

## Resolución 20-02

### DISTRITO DE SERVICIOS COMUNITARIOS DE ARVIN

#### PÓLIZA DE DESCONTINUACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA RESIDENCIAL

1. Propósito. Esta póliza ha sido establecida para cumplir con el Proyecto de Ley 998 del Senado, conocido como "Ley de Protección Contra el Cierre del Agua" y aprobada por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018.
2. Fecha de Vigencia. Esta póliza entrará en vigencia a partir del 1 de abril de 2020.
3. Idiomas Publicados. Esta póliza y los avisos escritos requeridos en esta póliza estarán disponibles y publicados en inglés, español 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.
  - A. El Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago hasta que un saldo por parte de un cliente haya estado tardío durante al menos sesenta (60) días. No menos de siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago, el Distrito se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito. Un cliente puede comunicarse con la oficina del Distrito al (661) 854-2127 para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago.
  - B. Cuando el Distrito contacte al cliente nombrado en la cuenta por teléfono en conformidad con el subpárrafo (A), el personal ofrecerá proporcionar por escrito al cliente esta póliza. El personal del distrito ofrecerá repasar opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago y ofrecer al cliente al menos uno de los siguientes: horarios de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo vencido. Además, se informará al cliente sobre el proceso de revisión y apelación de facturas.
  - C. Cuando el Distrito contacte al cliente nombrado en la cuenta mediante un aviso por escrito en conformidad con el subpárrafo (A), el aviso por escrito del saldo tardío y la interrupción de la discontinuación se enviará por correo al cliente de la residencia a la que se proporciona el servicio residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se provee el servicio residencial, dirigida al "Ocupante". El aviso incluirá, entre otros, toda la siguiente información en un formato claro y legible:
    - (i) El nombre y la dirección del cliente.
    - (ii) El monto del saldo tardío.
    - (iii) La fecha en la cual se requiere el pago o arreglo para el saldo a fin de evitar la interrupción del servicio residencial, que será de sesenta (60) días a partir de la fecha en que la factura quedó vencida 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 tardíos.

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

(vi) Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un cronograma de saldo diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales tardíos.

5. Requisitos de Notificación de Buena Fe.

A. 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 por correo como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y retirarse, 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 póliza del Distrito para la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

B. Si un adulto en la residencia apela la factura del agua al Distrito o cualquier otro organismo administrativo o legal ante el cual dicha apelación pueda ser legalmente presentada, el Distrito no suspenderá el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente.

6. Petición Para Revisión de Factura de Agua y Proceso de Apelación.

A. Si un cliente tiene una queja o disputa con respecto al servicio o la exactitud de una factura u otros cargos, el cliente tiene el derecho de reunirse con el Gerente General o la persona designada para discutir la disputa y presentar cualquier evidencia que el cliente tenga para apoyar su posición. En el caso de disputas sobre facturas, el cliente deberá presentar su queja, solicitud de reunión o solicitud de inicio de una investigación por escrito a más tardar diez (10) días de haber recibido la factura en disputa. .

B. En la reunión con el Gerente General, o la persona designada, el cliente debe presentar evidencia para respaldar su posición y puede estar acompañado por un representante. El Gerente General tomará una decisión por escrito con respecto a la disputa de los clientes dentro de cinco (5) días después de la reunión con el cliente.

C. Si el cliente no está satisfecho con la decisión del Gerente General, el cliente puede apelar esa decisión ante la Junta Directiva. La apelación debe presentarse por escrito dentro de los catorce (14) días posteriores a la decisión del Gerente General, con una explicación completa y detallada, a la Junta para su resolución. El Gerente General hará todo lo posible para establecer una audiencia sobre la disputa para la próxima reunión de la Junta programada regularmente y hará que se notifique dicha audiencia al cliente.

D. El Gerente General preparará para la Junta un informe escrito sobre la disputa, resumiendo los hechos, la acción hasta la fecha, sus hallazgos específicos con respecto a la disposición del asunto. En la audiencia, el cliente puede presentar cualquier evidencia en apoyo de su posición y solicitar una decisión de la Junta.

E. La Junta actuará con prontitud para resolver la disputa, pero puede retrasar la resolución de la disputa a una reunión ordinaria posterior para investigar la disputa o recibir informes especiales relacionados con la disputa. Cualquier retraso adicional será acordado libre y voluntariamente por el cliente.

F. La decisión de la Junta Directiva será definitiva. Si la Junta no toma una decisión dentro de los sesenta (60) días posteriores al presentarse la apelación ante la Junta, esta falta de acción se considerará una denegación de la acción solicitada, a menos que el Distrito haya informado al cliente por escrito de su intención de extender El período de resolución.

7. Prohibición de Descontinuar el Servicio Residencial de Agua.

A. El Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de saldo si se cumplen todas las siguientes condiciones:

(i) El cliente, o inquilino del cliente, presentara al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define el término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Bienestar y el Código de Instituciones, 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 de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial.

(ii) 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 saldo 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.

(iii) El cliente está dispuesto a establecer un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo o un plan de saldo diferido o reducido con respecto a todos los cargos tardíos que ofrece el Distrito.

B. Si no se cumplen las condiciones enumeradas anteriormente, el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

(i) Amortización del saldo vencido.

(ii) Participación en un cronograma de pago alternativo.

(iii) Una reducción parcial o total del saldo vencido financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes, si se han proporcionado fondos al Distrito para poder hacerlo.

(iv) Aplazamiento temporal del saldo.

C. El Gerente General está autorizado para determinar cuál de las opciones de pago descritos en el párrafo (B) se ofrecerá al 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 no pagado si esa reducción puede ser financiada con los ingresos que la Junta Directiva del Distrito ha recibido y transferido al presupuesto del Fondo de Agua explícitamente con el propósito de hacerlo.

D. El servicio residencial se puede suspender no antes de cinco (5) 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:

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

(ii) Al llevar a cabo un acuerdo de amortización, un calendario de saldo alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos tardíos, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante sesenta (60) días o más.

#### 8. Restauración del Servicio de Agua.

A. El Distrito proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio 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 debe hacer lo siguiente:

(i) Establecer la tarifa de reconexión de servicio para la reconexión durante las horas normales de operación en una cantidad que no exceda de cincuenta dólares (\$ 50), o el costo real de reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio residencial durante las horas no operativas, el Distrito establecerá una tarifa de reconexión del servicio que no exceda de ciento cincuenta dólares (\$ 150), o el costo real de la reconexión durante las horas no operativas si es menor.

(ii) El monto máximo de \$ 50 para la reconexión durante las horas de operación y \$ 150 durante las horas no operativas 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 Área de San Francisco para determinar el aumento en el Índice de Precios al Consumidor.

(iii) Exonera a los cargos por intereses sobre facturas tardías una vez cada 12 meses.

B. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea federal de pobreza si algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario / Suplemento Estatal Suplementario Programa de saldo, o Programa de nutrición

suplementaria especial 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.

9. Servicios Relacionados con las Relaciones Entre Propietarios e Inquilinos.

A. Si el Distrito proporciona un servicio residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo como se define en la Sección 17008, y el propietario, gerente u Operador de la vivienda, estructura o parque si 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 descontinuará al menos diez ( 10) días antes de la discontinuación. 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 que paguen cualquier cantidad que se deba en la cuenta tardía.

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 saldo de un depósito de \$ 125 y la sumisión completa de un Solicitud de servicio del Distrito para que el Gerente General, o la persona designada, pueda evaluar si el Distrito está convencido de que los solicitantes residenciales pueden cumplir con los términos y condiciones del servicio, o si existe un medio físico legalmente disponible para que el Distrito rescinda selectivamente el servicio para aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales con los cuales el Distrito esté satisfecho que pueden cumplir con los términos y condiciones del servicio.

10. Requisitos de Informes. El Distrito informará anualmente la cantidad de interrupciones del servicio residencial por no poder pagar en el sitio de internet del Distrito a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

11. Limitaciones de esta póliza. Nada en esta póliza restringe, limita o perjudica la capacidad del Distrito para discontinuar el servicio a un cliente por razones distintas a las explícitamente establecidas en esta póliza, incluidas, entre otras, acciones no autorizadas del cliente.

12. Otras acciones para asegurar el cobro de cargos tardíos.

A. En conformidad con la sección 61115 (a) (3) (C) del Código de Gobierno, el Distrito penalizará a un cliente por no pagar los cargos a una redito del diez por ciento (10%), más una multa adicional del uno por ciento (1%) por mes por el saldo de los cargos.

B. De conformidad con la Sección 61115 (b) del Código de Gobierno, el Distrito puede cobrar todos los cargos y multas tardías en la lista de impuestos de la misma manera que los impuestos a la propiedad.

C. En 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 vencidas y el nombre y la última dirección conocida de la persona responsable de los cargos y multas tardías, y registrar dicho certificado en la oficina del Registrador del Condado de Kern 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 los clientes tienen diez (10) días hábiles para informar al Distrito si el cliente tiene la intención de apelar la grabación del certificado ante 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 indica que el certificado está registrado.