

# POLÍTICA DE DESCONTINUACIÓN DE VIVIENDAS

## SERVICIO DE AGUA POR IMPAGO

El Distrito de Servicios Comunitarios de Denair opera un sistema de agua comunitario que proporciona servicio de agua a, entre otros, residencias ubicadas dentro del Distrito. El Distrito se adherirá a la siguiente política, que se publicará en el sitio web de Internet del Distrito sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.

1. Duración de la morosidad. 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 de contacto con los 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 aviso por escrito. Cuando el Distrito se comunique con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono, el Distrito ofrecerá al cliente esta política sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. El Distrito ofrecerá discutir con el cliente opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, incluidos, entre otros, cronogramas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y una petición de revisión y apelación de facturas. Cuando el Distrito se comunique con el cliente nombrado en la cuenta mediante notificación por escrito, el aviso de morosidad de pago se enviará por correo al cliente de la residencia a la que se proporciona el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida a "ocupante". El aviso incluirá la siguiente información:

(A) El nombre y la dirección del cliente.

B) El monto de la morosidad.

(C) La fecha en que 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 los cargos atrasados.

E) Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación del proyecto de ley.

(F) Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un calendario de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales morosos, de acuerdo con estas políticas.

2.2. Falta de 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 política.

3. Efecto del recurso. Si un adulto en la residencia contactada por el Distrito, ya sea telefónicamente o por correo, o mediante la publicación del aviso de posible interrupción del servicio en un lugar visible en la residencia, apela la factura de agua al Distrito, el Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial mientras la apelación esté pendiente.

4. Cuando el servicio de agua no se puede interrumpir. El Distrito no suspenderá 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 las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua residencial.

(B) El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar los cargos por servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considera que un cliente es financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal del Distrito si cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de Cal Works, Cal Fresh, Asistencia General, MediCal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa de Nutrición de Suplementos Especiales de California 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 a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de acuerdo con esta política con respecto a todos los cargos atrasados.

(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 del saldo impagado.

b) Participación en un calendario de pagos alternativo.

c) Una reducción parcial o total del saldo impagado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.

d) Aplazamiento temporal del pago.

5. Naturaleza de las opciones de pago ofrecidas. Las opciones de reembolso ofrecidas a un cliente se estructurarán de tal manera que permitan pagar el saldo moroso en un plazo de 12 meses. El Distrito puede otorgar un período de reembolso más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades excesivas al cliente en función de las circunstancias del caso individual.

6. Interrupción del Servicio. El servicio residencial puede suspenderse no antes de 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 bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

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

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

7. Proporcionar información sobre el restablecimiento del servicio. En el caso de que el Distrito interrumpa cualquier servicio residencial por falta de pago, proporcionará 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 se suspenda el servicio de agua por falta de pago:

(A) Establezca una tarifa de reconexión de servicio para la reconexión durante las horas normales de operación en \$ 50.00, pero no exceda el costo real de la 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 no excederá el costo real de la reconexión si es menor.

(B) Renunciar a los cargos por intereses en las facturas morosas una vez cada 12 meses.

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

9. Servicio a 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 por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta esté en mora, de que el servicio se terminará al menos 10 días antes de la terminación. La notificación por escrito informará además a los ocupantes residentes de que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes se facturará el servicio, sin estar obligados a pagar ninguna cantidad que pueda adeudarse en la cuenta morosa si el servicio de agua a la residencia ocupada por el inquilino se mide por separado a esa residencia o si el residente paga el costo de establecer una conexión medida separada. y el inquilino acepta todos los términos y condiciones de servicio, incluidas las tarifas y cargos aplicables.

10. Informes. El Distrito informará el número de desconexiones anuales del servicio de agua residencial por incapacidad de pago en su sitio web y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

11. Petición de revisión del proyecto de ley. Un cliente puede solicitar la revisión de la factura del servicio de agua a una residencia presentando una solicitud por escrito o una petición de revisión de la factura dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la factura. La petición o solicitud identificará el proyecto de ley que se busca revisar e indicará el ajuste o los cambios al proyecto de ley solicitados, y las razones de esa solicitud. La solicitud o petición puede ser enviada por correo o entregada a cualquier empleado en la Oficina del Distrito y será remitida al Gerente de Distrito o Administrador de Distrito o a su designado. La revisión se llevará a cabo dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la petición o solicitud por escrito y se enviará una determinación por escrito o se entregará al cliente. Si el cliente no está satisfecho con la determinación, el cliente puede apelar a la Junta de Distrito enviando por correo o entregando al Secretario de Distrito una apelación por escrito que identifique aquellos 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 de Distrito será definitiva.