



## Política de corte del servicio público residencial según el SB 998

### CONTEXTO

Para reducir el número de californianos que pierden acceso al servicio de agua porque no pueden pagarlo, el Proyecto de Ley del Senado (Senate Bill, SB) 998 exige el cumplimiento de algunos requisitos de procedimiento y notificación antes de que el servicio residencial de agua pueda interrumpirse. El gobernador Jerry Brown promulgó el SB 998, conocido como la Ley de Protección contra Cortes del Servicio de Agua (Water Shutoff Protection Act), el 28 de septiembre de 2018 (sección 116900 y siguientes del Código de Salud y Seguridad de California [California Health and Safety Code]). El SB 998 solo rige para los consumidores del servicio residencial, incluyendo el servicio para viviendas unifamiliares, viviendas multifamiliares, viviendas móviles y viviendas de trabajadores agrícolas.

Esta política está disponible aquí, en el sitio web del Distrito Municipal de Agua de Casitas (Casitas Municipal Water District). Puede comunicarse con la oficina de administración de Casitas por correo electrónico a [customerservice@casitaswater.com](mailto:customerservice@casitaswater.com) o por teléfono al 805-649-2251, extensión 0, para hablar sobre las opciones para evitar el corte del servicio residencial de agua por falta de pago según los términos de esta política. Esta política no se aplica al servicio no residencial de agua.

La Junta Directiva adoptó esta política el 8 de enero de 2020 y se actualizó el 22 de marzo de 2023 y 10 de mayo de 2023.

### Política de interrupción del servicio público residencial por falta de pago

- Política de interrupción del servicio residencial de agua por falta de pago según el SB 998 – Inglés
- Política de interrupción del servicio residencial de agua por falta de pago según el SB 998 – Español
- Política de interrupción del servicio residencial de agua por falta de pago según el SB 998 – Chino
- Política de interrupción del servicio residencial de agua por falta de pago según el SB 998 – Coreano
- Política de interrupción del servicio residencial de agua por falta de pago según el SB 998 – Tagalo
- Política de interrupción del servicio residencial de agua por falta de pago según el SB 998 – Vietnamita



## **Política de facturación del servicio de agua: Interrupción del servicio residencial por falta de pago**

- 1. Objetivo:** Esta política se estableció para cumplir el Proyecto de Ley del Senado 998, conocido como la “Ley de Protección contra Cortes del Servicio de Agua”, que el gobernador aprobó el 28 de septiembre de 2018 (sección 116900 y siguientes del Código de Salud y Seguridad de California). Esta política estará disponible en el sitio web del Distrito Municipal de Agua de Casitas. Puede comunicarse con el Distrito Municipal de Agua de Casitas (CMWD) llamando al 805-649-2251 (o por correo electrónico a [customerservice@casitaswater.com](mailto:customerservice@casitaswater.com)) para hablar sobre las opciones para evitar el corte del servicio residencial de agua por falta de pago según los términos de esta política. Esta política no se aplica al servicio no residencial de agua.
- 2. Fecha de entrada en vigencia:** La Junta Directiva adoptó esta política el 8 de enero de 2020 y se actualizó el 22 de marzo de 2023 y 10 de mayo de 2023.
- 3. Idiomas de publicación:** Esta política y los avisos escritos que exige esta política deberán hacerse y publicarse en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y en cualquier otro idioma que al menos un 10% de las personas que residan en el área de servicio de CMWD hablen.
- 4. Disposiciones de las tarifas y reglamentaciones del servicio de agua que se ajustan a los requisitos del SB 998.**

Puede encontrar la versión adoptada completa de las tarifas y reglamentaciones en el sitio web del Distrito Municipal de Agua de Casitas en [www.casitaswater.org](http://www.casitaswater.org).

- A. Sección 2.2 Las definiciones de las clasificaciones de consumidores y los tipos de consumo de agua de las tarifas y reglamentaciones de Casitas incluyen las siguientes:

2.2.12 “Servicio residencial” hace referencia al servicio de agua de cualquier residencia de vivienda de una sola unidad para usos tales como beber, preparar comidas, bañarse, lavar la ropa y los platos, tirar la cadena de los inodoros y regar los jardines, incluidos los huertos personales de vegetales o los árboles frutales. El servicio residencial excluye el servicio para cualquier agencia de agua, cualquier negocio o instalación industrial y cualquier otra instalación o servicio agrícola mediante el que una vivienda o viviendas puedan obtener el servicio.

2.2.8 “Servicio residencial multifamiliar” hace referencia al servicio de agua de cualquier propiedad con dos o más unidades de vivienda residenciales legales, incluidos los complejos de apartamentos y los condominios, los parques de casas móviles, las viviendas para trabajadores agrícolas, las unidades de vivienda secundarias u otros tipos de desarrollo comunitario con fines domésticos.



2.2.9 “Servicio no residencial” hace referencia al servicio de agua que se presta a un consumidor que no está dentro del alcance del “servicio residencial” o del “servicio residencial multifamiliar” como se los define en el presente documento.

B. Sección 3 Las medidas para el servicio regular de agua de las tarifas y reglamentaciones de Casitas dicen lo siguiente:

3.7. DEPÓSITO Y ESTABLECIMIENTO DE CRÉDITO. Todos los consumidores deben hacer un depósito para garantizar el pago de sus obligaciones con Casitas hasta que se establezca un buen crédito a satisfacción de Casitas. Si el consumidor es una agencia de agua, se considerará que el crédito está establecido y no se cobrará el depósito. Si un consumidor actualmente activo está abriendo una cuenta, no se cobrará el depósito si el consumidor ha establecido y mantenido un buen crédito a satisfacción de Casitas. Se considera que el crédito de un consumidor está establecido y mantenido a satisfacción de Casitas cuando el servicio no ha recibido un cargo por morosidad, un aviso de corte o un corte en el período más reciente de dos años. Cuando un consumidor haya establecido y mantenido el crédito a satisfacción de Casitas, el depósito del consumidor, sin intereses, se reembolsará mediante la acreditación en la cuenta. Si el depósito se aplica a una factura de cierre y el saldo es inferior a \$1.00, se hará el reembolso del depósito únicamente por pedido. Los depósitos se harán de acuerdo con lo planificado en el Apéndice B de las tarifas y reglamentaciones adoptadas, que dice lo siguiente:

<u>Tamaño del medidor</u>	<u>Cantidad</u>
Medidores de hasta 1” :	\$ 60.00
Medidores de hasta 2”, residenciales:	\$100.00
Medidores de hasta 2”, agrícolas:	\$150.00
Medidores de 3” o más:	\$200.00

3.8 OBLIGACIONES PENDIENTES. El pago completo de cualquier obligación pendiente que deba un consumidor, en relación con el servicio de agua de Casitas en un lugar anterior, será un requisito esencial para que el consumidor pueda dar de alta el servicio en un nuevo lugar.

3.9 INQUILINOS. Todos los gastos del agua son responsabilidad del dueño de la propiedad, aunque las cuentas pueden facturarse a nombre de los inquilinos para conveniencia del propietario al completar los formularios necesarios con el distrito. Si el propietario, el administrador o el responsable de la propiedad residencial es el consumidor registrado, la cuenta tiene deuda y el servicio residencial tiene programado un corte por falta de pago (consulte la sección 19.3: “Morosidad”), el residente (también denominado arrendatario o inquilino) de la propiedad donde se presta el servicio tiene derecho a apelar y convertirse en el consumidor, a quien después se le facturará el servicio. Al residente no le cobrarán la cantidad adeudada siempre que pueda demostrar que el consumidor registrado de la



cuenta morosa es o era el propietario, administrador o agente de la vivienda residencial. La demostración puede incluir, entre otras cosas, un contrato de alquiler, recibos de alquiler, un documento del Gobierno que indique que el residente está alquilando la propiedad o información que se haya revelado según la sección 1962 del Código Civil. Cualquier cantidad adeudada pendiente de la anterior cuenta del consumidor registrado que tenga el propietario, el administrador o el responsable de la propiedad residencial quedará sujeta a los términos de la subsección 19.5: “Recursos ante la falta de pago”.

Si el inquilino cierra su cuenta, la cuenta volverá a estar a nombre del propietario y este será responsable de todos los servicios, los recargos, las tarifas y las penalizaciones que se hagan después de que el inquilino haya cerrado su cuenta. El servicio no se interrumpirá a menos que el dueño de la propiedad haga una solicitud de acuerdo con la sección 4: “Corte, interrupción y restablecimiento del servicio”.

- C. Sección 19 LA FACTURACIÓN Y EL PAGO de las tarifas y reglamentaciones de Casitas dicen lo siguiente:

**19.2 FECHA DE VENCIMIENTO.** Las cantidades que se adeuden a Casitas, de conformidad con las facturas del servicio de agua, vencerán y serán pagaderas al depositar dichas facturas en el correo postal de los Estados Unidos dirigido al consumidor en la dirección postal designada por el consumidor o mediante una factura electrónica, según se elija como preferencia de facturación por parte del consumidor. En la factura deberá figurar la fecha de facturación, que representa el día en que las facturas se envían por correo postal o de manera electrónica a los consumidores.

**19.3 MOROSIDAD.** Las facturas por el servicio de agua vencen, son pagaderas y se vuelven morosas a partir de la fecha de vencimiento. El servicio de agua está sujeto a interrupción si las facturas no se pagan dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha de la factura. Casitas hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar al consumidor por teléfono, correo postal o correo electrónico del corte inminente. El distrito no asume ninguna responsabilidad si el consumidor no actualizó su información de contacto telefónico o de correo electrónico.

**RECARGOS POR AVISO DE DEUDA Y MOROSIDAD:** Si la factura de un consumidor sigue sin pagarse en el penúltimo día laborable del mes siguiente a la fecha de la factura, Casitas enviará un aviso de deuda al consumidor. Si la dirección de facturación del consumidor es diferente del domicilio donde se presta el servicio, el aviso de deuda también deberá enviarse al domicilio del servicio y deberá estar dirigido al “residente”. Se cobrará una tarifa por mora sobre la factura vencida en la cuenta del consumidor según lo dispuesto en el Apéndice B: “Lista de otras tarifas y recargos”.



**PLANES DE PAGO:** Casitas deberá dar a los consumidores que sean elegibles la oportunidad de participar en planes de pago acordados. Para cada cuenta, solo se administrará un plan de pago alternativo a la vez y los consumidores deberán cumplir el acuerdo de pago acordado para mantener la elegibilidad.

**INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO:** Se enviará al consumidor por correo un aviso de advertencia por corte. La entrega será al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio. Si la dirección de facturación del consumidor es diferente del domicilio donde se presta el servicio, el aviso de advertencia por corte también deberá enviarse al domicilio del servicio y deberá estar dirigido al “residente”. El aviso de advertencia por corte deberá incluir información sobre cómo restablecer el servicio. Los pagos deben recibirse a más tardar a las 04:30 p. m. de la fecha especificada en el aviso de advertencia por corte. No se aceptan matasellos. Si la factura sigue sin pagarse, se procesará una etiqueta colgante al día siguiente y se aplicará un recargo según el Apéndice B: “Lista de otras tarifas y recargos (tarifa de desconexión)” y se desconectará el servicio.

Nada en esta sección limitará la capacidad de Casitas para suspender o interrumpir el servicio de agua por motivos que no sean la falta de pago de las facturas de agua. El envío de avisos adicionales no establecidos arriba no constituirá una renuncia al derecho de Casitas de interrumpir el servicio como se establece en el presente documento.

**19.3.1 SERVICIO RESIDENCIAL.** Si el dueño de la propiedad es un consumidor registrado, el distrito hará un esfuerzo de buena fe para informar mediante un aviso por escrito a los ocupantes residenciales que se les cortará el servicio y que el inquilino tiene derecho a convertirse en consumidor de acuerdo con la sección 3.9: “Inquilinos”.

Si un consumidor residencial cumple los criterios que se establecen en la sección 116910 (a)(1-3) del Código de Salud y Seguridad de California, los recargos por mora se retirarán, como máximo, una vez cada 12 meses. Después de que un consumidor del servicio residencial acepte un plan de pago acordado, Casitas podrá interrumpir el servicio si el consumidor del servicio residencial no cumple o no paga de acuerdo con lo acordado por más de sesenta (60) días. En esos casos, Casitas podrá interrumpir el servicio residencial de agua recién cinco (5) días hábiles después de haber puesto una etiqueta colgante de aviso de corte en la puerta del domicilio donde se presta el servicio residencial. Si la factura sigue sin pagarse para cuando se procese la etiqueta colgante, se aplicará un recargo según el Apéndice B: “Lista de otras tarifas y recargos (tarifa de desconexión)”.

Casitas podrá interrumpir el servicio residencial cuando la cuenta haya tenido una deuda durante al menos 60 días y después de haber cumplido todos los requisitos para la interrupción del servicio residencial de agua, como se establece en la sección 116900 y siguientes del Código de Salud y Seguridad de California y en sus eventuales modificaciones.



**19.4 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA DESPUÉS DE UN CORTE POR MOROSIDAD.** Para restablecer el servicio de agua después de un corte por falta de pago, el consumidor deberá pagar la tarifa de reconexión según lo establecido en el Apéndice B: “Lista de otras tarifas y recargos” además de los recargos por morosidad del servicio de agua de conformidad con las subsecciones 19.3: “Morosidad” y 19.5: “Recursos ante la falta de pago”. Si un consumidor residencial demuestra que los ingresos del grupo familiar están por debajo del doscientos (200) por ciento del índice federal de pobreza, las tarifas totales de restablecimiento del servicio no deberán exceder el límite que se establece en la sección 116914 (a)(1) del Código de Salud y Seguridad de California y sus eventuales modificaciones.

Si el pago se hace con un cheque y, posteriormente, el banco lo devuelve por algún motivo, se procesará una etiqueta colgante y se programará el corte para 5 días hábiles después de haber puesto la etiqueta colgante. El recargo por reconexión que se mencionó antes se volverá a agregar a la cuenta del consumidor junto con el recargo del cheque no pagado que se devolvió, de acuerdo con la subsección 19.6: “Cheques devueltos”.

Independientemente de si la restauración del servicio es solicitada por un consumidor actual o nuevo, Casitas recibirá un aviso al menos 72 horas antes de dicha restauración del servicio, a excepción de los sábados, los domingos y los feriados.

**19.5 RECURSOS ANTE LA FALTA DE PAGO.** El gerente general podrá interponer acciones en cualquier tribunal de jurisdicción competente, hacer que la cantidad adeudada se agregue y sea parte del impuesto anual sobre la propiedad de acuerdo con la sección 72094 y siguientes del Código de Aguas de California (California Water Code) o tomar cualquier otra medida para cobrar el dinero de los servicios que prestó Casitas, siempre que esas medidas cumplan la sección 116900 y siguientes del Código de Salud y Seguridad de California y sus eventuales modificaciones.

**19.6 CHEQUES DEVUELTOS.** Si un banco devuelve un cheque por algún motivo, el consumidor deberá pagar un recargo por cada cheque devuelto según lo establecido en el Apéndice B: “Lista de otras tarifas y recargos (tarifa por cheque devuelto)”. Además, cualquier consumidor que quede sujeto al recargo por cheques devueltos podrá quedar en una condición probatoria de pago en efectivo o con tarjeta de crédito por un período de 12 ciclos de facturación o según lo determine el gerente general. No se aceptarán los cheques de los consumidores que hayan quedado en una condición probatoria de pago en efectivo o con tarjeta de crédito hasta que ese período probatorio haya terminado.



19.7. FACTURAS IMPUGNADAS. Un consumidor puede pedir que Casitas revise una factura de agua al seguir los procedimientos de la subsección 21.5: “Facturas impugnadas”.

D. Sección 21 El PROCESO DE APELACIÓN de las tarifas y reglamentaciones de Casitas dice lo siguiente:

PROCESO DE APELACIÓN: A pesar de cualquier otra disposición en las tarifas y reglamentaciones de Casitas, por el contrario, si un adulto en una vivienda presenta una apelación en relación a una factura por el servicio de agua residencial a Casitas o a cualquier otro organismo administrativo o legal ante el que dicha apelación pueda presentarse legalmente, Casitas no podrá interrumpir el servicio residencial mientras la apelación aún esté pendiente.

21.1 APELACIONES POR CORTES DEL SERVICIO RESIDENCIAL: Los consumidores que reciban servicios residenciales y que quieran apelar recargos o cortes de acuerdo con la sección 116900 y siguientes del Código de Salud y Seguridad de California y sus eventuales modificaciones podrán completar un formulario de apelación por escrito en un plazo de 45 días a partir de la fecha de facturación. El oficial de audiencias de cobro revisará la naturaleza de la apelación y presentará su recomendación ante el gerente general, o su representante, para que se tome una decisión final que se comunicará por escrito al consumidor.

21.2 CLASIFICACIÓN DE APELACIONES: Los consumidores a los que se les niega una solicitud de cambio de tipo de servicio pueden pedir que se revise la solicitud mediante la presentación de una apelación por escrito al gerente de conservación del agua designado, en la que se indique la naturaleza de la misma. El gerente de conservación del agua y el gerente de ingeniería revisarán la apelación y le harán una recomendación final al gerente general. La decisión final del gerente general se comunicará por escrito al consumidor.

21.3 ASIGNACIÓN DE APELACIONES: Los consumidores que quieran apelar su asignación designada pueden hacerlo de acuerdo con el proceso de apelación descrito en la última versión adoptada del Programa de Eficiencia y Asignación del Agua.

21.4 APELACIÓN DE LOS RECARGOS POR EL USO FUERA DE LO COMÚN DEL AGUA: Los consumidores que quieran apelar cargos volumétricos fuera de lo habitual o una penalización de conservación WEAP debido a circunstancias fuera del control razonable del consumidor pueden hacerlo de acuerdo con el Programa de Exención de Facturas presente en la subsección 20.2: “Programa de Exención de Facturas”.





**21.5 FACTURAS IMPUGNADAS:** Si un consumidor impugna o niega la corrección de cualquier factura presentada al consumidor, se seguirán los siguientes procedimientos:

Dentro de los 45 días posteriores a partir de la fecha de facturación, el consumidor deberá presentar una declaración de los motivos por los que cree que la factura es errónea. El consumidor deberá pagar, como mínimo, los cargos por servicio y cualquier otro recargo que no sea dependiente del uso del agua y que se adeude en la factura en impugnación.

El consumidor deberá pagar cualquier nuevo cargo asumido durante los períodos de facturación posteriores.

Las apelaciones que resulten de errores de facturación o mal funcionamiento del medidor pueden presentarse ante el oficial de audiencias de cobro y resolverse después de la verificación del error.

**21.5.1. MODIFICACIÓN DE LA FACTURA A CARGO DEL OFICIAL DE AUDIENCIAS DE COBRO:** El oficial de audiencias de cobro tiene la autoridad para hacer tales modificaciones de hasta \$500.00 en la factura impugnada, según lo considere apropiado en cada caso. Para cantidades superiores a \$500.00 se necesita la aprobación del gerente general.

Si el consumidor y el oficial de audiencias de cobro, o el gerente general, no llegan a un acuerdo sobre la cantidad a pagar a Casitas en relación a la factura impugnada, el consumidor tiene derecho a apelar el asunto ante la Junta para una resolución final según la subsección 21.6: “Apelaciones ante la Junta Directiva”.

**21.6 APELACIONES ANTE LA JUNTA DIRECTIVA:** Nada en esta ordenanza restringirá o impedirá que una parte perjudicada apele una decisión del gerente general ante la Junta Directiva de Casitas. Para los fines de esta subsección, una parte perjudicada será un consumidor o un solicitante con un problema que se relaciona con una norma, un incumplimiento, una penalización u otra exención que afecte específicamente el interés de la parte perjudicada. No se aplica a las decisiones del gerente general que son de interés general para el distrito. Una parte que no sea un consumidor será una parte perjudicada si la compensación que la parte busca, de concederse, resultaría en que la parte se convierta en consumidor.

La apelación de una decisión final del gerente general se presentará junto con la Secretaría del Distrito ante la Junta dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de dicha decisión. En la apelación se deberá especificar por escrito los fundamentos en que se basa, la fecha de la decisión y la medida solicitada.





Dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de dicha apelación, el gerente general fijará una audiencia sobre la apelación ante la Junta Directiva e informará por escrito a la parte perjudicada la hora y el lugar de la audiencia por lo menos diez (10) días antes.

En la audiencia, la parte perjudicada podrá presentar pruebas que respalden la apelación. Las pruebas deberán incluir los documentos pertinentes y la información que sea adecuada como para permitir la resolución completa de la apelación. Si la parte perjudicada no presenta los documentos y la información pertinentes según lo exige esta subsección, la resolución se hará con la información disponible, pero la Junta no tendrá la obligación de buscar la información en la que se basa la parte perjudicada. Cualquier material que el gerente general presente a la Junta estará disponible para la parte perjudicada con un tiempo razonable antes de la audiencia.

Las prórrogas de la audiencia de apelación se harán a discreción de la Junta.

La Junta puede denegar, aprobar, aprobar condicionalmente o continuar cualquier apelación. El gerente general informará por escrito a la parte perjudicada, dentro de los diez (10) días posteriores, la acción tomada por la Junta. Se entenderá que se ha dado aviso de la acción tomada cuando el aviso por escrito se haya enviado por correo electrónico o depositado en el correo postal con pospago y emitido a la dirección que figura en la apelación.

Se espera que las disposiciones de este capítulo sean una forma alternativa de revisión. Nada del contenido en este capítulo alterará, modificará o reemplazará en sentido contrario a las disposiciones de cualquier ley o reglamento del estado de California en relación a la revisión de la resolución de un tribunal.