

**DISTRITO DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE CAMBRIA
POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA
RESIDENCIAL**

1. Propósito

Esta política se ha establecido para cumplir con la Ley 998 del Senado, conocida como la "Ley de Protección contra el Cierre del Agua" y aprobada por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018. (Código de Servicios Públicos de California, Secciones 116900 y siguientes). Esta Política estará disponible en el sitio web del Distrito de Servicios de la Comunidad de Cambria. Se puede comunicar con el Departamento de Agua del Distrito por teléfono al (805) 927-6223 para hablar acerca de las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con los términos de esta política.

2. Fecha de vigencia

Esta política entrará en vigencia el febrero 1, 2020.

3. Idiomas publicados

Esta política y los avisos por escrito requeridos en esta política estarán disponibles y publicados en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de agua del Distrito.

4. Requisitos previos a la interrupción del servicio de agua residencial

- A. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el cliente haya estado en mora por al menos 60 días. El Distrito se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito no menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago.
- B. Cuando el Distrito se comunique con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono de conformidad con el subpárrafo (A), el personal ofrecerá proporcionar por escrito al cliente esta política. El personal del Distrito ofrecerá hablar sobre opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluidos, entre otros, planes de pagos alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y solicitud de revisión de facturas y apelación.
- C. Cuando el Distrito se comunique con el cliente nombrado en la cuenta mediante una notificación escrita de conformidad con el subpárrafo (A), la notificación escrita de la morosidad de pago y la interrupción inminente se enviarán por correo al cliente a la dirección que figura en el registro. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua residencial, dirigida al "Ocupante". La notificación incluirá, pero no se limita a toda la siguiente información en un formato claro y legible:
 - (i) El nombre y la dirección del cliente
 - (ii) El importe de la morosidad
 - (iii) La fecha en la que se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio de agua residencial, que será 60 días a partir de la fecha en que la factura se convirtió en morosa a menos que se extienda a discreción del Gerente General

- (iv) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos
- (v) Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación
- (vi) Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un plan de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicio de agua residencial morosos
- (vii) El número de teléfono del Distrito y un enlace web a la política escrita del Distrito

5. Requisitos de notificación de buena fe

- A. Si el Distrito no puede comunicarse con el cliente o un adulto que ocupe la residencia por teléfono, y la notificación por escrito se devuelve por correo 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 inminente del servicio de agua residencial por falta de pago y la política del Distrito para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.
- B. Si el cliente busca la revisión o apelación de su factura, se pondrá en contacto con el Distrito antes de la fecha de vencimiento del pago y el Distrito investigará. Si la investigación no tiene una resolución aceptable para el cliente, el cliente puede solicitar la revisión del Gerente General y posteriormente puede apelar ante la Junta. El Distrito notificará por escrito la hora y el lugar de la apelación al menos siete (7) días antes de la reunión de la Junta. La decisión de la Junta será definitiva. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial mientras la apelación esté pendiente.

6. Prohibición de interrumpir el servicio de agua residencial

- A. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un médico, tal como ese término se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la interrupción del servicio de agua residencial pondrá en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio de agua residencial o representará una amenaza seria para su salud y seguridad.
 - (ii) El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio de agua 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/Pago suplementario estatal, el Programa 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 por ciento del nivel federal de pobreza.
 - (iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan para un pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos morosos.
- B. Si se cumplen todas las condiciones mencionadas anteriormente, el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
 - (i) Amortización del saldo impago
 - (ii) Participación en un plan de pago alternativo.

- (iii) Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes
- (iv) Aplazamiento temporal de pago

- C. El Gerente General está autorizado para determinar con cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo 6.B se compromete el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago siempre que el reembolso de cualquier saldo pendiente se produzca dentro de los 12 meses, y siempre que el Gerente General solo pueda aprobar una reducción parcial o total del saldo impago si esa reducción puede financiarse con los ingresos del impuesto a la propiedad que la Junta Directiva del Distrito aprobó y transfirió al presupuesto del Fondo de Agua explícitamente con el propósito de hacerlo.
- D. El servicio de agua residencial puede suspenderse a más tardar 5 días hábiles después de que el Distrito publique un último aviso de intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:
- (i) El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos por 60 días o más.
 - (ii) Al llevar a cabo un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos actuales por servicio de agua residencial durante 60 días o más.

7. Restauración del Servicio de agua

- A. Si el Distrito interrumpe el servicio de agua residencial por falta de pago, deberá proporcionar al cliente información sobre cómo restablecer el servicio de agua residencial. Para un cliente residencial que demuestre al Distrito que el ingreso familiar es inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito deberá hacer lo siguiente:
- (i) Establecer una tarifa de reconexión del servicio por reconexión durante el horario de atención normal por un monto que no exceda de cincuenta dólares (\$50), o el costo real de reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio de agua residencial fuera del horario de atención, el Distrito establecerá una tarifa de reconexión del servicio que no exceda de ciento cincuenta dólares (\$150), o el costo real de la reconexión fuera del horario de atención si es menor. El monto máximo de \$50 para la reconexión durante el horario de atención y de \$150 fuera del horario de atención estará sujeto a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021. El Distrito utilizará el promedio del área de Los Ángeles y San Francisco para determinar el aumento en el índice de precios al consumidor.
 - (ii) Renunciar a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.
- B. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario 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 por ciento del nivel federal de pobreza.

8. Servicios relacionados con las relaciones entre propietarios e inquilinos

- A. Si el Distrito proporciona un servicio de agua residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un estacionamiento de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo como se define en la Sección 17008, y el propietario, gerente, o el operador de la vivienda, estructura o estacionamiento es el cliente registrado, el Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta esté atrasada que el servicio se suspenderá al menos 10 días antes de la suspensión. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que se deba a la cuenta morosa.
- B. El Distrito no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, 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, incluidos los requisitos que pueden incluir, entre otros, el pago de un depósito de \$120 y completar una solicitud de servicio del Distrito para que el Gerente General, o la persona designada, pueda evaluar si el Distrito está satisfecho de que los solicitantes residenciales puedan cumplir con los términos y condiciones del servicio, o si existe un medio físico legalmente disponible para el Distrito para suspender selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que el Distrito esté satisfecho pueden cumplir con los términos y condiciones del servicio.

9. Requisitos de informes

El Distrito informará anualmente la cantidad de interrupciones del servicio residencial por no poder pagar en el sitio web del Distrito y en la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

10. Limitaciones de esta política

Nada en esta política restringe, limita o perjudica la capacidad del Distrito de interrumpir el servicio a un cliente por razones que no sean las explícitamente establecidas en esta política, incluidas, entre otras, acciones no autorizadas del cliente.

11. Otras acciones para asegurar el cobro de cargos morosos

- A. De conformidad con la Sección 61115(3)(C) del Código de Gobierno, el Distrito puede multar a un cliente por no pagar los cargos a una tasa del diez por ciento (10%), más una multa adicional del uno por ciento (1%) por mes impago de los cargos.
- B. De conformidad con la Sección 61115(b) del Código de Gobierno, el Distrito puede cobrar los cargos y multas morosas en la lista de impuestos de la misma manera que los impuestos a la propiedad.
- C. De conformidad con la Sección 61115 (c) del Código de Gobierno, la Junta de Directores autoriza al Gerente General o la persona designada a ejecutar un

certificado que declare en un formulario aprobado por el asesor legal del Distrito el monto de los cargos y multas vencidos y el nombre y la última dirección conocida de la persona responsable de los cargos y multas morosos, y registrar dicho certificado en la oficina del Registrador del Condado de San Luis Obispo de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Gerente General. Dichos procedimientos incluirán una disposición de que el registro

del certificado solo puede ocurrir después de notificar al cliente la intención del Distrito de registrar el certificado, que el cliente tienen diez días hábiles para informar al Distrito la intención de apelar el registro del certificado a la Junta Directiva, y si el cliente apela, entonces el certificado solo puede registrarse después de que la Junta Directiva considere la apelación y solo si la Junta Directiva ordena que se registre el certificado.