

**DISTRITO DE AGUA DEL CONDADO DE HILMAR
POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
RESIDENCIAL**

Propósito

Esta política ha sido establecida para cumplir con la Ley 998 del Senado, conocida como la "Ley de Protección contra el Cierre del Agua" y aprobada por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018.

Fecha de entrada en vigor

Esta política entrará en vigor el 1 de abril de 2020.

Idiomas publicados

Esta política y los avisos escritos requeridos en esta política estarán disponibles y publicados en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluye español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado por al menos el diez (10) por ciento de las personas que residen en el área de servicio de agua del Distrito.

Requisitos previos a la interrupción del servicio de agua

- A. El Distrito no deberá interrumpir el servicio residencial por falta de pago hasta que un cliente haya dejado de pagar por al menos sesenta (60) días. No menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago, el Distrito se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito.
- B. Cuando el Distrito contacte al cliente nombrado en la cuenta por teléfono, de conformidad con el subpárrafo (A), el personal ofrecerá proporcionar esta política al cliente por escrito. El personal del distrito ofrecerá discutir opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago, incluidos, entre otros, programas de pagos alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y solicitud de revisión y apelación de facturas.
- C. Cuando el Distrito contacte al cliente nombrado en la cuenta mediante un aviso por escrito de conformidad con el subpárrafo (A), el aviso por escrito del pago atrasado y la interrupción inminente se enviarán por correo al cliente asociado con la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al "Ocupante". El aviso incluirá, entre otros, toda la siguiente información en un formato claro y legible:
 - a. El nombre y la dirección del cliente.
 - b. El monto atrasado.
 - c. La fecha en la cual se requiere el pago, o el arreglo para el pago, para evitar la interrupción del servicio residencial, que será de sesenta (60) días a partir

de la fecha en que la factura se convirtió en morosa, a menos que se extienda a discreción del Gerente General.

- d. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos atrasados.
- e. Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión y una apelación de la factura.
- f. 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 morosos.

Requisitos de notificación de buena fe

Si el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y el aviso por escrito es devuelto por correo como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para la colocación, en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y la política del Distrito sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

Si un adulto en la residencia apela la factura del agua al Distrito o cualquier otro organismo administrativo o legal ante el cual dicha apelación pueda ser legalmente presentada, el Distrito no suspenderá el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente.

Prohibición de interrupción del servicio residencial de agua

- A. El Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - I. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como 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, de que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representará una amenaza grave para su salud y seguridad.
 - II. El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al doscientos (200) por ciento del nivel federal de pobreza.

- III. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos morosos.
- B. Si se cumplen todas las condiciones mencionadas anteriormente, el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
- I. Amortización del saldo impago.
 - II. Participación en un programa de pago alternativo.
 - III. Una reducción parcial o total del saldo impago financiado, sin cargos adicionales para otros contribuyentes.
 - IV. Aplazamiento temporal del pago.
- C. El Gerente General está autorizado para determinar con cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo (B) se compromete el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago, siempre que el reembolso de cualquier saldo pendiente restante ocurra dentro de los 12 meses siguientes, y con la condición de que el Gerente General solo puede aprobar una reducción parcial o total del saldo no pagado si esa reducción puede financiarse con los ingresos del impuesto a la propiedad que la Junta Directiva del Distrito ha aprobado y transferido explícitamente al presupuesto del Fondo de Agua con el propósito de hacerlo.
- D. El servicio residencial no podrá suspenderse antes de cinco (5) días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de su intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:
- I. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos por cargos morosos durante sesenta (60) días o más.
 - II. 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 de servicio residencial actuales durante sesenta (60) días o más.

Restauración del servicio de agua

- A. Inmediatamente después de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, el Distrito proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio residencial. Para un cliente residencial que demuestre al Distrito que el ingreso familiar es inferior al doscientos (200) por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito deberá hacer lo siguiente:

- I. Establecer una tarifa de reconexión del servicio, para la reconexión durante las horas normales de operación, en una cantidad que no exceda los cincuenta dólares (\$50), o el costo real de reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio residencial durante las horas no operativas, el Distrito establecerá una tarifa de reconexión del servicio que no exceda de ciento cincuenta dólares (\$150), o el costo real de la reconexión durante las horas no operativas si es menor. El monto máximo de cincuenta (\$50) para la reconexión durante las horas operativas y ciento cincuenta (\$150) durante las horas no operativas 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 promedio del área de Los Ángeles y San Francisco para determinar el aumento en el Índice de Precios al Consumidor.
 - II. Renunciar a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada doce (12) meses.
- B. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del doscientos (200) por ciento de la línea de pobreza federal si algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del doscientos (200) por ciento del nivel federal de pobreza.

Servicios relacionados con las relaciones entre propietarios e inquilinos

Si el Distrito proporciona un servicio residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial con múltiples unidades, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo como se define en la Sección I 7008, y el propietario, gerente o el operador de la vivienda, la estructura o el parque es el cliente registrado, el Distrito hará todo lo posible por informar de buena fe a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta esté atrasada que el servicio será suspendido al menos diez (10) días antes de la suspensión. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales de que tienen el derecho de convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que se deba en la cuenta morosa.

El Distrito no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, normas y reglamentos del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores en la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico legalmente disponible para que el Distrito rescinda selectivamente el servicio a esos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales sobre los que el

Distrito esté satisfecho de que pueden cumplir con los términos y condiciones del servicio.

Requisitos de informes

El Distrito informará anualmente del número de interrupciones del servicio residencial por la imposibilidad de pagar en el sitio web del Distrito y en la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

Limitaciones de esta política

Nada en esta política restringe, limita o perjudica la capacidad del Distrito para suspender el servicio a un cliente por razones distintas a las explícitamente establecidas en esta política, incluidas, entre otras, acciones no autorizadas por parte del cliente.

Otras acciones para asegurar el cobro de cargos morosos

Nada en esta política restringirá o limitará la capacidad del Distrito para asegurar la recaudación de cargos morosos, o para imponer multas tardías, de lo contrario proporcionadas por la ley, reglas y regulaciones de California, incluyendo las cuotas de impago, la recaudación a través de impuestos de propiedad del condado, o la imposición de gravámenes en bienes inmuebles.

Horario A

Cargos y Cargos Delicuentes Por El Restablecimiento del Servicio

Las cuentas de servicios públicos delincuentes están sujetas a la desconexión del servicio de agua a expensas del cliente. El Distrito de Aguas del Condado de Hilmar cobra los siguientes cargos, según corresponda, cuando las cuentas se vuelven morosas o se produce una desconexión del servicio:

A. Cargo por retraso

La fecha de vencimiento en la factura es el 15 del mes. Se aplicará un cargo por retraso en la factura vencida el 25 del mes a las 8:30 a.m. A partir del 1 de abril de 2020, el cargo por retraso será de \$10.00.

B. Cargo por Reestablecimiento de Servicio

Cargo		por						
reestablecimiento.....								
.....		\$ 50.00						
Cargo	después	del	horario	de				
atención*.....			\$100.00					
Cargos	totales	cuando	el	servicio	se	restablece	después	de
horas*.....						\$150.00		

* después de horas se considera que está en cualquier momento fuera de las operaciones comerciales normales que están entre las 3:30 p.m. y las 7:00 a.m.

C. Tarifas adicionales

Una tarifa de \$500.00 o el máximo permitido por la ley se cobrará por conexiones ilegales u otro uso no autorizado del agua.

Las tarifas por desconexiones de agua pueden sumarse muy rápidamente. Estos cargos se basan en una serie de factores que pueden incluir tiempo del personal administrativo y operativo, cargos de vehículos y sanciones entre otros.

Siempre que se requiera que el Distrito, debido al impago, envíe a un empleado del Distrito a las instalaciones del cliente con el fin de terminar el servicio de agua, se aplicará una tarifa de reestablecimiento, independientemente de si el servicio de agua se canceló físicamente.

(Este calendario es efectivo a partir del 1 de abril de 2020)

