

4-2 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

4-2.1 Propósito

El propósito de esta política es establecer pautas para la interrupción del agua residencial por falta de pago de una cuenta morosa, incluida la forma en que los titulares de cuentas y / o los ocupantes son notificados de esta política, cómo pueden obtener un acuerdo de pago o un calendario de pago alternativo, cómo pueden impugnar o apelar los cargos del agua, y cómo pueden restaurar el servicio después de que se haya descontinuado por falta de pago.

Esta Política prevé la adhesión al Proyecto de Ley del Senado No. 998 ("SB998"), Interrupción del servicio de agua residencial. SB998 fue aprobado el 28 de septiembre de 2018 y entró en vigor el 1 de febrero de 2020. SB998 describe los requisitos para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago de una cuenta morosa.

4-2.2 Razones para la desconexión

- (a) El Distrito se reserva el derecho de desconectar cualquier línea de servicio u otra conexión a su sistema de distribución de agua y de discontinuar el servicio de agua por cualquiera de las siguientes razones:
- El Distrito o un funcionario de salud del Estado o del Condado determina que existe una condición peligrosa para la salud o la seguridad del cliente o de cualquier usuario de agua del Distrito;
 - El cliente no cumple con cualquier Reglamento del Distrito;
 - El servicio se proporciona sin una solicitud adecuada o bajo una solicitud falsa o fraudulenta;
 - Hay evidencia de manipulación ilegal o interferencia con las instalaciones del Distrito por parte del cliente;
 - Si después de la investigación, la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos, el Departamento de Recursos Hídricos de California o el Distrito encuentran que el agua suministrada a través de la conexión se está desperdiciando o que el uso o método de uso del agua no es razonable;
 - El cliente no logra, después de la solicitud del Distrito, eliminar cualquier obstrucción que impida la lectura conveniente del medidor del cliente;
 - El cliente no paga ninguna factura por cualquier tarifa o cargo adeudado al Distrito dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la factura.

4-2.3 Momento de la desconexión

- (a) No es necesario dar aviso previo si el propósito de la desconexión es eliminar o prevenir un peligro para la salud o la seguridad.
- (b) Para los clientes residenciales que no tienen un acuerdo de amortización, no menos de 7 días antes de desconectar un servicio, el Distrito deberá notificar al cliente con anticipación por teléfono o correo de su intención de hacerlo, de la razón de esta.
- (c) Para clientes residenciales que no cumplan con un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos durante 60 días o más o que no paguen su factura actual mientras llevan a cabo un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo, o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos atrasados durante 60 días o más, el servicio puede suspenderse no antes de 7 días hábiles después de que se publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y conspicuo en la propiedad.

4-2.4 Idiomas de aviso de desconexión

El aviso de interrupción del servicio residencial por falta de pago está disponible en inglés, en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del Distrito. La política escrita del Distrito estará disponible en el sitio web de Internet del Distrito.

4-2.5 Aviso de desconexión

- (a) Se le ofrecerá al cliente la política escrita del Distrito (este Reglamento) sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago y las opciones discutidas para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, que incluyen, entre otros: programas de pago alternativos, un plan de pagos reducidos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago, un número de teléfono para que los clientes se comuniquen para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, y un mecanismo formal para que los clientes soliciten la revisión y apelación de facturas.
- (b) Se enviará por correo una notificación por escrito de la morosidad en los pagos y la interrupción inminente al cliente de la residencia a la que se proporciona el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio residencial, dirigida al "Ocupante". El aviso incluirá, entre otros, toda la siguiente información en un formato claro y legible:
 - El nombre y la dirección del cliente.
 - El monto de la morosidad.
 - La fecha en la que se requiere el pago o arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio residencial.
 - Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.
 - Una descripción del procedimiento para solicitar revisión y apelación de facturas.
 - Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales en mora.
 - Una descripción de cómo solicitar una reconexión en caso de que se corte el servicio de agua.
- (c) Si no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y se devuelve un aviso por escrito por correo como imposible de entregar, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de suspensión inminente de servicio residencial por falta de pago y la política del sistema de agua urbano y comunitario para la interrupción del servicio residencial por falta de pago.
- (d) Si un adulto en la residencia apela la factura del agua, a través del formulario de apelación disponible del Distrito, el servicio residencial no se interrumpirá mientras la apelación esté pendiente.

4-2.6 Límites de desconexión

El servicio de agua residencial no se interrumpirá por falta de pago si se cumplen **todas** las condiciones siguientes:

- (a) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito, la certificación de un "proveedor de atención primaria", según se define ese término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio residencial.
- (b) El cliente demuestra que no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua urbano y comunitario. Se considerará que el cliente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbano y comunitario si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Estado Programa de Pago Suplementario, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara por escrito, en un formulario provisto por el Distrito, que el ingreso anual del hogar es menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

- (c) El cliente está dispuesto a participar en un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con las políticas escritas provistas de conformidad con la subdivisión (a) de la Sección 116906, con respecto a todos los cargos morosos o un acuerdo de amortización (que no exceda los 12 meses). , horario de pago alternativo.
- El Distrito puede otorgar un período de pago más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades indebidas al cliente en función de las circunstancias del caso individual.
- (d) Si se cumplen las secciones de la Política 4-2.5 (a) a 4-2.5 (c), el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
- Amortización del saldo impago.
 - Participación en un calendario de pagos alternativo.
 - Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
 - Aplazamiento temporal de pago.
- (e) El Distrito puede elegir la mejor opción de pago que el cliente realizará y establecer los parámetros de esa opción de pago.

4-2.7 Restablecimiento del servicio de agua

- (a) Cuando el servicio se haya interrumpido debido a la falta de pago, el Distrito proporcionará información sobre cómo restaurar ese servicio. El servicio no se restablecerá hasta que se hayan pagado todos los cargos atrasados requeridos y las tarifas para restablecer el servicio.
- (b) Clientes residenciales que tienen un ingreso familiar anual menor al 200 por ciento del nivel federal de pobreza (cualquier miembro del hogar que sea beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Pago Suplementario del Estado O el Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza), son automáticamente elegibles para los dos siguientes descuentos:
- De conformidad con la sección 116914 (a) (1) del Código Estatal de Salud y Seguridad (Código H&S), la tarifa para volver a conectarse durante las horas normales de funcionamiento será de \$ 50 (según se pueda ajustar anualmente de conformidad con la sección 116914 (a) del Código H&S) (1)) o el costo real de la reconexión como se establece en el plan de asignación de costos del Distrito.
 - Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.
 - De conformidad con la sección 116914 (1) del Código de salud y seguridad, la tarifa para reconectarse durante las horas de inactividad del distrito será el menor de \$ 150 (según se pueda ajustar anualmente de conformidad con la sección 116914 (a) (1) del Código de salud y seguridad) o el costo real de reconexión como se establece en el plan de asignación de costos del Distrito.
 - Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

4-2.8 Desconexión que involucra a propietarios e inquilinos

- Cuando se notifica al Distrito antes del cierre que un inquilino ocupa legalmente la residencia, el Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante notificación por escrito, cuando la cuenta está en mora al menos 10 días antes de la terminación. La notificación por escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes, a

quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto adeudado en la cuenta morosa.

- Una vez notificado de la relación, el Distrito dará aviso de terminación al menos siete días antes de la terminación propuesta.
- El Distrito solo pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales cuando cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con todos los demás requisitos del Distrito para establecer el servicio de agua.
- En una propiedad residencial multifamiliar, si uno o más de los ocupantes residenciales están legalmente dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta y aceptan cumplir con todos los demás requisitos del Distrito para establecer el servicio de agua o si hay un signfica que legalmente disponible para el Distrito de terminar selectivamente el servicio para aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos de las reglas y tarifas del Distrito, el servicio de agua estará disponible.
- Para que se renuncie a la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, el ocupante que se convierte en cliente debe verificar que el cliente registrado de la cuenta atrasada es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o contrato de alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante alquila la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.

4-2.9 **Informe de desconexión**

- (a) Anualmente, se publicará en el sitio web del Distrito un informe que muestre el número de interrupciones anuales del servicio residencial por incapacidad de pago.
- (b) La Junta también recibirá el informe.