

PÓLIZA DE DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO

El Distrito de Agua del Condado de Málaga opera un sistema de agua comunitario que brinda servicio de agua a, entre otras, residencias ubicadas dentro del Distrito. El Distrito se adherirá a la siguiente póliza, que se publicará en el sitio web de Internet del Distrito al suspender el servicio de agua residencial por falta de pago.

1. Duración de la delincuencia. El Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago por parte de un cliente haya estado en mora durante al menos 60 días.

2. Procedimiento para contactar clientes. Antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, el Distrito se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito. Cuando el Distrito contacte al cliente nombrado en la cuenta por teléfono, el Distrito ofrecerá proporcionar al cliente esta póliza sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. El Distrito ofrecerá discutir con el cliente las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, incluidos, entre otros, opciones de pagos alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del balance impago y una solicitud de revisión de factura y apelación. Cuando el Distrito contacte al cliente nombrado en la cuenta mediante un aviso por escrito, el aviso de delincuencia se enviará por correo al cliente de 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 la siguiente información:

- (A) El nombre y la dirección del cliente.
- (B) El monto del balance de delincuencia.
- (C) La fecha en la cual se requiere el pago o arreglo para un pago a fin de evitar la interrupción del servicio residencial.
- (D) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar el balance delincuyente.

(E) Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación.

(F) Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un pago diferido, reducido o alternativo, que incluye una amortización de los cargos delincuentes por servicios residenciales, de conformidad con estas pólizas.

2.2. No hacer contacto. Si el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y la notificación por escrito se devuelve como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y salir o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible de un aviso de interrupción del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta póliza.

3. Efecto de la apelación. Si un adulto en la residencia contactado por el Distrito ya sea por teléfono o por correo, o publicando el aviso de posible interrupción del servicio en un lugar visible en la residencia, apela la factura del agua al Distrito, el Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial mientras La apelación está pendiente.

4. Cuándo no se puede discontinuar el servicio de agua. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago, siempre que se cumplan todas las siguientes condiciones:

(A) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la certificación del Distrito de un proveedor de atención primaria que una interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de El local donde se presta el servicio residencial de agua.

(B) El cliente demuestra que no puede pagar los cargos del servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considera que un cliente no puede pagar financieramente durante el ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de Cal Works, Cal Fresh, Asistencia General, MediCal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Programa de Pago Suplementario del Estado, o California Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Bebés y Niños de Mujeres, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.

(C) El cliente está dispuesto entrar en un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con esta póliza con respecto a todos los cargos delincuentes.

(D) Si un cliente cumple con todas las condiciones de los subpárrafos (A) a (C) anteriores, el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

(a) Amortización de los cargos delincuentes.

(b) Participación en un programa de pago alternativo.

(c) Una reducción parcial o total de los cargos delincuentes sin cargos adicionales para otros contribuyentes.

(d) Aplazamiento temporal de pago.

5. Naturaleza de las opciones de pago ofrecidas. Las opciones de pago ofrecidas a un cliente se estructurarán de tal manera que se pueda pagar los cargos delincuentes dentro de los 12 meses. El Distrito puede otorgar un período de reembolso más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades indebidas al cliente en función de las circunstancias del caso individual.

6. Interrupción de servicio. El servicio residencial puede suspenderse a más tardar cinco días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:

(A) El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un opciones de pago alternativo, o un aplazamiento o reducción en el plan de pago de cargos delincuentes por 60 días o más.

(B) Mientras realiza un acuerdo de amortización, opciones de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos delincuentes, el cliente no paga sus cargos actuales de servicio residencial durante 60 días o más.

7. Proporcionar información sobre la restauración del servicio. En caso de que el Distrito suspenda cualquier servicio residencial por falta de pago, deberá proporcionar a ese cliente información sobre cómo restaurar el servicio residencial.

8. Reconexión de clientes que cumplen con los estándares relacionados con la pobreza. Con respecto a un cliente residencial que demuestre ingresos familiares por debajo del 200% de la Línea Federal de Pobreza, el Distrito hará lo siguiente en caso de que el servicio de agua se suspenda por falta de pago:

(A) Establezca una tarifa de reconexión del servicio por reconexión durante las horas normales de operación en \$ 50.00, pero que no exceda el costo real de reconexión si es inferior a \$ 50.00. Las tarifas de reconexión se ajustarán anualmente de acuerdo con el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021. Para la reconexión del servicio residencial durante las horas no operativas, el Distrito establecerá una tarifa de reconexión del servicio en \$150.00, pero sin exceder el costo real de reconexión si es menor.

(B) Renuncia a los cargos por intereses de facturas delincuentes una vez cada 12 meses.

(C) Se considerará que un cliente tiene un ingreso familiar por debajo del 200% de la Línea Federal de Pobreza si algún miembro del hogar es un receptor actual de cualquiera de los programas de asistencia identificados en la Sección 4 (B) de esta póliza.

9. Servicio de residencia ocupada por inquilinos. Cuando el propietario, gerente u operador de cualquier vivienda, estructura, apartamento, complejo de apartamentos o parque sea el cliente registrado, el Distrito hará esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes mediante notificación por escrito, cuando la cuenta esté atrasada. El servicio se terminará al menos 10 días antes de la terminación. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residentes que tienen el derecho de convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija que paguen cualquier cantidad que pueda pagarse en la cuenta delinciente si el servicio de agua a la residencia ocupada por el inquilino se mide por separado en esa residencia o si el residente paga el costo de establecer una conexión medida por separado, y el inquilino acepta todos los términos y condiciones del servicio, incluidas las tarifas y cargos aplicables.

10. Reportes. El Distrito informará el número de desconexiones anuales del servicio de agua residencial por la imposibilidad de pagar en su sitio web y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos (State Water Resources Control Board).

11. Petición de revisión de Bill. Un cliente puede solicitar una revisión de la factura del servicio de agua a una residencia mediante la presentación de una solicitud por escrito o una solicitud de revisión de la factura dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la factura. La petición o solicitud identificará la factura solicitada para ser revisada y deberá indicar el ajuste o los cambios a la factura solicitada, y los motivos de dicha solicitud. La solicitud o petición puede enviarse por correo o entregarse a cualquier empleado en la oficina del Distrito y debe remitirse al Gerente del Distrito o al Administrador del Distrito o su designado. La revisión se llevará a cabo dentro de los diez (10) días de recibir la solicitud o petición por escrito y la determinación por escrito se enviará por correo o se entregará al cliente personalmente. Si el cliente no está satisfecho con la determinación, el cliente puede apelar ante la Junta Directiva del Distrito con una carta escrita enviando por correo o entregando a la oficina del Distrito que identifique los aspectos de la determinación con los que el cliente no está de acuerdo y por qué. La determinación de la apelación por parte de la Junta del Distrito será definitiva.