



# GOLETA WATER DISTRICT DISCONTINUACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO RESIDENCIAL

## A. DETALLES Y DISPONIBILIDAD DE LA POLÍTICA

Esta discontinuación de la política del servicio de agua se aplica cuando no hay pago de facturas de agua para residencias, incluidas residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles, incluidas casas móviles en parques de casas móviles y viviendas para agricultores. Esta política no se aplica al servicio de agua no residencial. Esta política cumple con la Ley de Protección contra el Cierre del Agua de California, el Código de Salud y Seguridad de California, Sección 116900 et seq. (la Ley).

## B. AVISO DE MORA Y DISCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL

El servicio residencial no se suspenderá por falta de pago hasta que la cuenta haya estado en mora durante al menos 60 días.

El cliente nombrado en la cuenta recibirá un Aviso de vencimiento al menos 15 días hábiles antes de la interrupción del servicio. Si la factura del agua no se paga 20 días después de la fecha de vencimiento, se aplicará el mayor de 1.5% del saldo moroso o \$ 5.00. Si el saldo moroso no se paga antes de la fecha de vencimiento indicada en el Aviso de vencimiento, se cobrará una tarifa de \$37.00 por notificación de cierre (etiqueta amarilla) y se suspenderá el servicio de agua.

## C. CÓMO APELAR UNA CUENTA DE AGUA O SOLICITAR EL AJUSTE DE LAS TARIFAS TARDÍAS

Los clientes pueden impugnar una factura llamando al (805) 964-6761 para obtener un formulario de petición de factura de agua. El formulario debe completarse y enviarse a Goleta Water District antes de la fecha de vencimiento indicada en el Aviso de vencimiento.

Un cliente puede apelar una determinación del personal sobre una apelación ante la Junta Directiva del Distrito mediante la presentación de un aviso de apelación por escrito dentro de los 10 días hábiles posteriores al envío por correo del distrito de su determinación.

Los clientes pueden solicitar un ajuste de los cargos por atraso llamando al (805) 964-6761. Los cargos por pagos atrasados pueden ajustarse si el cliente no ha tenido pagos atrasados anteriores en los últimos 12 meses. Los ajustes por recargos por pagos atrasados pueden proporcionarse como una cortesía única y no se eximirán los recargos por pagos atrasados futuros a menos que se demuestre el estado de bajos ingresos.

## D. PAGOS DIFERIDOS U HORARIOS ALTERNATIVOS

### Pagos diferidos:

- (1) Antes de la fecha de vencimiento, los clientes pueden llamar al (805) 964-6761 para solicitar extender la fecha de vencimiento.
- (2) Si la fecha de vencimiento ha pasado, los clientes que no pueden pagar el saldo completo deben buscar un acuerdo de pago para evitar la desconexión.

- (3) No se otorgarán extensiones de fecha de vencimiento si el cliente está actualmente en un acuerdo de pago.
- (4) Los clientes a los que se les otorguen extensiones de fecha de vencimiento no serán penalizados ni sujetos a desconexión, siempre que el cliente realice los pagos de extensión de fecha acordada a tiempo y no se atrase con los cargos de servicio actuales.
- (5) La fecha de vencimiento no puede extenderse más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura.

### Planes de pago alternativos o arreglos de pago:

Los clientes pueden llamar al (805) 964-6761 para solicitar un programa de pago alternativo. Se debe realizar un cronograma de pago alternativo antes de la fecha de vencimiento impresa en el Aviso de vencimiento para evitar la desconexión del servicio. Los arreglos de pago no se otorgarán el día de la desconexión.

Los arreglos de pago alternativos normalmente deben cumplir los siguientes requisitos:

- (1) Los arreglos de pago alternativos están disponibles no más de dos veces al año e incluirán solo el saldo vencido.
- (2) El cliente no puede estar actualmente en un acuerdo de pago o tener una extensión de fecha de vencimiento.
- (3) Los clientes que no cumplan con un acuerdo de pago alternativo no serán elegibles para otro acuerdo de pago alternativo durante 12 meses a partir de la fecha del pago omitido.
- (4) Los montos adeudados como resultado de un pago devuelto no se incluirán en un acuerdo de pago alternativo.
- (5) Cualquier saldo transferido desde otra cuenta no se incluirá en un acuerdo de pago alternativo.
- (6) Se requerirá un pago de buena fe de al menos el 25% del saldo vencido.
- (7) Los acuerdos no pueden ser posteriores a la próxima fecha de vencimiento de la factura si solo se realiza un acuerdo de pago único.
- (8) La primera fecha de pago en un acuerdo de pago alternativo no puede vencerse más de 30 días a partir de la fecha en que el cliente acepte el acuerdo.
- (9) Los pagos no pueden tener más de 30 días de diferencia.
- (10) Los clientes son responsables de todas las facturas del ciclo actual y futuro durante el período de acuerdo diferido.
- (11) Normalmente, la opción de reembolso requerirá el reembolso del saldo pendiente del cliente en un plazo de 12 meses.

### Incumplimiento:

El Distrito puede discontinuar el servicio de agua a un cliente al que se le haya otorgado un pago diferido u otro acuerdo de pago y si:

- (A) El cliente no cumple con el acuerdo de amortización otorgado, el calendario de pago alternativo o el aplazamiento en el plan de pago por cargos morosos por 60 días o más; o
- (B) Mientras realiza el acuerdo de amortización otorgado, el cronograma de pago alternativo o el aplazamiento en el plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

El Distrito publicará un Aviso de Bloqueo en un lugar destacado en la dirección del servicio al menos cinco días hábiles antes de la interrupción del servicio.

## E. DEMOSTRACIÓN DE NECESIDAD MÉDICA Y DIFICULTAD ECONÓMICA

El Distrito no suspenderá el servicio de agua si un cliente demuestra necesidad médica y dificultades económicas y está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago aprobado por el Distrito. Un cliente puede llamar al (805) 964-6761 y obtener una Solicitud de necesidad médica y dificultades económicas.

El cliente debe presentar una solicitud completa para demostrar la necesidad médica y las dificultades económicas a Goleta Water District antes de la fecha programada de la interrupción inminente del servicio. El Distrito revisará la solicitud completa y la documentación de respaldo dentro de los siete días y: (1) notificará al cliente el acuerdo de pago seleccionado por el Distrito y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en el acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional del cliente; o (3) notificará al cliente que no cumple con las condiciones médicas o financieras requeridas. Los clientes no pueden hacer arreglos de pago el día de la desconexión.

El Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las condiciones a continuación:

- (1) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a Goleta Water District la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como ese término se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representará una seria amenaza para su salud y seguridad.
- (2) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de Goleta Water District si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de seguridad suplementarios/Pago suplementario estatal, El Programa o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente presenta una declaración firmada de que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.

Los clientes que cumplan con los criterios anteriores deben aceptar un programa de pago alternativo consistente con esta política para evitar la interrupción del servicio de agua.

## F. INQUILINOS Y OTROS OCUPANTES RESIDENCIALES

Esta sección se aplica cuando existe una relación propietario-inquilino o similar entre los ocupantes residenciales y el propietario, gerente u operador de la vivienda, y el servicio residencial está pendiente de interrupción debido a la falta de pago.

Si se proporciona un servicio residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, y la cuenta está en mora, los ocupantes residenciales tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito, a quien luego se le facturará el servicio, sin tener que pagar ninguna cantidad que se deba de la cuenta morosa. Los ocupantes residenciales pueden llamar al (805) 964-6761 para hacer arreglos para convertirse en clientes. También deben aceptar los términos y condiciones de servicio, el Código y las reglamentaciones del Distrito.

Si la propiedad se encuentra en un estado de "desconexión", el nuevo cliente deberá proporcionar un contrato de arrendamiento u otra prueba de ocupación legal a la oficina del Goleta Water District antes de continuar.

Para las cuentas residenciales de medición maestra, el servicio no estará disponible para los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y el Código y las políticas de Goleta Water District. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a nombre de Goleta Water District, o si hay un medio físico legalmente disponible para Goleta Water District para finalizar el servicio selectivamente para aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos del Código y las políticas de Goleta Water District, Goleta Water District pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos.

El ocupante residencial debe proporcionar un comprobante de pago inmediato del alquiler u otra obligación de crédito aceptable para Goleta Water District por ese período de tiempo.

En el caso de inquilinos que residen en una vivienda unifamiliar separada, para que se exima el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante que se convierte en cliente primero debe verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.