



INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA

2.3.2. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR EL DISTRITO

Para todos los usuarios residenciales, el Distrito tratará razonablemente de avisar por teléfono o en persona al menos con 48 horas de anticipación. Si a estos clientes no se les puede contactar por teléfono ni en persona, se colocará un aviso de interrupción del servicio en un lugar visible en la dirección del servicio al menos 48 horas antes de la interrupción.

En cuanto a los usuarios comerciales, el Distrito realizará todo esfuerzo de buena fe para informarles por teléfono, en persona o mediante un aviso que la cuenta está atrasada y que el servicio quedará interrumpido en un plazo de 48 horas. El aviso de interrupción de 48 horas se colocará en un lugar visible de la instalación comercial.

Excepto cuando se hayan realizado acuerdos especiales de pago, se dará un aviso de interrupción del servicio 48 horas antes de la interrupción.

El servicio residencial o no residencial quedará interrumpido por la falta de pago de una factura correspondiente al servicio prestado con anterioridad en cualquier dirección atendida por el Distrito. El servicio residencial no quedará interrumpido por la falta de pago de facturas de servicio no residencial por separado.

En caso del servicio residencial a cuentas con terceros (inquilinos en casas de alquiler, edificios residenciales multifamiliares, moteles, etc.), el personal del Distrito intentará de forma razonable identificar dichas cuentas de terceros según la información que posea el Distrito y, de quedar identificadas debidamente, no se interrumpirá el servicio por falta de pago de la cuenta. El servicio interrumpido por error se restablecerá una vez se presente evidencia del alquiler del inquilino y la responsabilidad de pago del propietario.

Si el servicio ha sido interrumpido y el usuario corta el candado del medidor o interfiere con las instalaciones del Distrito, el usuario pagará el costo de las reparaciones, pero no menos que la tarifa mínima establecida por la Junta Directiva (consulte la Ordenanza 4.1 para la tarifa mínima actual).

2.3.2.1. SOBRE LAS FACTURAS NO PAGADAS

De acuerdo con el Código de Gobierno de California §§ 60373 et seq. y el Código de Salud y Seguridad §§ 116900 et seq.:

Facturas vencidas. Cuando las facturas se emiten mensualmente, se considerará que la cuenta está atrasada en el pago si la factura no se paga dentro de los 19 días a partir de la fecha de facturación. El Distrito no puede suspender el servicio por falta de pago de una cuenta atrasada a no ser que el Distrito primero:

- Emita una segunda factura que incluya la cantidad no pagada de la primera factura;
- Emita un recordatorio enviado por correo a partir de los 45 los días de la fecha de la primera facturación;
- Haga un esfuerzo de buena fe para contactar por teléfono o en persona a un miembro adulto de la residencia y explicarle el envío de los avisos de 48 horas de anticipación y/o del aviso de

interrupción con 48 horas de anticipación, los cuales son dirigidos a la dirección del usuario o a la dirección del servicio a partir de los 58 días de la fecha de la primera facturación; y

- Al menos 60 días completos a partir de la fecha de la primera factura para realizar el pago.

Para restablecer el servicio, el usuario deberá pagar el cargo de reconexión de acuerdo con la Ordenanza 2.3.3.1, más cualquier cantidad atrasada, y se le puede exigir que restablezca su crédito de acuerdo con la Ordenanza 2.2.2.2.

El servicio no se interrumpirá por falta de pago durante cualquier sábado, domingo, día feriado legal o fuera del horario de atención al público de las oficinas comerciales del Distrito.

2.3.2.2. SOBRE EL NO CUMPLIMIENTO DE LAS REGLAS

El Distrito puede interrumpirle el servicio a cualquier usuario que viole estas reglas después de haberle avisado por escrito al menos con 5 días de anticipación. Si pelagra la seguridad de los operadores del sistema, se puede interrumpir el servicio inmediatamente sin previo aviso.

2.3.2.3. SOBRE EL DERROCHE DE AGUA

Si el usuario tiene un consumo negligente o derrochador de agua en sus instalaciones, el Distrito puede interrumpir el servicio si el usuario no remedia tales prácticas dentro de las 48 horas posteriores al aviso que reciba por escrito para tal efecto.

Como protección contra el derroche grave o innecesario de agua o el uso indebido del sistema de recolección de aguas residuales, el Distrito puede medir cualquier flujo de aguas residuales y aplicar las tarifas comerciales normalmente establecidas, según la Ordenanza que las regula, si el usuario continúa con el uso indebido de las aguas residuales una vez transcurridas 48 horas del aviso por escrito que el Distrito le enviara para que remedie tales prácticas.

2.3.2.4. SOBRE APARATOS INSEGUROS O EN CASO QUE EL SERVICIO SEA PERJUDICIAL O LE CAUSE DAÑO AL DISTRITO O AL USUARIO

Si existiera una situación insegura o peligrosa en las instalaciones del usuario o si se determina que el uso del agua en aparatos, efectos electrodomésticos, equipos u otros es perjudicial o peligroso para el Distrito o sus usuarios, el servicio podrá interrumpirse sin aviso. El Distrito le notificará al usuario de inmediato sobre los motivos de la interrupción y la acción correctiva que deberá tomar el usuario antes de que se le restablezca el servicio.

2.3.2.5. SOBRE EL USO FRAUDULENTO DEL SERVICIO

Si el Distrito descubre que el usuario ha obtenido su servicio de forma fraudulenta o ha desviado el servicio para un uso no autorizado, se le interrumpirá el servicio a ese usuario sin previo aviso. El Distrito no le restablecerá el servicio al usuario hasta que éste haya cumplido con todas las reglas y requisitos razonables del Distrito. El usuario le devolverá al Distrito la cantidad total por el servicio prestado y le pagará el costo real incurrido por el uso fraudulento del servicio.

2.3.2.6. NO INTERRUPTIÓN DEL SERVICIO

A cualquier cliente, tanto residencial como no residencial, que haya:

- iniciado la disputa de una factura;
- solicitado una investigación dentro de los 5 días de haber recibido la factura que disputa;

- solicitado una prórroga del período de pago antes de la interrupción del servicio;

no se le interrumpirá el servicio por falta de pago durante el curso de cualquier investigación pendiente por parte del Distrito.

2.3.2.6.1. DISPUTAS DE FACTURAS, INVESTIGACIONES Y PLANES DE PAGO

Previa solicitud, al usuario se le dará la oportunidad de que el Gerente General o el Gerente de Servicios Administrativos revise su cuenta. La revisión considerará si, de acuerdo con el Código de Gobierno § 60372(c), el usuario podrá realizar pagos a plazos de cualquier saldo impago de su cuenta atrasada durante un período de tiempo razonable, que no exceda los 12 meses. Si la investigación concluye que el plan de pago de 12 meses causaría una dificultad excesiva, el Gerente General o el Gerente de Servicios Administrativos puede aprobar un período de pago más largo, según el Código de Salud y Seguridad § 116910(b)(2).

EL servicio no se le interrumpirá por falta de pago a ningún usuario que cumpla con el acuerdo de pago a plazos que tenga con el Distrito, siempre que el usuario también mantenga pagada su cuenta a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación siguiente. Si el usuario deja de cumplir con su acuerdo de pago durante 60 días o más, el Distrito interrumpirá el servicio tras haber colocado un aviso de interrupción en la residencia del usuario con cinco días hábiles de anticipación.

Cualquier usuario, cuya queja o solicitud de investigación haya concluido con una determinación adversa por parte del Gerente General, podrá apelar la decisión por escrito ante la Junta. Cualquier apelación posterior de la disputa o queja ante la Junta se realizará de acuerdo con las normas adoptadas por la Junta en cuanto a las apelaciones.

2.3.2.6.2. PRÓRROGA DEL PAGO

Si al recibir una factura, un recordatorio o un aviso de interrupción de 48 horas, el usuario residencial no puede pagar antes de la fecha de pago indicada, deberá comunicarse con la oficina del Distrito antes de la fecha final de pago para acordar un plan de pago y evitar la interrupción del servicio. Si después de acordar un plan de pago, el usuario determina que no puede pagar en la fecha de pago acordada, el usuario podrá llamar y cambiar la fecha una vez. No se concederán más prórrogas.

A los usuarios que hayan amortizado el pago atrasado de su factura, según el Código de Gobierno § 60372(c), no se les permitirá ninguna otra prórroga de pago.

Si después de comunicarse con la oficina del Distrito, el usuario alega que no puede pagar y no puede acordar un plan de pago con el Gerente General, puede escribirle a la Junta Directiva del Distrito para hacer una apelación informal de la decisión del Gerente General. Esta apelación por escrito deberá hacerse antes de la fecha final de pago para evitar la interrupción del servicio.

Se le interrumpirá el servicio sin previo aviso al usuario residencial y no residencial de no cumplir con las prórrogas descritas anteriormente.