

DISTRITO DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE JURUPA
Política sobre la Interrupción del Servicio de Agua Residencial debido a la Falta de Pago

SECCIÓN 1: APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta Política sobre la Interrupción del Servicio de Agua Residencial ("Política") se aplicará a todas las cuentas del Distrito para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta de servicio no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, reglamento o política del Distrito, esta Política prevalecerá.

SECCIÓN 2: INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si tiene preguntas o necesita asistencia con respecto a su factura de agua, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente del Distrito al (951) 685-7434. Los clientes también pueden acercarse al mostrador de Servicio al Cliente del Distrito ubicado en 11201 Harrel Street, Jurupa Valley, CA 91752 durante el horario comercial del Distrito de lunes a viernes, excepto los días festivos del Distrito.

SECCIÓN 3: PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN

Los cargos por servicios de agua se pagan al Distrito una vez al mes o con la frecuencia que determine la Junta Directiva del Distrito regularmente. Todas las facturas por el servicio de agua deben pagarse al momento de su emisión y se considerarán morosas si no se pagan dentro de los diez (10) días de la fecha de la factura. Se observará un período de gracia de dieciséis (16) días adicionales antes de que se aplique un recargo por mora del diez (10) por ciento. Como cortesía, el Distrito renunciará a un (1) cargo por pago atrasado dentro de cualquier período de doce (12) meses a solicitud del cliente.

SECCIÓN 4: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POR FALTA DE PAGO

Si una factura está atrasada por al menos sesenta (60) días, el Distrito puede procesar la cuenta por falta de pago e interrumpir el servicio de agua en la dirección del servicio.

Aviso Escrito al Cliente. El Distrito proporcionará un aviso por correo al cliente registrado al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso deberá incluir:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el importe de la morosidad;

- (c) la fecha en la cual se requieren pagos o acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una extensión, amortización, plan de pago alternativo o reducción de pago;
- (e) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

Aviso por escrito a los ocupantes o inquilinos.

- (a) Si el Distrito proporciona un servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, edificio residencial de múltiples unidades, estacionamiento de casas rodantes o establecimiento de trabajo agrícola, y el propietario o administrador de la propiedad es el cliente registrado, o si la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio, el Distrito también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección del servicio al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso se dirigirá al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 anterior y también informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito se proporcionan en la Sección 7 a continuación.
- (b) Si el Distrito proporciona servicio de agua residencial a través de un medidor maestro, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para notificar a los ocupantes que viven en la dirección del servicio al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua. Esta notificación se realizará ya sea (i) enviando un aviso por correo a cada unidad residencial; (ii) colocando el aviso en cada unidad residencial; (iii) si colocar el aviso en cada unidad es imposible o inviable, colocando dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso al edificio o edificios; o (iv) haciendo algún otro esfuerzo razonable de buena fe para brindar un aviso por escrito a los ocupantes. El aviso se dirigirá al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 anterior y también informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito se proporcionan en la Sección 7 a continuación.

Aviso en persona o telefónico. El Distrito también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente registrado o a una persona adulta que viva en la dirección del servicio en persona o por teléfono al menos siete (7) días antes de la interrupción del servicio. El Distrito ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta Política y analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de una extensión o amortización.

Colocar el Aviso en la Dirección del Servicio. Si el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o una persona adulta que viva en la dirección del servicio en persona o por teléfono, hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de interrupción inminente del servicio de agua residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso y la copia de esta Política se dejarán en la vivienda al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso deberá incluir:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el importe de la morosidad;
- (c) la fecha en la cual se requieren pagos o acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

Plazo de desconexión. Los cargos morosos deben pagarse y deben ser recibidos por el Distrito, o se deben realizar acuerdos de pago alternativos a más tardar a las 5:30 p. m. en la fecha especificada en el aviso de desconexión. No se aceptan matasellos.

Circunstancias bajo las cuales no se suspenderá el servicio. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) durante una investigación por parte del Distrito de una disputa o queja de un cliente según la Sección 5.1 a continuación;
- (b) durante la tramitación de una apelación ante la Junta Directiva del Distrito bajo la Sección 5.3 a continuación; o
- (c) durante el período en el que el pago de un cliente está sujeto a una extensión, amortización, plan de pago alternativo o reducción aprobada por el Distrito según la Sección 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

Circunstancias médicas y financieras especiales bajo las cuales los servicios no serán interrumpidos.

- (a) El Distrito no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen las condiciones a continuación:
 - (i) El cliente o, el inquilino del cliente, presenta al Distrito una solicitud de exención médica completa que incluye la certificación de un proveedor de atención primaria certificado de que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio de agua residencial. Se requerirá una recertificación anual;
 - (ii) El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considera que el cliente es financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) cualquier miembro de la vivienda del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños; o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y
 - (iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, que incluye una extensión, una amortización, un plan de pago alternativo o una reducción de pago con respecto a los cargos morosos. El Distrito determinará el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y documentación proporcionadas.
- (b) Para cualquier cliente que cumpla con todas las condiciones anteriores, el Distrito ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, que el Distrito seleccionará a su discreción: (1) una extensión del período de pago; (2) amortización del saldo impago; (3) un plan de pago alternativo; o (4) un pago reducido. El Distrito seleccionará el acuerdo de pago más adecuado, tomando en cuenta la información y la documentación entregadas por el cliente, así como las necesidades de pago del Distrito. Cualquier acuerdo de pago celebrado de conformidad con esta Sección estará sujeto a los términos, condiciones y recursos, de la Sección 6.
- (c) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones del inciso (a). Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los siete (7) días y: (1) notificará al cliente el acuerdo de pago alternativo seleccionado por el Distrito; (2) solicitará información adicional del cliente; o (3) notificará al cliente que él o ella no cumple con las condiciones del inciso (a).

- (d) El Distrito puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo en virtud de esta sección no hace nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (a) pagar sus cargos impagos antes de la fecha de pago extendida; (b) pagar cualquier importe amortizado adeudado según el plan de amortización; (c) pagar cualquier importe adeudado según el plan de pago alternativo; (d) pagar el importe del pago reducido en su fecha de vencimiento; o (e) pagar sus cargos actuales del servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

Momento de Interrupción del Servicio. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago un sábado, domingo, día festivo legal o en cualquier momento durante el cual la oficina del Distrito no esté abierta al público.

Restauración del Servicio. Los clientes cuyo servicio de agua ha sido procesado por falta de pago o interrumpido pueden comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona para tratar la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago de: (a) cualquier importe vencido, incluidos intereses o multas aplicables; (b) una tarifa de procesamiento de \$ 50.00 si se paga antes de las 4:00 p. m. La restauración del servicio el mismo día en que se recibe el pago después de las 4:00 p. m. incurrirá en una tarifa de procesamiento adicional de \$ 80.00; (c) y un depósito de seguridad, si lo requiere el Distrito.

SECCIÓN 5: PROCEDIMIENTOS PARA IMPUGNAR O APELAR UNA FACTURA

Plazo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el importe de una factura dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de una factura en disputa. Únicamente a los fines de esta Sección 5.1, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días después del envío e inmediatamente después del envío por correo electrónico.

Revisión del Distrito Una queja o solicitud de investigación oportuna será revisada por un gerente del Distrito, quien deberá proporcionar una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión, amortización, plan de pago alternativo o reducción de pago según la Sección 6.

Apelación a la Junta Directiva. Cualquier cliente cuya queja o solicitud de investigación oportuna de conformidad con la Sección 5 haya resultado en una determinación adversa puede apelar la determinación ante la Junta Directiva mediante la presentación de un aviso de apelación por escrito ante el Secretario del Distrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío por correo de dicha

determinación por parte del Distrito. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario del Distrito establecerá el asunto para que sea presentado en la próxima reunión de la Junta y enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta será definitiva.

SECCIÓN 6: EXTENSIONES Y OTROS ACUERDOS ALTERNATIVOS DE PAGO

Plazo para Solicitar una Extensión u otro Acuerdo de Pago Alternativo Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, el cliente puede solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los trece (13) días después del envío de un aviso escrito de interrupción del servicio por parte del Distrito, esta solicitud será revisada por un gerente del Distrito. Las decisiones del distrito con respecto a extensiones y otros acuerdos de pago alternativos son finales y no están sujetas a apelación ante la Junta Directiva del Distrito.

Extensión. Si el Distrito lo aprueba, el pago de un cliente de su saldo vencido no pagado puede extenderse temporalmente por un período que no exceda cuatro (4) días después de la fecha programada para el procesamiento de la falta de pago. El cliente pagará el total del saldo impago adeudado en la fecha establecida por el Distrito y debe mantenerse al día con todos los cargos por servicios de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior.

Amortización. Si el Distrito lo aprueba, el pago de un saldo impago de un cliente puede amortizarse durante un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Distrito. Si se aprueba la amortización, el saldo impago se dividirá por el número de meses en el período de amortización, y ese monto se agregará a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que esté completamente pagado. Durante el período de amortización, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior.

Incumplimiento. Si el monto original adeudado es moroso por al menos sesenta (60) días y el cliente hace lo siguiente: (1) no paga los cargos impagos en la fecha de pago extendida; o (2) no paga el importe amortizado adeudado según el plan de amortización; entonces el Distrito puede suspender el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

SECCIÓN 7: PRIVACIDAD

Aplicabilidad. Esta Sección 7 se aplicará solo cuando el dueño de la propiedad, el encargado, el administrador o el operador de una dirección del servicio de agua

residencial figure como el cliente registrado y se le haya emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio de agua debido a la falta de pago.

Aceptación de los Términos y Condiciones de Servicio del Distrito. El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta del Distrito, o si existe un medio físico legalmente disponible para el Distrito para interrumpir el servicio selectivamente a esos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las normas y los reglamentos del Distrito, el Distrito pondrá a disposición el servicio para aquellos ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

Verificación de Arrendamiento. Para ser elegible para convertirse en un cliente sin pagar el importe adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, 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, a discreción del Distrito.

SECCIÓN 8: IDIOMA PARA CIERTOS AVISOS ESCRITOS

Todos los avisos escritos de conformidad con la Sección 4 de esta Política se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más personas dentro del área de servicio del Distrito.

SECCIÓN 9: OTROS RECURSOS

Además de la interrupción del servicio de agua, el Distrito puede buscar cualquier otro recurso disponible por ley o equidad por falta de pago de los cargos del servicio de agua, lo que incluye, entre otros: asegurar cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o una acción legal, o referir el importe impago a cobros. En caso de que se decida una acción legal a favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados e intereses acumulados.

SECCIÓN 10: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POR OTRAS INFRACCIONES DEL CLIENTE

El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier infracción a las ordenanzas, reglas o regulaciones del Distrito que no sean falta de pago.

SECCIÓN 11: TARIFAS Y CARGOS GENERADOS

Aprobado por la Junta/Modificado por la Junta
01-27-20

Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier tarifa y cargo generado por un cliente de conformidad con otras reglas, regulaciones o políticas del Distrito, incluidos, entre otros, cargos morosos, se vencerán y se deberán pagar según lo establecido.

SECCIÓN 12: DECISIONES DEL PERSONAL DEL DISTRITO

Cualquier decisión que pueda tomar el Gerente General del Distrito bajo esta Política puede ser tomada por la persona designada.

SECCIÓN 13: AVISO DE ANUAL DE INTERRUPCIÓN

Anualmente, el Distrito publicará en su sitio web, www.jcsd.us y notificará a la Junta, el número total de interrupciones del servicio de agua residencial debido a la falta de pago.