar a los usuarios reales del servicio, cuando la cuenta esté atrasada mediante un aviso de que el servicio se cancelará en siete (7) días. Dicho aviso cumplirá con el Código de Gobierno Sección 60371.
- C. En el aviso de interrupción se informará además a los residentes que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que se deba de la cuenta morosa.
- D. El Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los residentes a menos que cada ocupante acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de las políticas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los residentes están dispuestos a asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico legalmente disponible para el Distrito para cancelar el servicio selectivamente a aquellos residentes que no cumplan con los requisitos del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos residentes que hayan cumplido con los requisitos.
- E. En el caso de una vivienda unifamiliar separada, el distrito deberá dar aviso de cancelación, a los residentes, al menos siete (7) días antes del cierre propuesto. Para que se exima el monto adeudado de la cuenta morosa, el Distrito requerirá que el residente que se convierta en cliente verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda.

2.01.10 Interrupción de servicios no residenciales por falta de pago.

Al menos siete (7) días antes de interrumpir el servicio de agua no residencial, el Distrito deberá proporcionar un aviso por escrito al cliente. El aviso especificará el motivo de la interrupción propuesta e informará al cliente acerca de la oportunidad de discutir el motivo de la interrupción propuesta con el Gerente General o la persona designada. El Gerente General o la persona designada están facultados para revisar disputas, rectificar errores y resolver controversias relacionadas con la interrupción propuesta del servicio. El nombre y el número de teléfono del Gerente General, o de la persona designada, se incluirán en cualquier notificación de interrupción propuesta dada a un cliente no residencial.

2.01.11 Interrupción del servicio los fines de semana, feriados o fuera de horario.

Los Servicios del Distrito no se interrumpirán a ningún cliente ni usuario debido a cualquier mora en el pago cualquier sábado, domingo, feriado legal o en cualquier

momento durante el cual las oficinas comerciales del Distrito no estén abiertas al público.

2.01.12 Investigación y amortización de facturas morosas para residenciales Servicio de agua.

- A. El Gerente General, o la persona designada, queda autorizado para investigar quejas y revisar disputas relacionadas con cualquier asunto por el cual se pueda interrumpir el servicio de agua, y para rectificar errores y resolver controversias relacionadas con dichas disputas.
- B. Cada reclamo o solicitud de investigación por parte de un cliente residencial que se realice dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la factura en disputa por el servicio de agua, y cada solicitud de un cliente residencial que se realice dentro de los trece (13) días posteriores al envío por correo del Gerente General o su designado deberán revisar el aviso requerido por la Sección 2.01.08 para una extensión del período de pago de tal factura que se afirma que está fuera del alcance del cliente para pagar en su totalidad durante el período normal de pago. La revisión incluirá la consideración de si se permitirá al cliente amortizar el saldo impago del monto durante un período de tiempo razonable, que no exceda los doce (12) meses. El Distrito permitirá solo un (1) acuerdo de amortización cada dieciocho (18) meses. Cualquier cliente cuyo reclamo o solicitud de investigación haya tenido como resultado una determinación adversa por parte del Gerente General o de la persona designada, puede apelar la determinación ante la Junta Directiva.

2.01.13 Aviso requerido antes de la interrupción del servicio por falta de cumplimiento del acuerdo de amortización

Si se autoriza un acuerdo de amortización, no se interrumpirá el servicio de agua para ningún cliente residencial que cumpla con dicho acuerdo, siempre que el cliente también mantenga la cuenta actualizada a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior. Si un cliente residencial no cumple con un acuerdo de amortización, el Distrito no interrumpirá el servicio sin avisar al cliente al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción de las condiciones que el cliente debe cumplir para evitar la interrupción. El aviso no da derecho al cliente a una investigación adicional por parte del Distrito.

2.01.14 Perjuicio público, desalojo

Durante cualquier período de no conexión o de desconexión del servicio de agua, que las instalaciones estén habitadas por seres humanos constituirá un perjuicio público, por lo que el Distrito puede hacer que se inicien procedimientos para desalojar la ocupación de dichas instalaciones por parte de seres humanos durante el período de tal desconexión. El Distrito puede solicitar al Oficial de Salud del Condado que inicie los procedimientos que se iniciarán para desalojar la ocupación de las instalaciones por parte de seres humanos. En tal caso, y como condición de reconexión, se le pagará al Distrito una tarifa razonable de abogado y los costos de la demanda que surjan en dicha acción.

2.01.15 Distribución de pagos parciales

En el caso de un pago parcial por parte de un cliente, el pago se aplicará a la cuenta en el siguiente orden:

- A. Sanciones y cargos de restauración
- B. Cargo por mora
- C. Cargo de agua

2.01.16 Cheques devueltos

Se cobrará un cargo, según lo establecido por la Resolución del Distrito, contra cualquier persona cuyo cheque o ACH sea devuelto por el banco debido a la falta de fondos. Los cheques devueltos y los ACH se procesan como pagos atrasados a los efectos de aplicar la Sección 2.01.07.

2.01.17 Contabilización del distrito de cuentas morosas y disponibilidad de la política del distrito

Se requerirá que el Distrito, anualmente, publique la cantidad de veces que el Distrito ha interrumpido los servicios, debido a la incapacidad de pago, de su cliente. Estas cifras se informarán a la Junta de Directores, antes de su publicación en el sitio web del Distrito.

La política del Distrito para la interrupción del servicio se pondrá a disposición de los clientes, según lo solicitado. La política estará disponible en las oficinas del Distrito y para revisión electrónica en el sitio web del Distrito, www.losososcscsd.org. Si la política se necesita en un idioma alternativo, además del inglés, el Distrito también la pondrá a disposición.