

## **POLÍTICA SB 998**

### **Política que regula la suspensión del servicio de agua residencial por falta de pago de tarifas y cargos**

De acuerdo con la ley de California, esta política también está disponible en español, chino, tagalo, vietnamita y coreano.

---

#### **1) Alcance y propósito**

a. Conforme a la ley vigente, el Distrito de Servicios Comunitarios de Loleta (“El Distrito”) se reserva el derecho de suspender el servicio de agua a propiedades residenciales y comerciales en caso de falta de pago.

El propósito de esta política es:

(i) establecer regulaciones sobre cómo se puede suspender el servicio de agua residencial por falta de pago;

(ii) garantizar que los clientes reciban notificación adecuada y una oportunidad justa para disputar la factura; y

(iii) ofrecer posibles alternativas de pago para clientes que califiquen.

b. Esta política no afecta la capacidad del Distrito de suspender el servicio a clientes no residenciales ni a clientes residenciales por razones distintas al impago.

c. El Distrito puede modificar esta política mediante resolución en una reunión debidamente anunciada.

d. Esta política debe ser consistente con la ley de California; en caso de conflicto, prevalece la ley estatal.

---

#### **2) Suspensión del servicio de agua residencial**

a. El Distrito puede suspender el servicio si una factura permanece impaga durante **60 días calendario** después de volverse morosa.

Antes de suspender el servicio:

- Debe intentar contactar al cliente por teléfono al menos **7 días antes**, o
- Enviar aviso por escrito al menos **10 días antes**.

Si no se puede contactar al cliente, se colocará un aviso visible en la propiedad.

i. Si se contacta por teléfono, el Distrito debe:

1. Ofrecer la política por escrito;
2. Explicar opciones para evitar la suspensión (planes de pago, aplazamientos, etc.);
3. Explicar el proceso de apelación.

ii. Si el aviso es por escrito, debe incluir:

- Nombre y dirección del cliente
  - Monto adeudado
  - Fecha límite de pago
  - Fecha de suspensión
  - Información sobre extensiones, apelaciones y planes de pago
  - Cómo restablecer el servicio
  - Información para inquilinos sobre cómo evitar la suspensión
-

### 3) Derecho a apelar la factura

a. Los clientes pueden apelar la factura por escrito hasta **4 días antes** de la fecha de suspensión.

Debe incluir:

- Nombre
- Teléfono
- Dirección
- Factura en disputa
- Motivo de la apelación

b. El Distrito programará una audiencia en **3 a 5 días hábiles**.

c. El Gerente General tomará una decisión final por escrito.

El cliente puede presentar pruebas o testigos.

d. El servicio **no se suspenderá durante la apelación**.

Si se niega la apelación, el servicio puede suspenderse después de 3 días sin pago.

---

### 4) Planes de pago alternativos

a. Algunos clientes pueden calificar para planes alternativos si cumplen ciertos requisitos y aceptan por escrito.

---

### 5) Solicitud de plan de pago

a. El cliente debe contactar al Distrito antes de que expire el plazo de apelación.

b. Si no se entrega la documentación a tiempo, se fijará una nueva fecha de suspensión.

---

### 6) Opciones de pago

El Distrito puede ofrecer:

i. **Aplazamiento temporal** (para deudas menores a \$100)

ii. **Pago en cuotas (amortización)** hasta 12 meses

Si el cliente incumple el plan o no paga facturas actuales por 60 días, el servicio puede suspenderse.

---

### 7) Tarifas de reconexión

a. Las tarifas se reducen para hogares con ingresos menores al **200% del nivel federal de pobreza**.

Esto incluye personas que reciben programas como:

- CalWORKs
- CalFresh
- Medi-Cal
- SSI

b. También pueden obtener **exención de intereses** una vez cada 12 meses.

---

### 8) Reporte de suspensiones

El Distrito reporta anualmente las suspensiones por falta de pago al Estado de California.

---

### 9) Contacto

Distrito de Servicios Comunitarios de Loleta

- Dirección postal: P.O. Box 236, Loleta, CA 95551
- Dirección física: 358 Main St, Loleta, CA 95551
- Teléfono: (707) 733-1717
- Email: loletacsd@att.net

---

Si quieres, puedo resumirte esta política en lenguaje más sencillo o explicarte tus derechos como usuario bajo esta ley.