



Política de facturación de agua: Suspensión del servicio residencial por incumplimiento

- 1. Propósito:** Se estableció esta política para cumplir con la ley del Senado 998, conocida como “Ley de Protección de Corte de Agua” (Water Shutoff Protection Act) y aprobada por el gobernador el 28 de septiembre de 2018 (Código de Salud y Seguridad de California, sección 116900 et seq.).

Esta política estará disponible en el sitio Web del Condado de San Luis Obispo. Conforme a los términos de esta política, es posible comunicarse con la oficina de Facturación de Servicios Públicos del Condado por teléfono al (805) 781-5252 (o por correo electrónico en PW.AccountsPayable@co.slo.ca.us) y analizar las opciones para evitar la cancelación del servicio residencial de agua por incumplimiento del pago. Esta política no se aplica al servicio no residencial de agua.

- 2. Fecha de entrada en vigor:** Esta política entrará en vigor el 1º de septiembre de 2022.
- 3. Idiomas en que se publica:** Esta política, y los avisos por escrito que requiere, estarán disponibles y publicados en inglés, en los idiomas indicados en la sección 1632 del Código Civil y que son español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y en cualquier otro idioma hablado por al menos 10% de la población residente en el área de servicio de agua del Condado.

4. Requerimientos precedentes a la suspensión del servicio residencial de agua

- A. El Condado no suspenderá el servicio residencial de agua por incumplimiento de pago hasta que el cliente haya sido moroso por al menos 60 días. No menos de siete días hábiles antes de la suspensión del servicio residencial de agua por incumplimiento de pago, el Condado se pondrá en contacto con el cliente designado en la cuenta ya sea por teléfono o mediante aviso por escrito.
- B. Cuando el Condado se comunique por teléfono con el cliente designado en la cuenta respecto del subinciso (A), el personal le ofrecerá al cliente proporcionarle esta política por escrito. El personal del Condado también le ofrecerá analizar las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por incumplimiento del pago, opciones que, entre otras, pueden ser un calendario alternativo de pagos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo pendiente y solicitud de revisión de la factura y apelación.

Cuando el Condado se comunique con el cliente designado en la cuenta mediante aviso por escrito respecto del subinciso (A), el aviso por escrito de la mora en el pago y la inminente suspensión le será entregado al cliente en el domicilio registrado. Si el domicilio del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio residencial



de agua, el aviso se enviará también a a dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio residencial de agua dirigido al "Residente". El aviso contendrá, entre otra información, la siguiente en formato claro y legible:

1. Nombre y dirección del cliente
2. Monto del pago moroso
3. Fecha para la cual se requiere el pago o el arreglo del pago a fin de evitar la suspensión del servicio residencial de agua, que será 60 días después de que la factura haya caído en mora, a menos de que se extienda a juicio del director de Obras Públicas o su designado.
4. Descripción del proceso para solicitar una extensión del plazo para pagar los cargos morosos.
5. Descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y su apelación.
6. Descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar una prórroga, una reducción o un calendario alternativo de pagos, así como la amortización de los cargos morosos por el servicio residencial de agua.
7. El número telefónico del Condado y un enlace a la política por escrito del Condado en la Web.

5. Requerimientos de buena fe del aviso

- A. Si el Condado no puede comunicarse por teléfono con el cliente o con un adulto que ocupe la residencia y si el aviso por escrito es devuelto por el correo por haber sido imposible entregarlo, el Condado hará un esfuerzo de buena fe por visitar la residencia y dejará ahí un aviso de la suspensión inminente del servicio residencial de agua por incumplimiento en el pago y de la política del Condado de suspender el servicio residencial de agua por incumplimiento en el pago, o hará otros arreglos para colocar el aviso en un lugar visible.
- B. Si el cliente busca la revisión o la apelación a su factura, deberá comunicarse con el Condado antes de la fecha de vencimiento y entonces el Condado lo investigará. Si la investigación no resulta en una resolución aceptable para el cliente, éste podrá solicitar una revisión por parte del personal del Departamento de Obras Públicas y subsecuentemente podrá apelar ante el director de Obras Públicas. La decisión del director de Obras Públicas será definitiva. El Condado no suspenderá el servicio residencial de agua mientras esté pendiente la apelación.

6. Prohibición de suspender el servicio residencial de agua

- A. El Condado no suspenderá el servicio residencial de agua por incumplimiento de pago si se cumplen todas las condiciones siguientes:



1. El cliente o un inquilino suyo le presenta al Condado un certificado de un proveedor primario de servicios médicos –como se define dicho término en el subinciso (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones– de que la suspensión del servicio de agua pondría en peligro la vida o amenazaría la salud y seguridad de un residente del lugar al que se suministra el servicio de agua.
 2. El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial de agua dentro del ciclo normal de facturación del Condado. Se considerará que el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial de agua dentro del ciclo normal de facturación del Condado si cualquier miembro del hogar del cliente es beneficiario al corriente de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Ingresos Suplementarios del Seguro o Estatal de Pagos Suplementarios (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), o del Programa Especial de California de Nutrición Complementaria para Mujeres, Bebés y Niños (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants), o si el cliente declara que el ingreso anual de su hogar es menos del 200% del nivel federal de pobreza.
 3. El cliente está dispuesto a llegar a un acuerdo de amortización o de calendario alterno de pagos con respecto de todos los cargos morosos.
- B. Si se cumplen todas las condiciones enumeradas en la subsección A, el Condado le ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones, a su propia elección:
1. Amortización del saldo por pagar.
 - a. Los clientes aceptan hacer hasta 6 pagos iguales para liquidar el saldo vencido al mismo tiempo que sus pagos bimestrales regulares.
 2. Participación en un calendario alterno de pagos.
 - a. Los clientes pueden seleccionar las fechas en las que harán los pagos en el curso de 12 meses.
- C. El director de Obras Públicas o su designado están autorizados para determinar cuál de las opciones de pago descritas en el inciso 6.B adoptará el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago, habida cuenta de que la liquidación de todo saldo restante insoluto ocurra en un plazo de 12 meses. Si el cliente incumple el acuerdo de amortización o el plan alterno de pagos y desaloja la propiedad, el residente o el propietario serán responsables del saldo por pagar y el Condado se reserva el derecho de exigir ese pago y el de las cuotas asociadas



a través del registro de contribuyentes del Condado, embargando la propiedad o mediante una agencia de cobranzas.

D. El servicio residencial de agua podrá suspenderse no antes de 5 días hábiles después de que el Condado haya publicado un último aviso de la intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y conspicuo de la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. El cliente no cumplió con su acuerdo de amortización, su calendario alterno de pagos o con el plan de prórroga o reducción de pagos por los cargos morosos durante 60 días o más.
2. Al adoptar un acuerdo de amortización o un calendario alterno de pagos por los cargos morosos, el cliente no paga los cargos corrientes de su servicio residencial de agua durante 60 días o más.

7. Restablecimiento del servicio de agua

A. Si el Condado suspende el servicio residencial de agua por incumplimiento en el pago, le proporcionará al cliente información para restablecer el servicio residencial de agua.

1. El saldo de la cuenta del cliente debe ponerse al corriente, pagándose todas las cuotas y saldos (incluyendo la cuota por reconexión).
2. Si el cliente busca opciones de plan de pago, además de llenar el acuerdo en el que acepte pagar todo el saldo pendiente en un plazo de 12 meses, deberá pagar todas las cuotas de reconexión y de aviso de suspensión así como el 25% del saldo vencido anterior.

B. En el caso de un cliente residencial que le demuestre al Condado que el ingreso de su hogar está por debajo del 200% de la línea federal de pobreza como se define en la sección 6.A.2.

El Condado tomará las dos siguientes medidas:

1. Establecer una cuota de reconexión del servicio en una cantidad que no exceda los cincuenta dólares (\$50) o el costo real de reconexión si éste es menor. El monto máximo de \$50 por reconexión estará sujeto a un ajuste anual por los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1º de julio de 2021. Para determinar el aumento del Índice de Precios al Consumidor, el Condado se basará en el Índice de Precios al Consumidor - U (Los Ángeles, Long Beach-Anaheim, CA Todos los consumidores



urbanos) reportado durante los doce meses que van de febrero del año anterior a febrero del año en curso.

2. Eximir el cobro de intereses en facturas morosas una vez cada 12 meses.

8. Servicios que impliquen relaciones entre propietario e inquilino

- A. Si el Condado suministra servicio residencial de agua medido individualmente a los ocupantes de una residencia unifamiliar independiente, un edificio residencial multifamiliar o una casa móvil y el propietario, administrador u operador de la vivienda, edificio o parque es el cliente del registro, el Condado hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales por medio de un aviso por escrito de la suspensión del servicio cuando la cuenta esté atrasada con por lo menos 10 días de anticipación. El aviso por escrito además informará a los ocupantes residenciales que tienen el derecho a ser clientes a quienes les sería facturado el servicio, sin estar obligados a pagar ninguna cantidad que pudiera adeudarse en la cuenta morosa.
 - B. El Condado no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada uno de ellos acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requerimientos de ley y con las ordenanzas, resoluciones, reglas y reglamentos del Condado. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales estuvieran dispuestos a asumir la responsabilidad de los cargos subsecuentes de la cuenta a satisfacción del Condado, incluso con requerimientos que podrían ser, entre otros, el de pagar un depósito conforme a la Ordenanza de Tarifas de Áreas de Servicio del Condado (County Service Area Rate Ordinance), llenar la documentación requerida y pagar cualquier saldo pendiente en las cuentas anteriores, o si el Condado dispusiera de medios físicos y legales para suspender el servicio selectivamente a aquellos ocupantes residenciales que no cumplieran con los requisitos del Condado, éste pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que a satisfacción del Condado cumplieran con los términos y las condiciones del servicio.
- 9. Requerimientos de reportes:** El Condado reportará cada año el número de suspensiones de servicio residencial por falta de pago en su sitio Web así como a la Junta Estatal de Control de Recursos Hidráulicos (State Water Resources Control Board).
- 10. Limitaciones de esta política:** En esta política no hay nada que restrinja, limite o entorpezca de alguna manera la capacidad del Condado de suspenderle el servicio a un usuario por razones diferentes a las que se declaran explícitamente en esta política, como podrían ser, ente otras, las acciones no autorizadas del cliente.