

DISTRITO DE SERVICIOS COMUNITARIOS DE DEL REY

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO

PROPÓSITO

Esta política del Distrito de Servicios Comunitarios de Del Rey ("Distrito") es para el propósito del Proyecto de Ley 998 del Senado de California, conocido como la "Ley de Protección contra Cortes de Agua" (en adelante, la "Política"), y establece las disposiciones del Distrito para la recolección de cuentas de agua residenciales morosas. La Política no se aplica a las cuentas no residenciales. La Política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Distrito, y estará disponible si se solicita por escrito, traducida a todos los idiomas requeridos por la ley. El Distrito puede ser contactado por teléfono al (559) 888-2272 para discutir las opciones para prevenir la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

DISPOSICIONES DE LA PÓLIZA

I. Cuentas morosas

Las cuentas morosas se identifican en lo sucesivo como cualquier cuenta que permanezca sin pagar (y sin haber hecho arreglos de pago o establecido un cronograma de pago alternativo) al cierre del último día hábil del mes en que se emite una factura de agua.

II. Idiomas

Todas las notificaciones escritas requeridas bajo esta política, y copias de esta política, se proporcionarán en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil y cualquier otro idioma hablado por el 10 por ciento o más de los clientes en el área de servicio del Distrito. A partir de la actualización más reciente de esta política, los idiomas requeridos incluyen inglés y español.

III. Cargos por pago atrasado

Si el pago de una factura no se recibe antes del cierre de operaciones el último día hábil del mes en que se emite la factura, la cuenta se considera morosa y se cobrará un cargo por pago atrasado. La fecha de vencimiento y el cargo por pago atrasado se mostrarán de manera destacada en la factura. El cliente tiene la responsabilidad de mantener actualizada la dirección, el teléfono y la información de contacto de correo electrónico con el Distrito.

IV. Aviso de desconexión

El Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado atrasado durante al menos sesenta (60) días de conformidad con la ley estatal. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente, por escrito,

al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección de servicio y se dirigirá al "Ocupante".

El aviso de desconexión por escrito incluirá:

- A. El nombre y la dirección del cliente.
- B. La cantidad que está vencida.
- C. La fecha en la que se requiere el pago o los arreglos de pago para evitar Interrupción del servicio residencial.
- D. Una descripción del proceso para solicitar un plan de amortización de morosos Cargos; aplazamiento temporal de los pagos y/o un pago alternativo arreglo.
- E. Una descripción del proceso para disputar o apelar un proyecto de ley.
- F. El número de teléfono del Distrito e instrucciones sobre cómo el cliente puede obtener una copia de la Póliza.

Para los inquilinos/ocupantes de una residencia con medidores individuales, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión al menos diez (10) días antes de que se corte el servicio de agua. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente del Distrito sin estar obligado a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que el monto adeudado en la cuenta morosa no se evalúe en la nueva cuenta por los servicios asumidos por los inquilinos, el inquilino/ocupante debe proporcionar una verificación de arrendamiento en forma de contrato de alquiler o prueba de pagos de alquiler.

Para los inquilinos/ocupantes de un complejo de unidades múltiples con un medidor maestro, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso escrito colgado en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua está atrasada y sujeta a desconexión al menos diez (10) días antes de que se corte el servicio de agua. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente del Distrito sin estar obligado a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en la(s) dirección(es) atendida(s) por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si existe un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

Si el aviso de desconexión por escrito se devuelve por correo como imposible de entregar, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de

interrupción por falta de pago, así como una copia de esta política escrita traducida a todos los idiomas requeridos.

V. Fecha límite de desconexión

Todos los cargos atrasados del servicio de agua y las tarifas asociadas deben ser recibidos por el Distrito antes de las 5:00 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

VI. Arreglos de pago alternativos

El Distrito ofrecerá arreglos de pago alternativos para cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal y solicite un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por mora o interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinar si la Se justifica el acuerdo de pago. Las opciones alternativas de acuerdo de pago incluir:

Un. Amortización del saldo pendiente de pago

Los acuerdos de pago que se extienden hasta el siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe constar por escrito y estar firmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo impago durante un período definido por el cliente, que no excederá los doce (12) meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán con la factura regular del cliente y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la misma. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar una amortización adicional de los cargos no pagados posteriores mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización dará lugar a la emisión de un aviso de desconexión por escrito. El aviso de desconexión que resulte del incumplimiento de los términos de un plan de amortización será en forma de un colgador de puerta u otro documento físico publicado en las instalaciones no menos de cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

B. Aplazamiento temporal del pago

Un cliente puede solicitar el aplazamiento de un pago, hasta noventa (90) días a partir de la fecha de vencimiento original. En caso de que el cliente no pueda realizar los pagos posteriores de las facturas actuales, el monto diferido vencerá y será pagadero de inmediato, y el aviso de desconexión resultante del incumplimiento de los términos del plan de aplazamiento será en forma de un colgador de puerta u otro documento físico publicado en las instalaciones no menos de cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

C. Reducción de las penalizaciones por demora

A solicitud del cliente, el Distrito puede renunciar al cargo por pago atrasado si existen circunstancias atenuantes y al cliente no se le ha cobrado un cargo por pago atrasado en los seis (6) meses anteriores.

D. Calendario de pago alternativo

En caso de que un cliente tenga ingresos fijos, un empleo estacional con compensación estacional u otra variabilidad extrema en los ingresos del hogar que sea constante sobre una base anual y esté documentada como tal, el cliente puede solicitar un programa de pago alternativo con fechas y períodos de facturación alternativos consistentes con el flujo de sus ingresos personales. El cronograma alternativo aún debe pagar completamente todos los montos adeudados antes del 30 de junio de cada año. El incumplimiento de este requisito descalificará al cliente de futuras opciones alternativas de calendario de pago. En caso de que el cliente no pueda realizar los pagos posteriores de las facturas actuales mientras se encuentra en un programa de pago alternativo, el monto adeudado vencerá y será pagadero de inmediato, y el aviso de desconexión resultante del incumplimiento de los términos del plan de aplazamiento será en forma de un colgador de puerta u otro documento físico publicado en las instalaciones no menos de cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El incumplimiento de los términos y condiciones de pago de un calendario de pago alternativo hará que el titular o titulares de la cuenta no sean elegibles para futuros calendarios de pago alternativos.

VII. Desconexión del servicio de agua por falta de pago

El Distrito desconectará el servicio de agua apagando, y en algunos casos bloqueando, el medidor. Antes de que se desconecte el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso de desconexión por escrito al menos siete (7) días hábiles antes de la terminación. Al cliente se le cobrará una tarifa para restablecer el servicio en el sistema de facturación del Distrito, independientemente de si el medidor se ha apagado físicamente.

VIII. Cuentas morosas de clientes financieramente incapaces de pagar el servicio con requisitos médicos

De conformidad con la sección 116910(a) del Código de Salud y Seguridad de California, si un cliente cumple con todas las condiciones de la sección mencionada anteriormente, no se le puede cortar el servicio de agua por falta de pago. Las condiciones son las siguientes:

Un. El cliente, o inquilino del cliente, presenta al Distrito una certificación de un proveedor de atención primaria, según se define en la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, de que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial;

- B. El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considerará que el cliente financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro de la facturación normal del Distrito
 - si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, 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 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y
- C. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con esta política, sujeto a la Sección 116906(a) del Código de Salud y Seguridad.

IX. Restablecimiento del servicio

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de restablecimiento según lo adoptado por resolución de la Junta Directiva del Distrito, de montos según lo determine la Ley de Protección de Cortes de Agua. El servicio restablecido después de las 4:00 p.m. de lunes a viernes, fines de semana o días festivos, se cobrará una tarifa de restablecimiento fuera del horario de atención según lo adoptado por resolución de la Junta Directiva del Distrito. de las cantidades determinadas por la Ley de Protección contra Cortes de Agua.

El Distrito intentará reconectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier monto vencido y tarifas atrasadas atribuibles a la terminación del servicio. El servicio no se restablecerá después del horario comercial regular a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento fuera del horario de atención y haya firmado un acuerdo reconociendo la tarifa y acordando comunicarse con el Distrito a más tardar al mediodía del siguiente día hábil para pagar la tarifa en cuestión. El cargo por restablecimiento fuera del horario de atención se suma al cargo por pago atrasado de una cuenta vencida. El servicio de agua solo puede ser abierto por el personal del Distrito o una persona con la autorización expresa del Distrito.

X. Notificación de Disposición de Cheque Devuelto

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará que la cuenta no se pagó. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono o correo electrónico sobre el cheque devuelto. Si el pago fue para una cuenta que ya está en mora, entonces la fecha de interrupción del servicio permanecerá sin cambios. Si el pago se realizó dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la interrupción, se generará un aviso mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de terminación del servicio debido a un cheque devuelto, asegurando al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de que se suspenda el servicio. El medio de notificación se basará en la preferencia de notificación (texto, teléfono o

correo electrónico) seleccionada por el cliente. Los clientes que no hayan seleccionado un medio de notificación serán notificados por teléfono. Si el Distrito no puede comunicarse por mensaje de texto, teléfono o correo electrónico, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de terminación del servicio.

El servicio de agua se desconectará si el monto del cheque devuelto y el cargo del cheque devuelto no se pagan en o antes de la fecha especificada en el aviso de terminación. Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y pagar el cargo del cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

En el caso de que un cliente presente un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago, y el Distrito restablezca el servicio, el Distrito puede desconectar el servicio de inmediato sin previo aviso. No se dará aviso de terminación con cuarenta y ocho (48) horas en el caso de un cheque no negociable presentado para el pago de cargos de agua que estaban sujetos a interrupción. En tal caso, el cliente deberá pagar en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados para restablecer futuras desconexiones del servicio durante un período de doce (12) meses a partir de la fecha del pago devuelto.

XI. Proyectos de ley en disputa

Si un cliente disputa una factura de agua y ejerce su derecho a apelar, el Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente. Las apelaciones serán escuchadas por el Gerente de Distrito, o su designado. Una vez que el Gerente del Distrito toma una determinación sobre la apelación, el cliente puede solicitar posteriormente apelar ante la Junta Directiva del Distrito, pero dicha solicitud debe hacerse por escrito recibida por el Distrito dentro de los diez (10) días posteriores a la determinación del Gerente del Distrito.