

1 **POLITICA DE SUSPENSION DEL SERVICIO DE AGUA**
2 **RESIDENCIAL FOR FALTA DE PAGO DEL DISTRITO DE SERVICIOS**
3 **COMUNITARIOS DE RUBIDOUX**

4 1. **Aplicacion de la poliza.** Esta Política de Interrupción del Servicio de Agua
5 Residencial por Falta de Pago (en adelante, la "Política") se aplicará a todas las cuentas
6 del Distrito de servicios de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta de
7 servicio no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier
8 disposición de las Ordenanzas, Resoluciones y Política existentes del Distrito de
9 Servicios Comunitarios de Rubidoux ("Distrito") con respecto al servicio de agua y los
10 usuarios de agua, esta Política prevalecerá.

11 2. **Información de Contacto.** Para preguntas o asistencia con respecto a una
12 factura de agua, el personal de Servicio al Cliente del Distrito puede ser contactado al
13 (951) 684-7580. Los clientes también pueden visitar el mostrador de Servicio al Cliente
14 del Distrito en persona de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., excepto en días
15 festivos del Distrito.

16 3. **Procedimientos de Facturación.** Los cargos por servicio de agua son pagados
17 al Distrito una vez al mes. Todas las facturas por el servicio de agua son vencibles y
18 pagados al momento de recibirlas y se considerarán como mora si no se pagan dentro
19 de los diez (10) días a partir de la fecha de la factura.

20 4. **Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago.** Si una factura es morosa
21 durante al menos sesenta (60) días, el Distrito puede interrumpir el servicio de agua en
22 la dirección de servicio.

23 4.1 Notificación Escrita al Cliente. El Distrito proporcionará una
24 notificación escrita al cliente de registro, denominada Notificación de Cargo
25 por Tardanza/Corte, al menos quince (15) días antes de la interrupción del
26 servicio de agua. La notificación contendrá:

27 (a) el nombre y la dirección del cliente;

28 (b) la cantidad de la morosidad;

29 (c) la fecha antes de la cual se debe realizar el pago o arreglos de
30 pago para evitar la interrupción del servicio;

31 (d) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente
32 puede solicitar un arreglo de pago alternativo, que puede incluir una

EXHIBIT A

33 extensión, amortización, aplazamiento, un calendario de pagos
34 alternativo o una reducción de pago;

35 (e) una descripción del procedimiento para solicitar una revisión y
36 apelación de la factura; y

37 (f) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un arreglo
38 de pago o recibir información adicional del Distrito.
39

40 4.2 Notificación Escrita a Ocupantes o Inquilinos.

41 Si el Distrito proporciona un servicio con medidores individuales a
42 una vivienda unifamiliar, una estructura residencial de múltiples
43 unidades, un parque de casas móviles o un campamento de
44 trabajadores agrícolas, y el propietario de la propiedad o el
45 administrador es el cliente de registro, o si la dirección de envío del
46 cliente de registro no es la misma que la dirección de servicio, el
47 Distrito también enviará una notificación a los ocupantes que viven
48 en la dirección de servicio al menos quince (15) días antes de la
49 interrupción del servicio de agua. La notificación estará dirigida a
50 "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1
51 anterior y también informará a los ocupantes residenciales que
52 tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin estar
53 obligados a pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa. Los
54 términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en
55 clientes del Distrito se proporcionan en la Sección 8 a continuación.

56 (b) Si el Distrito suministra agua a las residencias a través de un
57 medidor principal, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe, al menos
58 quince (15) días antes de la terminación, para notificar a los
59 ocupantes residenciales que la cuenta está en mora y que el servicio
60 se desconectará en una fecha especificada en la notificación. El
61 Distrito proporcionará la notificación de una de las siguientes
62 maneras: (i) enviando la notificación a cada unidad residencial; (ii)
63 colocando la notificación en la puerta de cada unidad residencial,
64 (iii) si enviar una notificación a cada unidad es impracticable o
65 inviable, colocando dos (2) copias de la notificación en cada área
66 común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o
67 estructuras; o (iv) realizando otro esfuerzo de buena fe y razonable
68 para proporcionar una notificación por escrito a los ocupantes. La
69 notificación estará dirigida a "Ocupante", contendrá la información
70 requerida en la Sección 4.1 anterior y les informará a los ocupantes
71 residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del
72 Distrito sin estar obligados a pagar la cantidad adeudada en la
73 cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes
74 se conviertan en clientes del Distrito se proporcionan en la Sección
75 8 a continuación.

EXHIBIT A

76 4.3. Notificación Telefónica. El Distrito también puede contactar al
77 cliente nombrado en la cuenta por teléfono y ofrecer proporcionar
78 por escrito al cliente una copia de esta Política además de
79 proporcionar la misma información que se menciona en la Sección
80 4.1(b)-(f).

81

82 4.4. Publicación de la Notificación Final en la Dirección de Servicio.
83 Si el pago no se ha recibido después de la recepción de la
84 Notificación de Cargo por Tardanza/Corte, o si la notificación se
85 devolvió por correo como no entregable, el Distrito visitará la
86 residencia y dejará, o hará otros arreglos para colocar en un lugar
87 visible, una Notificación Final de Corte en Rojo, al menos cinco (5)
88 días antes de la interrupción del servicio. La Notificación Final de
89 Corte en Rojo incluirá un código QR que dirige a los clientes al sitio
90 web del Distrito para ver esta política en los seis (6) idiomas
91 diferentes mencionados en la Sección 9 aquí. Si el cliente necesita
92 la política por escrito en su idioma preferido, se puede proporcionar
93 previa solicitud contactando al personal de servicio al cliente. La
94 Notificación Final de Corte en Rojo incluirá:

95 (a) el nombre y la dirección del cliente;

96 (b) la cantidad de la morosidad;

97 (c) la fecha antes de la cual se debe realizar el pago para evitar la
98 interrupción del servicio; y

99 (d) el número de teléfono donde el cliente puede realizar su pago o
100 recibir información adicional del Distrito.

101 4.5. Cargo por Tardanza. Se aplicará un Cargo por Tardanza, según
102 lo especificado en la Ordenanza No. 104 del Distrito, y se agregará
103 al saldo pendiente de la cuenta del cliente si el monto adeudado en
104 esa cuenta no se paga antes de la generación de la primera
105 notificación escrita de desconexión. Este cargo se aplica para
106 recuperar una parte de los costos asociados con la preparación y
107 entrega de la notificación.

108 4.6. Plazo de Desconexión. El pago de los cargos por servicio de
109 agua debe recibirse en las oficinas del Distrito a más tardar en el
110 cierre regular de la jornada laboral en la fecha especificada en la
111 notificación de desconexión. Los matasellos no son aceptables.

112 4.7. Circunstancias en las que el Servicio no se Interrumpirá. El
113 Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de
114 pago en las siguientes circunstancias:

EXHIBIT A

115 (a) Durante una investigación por parte del Distrito de una disputa o
116 queja del cliente según las Secciones 5.1 y 5.2 a continuación;

117 (b) Durante la pendencia de una apelación ante la Junta de
118 Directores del Distrito según la Sección 5.3 a continuación; o

119 (c) Durante el período en el que el pago del cliente esté sujeto a un
120 acuerdo de pago alternativo aprobado por el Distrito según la
121 Sección 6 a continuación, y el cliente cumpla con el acuerdo de pago
122 aprobado.

123

124 4.8. Circunstancias Especiales Médicas y Financieras en las que no
125 se Interrumpirá el Servicio.

126 (a) El Distrito no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas
127 las siguientes condiciones:

128 (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la
129 certificación de un proveedor de atención médica primaria con
130 licencia de que la interrupción del servicio de agua será peligrosa
131 para la vida o representará una amenaza seria para la salud y
132 seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona
133 el servicio residencial (debe completar el Formulario 998-A);

134 (ii) El cliente demuestra que no tiene la capacidad financiera para
135 pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación
136 normal del Distrito según las calificaciones en la Sección 7.2 a
137 continuación (debe completar el Formulario 998-B o 998-B2); y

138 (iii) El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de pago
139 alternativo según se describe en la Sección 6 a continuación, con
140 respecto a los cargos morosos. El Gerente General o el designado
141 del Distrito seleccionará el acuerdo de pago más apropiado,
142 teniendo en cuenta la información y la documentación
143 proporcionada por el cliente (debe completar el Formulario 998-C).

144 (b) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las
145 condiciones en la subsección (a). Al recibir documentación del
146 cliente, que debe proporcionarse al Distrito al menos cuarenta y
147 ocho (48) horas antes de la fecha de desconexión, el Distrito
148 revisará la documentación dentro de siete (7) días y: (1) no
149 interrumpirá el servicio de agua durante este período de revisión; (2)
150 notificará al cliente el acuerdo de pago alternativo seleccionado por
151 el Distrito y solicitará al cliente que firme el acuerdo para participar
152 en el acuerdo alternativo (Formulario 998-C); (3) puede solicitar
153 información adicional al cliente; o (4) notificará al cliente que no
154 cumple con las condiciones de la subsección (a). El Distrito se

EXHIBIT A

155 reserva el derecho de extender el período de presentación de
156 documentación del cliente a discreción del Distrito.

157 (c) El Distrito puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al
158 que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo según esta
159 sección no cumple con ninguno de los siguientes requisitos durante
160 sesenta (60) días o más: (a) pagar cualquier cantidad adeudada bajo
161 un acuerdo de pago alternativo; o (b) pagar los cargos actuales de
162 facturas posteriores por el servicio de agua. El Distrito publicará una
163 notificación final de intención de desconexión del servicio en un lugar
164 destacado y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5)
165 días hábiles antes de la interrupción del servicio. La notificación final
166 no otorgará al cliente ningún derecho a una investigación o revisión
167 por parte del Distrito.

168

169 4.9. Hora de la Interrupción del Servicio. El Distrito no interrumpirá
170 el servicio de agua por falta de pago en un sábado, domingo, día
171 feriado legal o en cualquier momento en que la oficina del Distrito no
172 esté abierta al público.

173

174 4.10. Restauración del Servicio. Los clientes cuyo servicio de agua
175 haya sido interrumpido pueden ponerse en contacto con el Distrito
176 por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio.
177 La restauración estará sujeta al pago de: (a) cualquier cantidad
178 vencida, incluidos los intereses o penalizaciones aplicables; (b) una
179 tarifa de reconexión de \$50.00 durante el horario regular de
180 operación y \$100.00 durante el horario no operativo, con un ajuste
181 anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para Todos
182 los Consumidores Urbanos (CPI-U) de la Oficina de Estadísticas
183 Laborales a partir del 1 de enero de 2021, sujeto a las limitaciones
184 en la Sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de garantía, si
185 es requerido por el Distrito. El pago debe hacerse en efectivo o con
186 tarjeta de crédito. No se aceptarán pagos con cheque.

187 **Procedimientos para Impugnar o Apelar una Factura.**

188 5.1. Momento de Iniciar una Queja o Solicitar una Investigación. Un
189 cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación con
190 respecto al monto de una factura no más tarde de cinco (5) días
191 después de recibir la Notificación de Cargo por Tardanza/Corte.

192 5.2. Revisión por el Distrito. Una queja o solicitud de investigación
193 oportuna será revisada por un gerente del Distrito, quien
194 proporcionará una determinación por escrito al cliente dentro de los

EXHIBIT A

195 diez (10) días hábiles posteriores a la recepción. La revisión incluirá
196 la consideración de si el cliente puede recibir un acuerdo de pago
197 alternativo según se describe en la Sección 6 a continuación.

198

199 5.3. Audiencia de Apelación. Cualquier cliente cuya queja o solicitud
200 de investigación oportuna según esta Sección 5 haya resultado en
201 una determinación desfavorable por parte del Distrito puede apelar
202 la determinación. Una notificación por escrito de apelación debe ser
203 recibida por el Distrito dentro de los diez (10) días hábiles
204 posteriores al envío por parte del Distrito de su determinación.
205 Después de recibir una solicitud de apelación o revisión, se fijará
206 una fecha de audiencia rápidamente antes del Gerente General, o
207 su designado (el "Oficial de Audiencias") dentro de los cinco (5) días
208 hábiles. Tras la evaluación de la evidencia proporcionada por el
209 cliente y la información en el expediente del Distrito sobre los cargos
210 de agua en cuestión, el Oficial de Audiencias emitirá una decisión
211 sobre la precisión de los cargos de agua establecidos en la factura
212 y proporcionará al cliente apelante un breve resumen por escrito de
213 la decisión.

214 5.4 Apelación ante la Junta de Directores. Cualquier cliente cuya
215 audiencia de apelación oportuna según esta Sección 5 haya
216 resultado en una determinación desfavorable por parte del Oficial de
217 Audiencias puede apelar la determinación ante la Junta de
218 Directores presentando una notificación por escrito de apelación al
219 Secretario del Distrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores
220 al envío por parte del Distrito de su determinación, o puede apelar
221 en persona, verbalmente, durante una reunión regular programada
222 de la junta. Al recibir la notificación de apelación, el Secretario del
223 Distrito establecerá el asunto a ser escuchado en una próxima
224 reunión de la Junta y enviará al cliente una notificación por escrito
225 de la hora y fecha de la audiencia al menos diez (10) días antes de
226 la reunión. Se requerirá que el cliente comparezca personalmente
227 ante la Junta y presente pruebas escritas o verbales o razones por
228 las cuales los cargos de agua en la factura en cuestión no son
229 precisos. La Junta evaluará la evidencia presentada por el cliente,
230 así como la información en el expediente del Distrito sobre los
231 cargos de agua en cuestión y emitirá una decisión sobre la precisión
232 de dichos cargos. La decisión de la Junta será final.

233 **1.Arreglos de pago Alternativos.**

EXHIBIT A

234 6.1. Momento para Solicitar un Acuerdo de Pago Alternativo. Si un
235 cliente no puede pagar una factura durante el período de pago
236 normal, el cliente puede solicitar una extensión u otro acuerdo de
237 pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta
238 una solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío de la
239 Notificación de Cargo por Tardanza/Corte por parte del Distrito, la
240 solicitud será revisada por un gerente del Distrito. Las decisiones del
241 Distrito con respecto a las extensiones y otros acuerdos de pago
242 alternativos son finales y no están sujetas a apelación ante la Junta
243 de Directores del Distrito. Alternative Payment Schedule. Si lo
244 aprueba el Distrito, un cliente puede pagar el saldo impago de
245 conformidad con un cronograma de pago alternativo que no
246 excederá los doce (12) meses, o según lo determine el Gerente
247 General del Distrito o su designado, a su discreción. Durante el
248 período del cronograma de pago alternativo, el cliente debe
249 mantenerse al día con todos los cargos por servicio de agua
250 acumulados durante los períodos de facturación posteriores. El
251 cronograma de pago alternativo y los montos adeudados se
252 establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente para su firma
253 requerida indicando su acuerdo y cumplimiento del cronograma.

254 6.2. Calendario de Pago Alternativo. Si es aprobado por el Distrito,
255 un cliente puede pagar el saldo pendiente según un calendario de
256 pago alternativo que no excederá los doce (12) meses, o según lo
257 determine el Gerente General o su designado del Distrito, a su
258 discreción. Durante el período del calendario de pago alternativo, el
259 cliente debe mantenerse al día en todos los cargos por servicio de
260 agua que se acumulen en los períodos de facturación posteriores.
261 El calendario de pago alternativo y los montos adeudados se
262 establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente para su firma
263 requerida indicando su acuerdo y cumplimiento con el calendario.
264

265 6.3. Incumplimiento. El cliente debe cumplir con el calendario de
266 pago acordado y mantenerse al día en los cargos que se acumulen
267 en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar
268 otro calendario de pago para cargos posteriores no pagados
269 mientras paga los cargos morosos según el calendario acordado
270 previamente. Si el cliente no cumple con los términos del calendario
271 de pago acordado para una factura que esté vencida durante
272 sesenta (60) días o más, el Distrito puede interrumpir el servicio de
273 agua a la propiedad del cliente. El Distrito publicará una notificación
274 final de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado

EXHIBIT A

275 y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles
276 antes de la interrupción del servicio. La notificación final no otorgará
277 al cliente ningún derecho a una investigación o revisión por parte del
278 Distrito.

279 6.4. Reducciones o Exenciones de Pagos. Las reducciones o
280 exenciones de los cargos por servicio de agua no se considerarán
281 como acuerdos de pago alternativos según esta Política y no se
282 incluirán en los calendarios de pago alternativos que se establezcan.
283 Si el cliente recibe una reducción o exención de los cargos de agua
284 por cualquier motivo, el cliente deberá pagar todos los cargos
285 restantes que no estén sujetos a reducción o exención según esta
286 Política.

287 **Programas específicos para clientes de bajos ingresos**

288 7.1 Límites de la tarifa de reconexión y exención de intereses
289 Reconnection. Para los clientes residenciales que demuestren al
290 Distrito un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea
291 federal de pobreza, el Distrito:

292 (a) Limitar los cargos de reconexión durante el horario
293 normal de funcionamiento a cincuenta dólares (\$50) y
294 durante el horario no operativo a cien dólares (\$100).
295 Los límites solo se aplicarán si las tarifas de reconexión
296 del Distrito realmente exceden estos montos. Estos
297 límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el
298 Índice de Precios al Consumidor para todos los
299 consumidores urbanos (CPI-U) de la Oficina de
300 Estadísticas Laborales a partir del 1 de enero de 2021.

301 (b) Renunciar a los cargos por intereses sobre facturas
302 morosas una vez cada 12 meses. El Distrito aplicará la
303 exención a cualquier cargo por intereses que no esté
304 pagado en el momento de la solicitud del cliente.

305 7.2 Calificaciones. El Distrito considerará que un cliente
306 residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento
307 del umbral federal de pobreza si: (a) cualquier miembro del hogar
308 es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia
309 general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/ Programa
310 Estatal de Pago Suplementario, o Programa Especial de Nutrición
311 Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños

312 (Formulario 998-B), o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio
313 que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel
314 federal de pobreza. nivel (Formulario 998-B2).

315 **8.Procedimientos para que los Ocupantes o Inquilinos se**
316 **conviertan en Clientes del Distrito.**

317 8.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará solo cuando el
318 propietario, arrendador, administrador u operador de una dirección
319 de servicio residencial figure como cliente registrado y se le haya
320 emitido un aviso de intención de suspender el servicio de agua
321 debido a falta de pago.

322 8.2 Acuerdo con los Términos y Condiciones de Servicio del Distrito.
323 El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes si cada
324 ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con
325 los requisitos de las reglas y regulaciones del Distrito. Sin embargo,
326 si al menos uno de los ocupantes está dispuesto a asumir la
327 responsabilidad de todos los cargos posteriores, o si existe un medio
328 físico para interrumpir el servicio a aquellos ocupantes que no
329 cumplan con las reglas y requisitos del Distrito, entonces el Distrito
330 pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que los encuentren.

331 8.3 Verificación del arrendamiento. Para ser elegible para
332 convertirse en cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta
333 morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de
334 la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente
335 de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un
336 contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un
337 documento gubernamental que indique que el ocupante está
338 alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad
339 con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

340 8.4 Métodos para establecer crédito. Si el servicio previo por un
341 período de tiempo es una condición para establecer crédito con
342 el Distrito, la residencia y la prueba de pronto pago del alquiler
343 por ese período de tiempo son un equivalente satisfactorio.

344 9 **Idioma para ciertas notificaciones escritas** . Todos los avisos escritos
345 conforme a la Sección 4 y la Sección 6 de esta Política se proporcionarán
346 en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro
347 idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más de personas dentro del
348 área de servicio minorista del Distrito.

EXHIBIT A

- 349 10 **Otros remedios.** Además de la interrupción del servicio de agua, el
350 Distrito puede buscar cualquier otro remedio disponible por ley o equidad
351 por la falta de pago de los cargos por el servicio de agua, que incluyen,
352 entre otros: asegurar montos morosos mediante la presentación de
353 embargos sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o una
354 acción legal. , o derivar el importe impagado a cobros. En caso de que una
355 acción legal se decida a favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho al pago
356 de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de los abogados y
357 los intereses acumulados.
- 358 11 **Interrupción del servicio de agua por otras infracciones del cliente .**
359 El Distrito se reserva el derecho de suspender el servicio de agua por
360 cualquier infracción de las ordenanzas, reglas o regulaciones del Distrito
361 que no sean la falta de pago.
- 362 12 **Decisiones del personal del distrito.** Cualquier decisión que pueda tomar
363 el Gerente General del Distrito bajo esta Política podrá ser tomada por su
364 designado.
- 365 13 **Aviso de Desconexiones Anuales.** Anualmente, el Distrito publicará en
366 su sitio web, www.rcsd.org, y notificará a la Junta, el número total de
367 interrupciones del servicio de agua residencial debido a la imposibilidad de
368 pagar.