



# DISTRITO DE IRRIGACIÓN DE OAKDALE

## Políticas y procedimientos misceláneos

<i>Título</i> 1 – FINANZAS	<i>División</i> 4 – Sistema de agua rural	<i>Sección</i> 4.102 Política de cobros y suspensión del servicio para cuentas residenciales morosas dentro del sistema de agua rural
Adoptada:	Revisada:	Página 1 de 8

### 1. POLÍTICA GENERAL Y AUTORIZACIÓN.

- A. **PROPÓSITO.** Esta política detalla las políticas y procedimientos del Distrito de Irrigación de Oakdale (Distrito) para el manejo de cuentas de agua residenciales morosas, incluso con respecto a notificaciones, imposición de cargos adicionales, y la interrupción y restauración del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Distrito. Los clientes que deseen analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago según los términos de esta política pueden comunicarse con el Distrito al (209) 847-0341.
- B. **LEY DE AUTORIZACIÓN.** De conformidad con el Código de Agua de California, sección 22280, el Distrito tiene autoridad para fijar y cobrar cargos por la entrega de agua para uso residencial. A partir del 1 de abril de 2020, el Distrito está sujeto a los mandatos de la Ley 998 del Senado ("SB 998", también conocida como la Ley de Protección contra el Cierre del Agua, ahora codificada en el Código de Salud y Seguridad §§ 116900, y siguientes). SB 998 establece procedimientos que deben seguirse antes de que el servicio residencial de agua pueda ser suspendido por incumplimiento en el pago.
- C. **IDIOMAS DE PUBLICACIÓN.** Esta política y todos los avisos por escrito requeridos por esta política estarán disponibles y publicados en inglés, los idiomas enumerados en la sección 1632 del Código Civil y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del Distrito.

### 2. RETRASO EN EL PAGO; TARIFA POR DEMORA Y TARIFA POR CHEQUE DEVUELTO.

- A. Todos los montos establecidos en cada factura mensual de agua residencial vencen y son pagaderos a su recepción.
- B. Una cuenta se convierte en morosa cuando, al final del ciclo de facturación en el que se emitió una factura, algunos o todos los cargos establecidos en esa factura permanecen impagos y no se ha establecido ningún acuerdo de pago o programa de pago alternativo.
- C. Se aplicará una tarifa por demora si la cuenta sigue en mora durante 15 días.



# DISTRITO DE IRRIGACIÓN DE OAKDALE

## Políticas y procedimientos misceláneos

<i>Título</i> 1 – FINANZAS	<i>División</i> 4 – Sistema de agua rural	<i>Sección</i> 4.102 Política de cobros y suspensión del servicio para cuentas residenciales morosas dentro del sistema de agua rural
Adoptada:	Revisada:	Página 2 de 8

D. Si la institución financiera del cliente devuelve un cheque como no negociable por razones que incluyen, entre otras, fondos insuficientes, se aplicará un cargo por cheque devuelto y la cuenta será tratada como si nunca se hubiera realizado el pago. Si el cheque devuelto fue por un pago realizado dentro de las 48 horas anteriores a la fecha establecida para la interrupción del servicio, entonces el Distrito notificará al menos 48 horas antes de suspender el servicio por falta de pago. Dicha notificación se enviará por teléfono o mediante una visita en persona de un representante del Distrito. Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y para pagar la tarifa por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

### **3. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO DE CUENTAS MOROSAS.**

- A. El Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago hasta que una cuenta haya estado en mora durante al menos 60 días.
- B. El Distrito hará un esfuerzo razonable de buena fe para contactar al cliente al menos siete días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.
- C. Al menos siete días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, el Distrito enviará un aviso por escrito de la morosidad del pago y la interrupción inminente al cliente en la residencia donde se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al "Ocupante". El aviso indicará:
- El nombre y la dirección del cliente registrado;
  - El monto de la morosidad;
  - La fecha en la cual debe hacerse el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio;
  - Los procedimientos mediante los cuales el cliente puede solicitar una extensión de tiempo para pagar cargos morosos, apelar los cargos y/o solicitar un programa de pagos diferidos, reducidos, amortizados o alternativo; y
  - El número de teléfono al que el cliente puede llamar para solicitar un acuerdo de pago o



# DISTRITO DE IRRIGACIÓN DE OAKDALE

## Políticas y procedimientos misceláneos

<i>Título</i> 1 – FINANZAS	<i>División</i> 4 – Sistema de agua rural	<i>Sección</i> 4.102 Política de cobros y suspensión del servicio para cuentas residenciales morosas dentro del sistema de agua rural
Adoptada:	Revisada:	Página 3 de 8

recibir información adicional del Distrito, y un enlace web a esta política escrita.

Antes de la suspensión de los servicios, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso final de 48 horas de la suspensión del servicio de agua por falta de pago.

- D. Si el aviso de desconexión por escrito es devuelto por correo como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente o un adulto que ocupe la residencia al menos 48 horas antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago, ya sea por teléfono o enviando a un representante del Distrito para que visite la residencia y deje un aviso de interrupción inminente del servicio de agua residencial por falta de pago a un ocupante adulto o publicado en un lugar visible.
- E. Cuando el contacto sea por teléfono, el Distrito ofrecerá proporcionar al cliente una copia de su política escrita sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago, y ofrecerá discutir opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, incluidos los programas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y solicitud de revisión y apelación de facturas.
- F. Fecha límite de desconexión. El pago de los cargos morosos por servicio de agua y las tarifas asociadas se considerará dentro de plazo cuando el Distrito lo recibe antes de las 5:00 p.m. en la fecha especificada en el aviso de desconexión por escrito.

#### **4. DERECHO DEL CLIENTE A APELAR LOS CARGOS POR EL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL.**

- A. Plazo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Cualquier cliente puede disputar los cargos incluidos en una factura de agua residencial en cualquier momento antes de la fecha de vencimiento de la factura. Una disputa puede iniciarse mediante la presentación de una queja o solicitud de investigación al Distrito por escrito o por teléfono durante el horario comercial habitual. La apelación final de los cargos y las tarifas por demora serán decididos por la Junta en una reunión abierta al público. El Distrito puede, a su discreción, revisar quejas o solicitudes de investigación fuera de plazo; sin embargo, tales quejas o solicitudes inoportunas no son apelables ante la Junta Directiva del Distrito.
- B. Revisión por parte del distrito. Al recibir una queja por escrito o una solicitud de investigación,



# DISTRITO DE IRRIGACIÓN DE OAKDALE

## Políticas y procedimientos misceláneos

<i>Título</i> 1 – FINANZAS	<i>División</i> 4 – Sistema de agua rural	<i>Sección</i> 4.102 Política de cobros y suspensión del servicio para cuentas residenciales morosas dentro del sistema de agua rural
Adoptada:	Revisada:	Página 4 de 8

el Director Financiero revisará la queja y/o llevará a cabo una investigación que se considere apropiada a criterio exclusivo del Director Financiero. La revisión del Director Financiero incluirá la consideración de si el Distrito puede otorgar una extensión o un programa de pago alternativo y/o renunciar a las multas por retraso. Durante la revisión y/o investigación, el Distrito extenderá la fecha de vencimiento del pago del cliente para evitar la imposición de cargos por demora. Sin embargo, al cliente no se le proporcionará una extensión del período de 60 días previsto en la Sección 3 (A) anterior. Siempre que sea posible, se completará la investigación y se notificará al cliente la decisión del Director Financiero, dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la queja o solicitud por escrito.

- C. Resultados. Si, después de una revisión y/o investigación, el Director Financiero determina que un cargo es erróneo, se aplicará un ajuste a la cuenta del cliente. Si la facturación es correcta, el pago del saldo de la factura deberá pagarse 10 días después de que el cliente haya sido notificado de la decisión del Director Financiero. Nada en esta política tiene la intención de liberar al cliente de la obligación de pagar las facturas posteriores que vencen antes de completar la investigación. Si el cliente desea apelar las facturas posteriores, es responsabilidad del cliente notificar al Distrito de ese hecho.
- D. Apelación ante la Junta Directiva. Cualquier cliente cuya queja o solicitud dentro de plazo para una investigación bajo esta sección resultó en una decisión insatisfactoria para el cliente puede apelar la decisión ante la Junta Directiva del Distrito presentando un aviso de apelación al Secretario del Distrito por escrito a 1205 East F Street, Oakdale, CA 95361 o por teléfono al 209-847-0341 dentro de los 10 días posteriores al envío por correo por parte del Distrito de su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario del Distrito establecerá el asunto para ser escuchado en una próxima reunión de la Junta y enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos siete (7) días antes de la reunión. La decisión de la Junta será definitiva. El pago de cualquier saldo de factura que permanezca después de la decisión de la Junta se deberá pagar 10 días después de que el cliente haya sido notificado de la decisión de la Junta.
- E. No habrá interrupción del servicio mientras la apelación esté pendiente. El Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras haya una apelación pendiente.



# DISTRITO DE IRRIGACIÓN DE OAKDALE

## Políticas y procedimientos misceláneos

<i>Título</i> 1 – FINANZAS	<i>División</i> 4 – Sistema de agua rural	<i>Sección</i> 4.102 Política de cobros y suspensión del servicio para cuentas residenciales morosas dentro del sistema de agua rural
Adoptada:	Revisada:	Página 5 de 8

### 5. CUANDO NO SERÁ INTERRUMPIDO EL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL.

- A. El Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:
1. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define ese término en la sección 14088 (b) (1) (A) del Código de Bienestar e Instituciones, de que la interrupción del servicio residencial de agua pondrá en peligro la vida o representará una seria amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio de agua residencial.
  2. El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar por el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de seguridad suplementarios/Programa de pago complementario estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
  3. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos morosos.
- B. Si se cumplen todas las condiciones mencionadas anteriormente, el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
1. Amortización del saldo impago durante un período de hasta 12 meses a partir de la fecha de vencimiento del pago;
  2. Participación en un programa de pago alternativo;
  3. Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes; y/o



# DISTRITO DE IRRIGACIÓN DE OAKDALE

## Políticas y procedimientos misceláneos

<i>Título</i> 1 – FINANZAS	<i>División</i> 4 – Sistema de agua rural	<i>Sección</i> 4.102 Política de cobros y suspensión del servicio para cuentas residenciales morosas dentro del sistema de agua rural
Adoptada:	Revisada:	Página 6 de 8

#### 4. Diferimiento temporal del pago.

- C. El Director Financiero está autorizado a elegir la opción de pago a la que el cliente se comprometerá y a establecer los parámetros de esa opción de pago siempre que el pago de cualquier saldo pendiente se produzca dentro de los 12 meses siguientes. Bajo circunstancias limitadas y a la sola discreción del Director Financiero, el Distrito puede otorgar un período de pago más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades innecesarias al cliente en función de las circunstancias del caso individual.
- D. El servicio de agua residencial no podrá suspenderse antes de 7 días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de su intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:
1. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos por cargos morosos durante 60 días o más; o
  2. Mientras realiza un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga los cargos actuales del servicio residencial de agua durante 60 días o más.

#### **6. RESTAURACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA.**

- A. Si el Distrito suspende el servicio de agua residencial por falta de pago, deberá proporcionar al cliente información sobre cómo restaurar el servicio de agua residencial, lo que incluirá el pago de una tarifa por la restauración del servicio. Después del pago de todas las sumas y tarifas adeudadas, el Distrito se esforzará por restablecer el servicio tan pronto como sea posible y no más tarde del cierre del siguiente día hábil. Los clientes no deben alterar el equipo que es propiedad del Distrito en un esfuerzo por acceder al servicio de agua residencial. Dicha manipulación no autorizada puede resultar en la imposición de multas o tarifas. Cualquier daño resultante de dicha manipulación no autorizada será responsabilidad del cliente.



# DISTRITO DE IRRIGACIÓN DE OAKDALE

## Políticas y procedimientos misceláneos

<i>Título</i> 1 – FINANZAS	<i>División</i> 4 – Sistema de agua rural	<i>Sección</i> 4.102 Política de cobros y suspensión del servicio para cuentas residenciales morosas dentro del sistema de agua rural
Adoptada:	Revisada:	Página 7 de 8

- B. Para un cliente residencial que demuestre al Distrito que el ingreso familiar es inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la tarifa por la restauración del servicio será la que se establece a continuación. A partir del 1 de enero de 2021, estas cifras estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor.
1. Para restablecer el servicio durante el horario comercial normal, no más de \$50 o el costo real de reconexión, lo que sea menor.
  2. Para la restauración del servicio fuera del horario comercial normal, no más de \$150 o el costo real de reconexión, lo que sea menor.
- C. Un cliente residencial que demuestre al Distrito que el ingreso familiar es inferior al 200 por ciento de la línea federal de pobreza tendrá derecho a una exención de todos los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.
- D. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea federal de pobreza si algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa de nutrición suplementaria especial de California para mujeres, bebés y niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- E. Cheques devueltos para servicios suspendidos anteriormente. En el caso de que un cliente presente un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio de agua desconectado previamente por falta de pago, y el Distrito restablezca el servicio, el Distrito puede desconectarlo sin demora sin previo aviso. No se dará un aviso de suspensión en 48 horas en el caso de un cheque no negociable entregado para el pago de los cargos de agua que estaban sujetos a la interrupción. Cualquier cliente que emita un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio suspendido por falta de pago deberá pagar en efectivo, con tarjeta de crédito o fondos certificados para restaurar las desconexiones futuras del servicio por un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.



# DISTRITO DE IRRIGACIÓN DE OAKDALE

## Políticas y procedimientos misceláneos

<i>Título</i> 1 – FINANZAS	<i>División</i> 4 – Sistema de agua rural	<i>Sección</i> 4.102 Política de cobros y suspensión del servicio para cuentas residenciales morosas dentro del sistema de agua rural
Adoptada:	Revisada:	Página 8 de 8

### **7. SERVICIOS QUE INVOLUCRAN RELACIONES PROPIETARIO-INQUILINO.**

Si el Distrito proporciona servicio de agua residencial con medidor individual a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial con múltiples unidades o un parque de casas móviles, y el propietario, gerente u operador de dicha vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, y la cuenta se vuelve morosa, el Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales por escrito de que el servicio será suspendido, al menos 10 días antes de la suspensión. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa.

Si dicho aviso de desconexión por escrito es devuelto por correo como no entregado, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción por falta de pago.

- A. El Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial con múltiples unidades o un parque de casas móviles, a menos que como mínimo un residente en cada unidad ocupada acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las reglas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de todos los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico legalmente disponible para que el Distrito rescinda selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que sí hayan cumplido con esos requisitos.

- 8. REQUISITOS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES.** El Distrito informará anualmente del número de interrupciones del servicio residencial por la imposibilidad de pagar en su sitio web y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

- 9. LIMITACIONES DE ESTA POLÍTICA.** Nada en esta política restringe, limita o perjudica la capacidad del Distrito para suspender el agua residencial debido a una acción no autorizada por parte del cliente.