

DISTRITO DE SERVICIOS COMUNITARIOS DE RUBIDOUX POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO

1. **Alcance de aplicación de la Política.** La presente Política de Suspensión del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago (la "Política") aplicará a todas las cuentas de servicio de agua residencial del Distrito, pero no aplicará a ninguna cuenta de servicio no residencial. En caso de que la Política entre en conflicto con cualquier disposición de las Ordenanzas, Resoluciones y Políticas vigentes del Distrito de Servicios Comunitarios de Rubidoux (el "Distrito") relativos al servicio de agua y los usuarios de agua, prevalecerá la Política.

2. **Información de contacto.** Por preguntas o asistencia relacionadas con la factura de agua, puede contactar al personal de Atención al Cliente del Distrito al (951) 684-7580. Los clientes también pueden dirigirse en persona a la recepción de Atención del Cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., salvo los feriados del Distrito.

3. **Procedimientos de facturación.** Los costos del servicio de agua se pagan al Distrito una vez por mes. Todas las facturas del servicio de agua vencen y deben pagarse una vez recibidas y serán consideradas en mora si no se pagan dentro de diez (10) de la fecha de facturación.

4. **Suspensión del servicio de agua por falta de pago.** Si la factura permanece en mora durante al menos sesenta (60) días, el Distrito puede suspender el servicio de agua al domicilio del servicio.

4.1 Notificación por escrito al cliente. El Distrito enviará una notificación por escrito al cliente registrado al menos quince (15) días antes de suspender el servicio de agua. La notificación incluirá lo siguiente:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) el monto en mora;
- (c) la fecha para la cual se deben efectuar el pago o los planes de pago para evitar la suspensión del servicio; y
- (d) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un plan de pago alternativo según lo descrito en la Sección 6 que figura más adelante.

4.2 Notificación por escrito a ocupantes o inquilinos.

(a) Si el Distrito suministra un servicio con medidor individual a una vivienda unifamiliar, una residencia multifamiliar, un parque de casas móviles o un

campamento de trabajadores agrícolas, y el propietario o administrador es el cliente registrado, o si el domicilio de correspondencia del cliente registrado no es el mismo que el domicilio de servicio; el Distrito también enviará la notificación a los ocupantes que residen en el domicilio de servicio al menos quince (15) días antes de suspender el servicio de agua. La notificación estará dirigida al "Ocupante", incluirá la información requerida en la Sección 4.1 que figura más adelante e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a ser clientes del Distrito sin que se les requiera pagar el monto vencido de la cuenta en mora. Se proveen los términos y condiciones para los ocupantes que deseen ser clientes del Distrito en la Sección 8 que figura más adelante.

(b) Si el Distrito suministra agua a los residentes a través de un medidor principal, el Distrito el esfuerzo de buena fe de notificar a los ocupantes residenciales al menos quince (15) días antes de la suspensión que la cuenta está en mora y que se suspenderá el servicio en la fecha que se especifica en la notificación. El Distrito proveerá la notificación mediante cualquiera de lo siguiente: (i) enviará correspondencia a cada unidad residencial; (ii) colocará la notificación en la puerta de cada unidad residencial, (iii) si no es posible o es inviable proveer la notificación a cada unidad residencial, colocará dos (2) copias de la notificación en cada área común y accesible, o (iv) realizará otro esfuerzo de buena fe y razonable para proveer la notificación por escrito a los ocupantes. La notificación estará dirigida al "Ocupante", incluirá la información requerida en la Sección 4.1 que figura más adelante e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a ser clientes del Distrito sin que se les requiera pagar el monto vencido de la cuenta en mora. Se proveen los términos y condiciones para los ocupantes que deseen ser clientes del Distrito en la Sección 8 que figura más adelante.

4.3 Notificación en persona o por teléfono. El Distrito también hará el esfuerzo de buena fe y razonable de contactar en persona o por teléfono al cliente registrado o al adulto que resida en el domicilio del servicio al menos siete (7) días antes de suspender el servicio. El Distrito ofrecerá que se provea una copia escrita de la Política y se analicen opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de un plan de pago alternativo según lo descrito en la Sección 6 que figura más adelante.

4.4 Colocación de la notificación en el domicilio de servicio. Si el Distrito no logra contactar al cliente o adulto que resida en el domicilio de servicio en persona o por teléfono, el Distrito hará el esfuerzo de buena fe de dejar la notificación de suspensión inminente del servicio residencial y una copia de la Política en un lugar visible en el domicilio del servicio. Se dejarán la notificación y la copia de la Política al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de suspender el servicio. La notificación incluirá lo siguiente:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) el monto en mora;
- (c) la fecha para la cual se deben efectuar el pago o los planes de pago para evitar la suspensión del servicio;

- (d) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un plan de pago alternativo, que puede incluir una prórroga, o programa de pago alternativo según lo descrito en la Sección 6 que figura más adelante.

4.5 Cargo por mora. Se fijará el Cargo por Mora, según se especifica en la Ordenanza Distrital No. 104, y se lo agregará al balance pendiente de la cuenta del cliente si no se paga el monto de la deuda que figura en la cuenta antes de que se genere la primera notificación por escrito de suspensión. Se cobra el cargo para recuperar una parte del costo asociado con la preparación y envío de la notificación.

4.6 Plazo de desconexión. Las oficinas del Distrito deben recibir el pago del servicio de agua antes de las 5:00 p.m. De la fecha especificada en la notificación de desconexión. No se aceptan matasellos.

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

- (a) Durante la investigación que realiza el Distrito por la disputa o reclamo del cliente conforme las Secciones 5.1 y 5.2 que figuran más adelante;
- (b) Durante la litispendencia de una apelación ante la Junta de Directores del Distrito conforme la Sección 5.3 que figura más adelante; o
- (c) Durante el periodo de tiempo en que el pago del cliente está sujeto a un plan de pago alternativo aprobado por el Distrito conforme la Sección 6 que figura más adelante, y el cliente sigue cumpliendo con el plan de pago aprobado.

4.8 Circunstancias médicas y financieras especiales en las que no se suspenderá el servicio.

- (a) El Distrito no suspenderá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - (i) El cliente, o el inquilino del cliente, entrega al Distrito el certificado emitido por un médico de atención primaria matriculado que indique que la suspensión del servicio de agua pondrá en riesgo la vida, o la salud y la seguridad, del residente de la propiedad donde se presta el servicio residencial;
 - (ii) El cliente demuestra que, debido a su situación financiera, no puede pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo

de facturación normal del Distrito según las calificaciones de la Sección 7.2 que figura más adelante; y

- (iii) El cliente acuerda y acepta el plan de pago alternativo según lo descrito en la Sección 6 que figura a continuación en relación con los costos por mora. El Gerente General del Distrito o la persona designada seleccionará el plan de pago más apropiado teniendo en cuenta la información y la documentación que presente el cliente.
- (b) El cliente es responsable de demostrar que se cumplen las condiciones incluidas en la subsección (a). Una vez recibida la documentación por parte del cliente, la cual debe ser presentada al Distrito al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la fecha de desconexión, el Distrito revisará la documentación dentro de siete (7) días y: (1) no suspenderá el servicio de agua durante el periodo de revisión; (2) notificará al cliente sobre el plan de pago alternativo que el Distrito seleccione y solicitará que el cliente firme el plan para participar en el plan alternativo; (3) podrá solicitar información adicional al cliente; o (4) notificará al cliente que no cumple con las condiciones incluidas en la subsección (a). El Distrito se reserva el derecho de prorrogar el periodo de presentación de documentación del cliente a discreción del Distrito.
- (c) El Distrito puede suspender el servicio de agua si al cliente que se le otorgó el plan de pago alternativo conforme esta sección no cumple con cualquiera de lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (a) pagar cualquier monto vencido conforme el plan de pago alternativo; o (b) pagar los costos vigentes de las facturas subsiguientes del servicio de agua. El Distrito colocará una notificación final de la intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en el domicilio del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de suspender el servicio. La notificación final no concederá el derecho al cliente a ninguna investigación ni revisión por parte del Distrito.

4.9 Tiempo de suspensión del servicio. El Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago en los días sábado, domingo, feriados ni en cualquier día en que la oficina del Distrito no esté abierta al público.

4.10 Restablecimiento del servicio. A los clientes que les suspendieron el servicio de agua pueden contactar al Distrito por teléfono o en persona para el restablecimiento del servicio. El restablecimiento estará sujeto al pago de lo siguiente: (a) cualquier monto vencido con anterioridad, incluidos los intereses y multas aplicables; (b) un cargo de reconexión de \$50.00 durante el horario de atención normal y \$100 fuera del horario de atención, con un ajuste anual de cargos según el Índice de Precios al Consumidor de la Oficina de Estadísticas Laborales para todos los consumidores urbanos (CPI-U)

que comienza el 1 de enero del 2021, sujeto a las limitaciones incluidas en la Sección 7.1, si aplica; (c) un depósito de garantía, si el Distrito lo requiere. El pago debe hacerse en efectivo o con tarjeta de crédito. No se aceptarán pagos con cheques.

5. Procedimientos para impugnar o apelar una factura.

5.1 Plazo para iniciar un reclamo o solicitar una investigación. El cliente puede iniciar un reclamo o solicitar una investigación en relación con el monto de una factura dentro de quince (15) días de haber recibido la factura impugnada. A los efectos de la Sección 5.1 únicamente, se considerará que el cliente recibió la factura a los cinco (5) días del envío por correspondencia e inmediatamente por correo electrónico.

5.2 Revisión por parte del Distrito. El reclamo o la solicitud de investigación presentado a tiempo será revisado por el gerente del Distrito, quien proporcionará una decisión por escrito al cliente. La revisión incluirá las consideraciones que determinarán si el cliente recibirá un plan de pago alternativo según lo descrito en la Sección 6 que figura más adelante.

5.3 Audiencia de apelación. Podrá apelar la decisión cualquier cliente que haya presentado a tiempo el reclamo o la solicitud de investigación que haya resultado en una decisión adversa de acuerdo con la Sección 5. El Distrito debe recibir una notificación de apelación por escrito dentro de diez (10) días hábiles de la fecha de la correspondencia sobre la decisión del Distrito. Luego de que se reciba la solicitud de apelación o revisión, se fijará de inmediato una fecha de audiencia ante el Gerente General, o la persona designada (el "Oficial de la Audiencia"). Luego de examinar las pruebas que el cliente proporcionó y la información registrada por el Distrito en relación con los costos de agua en cuestión, el Oficial de la Audiencia decidirá sobre la precisión de los costos de agua que figuran en la factura y proporcionará al cliente apelante un breve resumen escrito sobre la decisión.

5.4 Apelar ante la Junta de Directores. Podrá apelar la decisión ante la Junta de Directores cualquier cliente cuya audiencia de apelación conforme a la Sección 5 haya dado por resultado una decisión adversa por parte del Oficial de la Audiencia, presentando una notificación de apelación por escrito ante el Secretario del Distrito dentro de diez (10) días hábiles de la fecha de la correspondencia sobre la decisión del Distrito, o podrá apelar en persona y de forma oral durante la reunión de la Junta en las fechas programadas normalmente. Luego de recibir la notificación de apelación, el Secretario del Distrito fijará el asunto que se tratará en la próxima reunión de la Junta e enviará por correspondencia al cliente una notificación por escrito sobre la fecha y hora de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. El cliente deberá comparecer en persona ante la Junta y presentar pruebas o razones escritas u orales sobre el por qué no son precisos los costos de agua de la factura en cuestión. La Junta examinará las pruebas presentadas por el cliente y la información registrada por el Distrito en relación con los costos de agua en cuestión y decidirá sobre la precisión de dichos costos. La decisión de la Junta será final.

6. Planes de pago alternativos.

6.1 Plazo para solicitar un plan de pago alternativo. Si el cliente no puede para la factura durante el periodo de pago normal, el cliente puede solicitar una prórroga u otro plan de pago alternativo que se describe en la Sección 6. Si el cliente presenta una solicitud dentro de trece (13) días luego de la fecha de la correspondencia de la notificación por escrito de la suspensión del servicio por parte del Distrito, el gerente del Distrito revisará la solicitud. Las decisiones del Distrito sobre prórrogas y otros planes de pago alternativos son finales y no están sujetas a apelaciones ante la Junta de Directores del Distrito.

6.2 Cronograma de pago alternativo. Si el Distrito lo aprueba, el cliente puede pagar los balances impagos de acuerdo con el cronograma de pago alternativo que no excederá doce (12) meses según la decisión del Gerente General del Distrito o la persona designada, a su discreción. Durante el periodo del cronograma de pago alternativo, el cliente debe estar al día con todos los costos del servicio de agua que se acumulen durante los periodos de facturación subsiguientes. Se fijarán el cronograma de pago alternativo y los montos vencidos por escrito, y se proporcionarán al cliente para su firma requerida que indicará acuerdo con el cronograma y adhesión a él.

6.3 Incumplimiento. El cliente debe cumplir con el cronograma de pagos acordado y estar al día a medida que se acumulan los costos en cada periodo de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar otro cronograma de pago para ningún costo impago subsiguiente mientras esté pagando los costos en mora de acuerdo con el cronograma acordado con anterioridad. Si el cliente no cumple con los términos del cronograma de pago acordado para una factura que está en mora durante sesenta (60) días o más, el Distrito puede suspender el servicio de agua a la propiedad del cliente. El Distrito colocará una notificación final de la intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en el domicilio del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de suspender el servicio. La notificación final no concederá el derecho al cliente a ninguna investigación ni revisión por parte del Distrito.

6.4 Rebajas o renunciaciones de pago. No están disponibles rebajas ni renunciaciones de costos de servicio de agua en estos momentos.

7. Programas específicos para clientes con bajos ingresos.

7.1 Límites de cargo de reconexión y renuncia de intereses. Para los clientes residenciales que demuestren al Distrito un ingreso familiar menor al 200% de la línea de pobreza a nivel federal, el Distrito:

- (a) Limitará los cargos de reconexión durante las horas de atención normales a cincuenta dólares (\$50) y fuera de las horas de atención a cien dólares (\$100). Los límites solo aplicarán si los cargos de reconexión del Distrito en efecto exceden estos montos. Estos límites están sujetos al ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor de la Oficina de Estadísticas Laborales para

Todos los Consumidores Urbanos (CPI-U) que comienza el 1 de enero del 2021.

- (b) Renunciará a los cargos por intereses de las facturas en mora una vez cada 12 meses. El Distrito aplicará la renuncia a cualquier cargo de interés que esté impago al momento de la solicitud del cliente.

7.2 Calificaciones. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200% de la línea de pobreza a nivel federal si ocurre lo siguiente: (a) cualquier miembro de la familia es beneficiario a la fecha de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa de Nutrición Suplementario Especial para Mujeres, Bebés y Niños de California, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso familiar anual es inferior al 200% de la línea de pobreza a nivel federal.

8. Procedimientos para ocupantes o inquilinos que deseen ser clientes del Distrito.

8.1 Aplicabilidad. La Sección 8 solo aplicará cuando el propietario, arrendador, gerente u operador del domicilio de servicio residencial esté listado como cliente registrado y haya recibido una notificación de intención de suspender el servicio de agua por falta de pago.

8.2 Acuerdo con los términos y condiciones del servicio del Distrito. El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes si cada ocupante acuerda con los términos y condiciones del servicio, y cumple con los requerimientos de las reglas y regulaciones del Distrito. Sin embargo, si al menos uno de los ocupantes está dispuesto a asumir la responsabilidad por todos los costos subsiguientes, o si existe un medio físico para suspender el servicio a los ocupantes que no cumplen con las reglas y los requerimientos del Distrito, entonces el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que sí cumplen con ellos.

8.3 Verificación de arrendamiento. Para ser elegible y pasar a ser cliente sin pagar el monto vencido de la cuenta en mora, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta en mora es o fue el arrendador, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de renta, un documento del gobierno que indique que los ocupantes rentan la propiedad o información divulgada conforme al Artículo 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

8.4 Métodos para establecer crédito. Si un servicio anterior durante un periodo de tiempo es una condición para establecer crédito con el Distrito, la residencia y la prueba de pago a tiempo de la renta durante el periodo de tiempo son un equivalente satisfactorio.

9. **Idioma de determinadas notificaciones escritas.** Se proveerán todas las notificaciones escritas conforme a la Sección 4 y la Sección 6 de esta Política en idioma inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma que hable el diez por ciento (10%) o más habitantes dentro del área de prestación del servicio del Distrito.

10. **Otros recursos.** Además de suspender el servicio de agua, el Distrito puede recurrir a cualquier otro recurso disponible en cualquier sistema judicial por falta de pago de los costos de servicio de agua, incluidos, entre otros, disponiendo medidas de seguridad sobre montos en mora al presentar gravámenes sobre bienes inmuebles, presentar una demanda o acción legal, o derivar los montos impagos para su cobro. En caso de que la acción legal quede decidida a favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho al pago de las costas y los gastos, incluidos los honorarios de los abogados y los intereses acumulados.

11. **Suspensión del servicio de agua por infracciones de otros clientes.** El Distrito se reserva el derecho de suspender el servicio de agua por cualquier infracción de acuerdo con las ordenanzas, reglas o regulaciones del Distrito además de la falta de pago.

12. **Decisiones del personal del Distrito.** Cualquier decisión que pueda tomar el Gerente General del Distrito conforme a esta Política podrá tomarla la persona designada.

13. **Notificación de suspensiones anual.** Cada año, el Distrito publicará en su sitio web www.rcsd.org, y notificará a la Junta el número total de suspensiones de servicio de agua residencial por falta de pago.