

POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO

4.17. Política de suspensión del servicio residencial por falta de pago. La política de suspensión del servicio residencial de agua por falta de pago se encuentra establecida en los artículos 4.17 a 4.23.

4.18. Cancelación del servicio por mora en la facturación. Cuando una cuenta vencida permanece impaga durante 60 días después de la morosidad, se desconectará el servicio de agua.

4.19. Notificaciones

a. Aviso de corte del servicio de agua. Al menos 20 días antes de discontinuar el servicio de agua, el Distrito enviará por correo un aviso de corte del servicio de agua al cliente que indique el saldo vencido, el cargo por servicio del 10% y el recargo de \$ 10.00, la fecha en la cual el pago o arreglo para el pago se requiere para evitar la interrupción del servicio, una descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos morosos, una descripción del procedimiento de protesta y apelación de facturas, y una descripción del procedimiento para solicitar la amortización o el aplazamiento del pago en mora.

b. Notificación a los inquilinos. Cuando los ocupantes son inquilinos del cliente, el Distrito realizará su mayor esfuerzo de buena fe para informarle a los ocupantes cuando la cuenta está en mora de que el servicio será cancelado, por medio de una notificación escrita colgada en la puerta de la residencia, al menos 10 días antes de la cancelación. El aviso por escrito informará a los ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que estén dispuestos y puedan asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito. Para que se exima el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante debe proporcionar evidencia del alquiler en forma de un contrato de alquiler o comprobante de los pagos del alquiler. Para estructuras residenciales de unidades múltiples y parques de casas móviles, si hay un medio físico disponible para que el Distrito termine el servicio a los ocupantes que no han cumplido con los requisitos de servicio del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido esos requisitos. El cliente incurrirá en una tarifa de publicación de \$ 25.00, más \$ 10.00 por cada unidad en una estructura residencial de varias unidades o parque de casas móviles.

c. Imposibilidad de contactarlo. Si el Distrito no puede comunicarse por teléfono con el cliente o un adulto que ocupa la residencia, y se devuelve un aviso por correo no entregado, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción inminente del servicio por falta de pago y la política del Distrito para la interrupción del servicio residencial por falta de pago, o en su defecto hará otros arreglos para colocar el aviso en un lugar visible.

d. Aviso de corte con 48 hs de antelación. Al menos 48 horas antes de suspender el servicio de agua, el Distrito publicará en un lugar visible en el terreno un aviso de corte de 48 horas de antelación y el cliente incurrirá en una tarifa de publicación de \$ 25.00.

e. Llamada telefónica 24 horas antes. Se realizará un intento final de contactar al cliente por teléfono 24 horas antes de la interrupción real del servicio de agua.

f. Servicio de notificación a terceros. Cualquier cliente de 65 años de edad o mayor, o que sea un adulto dependiente como se define en la sección 15610 (b) (1) del Código de Bienestar e Instituciones, puede solicitar al Distrito que notifique a un tercero designado, que consienta por escrito a dicha designación, a quien el Distrito intentará notificar cuando la cuenta del cliente esté vencida y esté sujeta a cancelación.

4.20. Asistencia al cliente.

a. Reclamos de facturación. Cualquier cliente que afirme que una facturación es incorrecta deberá presentar una protesta por escrito ante el Distrito dentro de los 10 días posteriores al envío de la facturación, o dentro de los 10 días posteriores a la notificación de interrupción del servicio. La protesta deberá exponer los motivos de protesta del cliente y deberá estar firmada y fechada por él. Todas las facturas no reclamadas dentro de dicho tiempo se considerarán correctas, válidas y vinculantes para el cliente. El Gerente General deberá informar al cliente por escrito sobre su decisión sobre la protesta del cliente, la cual podrá apelarse ante la Junta por escrito dentro de los 10 días posteriores a la fecha del matasellos de la decisión del Gerente General.

b. Prórroga para el pago. Si un cliente no puede pagar una factura, el cliente puede, dentro de los 10 días de haber enviado el aviso de cancelación, presentar una solicitud por escrito al Distrito para una prórroga para pagar la factura. La solicitud deberá establecer los motivos del cliente para la prórroga y la cantidad de tiempo solicitada, que no deberá exceder los 6 meses, y deberá estar firmada y fechada por el cliente. La prórroga solo se aplicará a la parte en mora. El cliente deberá pagar igualmente, cuando corresponda, todos los cargos actuales por el servicio de agua. El Gerente General le notificará al cliente por escrito su decisión con respecto a dicha solicitud de prórroga.

c. Amortización de una factura en mora. Si un cliente no puede pagar una factura, deberá dentro de los 10 días del envío de la notificación de cancelación del servicio, presentar un acuerdo de amortización al Distrito (disponible en las oficinas del Distrito), firmado por el cliente y prometiendo abonar la suma en mora en su totalidad, incluyendo cargos por el servicio, recargos, y cualquier otra tasa o cargo, en cuotas mensuales iguales durante un periodo razonable de tiempo, que no deberá exceder los 12 meses. El Gerente General le notificará al cliente por escrito su decisión con respecto a dicha solicitud y determinará el plan de amortización para el pago de la suma en mora. Cualquier cliente cuya cuenta morosa se amortice durante 3 meses o más también pagará los intereses del Distrito sobre el saldo moroso a partir de la fecha de morosidad a una tasa del 6% anual, y el acuerdo de amortización deberá establecerlo. La amortización solo se aplicará a la parte en mora. El cliente deberá pagar igualmente, cuando corresponda, todos los cargos actuales por el servicio de agua.

d. Aplazamiento o reducción en el pago. Los clientes de bajos ingresos pueden solicitar el aplazamiento o la reducción en el pago de los cargos morosos. Para encontrarse apto para el aplazamiento o la reducción en el pago, el cliente debe

presentar documentación al Distrito que demuestre que el cliente no puede pagar financieramente por el servicio dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Un cliente se considera financieramente incapaz de pagar si algún miembro del hogar recibe CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario / Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el ingreso familiar anual es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza. El Gerente General le notificará al cliente por escrito su decisión con respecto a dicha solicitud de aplazamiento o reducción en el pago. Cualquier aplazamiento será a una fecha futura dentro de los 12 meses posteriores a la morosidad y se aplicará solo a la morosidad. El cliente deberá pagar igualmente, cuando corresponda, todos los cargos actuales por el servicio de agua. Para obtener información sobre el nivel federal de pobreza, visite el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en <https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>.

e. Contacto. Cualquier cliente puede comunicarse con el Distrito por teléfono al (661) 831-0989 para analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago.

4.21. Cuándo el servicio no será suspendido por falta de pago. El Distrito no suspenderá el servicio por falta de pago de las facturas de agua (a) en espera de la resolución final de una protesta de facturación recibida oportunamente, (b) si el cliente dentro de los 12 días de haber enviado el aviso de suspensión afirma la incapacidad financiera para pagar y solicita la amortización de la factura morosa o el aplazamiento temporal del pago, o (c) al recibir una certificación por escrito de un proveedor de atención primaria (como un médico o cirujano con licencia) de que la suspensión del servicio al cliente será potencialmente mortal y el cliente solicita la amortización de la factura morosa o el aplazamiento temporal del pago. Si el cliente no realiza u ofrece de manera oportuna los pagos según lo requerido por dicho acuerdo de amortización o aplazamiento, o no mantiene la cuenta actualizada a medida que se acumulan las facturas en cada período de facturación posterior, el Distrito publicará un aviso final de suspensión y cortará el servicio de agua después de los 5 días hábiles, incluso si la consecuencia que puede poner en peligro la vida o la incapacidad afirmada de pagar por completo persiste.

4.22. Tasas de reconexión. Un cliente cuyo servicio de agua ha sido desconectado por una morosidad en la facturación o una violación de estas Reglas y Regulaciones que subsana dicha morosidad o violación tendrá derecho a la restauración del servicio mediante el pago de una tarifa de reconexión de \$ 50.00 si la reconexión se realiza durante el horario laboral normal del Distrito, o \$ 150.00 si se solicita la reconexión después del horario laboral normal del Distrito. El hecho de que el Distrito deba cumplir con una solicitud de reconexión después del horario laboral normal del Distrito, queda a discreción exclusiva e ilimitada del Gerente General. Ningún cliente tiene derecho, y el Distrito no tiene la obligación, de que el servicio de agua sea reconectado después del horario laboral normal del Distrito. No se volverá a conectar el servicio de agua a menos que el cliente restaure su depósito al monto total requerido según estas Reglas y Regulaciones, si el depósito ha sido aplicado por el Distrito en su totalidad o en parte para reducir el monto de la morosidad. Si el cliente ha vuelto a conectarse al servicio de agua una vez antes, la tarifa de reconexión será el doble de lo indicado anteriormente. Si el cliente ha reconectado el servicio de agua dos veces antes, la tarifa de reconexión será el triple de lo indicado anteriormente.

4.23. Traducciones: Las traducciones al español, chino, tagalo, vietnamita y coreano de esta política, y los avisos escritos emitidos en virtud de la misma, están disponibles en la oficina o el sitio web del Distrito.