

Interrupción del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago

DISTRITO DE SERVICIOS COMUNITARIOS DE NORTHSTAR

Adoptada por la Resolución 25-04 de la Junta Directiva el 19 de marzo de 2025

1. Propósito. Esta Política se ha establecido para documentar las prácticas del Distrito de Servicios Comunitarios de Northstar al desconectar el servicio de agua residencial por falta de pago y para garantizar el cumplimiento de la Ordenanza de Agua 21-05 del Distrito y los requisitos establecidos en el Proyecto de Ley del Senado 998, la Ley de Protección contra el Corte de Agua, a partir del Código de Salud y Seguridad de California §116900.

En caso de conflicto entre esta Política y cualquier ordenanza, política o norma del Distrito, prevalecerá esta Política. En caso de discrepancia entre esta Política y la ley de California, prevalecerá la ley de California.

2. Morosidad e Interrupción del Servicio de Agua según lo dispuesto en el Código de Salud y Seguridad §116908. A. Si no se recibe el pago dentro de los 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la facturación, el Distrito considerará la cuenta de servicio de agua residencial en mora. Además, el Distrito podrá iniciar un proceso de liquidación para la cuenta morosa que incluya la interrupción del servicio de agua.

B. Se enviará por correo postal de EE. UU. una notificación por escrito de la interrupción del servicio al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial, al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago. Si esa dirección no coincide con la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, se enviará una segunda notificación a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, dirigida al "Ocupante". C. En caso de que no se pueda contactar por teléfono al cliente o a un adulto que ocupe la residencia, y la notificación escrita sea devuelta por correo como imposible de entregar, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia una segunda vez y dejar, o hacer otros arreglos para colocar en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y la política del Distrito para la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

3. Circunstancias especiales.

A. Si un adulto residente ha apelado la factura de agua ante el Distrito o cualquier otra entidad administrativa o legal ante la cual se pueda presentar dicha apelación legalmente, el Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

B. Si se cumplen todas las condiciones enumeradas en los puntos (i) a (iii), el Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago y el Gerente General, o su designado, ofrecerá al cliente: 1) una amortización del saldo pendiente, 2) un plan de pago alternativo o 3) un aplazamiento temporal del pago, y podrá establecer los parámetros de dicha opción de pago según se detalla en la Sección de Cumplimiento (Sección 12) de la Ordenanza de Agua del NCSO 21-05. (i) El cliente, o su inquilino, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, según se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, indicando que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la vivienda donde se presta dicho servicio.

(ii) El cliente demuestra su incapacidad para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considerará que el cliente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro de su hogar recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 % del nivel federal de pobreza. (iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido para todos los cargos morosos que ofrece el Distrito.

C. Los clientes no podrán realizar más de dos planes de pago en un mismo año calendario.

D. Si un cliente se acoge a uno de los planes de pago descritos en esta sección y no cumple, ya sea por falta de pago o por fondos incobrables (fondos insuficientes, cuenta cerrada, etc.), el servicio de agua residencial podrá ser interrumpido no antes de 5 días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar visible de la propiedad. Esto se llevará a cabo en cualquiera de las siguientes circunstancias:

(i) El cliente incumple un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de aplazamiento o reducción de pagos para cargos morosos durante 60 días o más. (ii) Mientras se encuentra en un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un aplazamiento o reducción del plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos actuales de servicio residencial durante 60 días o más.

4. Opciones de pago para cargos morosos.

A. Pago en línea. Los clientes pueden realizar un pago en línea con tarjeta de crédito o ACH seleccionando el enlace "Pagar mi factura" en la página de inicio del sitio web www.northstarcsd.org. No es necesario registrarse para realizar un pago en línea.

B. Pago por correo postal. Los clientes pueden enviar la parte inferior de su factura con un cheque, giro postal o cheque de caja a nombre de: Northstar Community Services District, 900 Northstar Drive, Truckee, CA 96161.

C. Pago en persona. Los clientes pueden realizar un pago en persona con cheque o tarjeta de crédito en la oficina administrativa de NCSO, 900 Northstar Drive, Truckee, CA 96161.

C. Pago por teléfono. Los clientes pueden comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente del NCSO al 1-530-562-0747 para pagar con tarjeta de crédito o ACH.

5. Opciones de Cobro de Cargos Morosos.

A. De conformidad con el Código de Gobierno, artículo 61115(a)(3)(C), el Distrito sancionará a los clientes por el impago de cargos con una tasa máxima del 10%, más una multa adicional máxima del 1% mensual por el impago de los cargos y la multa básica.

B. De conformidad con el Código de Gobierno, artículo 61115(b), el Distrito podrá cobrar cualquier cargo y multa morosos en el registro de contribuyentes de la misma manera que los impuestos sobre la propiedad. C. De conformidad con el Código de Gobierno, artículo 61115(c), la Junta Directiva autoriza al Gerente General o a su designado a recuperar cualquier cargo o sanción mediante el registro en la oficina del registrador del condado de Placer de un certificado que declare el monto de los cargos y las sanciones adeudados, así como el nombre y la última dirección conocida de la persona responsable de dichos cargos y sanciones. Una vez registrado el certificado, el monto de los cargos y las sanciones constituye un gravamen sobre todos los bienes inmuebles del propietario moroso, con la misma fuerza, efecto y prioridad que un gravamen judicial.

6. Impugnación o Apelación de un Monto Facturado.

A. Si un cliente tiene una queja o disputa con respecto al servicio o la exactitud de una factura u otros cargos, tiene derecho a reunirse con el Gerente General para analizar las circunstancias y presentar pruebas que respalden su postura, según se detalla en la Sección de Cumplimiento (Sección 12) de la Ordenanza del Agua del NCSO 21-05.

B. Si el cliente no está satisfecho con la decisión, puede apelarla ante la Junta Directiva, como se detalla en la Sección de Cumplimiento (Sección 12) de la Ordenanza del Agua del NCSO 21-05.

C. La decisión de la Junta Directiva será definitiva. Si la Junta Directiva no emite una decisión dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la apelación (ante la Junta Directiva), esta omisión se considerará una denegación de la acción solicitada, a menos que el Distrito haya informado al cliente por escrito su intención de extender el plazo de resolución.

7. Asistencia y Soporte al Cliente. Si los clientes tienen preguntas sobre sus facturas de servicios públicos o desean consultar sobre opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, pueden comunicarse con el Servicio al Cliente del NCSO al 1-530-562-0747 o visitar la Oficina Administrativa del Distrito, ubicada en 900 Northstar Drive, Truckee, CA 96161. Los clientes también pueden consultar el reverso de su factura para obtener más información sobre las opciones de pago, las fechas de vencimiento, las penalizaciones, las tarifas y los cargos, y cómo pueden abordar sus preguntas sobre la facturación.

8. Restablecimiento del Servicio de Agua.

A. El Distrito proporcionará al cliente información sobre cómo restablecer el servicio residencial. En el caso de un cliente residencial que demuestre al Distrito que sus ingresos familiares son inferiores al 200 % del umbral federal de pobreza, el Distrito realizará las dos siguientes acciones:

(i) Fijar una tarifa de reconexión del servicio durante el horario normal de atención por un monto que no exceda los \$50 o el costo real de la reconexión, si este es inferior. Para la reconexión del servicio residencial durante el horario no operativo, el Distrito establecerá una tarifa de reconexión que no exceda los \$150, o el costo real de la reconexión durante el horario no operativo si este es inferior.

(ii) El monto máximo de \$50 para la reconexión durante el horario operativo y de \$150 durante el horario no operativo estará sujeto a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021. El Distrito utilizará el área de San Francisco-Oakland-Hayward para determinar el aumento del Índice de Precios al Consumidor.

(iii) Eximirá los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses. B. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene ingresos familiares inferiores al 200% del umbral federal de pobreza si algún miembro del hogar recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el cliente declara que sus ingresos anuales son inferiores al 200% del umbral federal de pobreza.

9. Requisitos de Informe. De conformidad con el artículo 116918 del Código de Salud y Seguridad, el Distrito informará anualmente el número de interrupciones del servicio residencial por incapacidad de pago en su sitio web y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

10. Interrupción del Servicio de Agua por Otras Infracciones del Cliente. Nada en esta política restringe, limita ni perjudica la capacidad del Distrito para interrumpir el servicio a un cliente por motivos distintos a los explícitamente establecidos en esta Política, incluyendo, entre otros, acciones no autorizadas del cliente.

11. Disponibilidad de la Política y Otros Recursos. Esta Política está disponible en www.northstarcsd.org y está traducida a otros idiomas, según lo exige el Código de Salud y Seguridad §116906. Estos idiomas son español, chino, coreano, tagalo y vietnamita. La Ordenanza del Agua del Distrito 21-05 también está disponible en el sitio web del Distrito.