

**POLÍTICA DEL DISTRITO DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DE EAST NILES SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL
SERVICIO DE AGUA POR FALTA DE PAGO**

EFFECTIVO EL 1 DE FEBRERO DE 2020

A pesar de cualquier otra política, norma u ordenanza del Distrito de Servicios Comunitarios de East Niles ("Distrito"), esta Política sobre la Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago ("Política") se aplicará a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra política, norma u ordenanza, prevalecerá esta Política.

MOROSIDAD:

Todos los cargos por el agua residencial suministrada por el Distrito se deben pagar cuando se emite la factura y se convierten en morosos si no se pagan dentro de los veinte (20) días a partir de la fecha de envío de la factura. Al convertirse en morosos, se aplicará un cargo por demora de \$5.00 sobre los montos impagos. Por lo general, este aviso de saldo pendiente y la recaudación del cargo por demora se incluirán en la factura de servicio del mes siguiente. A aquellos clientes que hayan celebrado acuerdos de pago antes de la próxima facturación no se les aplicará un cargo por morosidad sobre los montos pagados posteriormente según los términos del acuerdo.

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO:

El Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días. Antes de que el Distrito suspenda el servicio de agua, se proporcionarán o intentarán proporcionar los siguientes avisos:

1. AVISO DE INTERRUPCIÓN POR CORREO POSTAL (15 días antes del cierre/45 días después de la morosidad):

Si el pago no se ha recibido dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la morosidad, se enviará un aviso por correo postal al cliente a la dirección donde se presta el servicio. Si la dirección de facturación del cliente es diferente de la dirección del servicio, el aviso se enviará a la dirección de facturación, así como a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, y se dirigirá al "Ocupante". El aviso incluirá, entre otros, toda la siguiente información:

- a. Nombre y dirección del cliente;
- b. La cantidad vencida;
- c. Fecha en la que se requieren pagos o arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- d. Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos;
- e. Descripción del proceso para disputar o apelar una factura;
- f. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede

- solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales morosos; y
- g. Número de teléfono del Distrito y un enlace web a la política de cobro por escrito del Distrito.

2. **AVISO DE CIERRE EN 48 HORAS** (por teléfono y/o colgador de puerta con copia de esta Política):

Además del Aviso de interrupción, el Distrito proporcionará un Aviso de Cierre en 48 horas que informa sobre la suspensión inminente del servicio de agua al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio. Este aviso de cierre en 48 horas se realizará mediante colgador de puerta y/o mediante una llamada telefónica al número de teléfono registrado, y notificará al cliente de que el servicio será suspendido si el pago no se recibe en una fecha específica.

Si el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible, de un aviso de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y la política del Distrito sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

Todos los cargos por servicios de agua morosos y las tarifas asociadas deben ser recibidos por el Distrito antes de las 2:00 p.m. en el día especificado en el Aviso de Cierre en 48 horas por escrito. Si el pago no se ha recibido dentro del tiempo indicado en el Aviso de Cierre en 48 horas, el servicio de agua será suspendido y no se volverá a conectar hasta que se haya realizado el pago al completo de todas las tarifas y cargos vencidos, incluidas las tarifas de reconexión o se hayan hecho arreglos alternativos de conformidad con esta Política.

PLANES DE PAGO ALTERNATIVOS:

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar, por escrito, un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por demora o interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado.

FACTURAS EN DISPUTA O APELACIONES:

Para disputar una factura o solicitar una apelación, el cliente debe presentar una queja formal por escrito y declarar claramente los motivos y todos los hechos que respaldan la apelación. Cualquier apelación por escrito debe presentarse al Distrito en:

East Niles Community Services District
1417 Vale Street
Bakersfield, CA 93306
(661) 871-2011

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. (excepto festivos)

CIRCUNSTANCIAS EN LAS QUE EL DISTRITO NO SUSPENDERÁ EL SERVICIO:

No obstante lo anterior, el Distrito no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:

1. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria 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 del local donde se presta el servicio residencial.¹
2. El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de seguridad suplementarios/Programa de pago complementario estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.
3. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con esta Política.

Si se cumplen todas estas tres condiciones, el cliente puede solicitar que los cargos morosos se amorticen durante un período de doce (12) meses. La carga de probar el cumplimiento de las tres condiciones descritas anteriormente recae sobre el cliente. Al recibir la documentación que alega el cumplimiento de las tres condiciones, el Gerente General del Distrito revisará esa documentación y determinará el cumplimiento dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la presentación para solicitar información adicional o aceptar o rechazar la solicitud.

Las excepciones a esta Política consideradas dignas y apropiadas pueden ser otorgadas caso por caso por el Gerente General o el designado del Gerente General.

¹ "Proveedor de atención primaria" se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 (b) (1) del Código de Bienestar e Instituciones como (A) Cualquier internista, médico general, obstetra-ginecólogo , pediatra, médico de medicina familiar, profesional médico o cualquier clínica de atención primaria, clínica de salud rural, clínica comunitaria o clínica ambulatoria de hospital actualmente inscrita en el programa Medi-Cal, que acepta proporcionar administración de casos a los beneficiarios de Medi-Cal O (B) Un condado u otra subdivisión política que emplee, opere o contrate con cualquiera de los proveedores de atención primaria enumerados en el subpárrafo (A), y que acepte usar a ese proveedor de atención primaria con el propósito de contratar bajo este artículo.

INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE AMORTIZACIÓN:

Si el cliente no cumple con el acuerdo de amortización por cargos morosos, O mientras cumple un acuerdo de amortización por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos actuales del servicio residencial por sesenta (60) días o más, el servicio residencial será interrumpido no antes de cinco (5) días hábiles después de que el Distrito publique un Aviso Final de 5 días de su intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad. Todos los cargos vencidos, incluidos los montos previamente amortizados, deben ser pagados para evitar la interrupción del servicio después de la publicación de un aviso de cinco (5) días.

En el caso de que el Distrito interrumpa el servicio residencial por falta de pago, proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio residencial.

REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:

Sujeto a cualquier disposición contraria en esta Política, cuando el servicio ha sido interrumpido por violación de las reglas o por falta de pago de las facturas, el Distrito cobrará las tarifas indicadas a continuación por la reconexión del servicio:

Cargo por restablecimiento del servicio (horario comercial)	\$25.00*
Cargo por restablecimiento del servicio (fuera del horario comercial)	\$75.00*

** Si el costo real del restablecimiento es menor que los montos anteriores, se facturará y cobrará el monto menor.*

Además de la tarifa de restablecimiento del servicio, si aún no hay un depósito registrado, se pagará un depósito. El Distrito hará todo lo posible para volver a conectar el servicio el día de la solicitud o el siguiente día hábil. La solicitud de servicio debe hacerse antes de las 2:00 p.m. del día que se desea la restauración del servicio. Las solicitudes hechas después de las 2:00 p.m. serán gestionadas el próximo día hábil.

El servicio de agua que es activado por cualquier persona que no sea personal del Distrito o sin autorización del Distrito puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales, así como a un proceso penal por robo de agua. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

CARGOS POR CHEQUE DEVUELTO:

Si se recibe un cheque para el pago de las tarifas, tasas o cargos del Distrito y el banco sobre el que se extrae rechaza el pago del cheque, por cualquier razón, se le cobrará al cliente la cantidad adeudada para cubrir el cheque devuelto, las tasas bancarias de NSF aplicadas al Distrito y un cargo por cheque devuelto de \$25.00. El pago para cubrir estos cargos debe hacerse en efectivo o con fondos certificados.

ROBO DE AGUA:

La ley de California, incluidas, entre otras, las secciones 498, 624 y 625 del Código Penal, definen varios métodos de robo de agua. En caso de que se descubra un posible robo de agua, el personal del Distrito se comunicará con el personal de aplicación de la ley. El robo de agua puede resultar en que el Distrito presente cargos.

SITUACIONES DE INQUILINOS-ARRENDADORES:

Cuando el Distrito proporciona un servicio residencial con medidor individual a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial con múltiples unidades, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura, o parque es el cliente registrado, el Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta esté atrasada, de que el servicio será suspendido al menos 10 días antes de la suspensión. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales de que tienen el derecho de convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que se deba en la cuenta morosa siempre que el inquilino proporcione la verificación de arrendamiento en forma de contrato de alquiler o comprobante de pago de la renta.

Para complejos de múltiples unidades con un medidor maestro, el Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones de servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las normas y reglamentos del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico legalmente disponible para que el Distrito suspenda de forma selectiva el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos de las reglas y regulaciones del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que sí hayan cumplido con esos requisitos.

Antes de recibir el servicio, cada inquilino solicitante de una conexión medida tendrá que hacer un depósito en efectivo para garantizar el pago de sus facturas de agua según lo exige la Política del Distrito.

En el caso de una vivienda unifamiliar separada, el Distrito puede exigir a un ocupante que se convierte en cliente que verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el arrendador, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de la renta, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.

INFORME DE INTERRUPCIONES:

El Distrito informará sobre la cantidad total de interrupciones anuales del servicio residencial por imposibilidad de pago a la Junta Directiva del Distrito y lo publicará en el sitio web del Distrito.

PREGUNTAS O QUEJAS DEL LOS CLIENTES:

Las preguntas sobre esta política deben hacerse al Distrito en: East

Niles Community Services District

1417 Vale Street

Bakersfield, CA 93306

(661) 871-2011

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. (excepto festivos)

Si el personal de Cuentas del Cliente no puede satisfacer la queja de facturación de un cliente, el cliente puede presentar una queja ante el Gerente General. En caso de que el Gerente General no pueda satisfacer la queja del cliente, el cliente puede presentar una queja ante la Junta Directiva presentando la queja por escrito. La decisión de la Junta Directiva será definitiva.