

**Distrito de Servicios Comunitarios de McKinleyville**  
**Política que rige la**  
**desconexión del servicio de agua residencial por**  
**falta de pago de tarifas y cargos de agua**

*De acuerdo con la ley de California, esta política también está disponible en español, chino, tagalo, vietnamita y coreano. Póngase en contacto con el Distrito para obtener una copia en el idioma deseado.*

**I. Alcance y propósito.**

En virtud de la ley existente, el Distrito se reserva el derecho de interrumpir (cortar) el servicio de agua a propiedades residenciales y comerciales en caso de falta de pago por el servicio de agua. El propósito de esta Política es (i) proporcionar regulaciones para la manera en que el servicio de agua residencial puede desconectarse en caso de falta de pago; (ii) proporcionar garantías adecuadas para asegurarse de que los clientes residenciales y los ocupantes reciban una notificación adecuada y una oportunidad justa para impugnar la factura de agua antes de que el servicio de agua se desconecte; y (iii) proporcionar posibles acuerdos de pago alternativos para los clientes residenciales que califiquen.

Esta Política no se aplica ni afecta de otro modo a la capacidad del Distrito para interrumpir el servicio de agua a clientes no residenciales o para interrumpir el servicio de agua a clientes residenciales por razones distintas a la falta de pago de tarifas y cargos.

El Distrito se reserva el derecho de modificar esta Política mediante resolución en una reunión debidamente notificada. Aparte de lo requerido por la Ley Ralph M. Brown, para modificar esta Política no se requiere ninguna otra notificación, incluida la notificación individual por escrito a los clientes, entre otras.

Esta Política pretende cumplir con la ley de California que rige la desconexión del servicio de agua residencial. En la medida en que exista alguna incoherencia entre esta Política y la ley de California, prevalecerá la ley de California.

**II. Interrupción del servicio de agua a unidades residenciales.**

El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua a unidades residenciales, incluidas las viviendas unifamiliares, estructuras residenciales de unidades múltiples y parques de casas móviles, entre otros, en caso de que una factura de agua permanezca impaga por un período de sesenta (60) días naturales después de que se convierta en mora. Una factura de agua se convierte en mora si no se paga, en su totalidad, dentro de los 30 días siguientes a la fecha impresa en la factura de agua.

Antes de que se interrumpa el servicio de agua, el Distrito intentará ponerse en contacto con los clientes y ocupantes por correo al menos quince (15) días naturales antes de la fecha en que se interrumpa el servicio de agua para notificar la fecha prevista de interrupción de dicho servicio, entre otra información importante. Si el correo no se puede entregar, el Distrito hará un

esfuerzo de buena fe para publicar la notificación en un lugar visible en la propiedad donde se presta el servicio. Es obligación del cliente asegurarse de que el Distrito dispone de una dirección postal actualizada en sus archivos.

En la notificación escrita, se proporcionará a los clientes y, en su caso, a los ocupantes la siguiente información (entre otra):

- el nombre y la dirección del cliente cuya cuenta está en mora;
- el importe del impago;
- la fecha en la que se requiere el pago u otro acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio;
- la fecha en que se interrumpirá el servicio si no se ha efectuado el pago o no se ha llegado a otro acuerdo de pago;
- una descripción del procedimiento para solicitar una prórroga para pagar los cargos en mora;
- una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura;
- una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un plan de pago aplazado, reducido o alternativo que incluya una amortización de los cargos en mora;
- el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si procede;
- el número de teléfono de un representante del distrito que pueda proporcionar información adicional o establecer acuerdos para el pago;
- información sobre cómo restablecer el servicio de agua tras la interrupción; y
- para ciertas unidades ocupadas por inquilinos en las que el propietario es el cliente, que los inquilinos tienen la opción de evitar la desconexión del servicio sin tener que pagar el importe adeudado en la cuenta en mora convirtiéndose en un cliente directo del Distrito.

Además de la notificación por escrito prevista anteriormente, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con una persona adulta que resida en las instalaciones del cliente por teléfono o en persona al menos 48 horas antes de cualquier interrupción del servicio. Si no se puede lograr el contacto telefónico o personal, el Distrito enviará por correo o colocará en un lugar visible de las instalaciones una notificación de interrupción del servicio, por lo menos 48 horas antes de la interrupción.

No se interrumpirá el servicio de agua a ningún cliente residencial por razón de morosidad en el pago ningún sábado, domingo, feriado legal ni en cualquier momento durante el cual la oficina comercial del Distrito no esté abierta al público.

### **III. Derecho a apelar la factura de agua en mora.**

Los clientes residenciales que impugnen su factura de agua tienen derecho a apelar (impugnar) el importe adeudado. La apelación debe presentarse por escrito y ser recibida por el Distrito a más tardar el cuarto (4.º) día anterior a la fecha descrita en la notificación como fecha

prevista para la desconexión del agua, a menos que el cuarto día sea fin de semana o feriado federal, en cuyo caso la notificación escrita de apelación debe recibirse el siguiente día hábil después del fin de semana o feriado.

Para ser válida, una notificación de apelación debe, como mínimo, proporcionar la siguiente información: (i) nombre del cliente, (ii) número de teléfono, (iii) dirección a la que pueden enviarse las notificaciones, (iv) factura/s de agua concreta/s objeto de la apelación, (v) una breve exposición de los motivos de la apelación.

El Distrito se pondrá en contacto con usted al número de teléfono facilitado en la notificación de apelación para notificarle la fecha, hora y lugar de la audiencia de apelación. Por lo general, la audiencia tiene lugar en un plazo de tres a cinco días hábiles, según la disponibilidad del director general, tras la recepción de la notificación de apelación. Los clientes podrán solicitar un aplazamiento por un período no superior a tres días hábiles, siempre que demuestren un motivo justificado.

El director general oír la apelación y tomará una decisión final al término de la audiencia por escrito. En la audiencia, los clientes tienen el derecho, pero no la obligación, de presentar documentos, llamar a testigos y tener un abogado. A efectos de la apelación, la factura del agua se considerará válida y corresponderá al cliente demostrar lo contrario. Salvo disposición legal expresa, la decisión del director general será definitiva y no habrá derecho a apelación ante el Consejo de Administración del Distrito.

No se interrumpirá el servicio de agua mientras esté pendiente la apelación. En caso de que se deniegue la apelación, el servicio de agua podrá interrumpirse sin otra notificación por escrito no antes de tres días después de la audiencia si el pago no se realiza en su totalidad.

#### **IV. Acuerdos de pago alternativos para clientes que cumplan los requisitos.**

Bajo ciertas condiciones, los clientes que se enfrentan a una desconexión del servicio de agua residencial pueden optar por acogerse a acuerdos de pago alternativos.

##### **--¿Quién puede calificar?**

Los clientes que puedan demostrar que cumplen todos y cada uno de los siguientes requisitos pueden acogerse a un acuerdo de pago alternativo:

**Primer requisito:** el cliente, o un inquilino del cliente, debe presentar al Distrito una certificación de un proveedor de atención primaria, médico o cirujano autorizado de que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o supondrá una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio. A efectos de este requisito, se entenderá por “proveedor de atención primaria” cualquiera de los siguientes profesionales: (i) cualquier internista, médico general, ginecólogo obstetra, pediatra, médico de familia, practicante no médico o cualquier clínica de atención primaria, clínica de salud rural, clínica comunitaria o clínica

hospitalaria ambulatoria actualmente inscrita en el programa Medi-Cal, que acepte proporcionar gestión de casos a los beneficiarios de Medi-Cal.

**Segundo requisito:** el cliente demuestra a satisfacción del Distrito su incapacidad financiera para pagar el servicio de agua dentro del ciclo normal de facturación. Se considera que un cliente es económicamente incapaz de pagar si algún miembro de la unidad familiar es beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pago Suplementario o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o si el cliente declara que los ingresos anuales de la unidad familiar son inferiores al 200 % del nivel federal de pobreza.

**Tercer requisito:** el cliente se compromete por escrito en un formulario facilitado por el Distrito a cumplir el acuerdo de pago alternativo propuesto por el Distrito.

### **--¿Cómo solicitar un plan de pago alternativo?**

Si un cliente cree que cumple los requisitos para acogerse a un plan de pago alternativo, debe ponerse en contacto con el Distrito lo antes posible al número de teléfono que se indica a continuación para informar al Distrito que el cliente tiene la intención de presentar información con el fin de establecer si cumple los requisitos para acogerse a acuerdo de pago alternativo, pero en ningún caso puede hacerlo después de que haya expirado el plazo para apelar la factura del agua. Después de recibir dicha notificación, el cliente deberá presentar la documentación que demuestre que cumple los dos primeros requisitos descritos anteriormente a más tardar cinco (5) días naturales después de la fecha prevista para la desconexión del servicio.

Es obligación del cliente garantizar la presentación a tiempo de la documentación completa y satisfactoria que demuestre el cumplimiento de los requisitos. Si la información no se presenta a tiempo o si está incompleta, el Distrito notificará una nueva fecha de desconexión prevista no antes de cinco (5) días naturales después del envío. En tal circunstancia, la única manera de evitar la desconexión del servicio es el pago total de todos los cargos en mora.

Los clientes a los que se les apruebe un plan de pago alternativo para un importe en mora deben seguir al día con la facturación del servicio de agua en curso o el servicio de agua puede ser desconectado.

### **--¿Qué alternativas de pago existen?**

**Planes de pago alternativos.** A su elección, el Distrito puede ofrecerle uno de los tres planes de pago alternativos para el importe en mora.

**Aplazamiento temporal del pago.** Para los pagos atrasados inferiores a \$300, el Distrito puede ofrecer a los clientes la oportunidad de aplazar temporalmente el pago del importe

atrasado hasta una fecha determinada en el futuro. El aplazamiento solo se aplica a la cantidad en mora, y los clientes deben seguir pagando, a su vencimiento, todos los cargos actuales por el servicio de agua.

**Amortización del importe no pagado.** El Distrito puede ofrecer a los clientes la oportunidad de amortizar la cantidad en mora durante un período no superior a doce (12) meses a elección del Distrito.

**--¿Qué ocurre si un cliente no cumple el plan de pago alternativo, el acuerdo de amortización o plan de aplazamiento o reducción del pago?**

En caso de que un cliente (i) incumpla un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de aplazamiento o reducción del pago de los cargos en mora durante 60 días o más; o (ii) deje de pagar sus cargos actuales por servicio residencial durante 60 días o más mientras lleva a cabo un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de aplazamiento o reducción de pago, el servicio residencial puede interrumpirse no antes de 5 días hábiles después de que el Distrito publique una notificación final de intención de desconectar el servicio que contenga las condiciones que el cliente debe cumplir para evitar la finalización en un lugar prominente y visible en la propiedad.

**V. Contacto con el Distrito e Información Adicional.**

Si usted tiene preguntas o para notificar al Distrito en virtud de esta Política, dirija su consulta o notificación a:

Distrito de Servicios Comunitarios de McKinleyville  
1656 Sutter Road  
Apartado de correos 2037  
McKinleyville, CA 95519

(707) 839-3251  
mcsd@mckinleyvillecsd.com

Para obtener más información, visite el sitio web del Distrito en <https://mckinleyvillecsd.com/>.