

DISTRITO DE AGUA DE OTAY  
**POLÍTICA DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Asunto	Número de política	Fecha de adopción	Fecha de revisión
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS MOROSAS	54	1/1/2020	

I. PROPÓSITO

Esta Política de Interrupción del Servicio de Agua para Cuentas Morosas (Política) se ha establecido para cumplir con las leyes relativas a la interrupción del servicio de agua para clientes residenciales debido a la falta de pago de su factura de agua según lo requerido por el Código de Gobierno § 60370 et seq. y el Código de Salud y Seguridad § 116900 et seq. (Proyecto de Ley del Senado de California N.º 998).

II. CONTEXTO

El Proyecto de Ley del Senado de California N.º 998 requiere que un sistema de agua urbano o comunitario, que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, tenga una política escrita que estipule la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. En el caso de que una factura de agua se convierta en morosa, el Distrito aplicará esta Política para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tasas y la interrupción del servicio. Se puede contactar al Distrito por teléfono al (619)670-2222 para analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago según los términos de esta política.

III. POLÍTICA

EMISIÓN, FECHA DE VENCIMIENTO Y FECHA DE PAGO FINAL DE LA FACTURA DE CARGOS POR SERVICIO

- A. Emisión de las facturas. Las facturas por el servicio de agua u otros cargos se enviarán por correo o se presentarán tan pronto como sea posible después de que se haya leído el medidor de agua y se hayan determinado los cargos aplicables.
- B. Fecha de vencimiento. Cada factura emitida por el Distrito para dichos cargos deberá pagarse en la fecha de envío u otra presentación al cliente.
- C. Fecha de pago final. Todos los cargos en cada factura deben pagarse en o antes de la fecha de pago final que se muestra en la factura, que será al menos 20 días calendario después de la fecha de envío o presentación de la factura.
- D. Pago de los cargos.
  1. Lugar de pago. Los pagos no se acreditarán a la cuenta de un cliente hasta que el efectivo, cheque, tarjeta de

DISTRITO DE AGUA DE OTAY  
**POLÍTICA DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Asunto	Número de política	Fecha de adopción	Fecha de revisión
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS MOROSAS	54	1/1/2020	

crédito, giro bancario, transferencia electrónica de fondos, giro postal o cualquier otra forma aceptable de pago que sea aceptada por un banco, sea recibido por el Distrito en la oficina comercial del Distrito durante el horario de oficina. El depósito del pago por correo o en un lugar que no sea la oficina comercial del Distrito no se acreditará a la cuenta del cliente hasta que se reciba en la oficina comercial.

2. Cargos por cheques devueltos. Se agregará un cargo por pago devuelto (consulte el Apéndice A, 34.01 D.2. para ver el cargo) a la cuenta de un cliente en cada caso en que el pago se haya realizado al Distrito con un cheque, giro, tarjeta de crédito o cualquier otra forma aceptable de pago que no haya sido honrada tras su presentación al banco al que corresponde.

CUENTAS MOROSAS

- A. Por falta de pago de los cargos. Si no se recibe el pago completo de una factura de una cuenta de servicio de agua en la oficina comercial del Distrito en o antes de la fecha de pago final, la cuenta será considerada morosa el día siguiente a la fecha de pago final.
- B. Cargo por pago atrasado. Se agregará un cargo por pago atrasado (ver Apéndice A, política 54 para consultar el cargo) a una cuenta morosa a partir de la fecha en que la cuenta se vuelva morosa, y dicho cargo se convertirá en una parte inseparable del monto adeudado a partir de ese momento. No se agregará un cargo por pago atrasado a ninguna cuenta que no tenga morosidad pendiente.
- C. Aviso de Morosidad. Se enviará un Aviso de Morosidad a cada cliente cuya cuenta esté morosa. El Aviso de Morosidad notificará al cliente de que el servicio será apagado y desconectado a menos que se realice el pago. El Aviso de Morosidad indicará el monto adeudado, incluidos los cargos por pagos atrasados, y el monto total debe pagarse dentro de los treinta (30) días calendario a partir de la fecha de envío por correo o presentación del Aviso de Morosidad al cliente, o el servicio será interrumpido.
- D. Registro de cuentas morosas. El distrito mantiene registros de cuentas morosas. Cada año, se eliminará un registro de morosidad de cada cuenta que tenga uno o más registros de morosidad.

DISTRITO DE AGUA DE OTAY  
**POLÍTICA DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Asunto	Número de política	Fecha de adopción	Fecha de revisión
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS MOROSAS	54	1/1/2020	

E. Pago parcial de una cuenta morosa. Un pago parcial de una cuenta morosa puede ser aceptado y acreditado a la cuenta de un cliente. Sin embargo, el pago parcial no causará la eliminación de la cuenta de un estado moroso y, además, el pago parcial no impedirá que el medidor sea apagado por morosidad.

F. Acuerdos financieros para cuentas morosas.

1. Continuación del servicio. El Gerente General, el Director Financiero, o cualquier persona delegada por el Gerente General, puede autorizar la continuación del servicio para una cuenta morosa si se han establecido acuerdos financieros satisfactorios para el Distrito.

2. Requisito de depósito debido a morosidad repetida. Si los pagos en la cuenta de un cliente se han atrasado cinco o más veces, o si un medidor se ha apagado tres o más veces por falta de pago de cargos, el Gerente General, el Director Financiero o cualquier persona delegada por el Gerente General, estará autorizado a exigir al cliente que haga un depósito en efectivo con el Distrito, o en cualquier otra forma satisfactoria para el Gerente General. El monto del depósito se establecerá a discreción del Gerente General y el Director Financiero, pero no deberá exceder del doble de la factura mensual más alta durante los doce (12) meses anteriores a la fecha de solicitud de un depósito.

a. Gestión de depósitos. Un depósito para una cuenta morosa no generará intereses y solo se aplicará para reducir o satisfacer los montos adeudados al Distrito en caso de terminación del servicio. Un depósito no constituye el pago de las facturas de servicio y el cliente deberá cumplir con los requisitos de pago de facturas para continuar recibiendo el servicio.

b. Reembolso del depósito. Un depósito requerido bajo esta Sección será reembolsado al cliente según lo dispuesto en la Sección 25.04.A.

G. Gravámenes contra la propiedad por cargos morosos

Previa notificación por escrito al dueño de la propiedad, se puede asegurar un gravamen contra la propiedad por facturas impagas. Se puede aplicar uno o ambos de los siguientes procedimientos de gravamen:

1. Gravamen judicial. En caso de que los cargos por agua u otros servicios permanezcan sin pagar, el monto de los

DISTRITO DE AGUA DE OTAY  
**POLÍTICA DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Asunto	Número de política	Fecha de adopción	Fecha de revisión
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS MOROSAS	54	1/1/2020	

cargos sin pagar puede, a discreción del Distrito, asegurarse en cualquier momento mediante la presentación de un registro en la oficina del registrador del condado de un certificado que especifique el monto de dichos cargos y el nombre y la dirección de la persona responsable de los mismos. El gravamen adquirido de ese modo se adjuntará a todas las propiedades dentro del Condado que sean propiedad o sean posteriormente adquiridas por la persona con la cuenta morosa. Dicho gravamen tendrá la fuerza, la prioridad y el efecto de un gravamen judicial, y continuará durante 10 años a partir de la fecha de presentación, a menos que se libere o descargue antes. El gravamen puede extenderse, dentro de los 10 años posteriores a la presentación del certificado o dentro de los 10 años posteriores a la fecha de la última extensión del gravamen, mediante la presentación de un nuevo certificado en la oficina del registrador del condado. Se aplicará una tarifa de procesamiento de gravamen a cualquier cuenta contra la cual se presente un gravamen (consulte el Apéndice A, política 54 para ver el cargo).

2. Gravamen fiscal. Cualquier cargo o tasa no pagada que haya vencido durante al menos 60 días el 1 de julio, puede formar parte de los impuestos anuales gravados sobre la propiedad sobre la cual se presta el servicio. Además, si los cargos permanecen impagos a fecha 1 de julio, los cargos pendientes, más un cargo por mora de impuestos morosos (ver Apéndice A, política 54 para ver el cargo) se agregarán a la "lista de impuestos asegurados" del Condado de San Diego para su cobro.

Estos procedimientos de gravamen serán adicionales a cualquier procedimiento de interrupción del servicio.

H. Terminación y restablecimiento del servicio de agua para cuentas morosas

1. Terminación del servicio. Si el pago no se realiza de acuerdo con un Aviso de Morosidad y la cuenta permanece impaga durante al menos 60 días, el servicio residencial puede ser suspendido. El medidor o medidores de agua de dicha cuenta morosa pueden ser apagados y bloqueados.

- a. El Distrito se comunicará con los clientes nombrados en la cuenta por teléfono o aviso por escrito no menos de siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

DISTRITO DE AGUA DE OTAY  
**POLÍTICA DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Asunto	Número de política	Fecha de adopción	Fecha de revisión
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS MOROSAS	54	1/1/2020	

- b. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar a una persona adulta que resida en las instalaciones identificadas en la cuenta por teléfono o en persona, al menos 48 horas antes de la terminación del servicio. Se añadirá una tasa extra por morosidad (consulte el Apéndice A, política 54 para conocer el cargo) a la factura por un contacto hecho en persona.
2. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes del distrito
- a. Alcance. Esta sección solo aplica cuando el propietario, arrendatario, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figura como el cliente registrado y se le ha emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio de agua debido a la falta de pago.
- b. Cuando el Distrito tenga a un propietario o gerente como el cliente registrado del servicio, el Distrito, de buena fe, hará todo lo posible para informar a los usuarios reales de los servicios cuando la cuenta esté atrasada por medio de un Aviso de Terminación del Servicio, notificando que el servicio será interrumpido en diez días.
- c. Acuerdo con los términos y condiciones de servicio del Distrito. El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales actuales si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos del Distrito. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido esos requisitos.
- d. Verificación del arrendamiento. Para que se renuncie a la cantidad adeudada en la cuenta morosa, un ocupante que se convierta en cliente verificará que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos del alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está

DISTRITO DE AGUA DE OTAY  
**POLÍTICA DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Asunto	Número de política	Fecha de adopción	Fecha de revisión
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS MOROSAS	54	1/1/2020	

alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

3. El servicio de agua residencial no se interrumpirá por falta de pago en ninguna de las siguientes situaciones:

a. Durante una investigación por parte del Distrito de una disputa o queja de un cliente. A cualquier cliente residencial que haya iniciado una queja o haya solicitado una investigación dentro de los cinco días de haber recibido la factura en disputa o que, dentro de los 13 días posteriores al envío de la notificación de que el servicio del cliente será cancelado por falta de pago, haya realizado una solicitud de extensión del período de pago de una factura que afirma que está fuera del alcance del cliente para pagar en su totalidad durante el período normal de pago, se le dará la oportunidad de una revisión por parte del Gerente General, el Director Financiero o cualquier persona designada por el Gerente General. La revisión incluirá la consideración de si al cliente se le permitirá amortizar el saldo impago de la cuenta durante un período de tiempo razonable, que no exceda los 12 meses. Ninguna terminación del servicio se verá causada por un cliente que cumpla con un acuerdo de amortización, si el cliente también mantiene la cuenta al corriente a medida que se acumulan cargos en cada período de facturación posterior.

Cualquier cliente, cuya queja o solicitud de investigación haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito, puede apelar la determinación ante la Junta.

b. Cuando a un cliente se le ha otorgado una extensión del período para el pago de una factura.

c. Además, el Distrito no suspenderá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:

1. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define ese término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, declarando

DISTRITO DE AGUA DE OTAY  
**POLÍTICA DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Asunto	Número de política	Fecha de adopción	Fecha de revisión
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS MOROSAS	54	1/1/2020	

que esa interrupción el servicio de agua pondría en peligro la vida o representaría una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones; y

2. El cliente es incapaz financieramente de pagar dentro de un ciclo de facturación normal. Esto puede ser demostrado de las siguientes maneras:

a. Demostrando que alguien en el hogar es receptor de uno de los siguientes programas:

- CalWorks
- CalFresh
- Asistencia General
- Medi-Cal
- Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado
- Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños
- O declarando bajo pena de perjurio que el ingreso familiar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza; y

b. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, que incluya una extensión, amortización o un calendario de pago alternativo con respecto a los cargos morosos.

c. Para los clientes que cumplan con las condiciones a. y b. anteriores, el Distrito ofrecerá una de las siguientes opciones, que el Distrito seleccionará a su discreción: (i) una extensión para el pago, (ii) la amortización del saldo pendiente o (iii) un programa de pago alternativo.

d. Suspensión del servicio.

1. Si el cliente no cumple con un acuerdo de amortización, programa de pago alternativo o extensión de pago por 60 días o más, o si el

DISTRITO DE AGUA DE OTAY  
**POLÍTICA DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Asunto	Número de política	Fecha de adopción	Fecha de revisión
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS MOROSAS	54	1/1/2020	

cliente no paga sus cargos actuales de servicio residencial durante al menos 60 días, el servicio residencial puede ser suspendido a más tardar cinco (5) días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de su intención de desconectar los servicios en un lugar prominente y visible de la propiedad. Se añadirá una tasa extra por morosidad (consulte el Apéndice A, política 54 para conocer el cargo) a la factura por un contacto hecho en persona.

2. La suspensión del servicio no ocurrirá ningún viernes, sábado, domingo, día feriado legal, ni en ningún momento durante el cual las oficinas comerciales del Distrito no estén abiertas al público.

4. Restablecimiento del servicio. El restablecimiento del servicio ocurrirá durante el horario comercial normal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. El servicio de agua suspendido por morosidad no podrá restablecerse hasta que todos los montos adeudados y pagaderos, incluidos los cargos por pagos atrasados y los cargos por bloqueo, se hayan pagado en la oficina comercial del Distrito, o a menos que se hayan hecho arreglos de crédito satisfactorios para el Distrito. Puede que las cuentas que reciban pagos en la oficina del Distrito después de las 4:30 p.m. no tengan el servicio restaurado hasta el siguiente día hábil.

5. Cargo por bloqueo del medidor. Se aplicará un cargo por bloqueo a cualquier cuenta que haya sido suspendida por falta de pago. El cargo por suspender el servicio se establece en el Apéndice A, 34.02 C.

Referencias

- A. Código de Agua de California, división 1, capítulo 1, § 106.3
- B. Código de Salud y Seguridad de California, división 104, parte 2, capítulo 6, § 116900 et seq. (SB 998 [2018])
- C. Código del Gobierno de California, título 6, división 1, § 60370 et seq.
- D. Código Civil de California, división 3, parte 2, título 2, § 1632