

**DISTRITO DE SERVICIOS COMUNITARIOS DE SAN SIMEON
POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

1. Propósito

Esta política ha sido establecida para cumplir con el Proyecto de Ley 998 del Senado, conocido como "Ley de protección ante el cierre del agua" y aprobado por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018.

2. Fecha de entrada en vigor

Esta política entrará en vigor el 1 de abril de 2020.

3. Idiomas publicados

Esta política y las notificaciones por escrito requeridas en esta política estarán disponibles y publicadas en inglés y en los idiomas que figuran en la Sección 1632 del Código Civil, tales como español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10% de las personas que residen en el área de servicio de agua del Distrito.

4. Requerimientos previos a la interrupción del servicio de agua

A. El Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago hasta que el pago del cliente se haya retrasado al menos sesenta (60) días. No menos de siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por la falta de pago, el Distrito se comunicará por teléfono o por escrito con el cliente nombrado en la cuenta.

B. Cuando el Distrito contacte por teléfono al cliente nombrado en la cuenta, en cumplimiento de lo dispuesto en el subpárrafo (A), el personal deberá ofrecerle al cliente esta política por escrito. El personal del distrito ofrecerá opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago, incluidas, entre otras, un plan alternativo de pago, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y solicitud de revisión de facturas y apelación.

C. Cuando el Distrito contacte al cliente nombrado en la cuenta mediante un aviso por escrito, en cumplimiento de lo dispuesto en el subpárrafo (A), el aviso por escrito sobre el retraso del pago y la interrupción inminente del servicio se le enviará por correo al cliente de la residencia que recibe el servicio residencial de agua. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad que recibe el servicio residencial, la notificación también será enviada a la dirección de la propiedad que recibe el servicio residencial y será dirigida al "ocupante". La notificación incluirá, entre otras cosas, toda la información siguiente en formato claro y legible:

- (i) Nombre y dirección del cliente.
- (ii) Cantidad atrasada que debe.
- (iii) La fecha en la que se requiere el pago o el plan pago a fin de evitar la interrupción del servicio residencial, que será en sesenta (60) días a partir de la fecha en que la factura comenzó a retrasarse, a no ser que esta fecha se extienda a discreción del Gerente General.
- (iv) Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos retrasados.
- (v) Descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación.
- (vi) Descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un plan de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los pagos retrasados del servicio residencial de agua.

D. Si el cliente tiene una queja o disputa con respecto al servicio o la veracidad de su factura, el cliente tiene derecho a solicitar la revisión de la factura del agua y a apelar cualquier decisión ante la Junta como lo describe la Política No. ____ del Distrito. (Solicitud de revisión de la factura de agua y Proceso de apelación)

5. Requerimientos de notificación de buena fe

A. Si el Distrito no puede contactar por teléfono al cliente o a un adulto que ocupe la residencia, y la notificación por escrito es devuelta por el servicio de correo como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o tratar de colocar en un lugar visible, una notificación de interrupción inminente del servicio residencial de agua por falta de pago y la política del Distrito sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

B. Si el adulto de la residencia apela la factura del agua ante el Distrito o cualquier otro organismo administrativo o legal ante el cual dicha apelación pueda ser legalmente procesada, el Distrito no suspenderá el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente. Los derechos de apelación se establecen en la Ordenanza del Distrito 2006-1.

6. Prohibición de discontinuar el servicio residencial de agua

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

(i) El cliente, o inquilino del cliente, presenta ante el Distrito un certificado médico, tal como se define el término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que haga constar que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida de un residente de la propiedad que recibe el servicio residencial o representará una amenaza seria para su salud y seguridad.

(ii) El cliente demuestra financieramente que no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de factura del Distrito. El cliente se considerará

financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de factura del Distrito si algún miembro del hogar del cliente actualmente recibe ayuda de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario y Programa estatal de pago suplementario o el Programa especial de nutrición suplementaria de California para mujeres, bebés y niños, o el cliente declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200 % del nivel federal de pobreza.

(iii) El cliente está dispuesto a llegar a un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido con respecto a todos los pagos retrasados.

B. Si se cumplen todas las condiciones mencionadas anteriormente, el Distrito le ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

- (i) Amortización del saldo impago.
- (ii) Participación en un programa de pago alternativo.
- (iii) Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
- (iv) Prórroga temporal del pago.

C. El Gerente General está autorizado a determinar a cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo (B) se compromete el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago siempre que el reembolso de cualquier saldo pendiente restante ocurra dentro de 12 meses, y siempre que el gerente general solo apruebe una reducción parcial o total del saldo no pagado si esa reducción puede financiarse con los ingresos del impuesto a la propiedad que la Junta Directiva del Distrito haya aprobado y transferido al presupuesto del Fondo del Agua explícitamente con el propósito de hacerlo.

D. El servicio residencial de agua puede suspenderse no antes de los cinco (5) días hábiles de que el Distrito publique una notificación final con la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

(i) El cliente no cumple, por sesenta (60) días o más, con el acuerdo de amortización, con el programa de pago alternativo o con una prórroga o reducción del plan de pago de los cargos retrasados.

(ii) Mientras esté comprometido a un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o una prórroga o reducción en el plan de pago de los cargos retrasados, el cliente no paga los cargos actuales del servicio residencial durante sesenta (60) días o más.

7. Restablecimiento del servicio de agua

A. Un sistema de agua urbano y comunitario que descontinúe el servicio residencial por falta de pagos deberá informarle al cliente cómo restablecer el servicio residencial. Si un cliente residencial le demuestra al Distrito que el ingreso de su familia es inferior al 200 % de la línea federal de pobreza, el Distrito deberá hacer lo siguiente:

(i) Establecer un recargo de reconexión del servicio durante el horario normal de trabajo por una cantidad que no exceda los cincuenta dólares (\$50) o el costo real de reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio residencial fuera del horario de trabajo, el Distrito establecerá un recargo por la reconexión del servicio que no exceda de ciento cincuenta dólares (\$150) o el costo real de la reconexión fuera del horario laboral, si es menor.

(ii) La cantidad máxima de \$50 para la reconexión del servicio durante el horario de trabajo y de \$150 fuera del horario de trabajo estará sujeta 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 de San Francisco para determinar el aumento en el Índice de Precios al Consumidor.

(iii) Renunciar a los recargos de intereses de las facturas retrasadas una vez cada 12 meses

B. Un sistema de agua urbano y comunitario considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200% del índice de pobreza federal si algún miembro del hogar actualmente recibe ayuda de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario y Programa estatal de pago suplementario o el Programa especial de nutrición suplementaria de California para mujeres, bebés y niños, o el cliente declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200 % del nivel federal de pobreza.

8. Servicios relacionados con la relación entre propietarios e inquilinos

A. Si el Distrito les brinda un servicio residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, de una propiedad residencial de unidades múltiples, un parque de casas rodantes o una estructura residencial permanente en un campamento de trabajo como lo define la Sección 17008, y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente oficial de la cuenta, el Distrito hará todo lo posible de buena fe por informarles a los ocupantes residenciales, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta esté atrasada que el servicio quedará suspendido al menos diez (10) días antes de su interrupción. La notificación por escrito les informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes, y luego hacerse cargo del pago del servicio sin que se les exija el pago de cualquier cantidad pendiente en la cuenta morosa. No obstante lo anterior, el Distrito actualmente no brinda un servicio residencial medido individualmente en parques o lotes de casas rodantes.

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 cumplan con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, normas y regulaciones 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 incluyen, entre otros, pagar un depósito de \$120 y llenar una solicitud de servicio del Distrito para que el Gerente General, o la persona designada, evalúe si el Distrito está convencido de que los solicitantes residenciales cumplirán 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, éste pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que el Distrito considere que pueden cumplir con los términos y condiciones del servicio.

9. Requerimientos de reportes. El Distrito reportará anualmente la cantidad de interrupciones del servicio residencial por falta de pagos en el sitio web del Distrito y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

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

11. Otras medidas para asegurar el cobro de pagos retrasados

A. En cumplimiento de la Sección 61115 (a)(3)(C) del Código de Gobierno, el Distrito penaliza al cliente que no pague los cargos a una tasa del diez por ciento (10%), más una multa adicional del uno por ciento (1%) por mes por no realizar los pagos.

B. En cumplimiento de la Sección 61115(b) del Código de Gobierno, el Distrito puede cobrar cualquier cargo y multa sin pagar por medio de la lista de impuestos de la misma manera que por medio de los impuestos a la propiedad.

C. En cumplimiento de la Sección 61115(c) del Código de Gobierno, la Junta de Directores autoriza al Gerente General o a la persona designada a ejecutar un certificado que declare, en un formulario aprobado por el asesor legal del Distrito, la cantidad de los cargos y multas pendientes de pago y el nombre y la última dirección conocida de la persona responsable de los cargos y multas sin pagar, y a registrar dicho certificado en la oficina del Registrador del Condado de San Luis Obispo según los procedimientos establecidos por el Gerente General. Dichos procedimientos incluirán la disposición de que el registro del certificado solo ocurra después de notificarle al cliente la intención del Distrito de registrar el certificado, que el cliente cuenta con diez (10) días hábiles para informar al Distrito si tiene la intención de apelar el registro del certificado ante la Junta Directiva, y de apelar, entonces solo puede registrarse el certificado después que la Junta Directiva considere la apelación y solo si la Junta Directiva indica que el certificado ha sido registrado.