

EXPOSICIÓN A

Distrito de Servicios Públicos de Heber Política de terminación del servicio de agua residencial 3520

(A partir del 1 de abril de 2020)

1. **Fondo**

Esta política se adopta para satisfacer las obligaciones del Distrito de Servicios Públicos de Heber (Distrito) bajo la Sección 60370 y siguientes del Código de Servicios *Públicos de California. et seq.* y el Código de Salud y Seguridad Sección 116900 *y siguientes.*, que rigen la terminación de cierto servicio público. Código de Salud y Seguridad Sección 116900 *y siguientes.*, la Ley de Protección contra El Cierre del Agua promulgada por la SB 998, requiere que los proveedores de agua urbanas y los sistemas de agua urbanos y comunitarios, como el Distrito, adopten una política escrita con respecto a la interrupción del servicio residencial debido al impago. El Distrito puede ser contactado por teléfono al (760) 482-2440 para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

Esta política estará disponible y publicada en el sitio web del Distrito (www.heber.ca.gov) en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma que sea hablado por al menos el 10% de los residentes en el área de servicio.

2. **Pago por Servicio Residencial de Agua**

Cada persona que recibe servicio de agua del Distrito está obligada a pagar por dicho servicio dentro de los 21 días calendario de la facturación o el envío por correo. Salvo que lo prohíba la ley, el Distrito tendrá el derecho de interrumpir el servicio de agua por no realizar el pago completo y oportuno. El Distrito no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago hasta que la cuenta del sujeto haya estado en mora durante al menos 60 días calendario.

3. **Cargo por aviso de morosidad**

Si el pago de una factura no se recibest por cierre de la empresa el día calendario 21 después de la fecha de la factura, la cuenta se considera "tarde" y un cargo por mora se evaluará según lo establecido en la Lista de otros cargos y tarifas del Distrito (Canadá - Prueba documental C).

4. **Acuerdos de pago**

Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua o cualquier otra tarifa evaluada de acuerdo con el Programa de Otros Cargos y Tarifas del Distrito (Prueba C) o esta política y dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio. El Distrito otorgará un acuerdo de pago o un plan de amortización según lo especificado en esta política para cualquier cliente que aún no tenga un acuerdo de pago activo o un plan de amortización.

Los acuerdos de pago que se extienden hasta el siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe ser por escrito y confirmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo impagado durante un período definido por el cliente, que no excederá de 12 meses a partir de la fecha del acuerdo de amortización. Los pagos amortizados pueden combinarse con las facturas regulares futuras del cliente y estar sujetos a la fecha de vencimiento de las facturas regulares futuras del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulan cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una amortización adicional de ningún cargo no pagado posterior mientras paga cargos morosos de conformidad con un plan de amortización.

Un cliente que entre y cumpla con un plan de amortización o arreglo de pago no se considerará moroso. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización o arreglo de pago dará lugar a que el cliente sea considerado moroso. El cliente estará sujeto a desconexión una vez que la cuenta esté en mora durante 60 días calendario y no haya arreglos o extensiones adicionales disponibles para ningún nuevo saldo moroso, y al cliente no se le concederán futuros acuerdos de pago alternativos hasta que se haya pagado el saldo moroso.

No menos de 7 días hábiles antes de la desconexión, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para ponerse en contacto con el cliente de desconexión pendiente por teléfono, correo o aviso por correo electrónico. Además, se proporcionará un aviso de advertencia de cierre final por medio de una percha de puerta entregada a las instalaciones no menos de 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio.

5. Notificaciones

Según lo exija la ley, el Distrito notificará al cliente que la cuenta permanece vencida y que se llevarán a cabo más acciones de cobro. Los medios de notificación serán por teléfono, correo o notificación en las instalaciones. El Distrito no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto por teléfono, correo o correo electrónico que no haya sido mantenida actualizada por el cliente.

6. Aviso de desconexión por escrito

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya sido moroso durante al menos 60 días calendario. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con el cliente por escrito al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El Aviso de desconexión por escrito (Aviso de cierre) se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta y entregada o enviada por correo a la dirección de servicio, si es diferente de la dirección postal. El Aviso de desconexión por escrito (Aviso de apagado) incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
- Cantidad vencida
- Fecha en la que se requieren acuerdos de pago o pago para evitar la interrupción del servicio
- Descripción del proceso y procedimiento para solicitar un plan de amortización
- Descripción del proceso para disputar o apelar un proyecto de ley
- Número de teléfono del Distrito y un enlace web a la Política de Terminación de Agua Residencial del Distrito

Aviso a los inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia con medición individual: : El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está atrasada y sujeto a desconexión al menos 10 días calendario antes de que se cierre el servicio de agua. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin estar obligado a pagar la cantidad adeudada en la cuenta de morosidad, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que el inquilino/ocupante no se le cobre por el monto moroso, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de un contrato de alquiler o prueba de los pagos de alquiler y verificar que el titular moroso era el arrendador, administrador de la propiedad u otro agente de la propiedad

Aviso a los inquilinos/ocupantes en un complejo multi-unidad servido a través de un medidor maestro: El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de aviso por escrito colgado en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta de servicio de agua está en atraso y sujeto a desconexión al menos 15 días calendario antes de que se cierre el servicio de agua. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en clientes del Distrito sin estar obligado a pagar la cantidad adeudada en la cuenta de morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en la(s) dirección(es) atendida(s) por el medidor principal. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad por los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si hay 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 han cumplido con esos requisitos.

Si el Aviso de desconexión por escrito se devuelve por correo como no entregado, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con el cliente por teléfono, y para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción por falta de pago.

7. Aviso de advertencia de apagado

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago según lo establecido en esta Política. El último medio de notificación será en forma de una percha de puerta (Aviso de advertencia de cierre) entregada a las instalaciones no menos de 5 días antes de la interrupción del servicio. Se puede aplicar un cargo por aviso de advertencia de cierre a una cuenta para cualquier notificación establecida en el Programa de otros cargos y tarifas.

8. Desconexión del Servicio de Agua

El Distrito desconectará el servicio de agua apagando y bloqueando el medidor.

9. Restablecimiento del Servicio

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una Tarifa de Reconexión, según lo establecido en el Programa de Otros Cargos y Tarifas. El Distrito volverá a conectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restaurará el servicio antes del final del siguiente día hábil después del pago de cualquier monto vencido y cargos morosos atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de agua que es activado por cualquier persona que no sea el personal del Distrito o sin autorización del Distrito puede estar sujeto a multas o cargos o cargos adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

10. Restablecimiento del servicio después del horario comercial

El servicio restaurado después de las 4:30 p.m. de lunes a viernes, los fines de semana o los días festivos se puede cobrar una tarifa de reconexión fuera del horario comercial normal, según lo establecido en el Programa de otros cargos y tarifas.

11. Notificación de disposición del pago devuelto

Una vez recibido un cheque devuelto (u otro método de pago) tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, la cuenta se devolverá al proceso de

morosidad del Distrito como si no se intentara pagar el saldo adeudado. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono, correo o correo electrónico del artículo devuelto y el estado de morosidad de la cuenta. Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y para pagar un cargo de cheque devuelto (como se especifica en el programa de otros cargos y cargos del Distrito) deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

12. Pago devuelto por el servicio previamente desconectado

En el caso de que un cliente presente un cheque no negociable o una tarjeta de crédito en disputa como pago para restaurar el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Servicio restablecido por el Distrito, el Distrito puede desconectar el servicio sin previo aviso. No se notificará la rescisión en el caso de un cheque no negociable o una tarjeta de crédito fraudulenta utilizada para el pago de cargos de agua que fueron objeto de interrupción.

13. Proyectos de ley en disputa

Si un cliente cree que fue sobrecargado por el servicio de agua residencial o cobrado por el servicio de agua residencial no prestado, el cliente puede impugnar la cantidad adeudada notificando al Distrito por escrito a más tardar 35 días calendario a partir de la fecha de emisión original de la factura disputada. El Distrito evaluará la información proporcionada por el cliente e investigará el asunto. El Director General, o designado, tomará una decisión basada en toda la información y tendrá la autoridad para ajustar el importe adeudado de manera justa y equitativa, si procede.

Si el cliente no está de acuerdo, el cliente podrá, en un plazo de 10 días naturales a partir de la decisión del Director General, apelar la decisión, por escrito, ante el Consejo de Administración. El Consejo de Administración revisará el expediente y tomará una determinación en su próxima reunión ordinaria del Consejo de Administración. La decisión del Consejo de Administración será final.