

## **Política del Distrito de Agua del Condado de Linda sobre la desconexión de Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago**

### **1. Disposiciones Generales**

a. Solicitud. Esta Política se aplica solo a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. Las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos existentes del Distrito deberán continuar aplicándose a las cuentas de servicio de agua no residencial y a la desconexión de servicio de agua por otras razones, incluida la terminación de una conexión de servicio por parte del Distrito debido a una violación por parte del cliente de cualquier otra ordenanza, regla, regulación o política del Distrito. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra ordenanza, regla, regulación o política del Distrito, prevalecerá esta Política. En caso de cualquier conflicto entre esta Política y el estado prevalecerá la ley estatal.

b. Responsabilidad del cliente. Bajo las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos, las facturas por el servicio de agua se entregan a cada cliente mensualmente y ser pagado en la fecha de vencimiento indicada. Las facturas del servicio de agua se vuelven atrasadas si no se pagan dentro de los 60 días desde la fecha de vencimiento de la factura. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos se recibieron en la oficina del Distrito de manera oportuna. El pago puede hacerse en la oficina del Distrito, en línea, o a la dirección para el envío de pagos por correo.

c. Disponibilidad de la Póliza. El Distrito proporcionará esta Política y todos los avisos por escrito proporcionada bajo esta Política en Inglés, Español, Chino, Tagalo, Vietnamita y Coreano, y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el servicio del Distrito o requerido por la sección 1632 del Código Civil. Esta Política se publicará y mantendrá en el sitio web de internet del Distrito.

d. Número telefónico de contacto. Se puede comunicar con la Oficina del Distrito al (530) 743-2043 para obtener asistencia relacionada con el pago de las facturas de agua y para ver opciones para detener desconexión del servicio residencial por falta de pago.

### **2. Desconexión del Servicio de Agua Domiciliario por Falta de Pago**

a. Período de 60 días atrasado. El Distrito no desconectará el agua residencial servicio por falta de pago de una factura de servicio hasta que la cuenta del cliente haya estado atrasada por 60 días.

b. Aviso de 10 días. No menos de 10 días antes de que la desconexión del servicio residencial por falta de pago, el Distrito se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito.

i. Cuando el Distrito contacta al cliente nombrado en la cuenta por escrito bajo esta sección, el aviso por escrito por el pago atrasado y por la inminente desconexión se le enviará por correo al cliente al domicilio de la residencia donde este el servicio activo y un recargo de \$5 por pago atrasado se le cobraría. 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 al domicilio del inmueble al que se presta el servicio domiciliario, dirigido a "Ocupante" incurriendo en un recargo de \$5 por cada dirección de ocupante notificado.

ii. La notificación por escrito debería incluir toda la siguiente información en forma clara y formato legible:

1. El nombre y la dirección del cliente.
2. La cantidad de lo atrasado, incluyendo en detalle cualquier cargo de pago más los intereses que se aplicarán a los cargos atrasados.
3. La fecha y hora en que el pago o el arreglo para el pago debe hacerse para evitar la desconexión del servicio de agua.
4. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos atrasados.
5. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar para revisión de facturas y apelación o iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos.
6. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluida la amortización de los cargos por servicios residenciales atrasados, de acuerdo con esta Política.
7. Una descripción del procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluso privada, local, estatal, o fuentes federales, donde sea aplicable.
8. El número de teléfono, la dirección comercial y el horario de función de un representante del Distrito de servicio al cliente que puede proporcionar información adicional  
información o establecer arreglos para el pago.

iii. Si la notificación por escrito se devuelve por correo como imposible de entregar, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar o colocar en un lugar conspicuo un aviso de desconexión inminente del servicio residencial para falta de pago y una copia de esta Póliza.

C. Aviso de publicación de 48 horas. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con una persona adulta que resida en las instalaciones del cliente por teléfono o en persona al menos de 48 horas antes de cualquier terminación del servicio, excepto que siempre que

el contacto telefónico o en persona no se puede lograr. El Distrito entregará por correo o en un lugar visible en las instalaciones, un aviso de terminación del servicio, por lo menos 48 horas antes de la terminación incurriendo en un cargo de aviso de \$35. Este aviso de terminación del servicio incurrirá en una tarifa de aviso de \$ 35 por aviso y también incluir toda la siguiente información:

i. El nombre y la dirección del cliente.

ii. Cantidad de lo atrasado, incluido cualquier multa de pago e intereses que se aplicarán sobre los cargos atrasados.

iii. La fecha y hora en que se realiza el pago o los arreglos para el pago necesarios para evitar la rescisión.

iv. El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde.

v. El número de teléfono, la dirección comercial y el horario de atención del Distrito de un representante de servicio al cliente que puede proporcionar información adicional o instituir arreglos para el pago.

d. Información de restauración del servicio. Tras la desconexión, el Distrito proporcionará al cliente con información sobre cómo restaurar el servicio residencial y las tarifas asociadas.

### **3. Restricciones a la Desconexión del Servicio de Agua**

a. El Distrito no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de un factura de servicio hasta que el pago de un cliente haya estado atrasado durante 60 días.

b. El Distrito no desconectará el servicio residencial en ninguno de los siguientes situaciones:

i. Durante el tiempo que el Distrito esté investigando una disputa con un cliente o queja bajo la sección 8 de esta Política.

ii. Cuando a un cliente se le otorgado una extensión del plazo para el pago de una factura

c. El Distrito no desconectará el servicio residencial si todas las siguientes condiciones se cumplan:

i. El cliente, o un arrendatario del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, como se define en la sección 14088(b)(1)(A) del Welfare e Instituciones, que la desconexión del servicio residencial pondrá en peligro la vida de, o

representan una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la propiedad que recibe servicio.

ii. El cliente demuestra que él o ella es económicamente incapaz de pagar por servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua urbano y comunitario. Se considerará que el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbano y comunitario si (1) cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (2) si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

iii. El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de pago alternativo, consistente con las disposiciones de la Sección 4 de esta Política. Si un cliente cumple con las tres condiciones mencionadas en esta subsección (c), el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las opciones de pago descritas en la Sección 4. Cualquier cliente que cumpla con estos requisitos, se le permitirá amortizar, en un período que no exceda los 12 meses, el saldo pendiente de pago de cualquier factura que se afirme estar más allá del cliente para pagar dentro del plazo normal de pago.

d. El Distrito tiene prohibido cancelar el servicio de agua a cualquier cliente o inquilino de un cliente en cualquier sábado, domingo, feriado legal o fuera de su horario normal de funcionamiento.

#### **4. Arreglos de pago alternativos**

a. Opciones. Previa solicitud, el Distrito considerará las siguientes opciones con un cliente para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago:

- i. Amortización del saldo insoluto;
- ii. Participación en un calendario de pago alternativo;
- iii. Una reducción parcial o total del saldo insoluto, financiada sin cargos adicionales a otros contribuyentes; o.
- iv. Aplazamiento temporal del pago.

(Conjuntamente, "Arreglos de pago").

b. Administración Distrital. El Gerente General del Distrito, o su designado, puede elegir cuál de los Acuerdos de pago descritos en la Sección 4(a), anterior, puede estar disponible para el cliente y podrá establecer los parámetros de esa opción de pago. Normalmente, el Arreglo de Pago ofrecido debe resultar en el pago de cualquier saldo pendiente restante dentro de los 12 meses. El Distrito puede otorgar un período de pago más largo si considera que es necesario un período más largo para evitar dificultades

indebidas al cliente en función de las circunstancias por caso individual. El distrito puede cobrar una tarifa administrativa por el costo de administrar los Arreglos de Pago en virtud de esta disposición. El Gerente General, o su designado, está autorizado a preparar y aprobar un Acuerdo de Pago con un cliente de conformidad con esta Sección 4.

c. Obligaciones del Cliente. Si el Distrito y el cliente forman un Acuerdo de Pago bajo esta Sección 4, el cliente deberá cumplir con el acuerdo y mantenerse al día con cualquier nuevo cargo por servicio de agua a medida que se facturen en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar ulteriores amortizaciones o reducciones de cualesquiera cargos no pagados en facturas subsiguientes mientras se pagan cargos atrasados bajo un pago alternativo arreglo. A partir de la fecha en que se celebra el primer acuerdo de pago, los clientes que no cumplan con cualquier acuerdo de pago acordado no serán elegibles para establecer futuros arreglos de pago por un período de 24 meses, excepto que la ley lo prohíba.

## **5. Desconexión luego del incumplimiento de arreglos de pago alternativos**

a. Si el Distrito y el cliente forman cualquier Acuerdo de Pago en virtud de la Sección 4, el Distrito puede desconectar el servicio no antes de cinco días hábiles después de que el Distrito publique un aviso de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y visible en la propiedad bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

- i. El cliente no cumple con el Acuerdo de pago durante 60 días o más.
- ii. Mientras realiza un Acuerdo de pago, el cliente no paga sus cargos actuales de servicio residencial por 60 días o más.

b. El aviso de terminación bajo esta Sección 5 incurrirá en un Cargo por Aviso de \$35 por aviso e incluir toda la siguiente información:

- i. El nombre y la dirección del cliente.
- ii. Notificación de incumplimiento del Acuerdo de Pago por parte del cliente.
- iii. El Acuerdo de Pago y otras condiciones que el cliente debe cumplir para evitar la rescisión.
- iv. El número de teléfono del Distrito, la dirección comercial y el horario de atención al cliente por un representante del Distrito que pueda proporcionar información adicional.

Este aviso no da derecho al cliente a una mayor investigación o provisión de alternativas acuerdos de pago por parte del Distrito.

## **6. Desconexión en situaciones de arrendador-inquilino con medidor maestro**

a. Aplicabilidad. Esta sección se aplica al servicio del Distrito a través de un medidor individual a una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o estructura residencial permanente en un campo de trabajo, solo si el propietario, administrador u operador es el cliente registrado, y existe una relación de propietario-inquilino entre los ocupantes residenciales y el propietario, administrador u operador del edificio.

b. Aviso. El Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes, por notificación escrito, cuando la cuenta esté en atrasos se dará por terminado el servicio por lo menos 10 días antes de la terminación. Este aviso además informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito, a quienes luego se les facturará el servicio, sin estar obligado a pagar ninguna cantidad que pueda ser adeudada en la cuenta atrasada.

c. Servicio a los Ocupantes. El Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del Distrito servicio de agua y cumple con los requisitos de la ley y las ordenanzas, reglas, reglamentos, y políticas. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y son capaces de asumir responsabilidad por los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si es un medio físico legalmente disponible para el Distrito de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos de las ordenanzas, reglas, reglamentos y políticas, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales que han cumplido con esos requisitos.

d. Prueba de crédito. Si el servicio anterior por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con el Distrito, residencia y comprobante de pago puntual del alquiler u otra obligación crediticia aceptable para el Distrito por ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

e. Viviendas Unifamiliares Aisladas. En el caso de una vivienda unifamiliar aislada vivienda, el Distrito puede hacer cualquiera de lo siguiente:

i. Dar aviso de terminación por lo menos siete días antes de la propuesta terminación.

ii. Para que la cantidad atrasada sea renunciada, se requiere un ocupante que se convierte en cliente para verificar el registro de la cuenta atrasada si fue el arrendador, administrador o apoderado de la vivienda.

## **7. Consideraciones adicionales para dificultades financieras**

a. Si un cliente que demuestra al Distrito un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito deberá:

i. Establecer una reconexión de tarifas de servicio para la reconexión durante el horario operativo del distrito y que no excedan los \$50 y para la reconexión durante las horas no

operativas que no excedan \$150. Estas tarifas no excederán el costo real de la reconexión si esos costos son menores. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de precios a partir del 1 de enero de 2021.

ii. Renunciar a los cargos de interés sobre facturas atrasadas una vez cada 12 meses.

b. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso por debajo 200 por ciento de la línea de pobreza federal si:

i. Cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Estado Programa de Pago Suplementario, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para mujeres, bebés y niños, o

ii. El cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores a 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

#### **8. Procedimiento para impugnar o apelar un proyecto de ley**

Un cliente puede apelar o impugnar el monto establecido en cualquier factura de agua residencial servicio de acuerdo con el siguiente procedimiento:

a. Apelación General. Dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la factura del servicio de agua, un cliente tiene derecho a solicitar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo presentado por el Distrito. La solicitud debe hacerse por escrito y entregarse en la oficina del Distrito. Durante la apelación y cualquier investigación que este pendiente, el Distrito no puede desconectar el servicio de agua para el cliente.

b. Apelación de aviso de 10 días. Además de los derechos de apelación bajo la subsección (a), anterior, un cliente que recibe un Aviso de 10 días descrito en la Sección 2(c) de esta Política puede solicitar un apelación o revisión de la factura a que se refiere la notificación dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha del aviso. Sin embargo, tales derechos de apelación o revisión no se aplicarán a ningún proyecto de ley para el cual una apelación o se ha realizado una solicitud de revisión en virtud de la subsección (a) anterior. Cualquier apelación o solicitud de revisión bajo esta subsección debe ser por escrito y debe incluir documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación debe entregarse en la oficina del Distrito dentro del plazo de cinco días. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante estén pendientes, el Distrito no puede desconectar el servicio de agua al cliente.

c. Proceso de apelación.

i. Después de recibir una solicitud de apelación o revisión en virtud de las subsecciones (a) o (b), arriba, el Gerente General del Distrito, o su designado, evaluará la solicitud

de revisión y material de apoyo proporcionado por el cliente y la información en los archivos del Distrito con respecto a los cargos de agua en cuestión. Dentro de los 10 días posteriores recibo de la solicitud de revisión del cliente, el Gerente General, o su designado, tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y deberá proporcionar al cliente que apela un breve resumen escrito de la decisión.

ii. Si se determina que los cargos de agua son incorrectos, el Distrito proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados vencerán dentro de los 10 días calendario de la fecha de factura para los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar por más de 60 días calendario después de que se proporcione la factura corregida, se desconectará el servicio de agua. Antes de la desconexión, el Distrito proporcionará al cliente el Aviso de 10 días en de conformidad con la Sección 2(c), anterior. El servicio de agua solo se restablecerá con el pago total de todos los cargos de agua pendientes, multas, intereses y cualquier reconexión aplicable cargos.

ii. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos se vencen y serán pagados dentro de los tres días hábiles posteriores basado de la Decisión del gerente o su designado

d. Cualquier sobrecargo adeudado por el Distrito se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al cliente, o reembolsada directamente al cliente, a discreción exclusiva del Gerente general. El servicio de agua a cualquier cliente no se desconectará en ningún momento durante el cual la apelación del cliente al Gerente General está pendiente.

**Esta Política implementa el Proyecto de Ley del Senado 998, en cualquier lugar en que esta Política entre en conflicto con el Código del Distrito, esta Política reemplazaría el Código del Distrito.**