

# DISTRITO DE AGUA DE MID-PENINSULA

## POLÍTICA SOBRE LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

Con vigencia al 1.º de febrero de 2020

### 1. Antecedentes

La adopción de la presente política tiene por objeto cumplir con las obligaciones del Distrito de Agua de Mid-Peninsula (MPWD, por sus siglas en inglés) conforme a la Sección 60370 y subsiguientes del Código de Gobierno de California, la Sección 10001 y subsiguientes del Código de Servicios Públicos de California, y la Sección 116900 y subsiguientes del Código de Salud y Seguridad, que rigen la terminación de ciertos servicios públicos. La Sección 116900 y subsiguientes del Código de Salud y Seguridad, la Ley de Protección de Cortes de Agua promulgada por SB 998, exige a los proveedores de agua urbanos y a los sistemas de agua urbanos y comunitarios, tales como el MPWD, adoptar una política por escrito en lo que se refiere a la suspensión del servicio residencial debido a la falta de pago.

La presente política estará disponible y será publicada en el sitio web del MPWD en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y todo otro idioma que sea utilizado por lo menos por el 10% de los residentes en el área de servicio: [www.midpeninsulawater.org](http://www.midpeninsulawater.org)

### 2. El pago del servicio de agua residencial

Toda persona que recibe el servicio de agua del MPWD tiene la obligación de pagar dicho servicio en un plazo de treinta (30) días calendario del envío por correo del estado o factura. Excepto cuando lo prohíban los estatutos, el MPWD tendrá derecho a suspender el servicio de agua debido a la falta de pago completo y dentro de los plazos previstos. El MPWD suspenderá el servicio residencial por falta de pago después de que la cuenta en cuestión haya estado en mora durante por lo menos sesenta (60) días calendario.

### 3. Cómo objetar un cargo

Si un cliente considera que le cobraron de más por el servicio de agua residencial o que le cobraron por un servicio de agua residencial no suministrado, el cliente puede objetar el monto debido notificando por escrito al MPWD en un plazo de siete (7) días calendario después de recibir el estado o la factura a 3 Dairy Lane en Belmont, California. El MPWD evaluará la información proporcionada por el cliente e investigará el tema. El Gerente General tomará una decisión en base a toda la información y tendrá autoridad para ajustar el monto debido de una manera justa y equitativa, si corresponde.

Si el cliente no está de acuerdo con la decisión, el mismo puede apelar por escrito la decisión ante la Junta Directiva, en un plazo de siete (7) días calendario de la decisión del Gerente General. La Junta Directiva evaluará el caso y tomará una determinación durante su próxima reunión regular de la Junta Directiva. La decisión de la Junta Directiva será definitiva.

### 4. Aviso de terminación del servicio residencial

El MPWD entregará a los clientes y/o a los usuarios concretos un aviso de pago atrasado y de la inminente terminación del servicio, tal como lo exige la ley. La notificación será por correo,

notificación en el lugar o teléfono. El MPWD no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto por correo o teléfono que no fue actualizada por el cliente.

## **5. Cómo evitar la terminación del servicio residencial**

Puede comunicarse con el MPWD por teléfono llamando al (650) 591-8941 o en persona en 3 Dairy Lane en Belmont, California, de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:30 PM, salvo los feriados legales, para cubrir las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago conforme a los términos de la presente política.

Un cliente puede solicitar que el MPWD apruebe una opción de pago alternativa para evitar la terminación, lo que incluye un plan de pago diferido o reducido, un programa de pago alternativo, o un acuerdo para amortizar los montos atrasados. Al momento de realizar una solicitud de este tipo, el cliente debe proporcionar al MPWD documentación que demuestre que la factura está más allá de la capacidad del cliente de pagarla por completo durante el plazo de pago normal.

Por lo general, el MPWD puede otorgar este tipo de solicitudes a su exclusiva discreción, pero el mismo otorgará una solicitud de este tipo y no dará por terminado el servicio de agua residencial si se satisfacen la totalidad de las siguientes condiciones:

- A. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al MPWD un certificado de un proveedor de atención primaria (tal como lo define la sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones) de que la suspensión del servicio residencial generará un riesgo de vida o un riesgo grave a la salud y la seguridad de un residente de la vivienda en la que se suministra el servicio residencial; Y
- B. El cliente demuestra que no tiene la capacidad financiera de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del MPWD debido a una de las siguientes condiciones:
  - 1. Un miembro del hogar del cliente recibe actualmente CalWORK, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/de Pagos Suplementarios del Estado, o el Programa de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, infantes y Niños de California, o
  - 2. El cliente declara que los ingresos anuales de su hogar son menores que el 200 por ciento del nivel de pobreza federal; Y
- C. El cliente está dispuesto a suscribir un acuerdo de amortización, programa de pago alternativo, o un plan de pago diferido o alternativo consistente con la presente Política.

Ante una presentación de este tipo o a su exclusiva discreción, según corresponda, el MPWD ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

- AA. La amortización del saldo restante.
- BB. Un programa de pago alternativo.
- CC. Una reducción parcial o total del saldo impago.
- DD. La postergación temporal del pago.

El MPWD puede decidir qué opción de pago recibirá el cliente y puede fijar los parámetros de dicha opción de pago, a la exclusiva discreción del MPWD. Toda opción de pago elegida debe dar lugar al pago completo del saldo pendiente en un plazo de 12 meses, pero el MPWD puede otorgar un plazo más extenso si es necesario evitar dificultades excesivas en base a las circunstancias particulares del cliente.