

POLÍTICA DE PROTECCIÓN CONTRA DESCONEXIÓN DE SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO DE CARGOS

1 INTRODUCCIÓN

- 2 El Distrito de Suministro de Agua Carlsbad (CMWD) ha desarrollado esta política en beneficio del servicio de agua residencial
- 3 los clientes evitan la desconexión del servicio de agua por falta de pago de cargos cuando tienen una dificultad.
- 4 Esta política **no** es aplicable cuando el servicio se desconecta debido a una acción no autorizada por el cliente.
- 5 Esta política está disponible en el sitio web de la Ciudad de Carlsbad (<https://vwww.carlsbadca.gov/water>). El
- 6 número de desconexiones anuales por falta de pago se indica en el sitio web. Una copia impresa de la política está
- 7 disponible a solicitud en las Oficinas de Facturación de Servicios Públicos de la ciudad en 1635 Faraday Avenue, Carlsbad, CA
- 8 92008.
- 9 Para mayor información, comuníquese con el departamento de cobros del CMWD por teléfono al (760) 602-2420 o por correo electrónico en
- 10 water@carlsbadca.gov.

11 DEFINICIONES

- 12 **Facturas de Agua** — Estados de cuentas enviados a clientes indicando la cantidad de agua consumida durante el
- 13 periodo de facturación, tarifa facturada por el agua, monto que el cliente debe pagar por el agua y fecha de
- 14 vencimiento del pago.
- 15 **Cuentas Atrasadas** — Las cuentas atrasadas son aquellas que no se han pagado para la fecha de vencimiento. Una
- 16 cuenta pagada con un cheque que es devuelto por el banco por el cual fue emitido se
- 17 considera como factura pagada, y por lo tanto, puede convertirse en cuenta atrasada.
- 18 **Cargo por Retraso** - Es un cargo facturado por los pagos no recibidos para la fecha de vencimiento. El cargo por
- 19 retraso es el 10% del
- 20 monto no pagado de la factura.
- 21 **Desconexión o Corte de Agua** — El CMWD desconecta el servicio de agua al apagar y cerrar con llave el
- 22 medidor de agua. Si el servicio de agua de un cliente se desconecta o corta, el cliente Debe pagar un cargo para que
- 23 el CMWD le reconecte el servicio de agua. Reconectar el servicio de agua sin la autorización del CMWD
- 24 puede resultar en multas o cargos o cobros adicionales, Cualquier daño causado por una reconexión de servicio no autorizada es responsabilidad del cliente.

25 **AVISOS**

26 El CMWD no desconectará el servicio de agua residencial de un cliente por falta de pago hasta que el
27 pago del cliente haya estado atrasado por lo menos por 60 días.

28 **Primer Aviso Escrito de Desconexión** - Por lo menos siete (7) días laborables antes de desconectarle el
29 servicio de agua a un cliente, el CMWD contactará al cliente por teléfono o correo.

30 Si el CMWD se comunica con el cliente por teléfono, el CMWD le ofrecerá al cliente el envío de esta
31 política. El CMWD también le ofrecerá discutir la opción que tiene el cliente para evitar la desconexión por falta de
32 pago,
33 incluyendo procedimientos para amortización del saldo no pagado y para obtener una revisión de la factura y
34 apelación.

34 Si el CMWD se comunica con el cliente por correo, el CMWD le enviará un aviso escrito de desconexión a
35 la dirección de facturación designada en la cuenta del cliente. Si la dirección de facturación y dirección de
36 servicio son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección de servicio dirigida al
37 "Titular."

38 El aviso escrito incluirá el nombre y dirección del cliente, monto de los cargos atrasados,
39 y la fecha para la cual el cliente debe pagar o hacer un acuerdo de pago para los cargos atrasados y evitar una
40 desconexión. El aviso también incluirá una descripción del proceso para **solicitar** una extensión de tiempo para
41 pagar los cargos atrasados, una descripción del proceso para solicitar una revisión de la factura y **apelación**,
42 y una descripción del proceso mediante el cual el cliente puede solicitar una amortización de los cargos
43 atrasados.

44 Si el aviso escrito se devuelve como correo no entregable, el CMWD hará un esfuerzo de buena fe para visitar la
45 dirección de servicio y entregar, ya sea con un inquilino adulto de la residencia o en algún lugar visible, un
46 aviso escrito de la desconexión inminente y una copia de esta política.

47 **Aviso a los Inquilinos/Ocupantes en una Residencia con Un Medidor** - Si el propietario de una
48 residencia con servicio con un medidor es el cliente con la cuenta atrasada, el CMWD hará
49 un esfuerzo de buena fe para enviar un aviso escrito a los inquilinos/ocupantes de la residencia por lo menos diez
50 (10) días antes de desconectar el servicio de agua. El aviso escrito le avisará a los inquilinos/ocupantes que
51 tienen el derecho de ser clientes del CMWD sin que se les requiera pagar la monto debido de
52 la cuenta atrasada, siempre y cuando estén dispuestos y capaces de asumir la responsabilidad financiera de los
53 cargos subsiguientes por el servicio de agua en la residencia. Los inquilinos/ocupantes deben proveer
54 prueba del alquiler mediante un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento

- 55 gubernamental indicando que el inquilino está alquilando la propiedad, u otra prueba aceptable.
- 56 **Aviso a Inquilinos/Ocupantes de un Complejo Multi-Unidad que Recibe Servicio mediante un Medidor Maestro** - Si el
- 57 propietario de un complejo multi-unidad que recibe servicio mediante un medidor maestro es el cliente con la cuenta
- 58 atrasada, el CMWD hará un esfuerzo de buena fe para enviar un aviso escrito a los inquilinos/ocupantes de cada
- 59 unidad por lo menso diez (10) días antes de desconectar el servicio de agua. El aviso escrito le avisará a los
- 60 inquilinos/ocupantes que tienen el derecho de ser clientes del CMWD sin que se les requiera
- 61 pagar la monto debido de la cuenta atrasada. Si uno o más de los inquilinos de la dirección que recibe servicio
- 62 mediante el medidor maestro están dispuestos a asumir la responsabilidad por los cargos subsiguientes por el
- 63 servicio de agua a satisfacción del CMWD, o si existe un medio legal disponible para que el CMWD
- 64 le cancele el servicio de forma selectiva a aquellos inquilinos/ocupantes que no han cumplido con los requisitos del
- 65 CMWD para el servicio, el CMWD le proveerá el servicio a los inquilinos que hayan cumplido con los
- 66 requisitos.
- 67 **Aviso Final Escrito de Desconexión** - El aviso final de Desconexión de Agua se enviará al
- 68 edificio con no menos de cinco (5) días laborables con antelación a la desconexión. El CMWD visitará la residencia y
- 69 entregará el aviso de desconexión de agua y esta política.

70 **OPCIONES DISPONIBLES AL CLIENTE**

- 71 **Revisión de la factura y Apelación** - Si un cliente disputa su factura de agua, el cliente puede someter una
- 72 solicitud por escrito para que el director financiero de la Ciudad de Carlsbad revise la factura. La solicitud
- 73 escrita debe ser sometida dentro de diez (10) días laborables después que la factura se le envía al cliente o
- 74 dentro de cinco (5) días laborables después que el CMWD notifica al cliente por teléfono o correo que
- 75 el servicio de agua del cliente está sujeto a desconexión por falta de pago. Una solicitud escrita para revisión de la
- 76 factura debe
- 77 identificar los aspectos de la factura de agua que el cliente cree que están incorrectos, qué información y
- 78 documentos que el cliente cree apoyan la posición del cliente, y qué resolución el cliente está
- 79 buscando. Dentro de diez (10) días laborables después de haber recibido la solicitud de revisión de la factura, el
- 80 representante, revisará la factura de agua y proveerá una respuesta por escrito al cliente.
- 81 Si el cliente no está de acuerdo con la respuesta del director financiero, el cliente puede, dentro de cinco (5)
- 82 días laborables de haber recibido la respuesta, apelar el asunto ante el subdirector municipal, servicios
- 83 administrativos,

82 o un representante. Dentro de diez (10) días laborables después de haber recibido la apelación, el subdirector
municipal,
83 servicios administrativos, tomará los documentos e información anteriormente sometidos al
84 director financiero, así también como cualquier información adicional o documentos sometidos con la apelación, y
85 emitirá una decisión por escrito independiente determinando si la factura es correcta o no. La decisión del
86 subdirector municipal, servicios administrativos, es la decisión administrativa final.

87 El CMWD no desconectará el servicio de agua de un cliente por falta de pago mientras la solicitud del cliente para
88 la revisión de la factura o apelación esté pendiente. Si la revisión de la factura o apelación resulta en una
determinación de que la
89 factura de agua del cliente estuvo incorrecta, el CMWD corregirá la factura y el cliente tendrá
90 veintiún (21) días de calendario para pagar el monto de la factura corregida. Si la revisión de la factura o apelación
resulta en una
91 determinación de que la factura de agua del cliente estuvo correcta, el cliente deberá pagar la factura completa dentro
de cinco
92 (5) días laborables, a menos que el cliente califique para un acuerdo de pago alternativo.

93 **Acuerdo de Pago Alternativo** - Un cliente calificado que no pueda pagar el servicio de agua residencial
94 dentro del periodo de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por retraso
95 y desconexión del servicio.

96 Para calificar para un acuerdo de pago alternativo, el cliente debe cumplir con AMBAS de las siguientes:

- 97 o Demostrar una necesidad médica para el servicio de agua continuo al someter un certificado de un
98 Médico de Cabecera indicando que la desconexión del servicio de agua presentará una amenaza a la vida o una
99 amenaza seria a la salud y seguridad de cualquier persona que esté residiendo en la dirección de servicio.
- 100 o Demostrar una dificultad financiera, mostrando que el cliente no es financieramente capaz de pagar por el
101 servicio dentro del periodo de cobro normal del CMWD. Se considerará que un cliente tiene una
102 dificultad financiera calificada si cualquier otro miembro del hogar del cliente recibe
103 CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago
104 Suplementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para
105 Mujeres, Infantes, y Niños. Además, se considerará que un cliente tiene una
106 dificultad financiera calificada si el cliente declara que el ingreso de su hogar es menos del
107 200% del nivel federal de pobreza.

108 Si el cliente califica para un acuerdo de pago alternativo:

109 A. El cliente debe firmar un Contrato de Acuerdo de Pago Alternativo con el CMWD para amortizar

- 110 el saldo no pagado en un periodo de tiempo acordado, sin exceder doce (12) meses a partir de la
111 fecha original de vencimiento de la factura.
- 112 B. El monto acordado (pagos amortizados) se sumarán a la factura mensual regular para pagar
113 el saldo no pagado anterior.
- 114 C. El cliente debe mantenerse al día en todos los periodos de facturación subsiguientes.
- 115 D. El cliente no puede solicitar otra amortización para ningún cargo no pagado subsiguiente mientras esté pagando
116 cargos atrasados de un factura anterior.
- 117 Si el cliente no cumple con el acuerdo de pago alternativo o se atrasa en
118 el pago de los cargos de servicio de agua actual por sesenta (60) días o más, el CMWD le desconectará
119 el servicio de agua del cliente. Por lo menos con cinco (5) días de antelación , el CMWD publicará un aviso final de
120 desconexión en un
121 lugar destacado y visible de la dirección de servicio.
- 121 Si el CMWD desconecta el servicio de agua residencial de un cliente, el CMWD le proveerá al cliente
122 información sobre cómo restaurar el servicio.

123 **RESTAURACIÓN DEL SERVICIO**

- 124 **Fecha Límite de Desconexión** - Todos los cargos atrasados de servicios de agua atrasados y cuotas asociadas deben
ser recibidos por el
125 Departamento de Finanzas de la Ciudad de Carlsbad para las 3 p.m en el día especificado en el aviso de desconexión
126 escrito.
- 127 **Proceso de Reconexión** - El CMWD le reconectará el servicio lo más pronto posible, pero, como mínimo, le
128 restaurará el servicio antes de finalizar el siguiente día laboral regular después que se haya pagado cualquier
129 monto atrasado, cuotas atrasadas y cuotas de reconexión, de la cuenta que se desconecte.
- 130 **Cuota de Reconexión** —Para los que califican para un acuerdo de pago alternativo, la cuota de reconexión
131 es de \$50 para el servicio del mismo día y próximo día durante horas laborales normales, y \$150 para servicio durante
132 horas no laborables. Esta tarifa está sujeta a un ajuste anual basado en el Índice de Precios al Consumidor.
133 El costo para reconectar el servicio de agua aplicable bajo esta política es publica anualmente en el
134 Programa Principal de *Cuotas* (<http://www.carlsbadca.gov/services/depts/financelles>).