Distrito de Servicios Comunitarios de Le Grand

Procedimiento y requisitos de notificación para la interrupción del servicio de agua y alcantarillado residencial por falta de pago

Procedimientos:

1. **Facturación e imposición de penalización por demora:**

* El Departamento de Finanzas enviará mensualmente una factura del servicio de agua a cada cliente. El cliente tendrá 19 días calendario (período de gracia) a partir de la fecha de la factura para pagarla.
* El cliente tendrá 60 días calendario (período de gracia) a partir de la fecha de la factura para pagar la misma antes de que se le imponga una multa por demora.
* Si no se recibe el pago completo antes del sexagésimo día calendario a partir de la fecha de la factura, esta se considerará morosa. Se aplicará una multa del diez (10) por ciento sobre el monto atrasado.
* Si el pago total no se recibe antes de que finalice el día calendario 60 a partir de la fecha de la factura, la factura se considerará morosa en ese momento y se podrán embargar bienes inmuebles por los cargos de servicios públicos no pagados.

1. **Aviso inicial de cortesía por escrito sobre mora en el pago e interrupción inminente del servicio por falta de pago**

* Si no se recibe el pago durante el período de gracia, entonces, a partir del día 31 calendario siguiente a la fecha de la factura inicial, se enviará por correo un Aviso de cortesía inicial por escrito sobre mora en el pago e interrupción inminente del servicio por falta de pago ("Aviso inicial") al cliente de la residencia a la que se proporciona el servicio residencial.

1. **Segundo aviso de morosidad e interrupción inminente del servicio por falta de pago**

* Si no se recibe el pago dentro de los 14 días calendario a partir de la fecha del Aviso inicial, se enviará por correo un Segundo Aviso de Morosidad e Inminente Interrupción del Servicio por Falta de Pago (“Segundo Aviso”) al cliente de la residencia a la que se brinda el servicio residencial.

1. **Aviso final de morosidad e interrupción del servicio por falta de pago**

* Si no se recibe el pago dentro de los 14 días calendario a partir de la fecha del Segundo Aviso de Morosidad y Suspensión del Servicio por Falta de Pago (Aviso Final), se enviará por correo al cliente de la residencia a la que se brinda el servicio residencial.
* **De conformidad con la sección 116908(a)(1)(C) del Código de Salud y Seguridad de California, el Aviso Final deberá incluir toda la siguiente información:**
* **El nombre y la dirección del cliente**
* **El monto de la morosidad**
* **La fecha límite en la que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio residencial.**
* **Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.**
* **Descripción del procedimiento mediante el cual el cliente podrá solicitar la amortización de cargos morosos por servicios de agua doméstica y/o agua y alcantarillado doméstico.**
* **Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de un proyecto de ley.**
* **La fecha propuesta de interrupción del servicio será al menos 60 días calendario a partir de la fecha de la factura inicial y al menos siete (7) días hábiles a partir de la fecha del Aviso Final.**
* **El Aviso Final deberá estar en inglés, en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil y en cualquier idioma hablado por el 10 por ciento o más de los clientes en el área de servicio del sistema de agua de la ciudad.**
* **Si la dirección del cliente no es la dirección del inmueble al que se presta el servicio residencial, el aviso final también se enviará a la dirección del inmueble al que se presta el servicio dirigido al Ocupante.**

1. **Notificaciones de cortesía adicionales**

* El mismo día en que se envía el Aviso Final, se realizará una llamada telefónica de cortesía para indicarle al cliente que llame a la Oficina de Distrito para consultar el estado de su cuenta de servicios públicos.

1. **Suspensión del servicio de agua y alcantarillado residencial por falta de pago residencial**

* Si el cliente moroso no realiza el pago requerido, no solicita una apelación o no solicita un acuerdo de pago por los cargos impagos, el Departamento de Obras Públicas cancelará el servicio de agua en la fecha especificada en el Aviso Final.
* La fecha de suspensión de los servicios deberá ser como mínimo 60 días calendario a partir de la fecha de la factura inicial y como mínimo siete (7) días hábiles a partir de la fecha del Aviso Final.

1. **Se restringe la interrupción del servicio de agua y alcantarillado residencial por falta de pago**

* **La interrupción del servicio residencial de agua y alcantarillado por falta de pago está restringida en los siguientes casos:**
* Mientras hay una apelación pendiente
* Durante una investigación pendiente por parte del Distrito sobre una queja de un cliente.
* Cuando al cliente se le haya concedido una prórroga del plazo para el pago de una factura.
* Certificación del proveedor de atención primaria sobre amenaza a la vida o amenaza grave a la salud y seguridad de un residente de las instalaciones.

El cliente, o el inquilino del cliente, presenta la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio residencial pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones y se brindan servicios residenciales y

El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio dentro del ciclo de facturación normal y está dispuesto a aceptar un cronograma de pago alternativo o un plan de pago diferido con respecto a todos los cargos morosos.

* Participación en un calendario de pagos alternativo
* Aplazamiento temporal del pago

1. **El servicio residencial puede desconectarse no antes de 7 días hábiles después de que el Distrito de Servicios Comunitarios de Le Grand publique un Aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y visible de la propiedad bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:**

* El cliente no cumple con el cronograma de pago alternativo o con un aplazamiento temporal del pago de cargos morosos por más de 60 días o más.
* Al aceptar un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo, el cliente no paga sus cargos residenciales actuales durante 60 días o más.

1. **Cualquier cliente residencial que haya iniciado una queja, solicitado una apelación o realizado una solicitud de acuerdo de pago, tendrá la oportunidad de que Le Grand Community Services District revise dicha queja, investigación o acuerdo de pago.**
2. **La revisión conforme a la Sección 9 incluirá la consideración de si se le permitirá al cliente iniciar un acuerdo de pago del saldo moroso de la cuenta durante un período de tiempo razonable, que no exceda los 6 meses, a menos que sea necesario un período de tiempo más largo según las circunstancias del caso individual.**
3. **La terminación del servicio no se verá afectada por el cumplimiento del acuerdo de pago de ningún cliente, siempre que éste mantenga la cuenta al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior.**
4. **Restauración del servicio**

* **Si se cancela el servicio, para restablecerlo se deberá abonar una tarifa de servicio de hasta $50. Si no hay un depósito en la cuenta, podría requerirse un depósito de garantía de tres (3) meses.**

1. **Opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial**

* **Calendario de pagos alternativos**
* **Pagos de aplazamiento temporal**
* **Amortización de saldos insolutos**