

DISTRITO DE SERVICIOS COMUNITARIOS DE RANCHO MURIETA

Categoría:	Finanzas	Póliza # P2020-03
Título:	Desconexión del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago	

1. **Provisiones generales**

una. Solicitud Esta Política se aplica a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. Las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos existentes del Distrito continuarán aplicándose a las cuentas del servicio de agua no residencial y a la desconexión del servicio de agua residencial por otras razones, incluida la terminación de una conexión de servicio por parte del Distrito debido a una violación 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 conflicto entre esta Política y la ley estatal, prevalecerá la ley estatal.

B. Responsabilidad del cliente Según las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos aplicables del Distrito, las facturas por el servicio de agua se entregan a cada cliente mensualmente y vencen y son pagaderas al momento de su presentación. Las facturas del servicio de agua se vuelven morosas si no se pagan dentro de los 60 días a partir de la fecha de la factura. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos se reciban en la oficina del Distrito de manera oportuna. El pago puede hacerse en la oficina del Distrito, por transferencia electrónica de fondos (EFT), oa la dirección para el envío de pagos por correo.

C. Disponibilidad de la Póliza. El Distrito proporcionará esta Política y todos los avisos escritos dados 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 área de servicio del Distrito o requeridas. 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 el Departamento de Facturación del Distrito llamando al 916-354-3700 para obtener asistencia relacionada con el pago de las facturas de agua y para discutir las opciones para detener la desconexión del servicio residencial por falta de pago.

2. **Desconexión del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago**

una. Período de morosidad de 60 días El Distrito no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio hasta que el pago de un cliente haya estado en mora por 60 días.

B. Aviso de 10 días No menos de 10 días antes de la desconexión del servicio residencial por falta de pago, el Distrito se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o notificación por escrito. Si no se recibe el pago completo dentro de los 7 días, o si el Distrito no ha

sido contactado y acordado un Acuerdo de Pago alternativo, como se describe en la sección 4 de esta Política, los clientes recibirán un aviso de 3 días en su puerta, informándoles que el servicio se desconectará 3 días después.

I. Cuando el Distrito se comunique con el cliente nombrado en la cuenta mediante notificación por escrito en virtud de esta sección, la notificación por escrito de morosidad en el pago y desconexión inminente se enviará por correo al cliente de la residencia a la que pertenece la cuenta residencial. se presta el servicio. 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 a "Ocupante".

ii. La notificación por escrito deberá incluir toda la siguiente información en un formato claro y legible:

1. El nombre y la dirección del cliente.
2. El importe de las cargas vigentes y la morosidad.
3. La fecha y hora en que debe efectuarse el pago para evitar la desconexión del servicio de agua.
4. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.
5. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar la revisión y apelación de la factura o iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos.
6. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluida la amortización de los cargos por servicios residenciales morosos, de conformidad con esta Política.
7. El número de teléfono y la dirección comercial del Distrito.

iii. Si el aviso escrito se devuelve por correo como no entregado, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar o colocar en un lugar visible un aviso de desconexión inminente del servicio residencial por falta de pago.

C. ~~Aviso de publicación de 3 días~~. El Distrito deberá publicar en un lugar visible en las instalaciones, un aviso de terminación del servicio, por lo menos 3 días antes de la terminación. Este aviso de terminación del servicio deberá incluir toda la siguiente información:

- I. El nombre y la dirección del cliente.
- ii. El importe de las cargas vigentes y la morosidad.

iii. La fecha y hora en que se requiere el pago para evitar terminación.

IV. El teléfono del Distrito.

D. Información de restauración del servicio. Tras la desconexión, el Distrito proporcionará al cliente el número de teléfono del Distrito para obtener información sobre cómo restablecer el servicio residencial.

3. Restricciones a la Desconexión del Servicio de Agua

una. El Distrito no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio hasta que el pago de un cliente haya estado en mora por 60 días.

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

I. Cuando a un cliente se le ha concedido una prórroga del plazo para pago de una factura.

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

por falta de pago cuando las órdenes estatales o federales prohíban el corte del agua residencial iii. metros

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, según se define en la sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, de que la desconexión del servicio residencial será poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la propiedad que recibe el servicio.

ii. El cliente demuestra que no puede pagar económicamente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal 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 Suplementaria Programa de Pago Suplementario de Ingresos/Estado, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (2) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, de conformidad con las disposiciones de la Sección 4 de esta Política.

Si un cliente cumple con las tres condiciones enumeradas en esta subsección (c), el Distrito le ofrecerá al cliente una o más de las opciones de pago descritas en la Sección 4. A cualquier cliente que cumpla con estos requisitos se le permitirá, previa solicitud, amortizar, sobre un período que no exceda los 12 meses, el saldo impago de cualquier factura que se afirme que está más allá de los medios del cliente para pagar dentro del período normal de pago.

D. El Distrito tiene prohibido cancelar el servicio de agua a cualquier cliente o arrendatario de un cliente los sábados, domingos, feriados legales o fuera de su horario normal de funcionamiento.

4. Acuerdos de pago alternativos

una. Opciones. Previa solicitud, el Distrito considerará las siguientes opciones con un cliente moroso 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. Aplazamiento temporal del pago.

(Conjuntamente, "Arreglos de pago").

B. Administración Distrital. El Gerente General del Distrito, o su designado, puede elegir cuál de los Arreglos de Pago descritos en la Sección 4(a), arriba, puede estar disponible para el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. Por lo general, el Acuerdo 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 el período más largo es necesario para evitar dificultades excesivas para el cliente según las circunstancias del caso individual. El Distrito puede cobrar una tarifa administrativa por el costo de administrar los Acuerdos de pago en virtud de esta disposición. El Gerente General, o su designado, está autorizado a preparar y aprobar un acuerdo de Acuerdo de Pago con un cliente de conformidad con esta Sección 4.

C. Obligaciones del Cliente. Si el Distrito y el cliente celebran un Acuerdo de pago en virtud de esta Sección 4, el cliente deberá cumplir con el acuerdo u otro acuerdo y permanecer al día con los nuevos cargos por servicio de agua a medida que se facturen en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar una mayor amortización o reducción de cargos impagos en facturas subsiguientes mientras paga cargos morosos bajo un arreglo de pago alternativo. A partir de la fecha en que se celebre el primer acuerdo de pago, los clientes que no cumplan con cualquier acuerdo de pago acordado no serán elegibles para establecer acuerdos de pago futuros por un período de 24 meses, excepto que la ley lo prohíba.

5. Desconexión después del incumplimiento de arreglos de pago alternativos

una. Si el Distrito y el cliente celebran un Acuerdo de pago según la Sección 4, el Distrito puede desconectar el servicio no antes de 5 días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y visible en la propiedad bajo cualquiera de los 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 de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

El aviso de terminación bajo esta Sección 5 deberá incluir todo lo siguiente

B. 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 u otras condiciones que el cliente debe cumplir para evitar la rescisión.
- IV. El número de teléfono y la dirección comercial del Distrito.

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

6. Desconexión en Situaciones de Arrendador-Inquilino con Medidor Maestro

una. Aplicabilidad. Esta sección se aplica al servicio del Distrito a través de un medidor individual a una vivienda unifamiliar aislada, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, solo si el propietario, administrador u operador es el cliente de registro, 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 residenciales, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta esté en mora que el servicio será terminado por lo menos 10 días antes de la terminación. Este aviso informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que pueda adeudarse en la cuenta morosa.

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 servicio de agua del Distrito y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, normas y reglamentos del Distrito.

regulaciones y políticas. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si existe un medio físico legalmente disponible para el Distrito de terminar selectivamente el servicio a esos residentes ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las ordenanzas, reglas, reglamentos y políticas del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos.

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

mi. 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 se renuncie al monto adeudado en la cuenta morosa, se requiere que un ocupante que se convierte en cliente verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda.

7. Consideraciones adicionales para dificultades financieras

una. 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. Establezca una reconexión de las tarifas de servicio para la reconexión durante el horario normal de funcionamiento en \$50 y para la reconexión durante el horario no operativo en \$150. Estas tarifas no excederán el costo real de la reconexión si esos costos son menores. reconexión las tarifas estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

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

B. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar 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:

una. Apelación General. Dentro de los cinco días posteriores a la recepción de la factura por el 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. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante estén pendientes, el Distrito no puede desconectar el servicio de agua al cliente.

B. Apelación de aviso de 10 días. Además de los derechos de apelación en virtud de la subsección (a) anterior, un cliente que recibe un Aviso de 10 días descrito en la Sección 2(c) de esta Política puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere el aviso dentro de cinco días hábiles de la fecha de la noticia. Sin embargo, tales derechos de apelación o revisión no se aplicarán a ningún proyecto de ley para el cual se haya presentado una apelación o solicitud de revisión conforme a 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 período 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 conforme a las subsecciones (a) o (b) anteriores, el Gerente General del Distrito, o su designado, evaluará la solicitud de revisión y el material de apoyo proporcionado por el cliente y la información sobre archivo con el Distrito con respecto a los cargos de agua en cuestión. Dentro de los 10 días posteriores a la recepción 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 proporcionará al cliente que apela un breve resumen por 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 vencerá dentro de los 10 días calendario posteriores a la fecha de la factura de los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos durante 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 10-Aviso de un día de conformidad con la Sección 2(c) anterior. El servicio de agua solo se restablecerá tras el pago total de todos los cargos de agua pendientes, multas, intereses y cualquier cargo de reconexión aplicable.

iii. Si se determina que los cargos por agua en cuestión son correctos, los cargos por agua vencen y son pagaderos dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la decisión del Gerente General o su designado.

D. Cualquier sobrecargo adeudado por el Distrito se reflejará como un crédito en el próximo factura regular al cliente, o reembolsado directamente al cliente, a discreción exclusiva del Gerente General.

mi. 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.

Aprobado por la Junta Directiva del Distrito de Servicios Comunitarios de Rancho Murietta directores	18 de noviembre de 2020
---	--------------------------------