

Distrito de Agua Municipal de Yuima
Suspensión del servicio a clientes residenciales por falta de pago

Los clientes pueden llamar al Distrito al (760) 742-3704 para conversar sobre opciones para evitar la desconexión del servicio de agua por falta de pago del servicio residencial en los términos de esta política. El Distrito de Agua Municipal de Yuima puede desconectar el servicio de agua residencial de los clientes que incumplan con sus pagos, de conformidad con los términos de esta política.

No se suspenderá el servicio residencial hasta que pasen al menos 60 días del vencimiento de una factura y hayamos dado aviso al cliente por correo y con un mensaje colgado en su puerta al menos 7 días antes de la desconexión. El aviso incluirá: el nombre y la dirección del cliente, el importe del pago vencido, la fecha límite para hacer el pago o acordar un convenio de pago para evitar la suspensión del servicio residencial, una descripción del proceso para solicitar un convenio de pago, una descripción del procedimiento para disputar una factura, y el número de teléfono del Distrito.

Las facturas vencen y son pagaderas en su presentación, y se consideran vencidas si el pago no se recibe en la oficina del Distrito antes de las 2:00 p.m. del último día hábil de mes en el que está fechada la factura. Si hace su pago después de las 2:00 p.m. del último día hábil del mes, se aplicará un recargo por incumplimiento del 5% de la factura a la cuenta.

Si un cliente no puede pagar el servicio de agua dentro del plazo normal, puede solicitar un convenio alternativo de pago para evitar la desconexión del servicio. El Distrito tomará en cuenta todas las circunstancias de la solicitud y determinará si se justifica un convenio de pago. Un convenio de pago puede incluir una prórroga en la fecha de vencimiento del pago o un plan de amortización.

En el caso de los clientes que cumplan las tres (3) condiciones siguientes y entreguen los documentos necesarios, el Distrito ofrecerá al cliente un convenio de pago para evitar la desconexión del servicio. Los términos y condiciones del convenio de pago serán determinados por el Distrito, a su sola discreción.

1. Certificación médica de un proveedor de atención primaria – El cliente debe entregar una certificación de un proveedor de atención primaria en el sentido de que la suspensión del servicio pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave a la salud y seguridad de cualquier residente del inmueble al que se proporciona el servicio de agua.
2. El cliente demuestra que no tiene la capacidad económica para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito presentando comprobantes de que un miembro del hogar actualmente es beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso Suplementario de Seguridad/Programa Estatal de Pagos Suplementarios, Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara, bajo pena de perjurio, que los ingresos del hogar son menores al 200% del nivel federal de pobreza.
3. El cliente debe estar dispuesto a firmar un convenio de pago en términos seleccionados por el Distrito. Las condiciones de pago que se extiendan al siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe elaborarse por escrito y debe ser firmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo insoluto a lo largo de un período definido por el Distrito, que no podrá exceder doce (12) meses de la fecha de vencimiento original de la factura. El cliente debe cumplir los términos del plan de amortización y mantenerse al corriente con los cargos generados en cada período de facturación subsecuente. El cliente no puede solicitar un convenio de pago mientras está pagando cargos por incumplimiento de un plan de amortización anterior.

El incumplimiento con los términos de un convenio de pago concedido en los términos de esta sección, o el incumplimiento del pago de cargos subsecuentes por un período de 60 días, tendrán como resultado la expedición de un aviso de desconexión por escrito. El aviso de desconexión estará en forma de un aviso para colgar en la puerta que se entregará en la dirección del servicio por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio.

Deben pagarse todos los cargos, además de una cuota de reconexión, antes de que se reconecte un servicio suspendido. Además, el Distrito puede exigir un depósito equivalente a tres veces el importe de la factura mensual más elevada de los últimos 12 meses.

Un cliente que demuestre al Distrito que los ingresos de su hogar son menores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza puede solicitar la cancelación de los cargos por incumplimiento una vez cada 12 meses.

Si el distrito proporciona servicio residencial con medidores individuales a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial multifamiliar, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campamento de trabajo, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente titular, el Distrito hará esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta esté vencida y el servicio vaya a ser suspendido, por lo menos 10 días antes de la suspensión. El aviso por escrito además deberá informar a los ocupantes residenciales que tienen el derecho a convertirse en clientes a los que se facturará el servicio, sin tener que pagar importe alguno debido en la cuenta vencida. El Distrito no ofrecerá servicios a los ocupantes residenciales hasta que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla los requisitos legales y las reglas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales está dispuesto y es capaz de asumir la responsabilidad por los cargos subsecuentes a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay disponibles medios físicos legales para que el Distrito suspenda selectivamente el servicio a los ocupantes residenciales que no hayan cumplido los requisitos de las reglas del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales que sí hayan cumplido dichos requisitos. Todo residente que se convierta en cliente del Distrito en los términos de esta sección y cuyos pagos periódicos, como los pagos de alquiler, incluyan cargos por el servicio de agua residencial, cuando esos cargos no se desglosen por separado, puede deducir de su pago periódico en cada período de pago los cargos razonables pagados al Distrito durante el período de pago anterior. En el caso de una vivienda unifamiliar separada, el Distrito entregará el aviso de suspensión al menos siete días antes de la suspensión propuesta. Para que el importe debido en la cuenta vencida sea cancelado, es necesario que un ocupante que se convierta en cliente confirme que el cliente titular de la cuenta vencida es o era el propietario, administrador o agente de la vivienda. La confirmación puede incluir, entre otras cosas, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando el inmueble.

El cliente tiene derecho a impugnar una factura de agua si el Distrito recibe su solicitud por escrito en los primeros 10 días del mes siguiente al del consumo facturado (es decir, los cargos de diciembre deben impugnarse a más tardar el 10 de enero). Tras recibir la solicitud por escrito, el gerente general u otro empleado designado por el Distrito investigará de manera oportuna las evidencias presentadas por el cliente y la información en el archivo del Distrito referente a los cargos de agua disputados. Se entregará al cliente una decisión por escrito sobre la precisión de los cargos por agua establecidos en la factura. La factura en cuestión debe pagarse a más tardar en la fecha de vencimiento, o dentro de un plazo de 2 días de la decisión, lo que ocurra después. Todo cliente que esté en desacuerdo con la determinación definitiva del personal del Distrito puede apelar al Consejo, por escrito, dentro de un plazo de 5 días de la decisión. Debe pagarse el importe total de la factura a más tardar en la fecha de vencimiento en espera de la revisión del Consejo. El Consejo Directivo estudiará la apelación en su siguiente reunión regular.