

DISTRITO DE IRRIGACIÓN DE LA CAÑADA

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA

PROPÓSITO/ANTECEDENTES

El propósito de esta política es establecer pautas para la interrupción del suministro de agua residencial por falta de pago de cuentas residenciales morosas de acuerdo con el Proyecto de Ley del Senado No. 998 ("SB998") que entrará en vigencia el 1 de abril de 2020. Esta política está disponible en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en su área de servicio. La política estará disponible en el sitio web del Distrito. Se puede contactar al Distrito por teléfono al (818) 790-6749 para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

CUENTA MOROSA

Las cuentas se facturan bimensualmente y se deben pagar a la recepción. Se consideran vencidas y estarán sujetos a la interrupción del servicio si no se pagan en (sesenta) 60 días a partir de la fecha de la factura. Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

1. Aviso de Pago Atrasado: no menos de 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio por falta de pago, se contactará por escrito al cliente mencionado en la cuenta. El aviso por escrito del atraso y la interrupción inminente se enviará por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial a la dirección indicada en la cuenta del cliente. Si la dirección postal del cliente no es la propiedad a la que se presta el servicio, la notificación también se enviará a la propiedad a la que se presta el servicio, dirigida al "Ocupante" según SB998. El aviso incluirá lo siguiente:
 - a. El nombre del cliente y la dirección del servicio.
 - b. El monto atrasado.
 - c. La fecha en la cual se requiere el pago o arreglo de pago a fin de evitar la interrupción del servicio residencial.
 - d. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.
 - e. Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación.
 - f. Una descripción del procedimiento mediante el cual el consumidor puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo.

El Distrito puede, alternativamente, notificar al cliente sobre la interrupción inminente del servicio por teléfono,

ofreciendo proporcionar por escrito al cliente la política sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago y ofreciendo discutir opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

Si el Distrito no puede comunicarse con el cliente por teléfono o se devuelve el aviso por escrito, el Distrito visitará la residencia y dejará en un lugar visible un aviso de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y la política del Distrito, 48 horas antes de la suspensión del servicio.

CÓMO SOLICITAR UNA EXTENSIÓN O ARREGLOS ALTERNATIVOS DE PAGO

El cliente tiene derecho a solicitar arreglos de pago alternativos con respecto al saldo de la cuenta vencida, que se otorgará a nuestra discreción. Para calificar para arreglos de pago alternativos, el cliente debe proporcionar pruebas de cumplir con **los tres** requisitos siguientes **antes** de la Fecha de Desconexión:

1. Condiciones de salud: el cliente o inquilino del cliente presenta la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua podría poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad;
2. Incapacidad financiera: el cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua al: (a) presentar un documento que muestre que cualquier miembro del hogar es un receptor actual de uno de los siguientes beneficios : CalWORKS, CalFresh, asistencia general, MediCal, SSI/Programa de pago suplementario estatal o Programa de nutrición suplementaria especial de California para mujeres, bebés y niños; o (b) declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza;
3. Arreglos de pago alternativos: el cliente debe indicar su disposición a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido.

Al recibir de forma puntual las pruebas de calificación y después de la confirmación de las mismas, el Distrito se comunicará de inmediato con el cliente para solicitar cualquier información adicional necesaria o para notificarle al cliente el acuerdo de pago alternativo y los términos correspondientes para los cuales el consumidor es seleccionado para participar.

El servicio residencial no se podrá suspender antes de 5 días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de su intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad si:

1. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de aplazamiento o reducción del pago por cargo moroso durante 60 días o más.
2. Mientras sigue un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos residenciales actuales durante 60 días o más.

PROCEDIMIENTOS PARA PROPIETARIOS E INQUILINOS

Esto se aplica a viviendas unifamiliares separadas con medidores individuales y a estructuras residenciales de unidades múltiples donde el propietario o administrador de la propiedad es el cliente registrado y responsable del pago de la factura del agua.

1. Aviso requerido: Al menos 10 días calendario antes de la posible interrupción del servicio de agua, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes de la propiedad mediante un aviso por escrito de que se suspenderá el servicio de agua. El aviso escrito debe informar a los inquilinos/ocupantes de que tienen derecho a convertirse en clientes a quienes se les facturará el servicio, sin tener que pagar ninguna de las cantidades atrasadas en ese momento.

En el caso de una vivienda unifamiliar separada, para que se exima el monto adeudado en la cuenta morosa, el Distrito puede exigir que un ocupante que se convierte en cliente verifique que el cliente de la cuenta morosa de los registros es o fue el propietario, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de la renta, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la sección 1962 del Código Civil.

De acuerdo con SB998, cualquier ocupante residencial que se convierta en un cliente del Distrito cuyos pagos periódicos, como los pagos de la renta, incluyan cargos por el servicio de agua residencial, y esos cargos no se establecen por separado, pueden deducir del pago periódico de cada período de pago los cargos razonables pagados al Distrito por esos servicios durante el período de pago anterior.

APELACIONES

Si no se ha presentado una apelación previa o una solicitud de revisión de una factura, el cliente puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere el Aviso de Pago Atrasado si el consumidor alega que la factura tiene un error con respecto a la cantidad de consumo de agua establecido en esa factura. Las apelaciones y solicitudes de revisión deben presentarse por escrito y deben incluir documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. Todas las apelaciones o solicitudes de revisión deben enviarse a nuestra oficina dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de la Aviso de Pago Atrasado.

Al recibir una apelación o solicitud de revisión, el Gerente General o su designado tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos por agua y le proporcionará al cliente un resumen escrito de la decisión. Si se determina que los cargos son incorrectos, se emitirá una factura corregida y el pago de los cargos revisados vencerá dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la fecha de la factura revisada. Los cargos que se determinen que son correctos vencen y deben pagarse dos (2) días hábiles después de que se tome la decisión del Gerente General o su designado.

El cliente puede apelar esa decisión ante nuestra Junta Directiva. Para presentar una apelación ante la Junta Directiva, debe presentar dicha apelación por escrito y entregarla a nuestra oficina dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la decisión inicial del Gerente General o su designado. Esta apelación posterior se escuchará en la próxima reunión ordinaria de la Junta Directiva.

TARIFAS DE RECONEXIÓN

Si el servicio ha sido suspendido y debe volver a conectarse, cualquier tarifa de reconexión durante el horario comercial normal del Distrito no puede exceder \$50.00, y las tarifas de reconexión durante las horas no operativas no pueden exceder \$150.00. Estos límites podrán ajustarse anualmente a partir del 1 de enero de 2021 según los cambios en el Índice de Precios al Consumidor.

CHEQUES DEVUELTOS

Si un cheque para el pago es devuelto por falta de fondos y la cuenta está al día, el cheque se volverá a depositar. Si se devuelve un cheque por segunda vez o se devuelve porque la cuenta ha sido cerrada, el Distrito intentará comunicarse con el cliente por teléfono y, si no puede comunicarse con alguien por teléfono, se colocará un aviso en las instalaciones. El servicio de agua será desconectado si el monto del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en la fecha de vencimiento especificada en el aviso, cuya fecha de vencimiento no será anterior a la fecha especificada en el Aviso de Pago Atrasado; o si no se había entregado previamente un Aviso de Pago Atrasado, no más tarde del sexagésimo (60) día después de la fecha de emisión de la factura para la cual se realizó el pago con el cheque devuelto. Todos los montos adeudados deben pagarse en efectivo o fondos certificados.

Si un cheque se devuelve como no negociable, y era el pago para restaurar el servicio a una cuenta que se había desconectado por falta de pago, el Distrito podrá desconectar dicho servicio de agua con al menos tres (3) días calendario de aviso por escrito en las instalaciones. Todos los montos adeudados deben pagarse en efectivo o fondos certificados.