



Distrito de Servicios Comunitarios de Rubidoux

Política de Suspensión del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago (diciembre 2021)

- 1. Aplicación de la Política.** Esta Política de Suspensión del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago (esta "Política") se aplicará a todas las cuentas del Distrito para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta para 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 esta Política.
- 2. Información de contacto.** Para preguntas o asistencia relacionadas con la factura de agua, puede contactar al personal de Atención al Cliente del Distrito llamando 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., excepto los días feriados del Distrito.
- 3. Procedimientos de facturación.** Los cargos por servicio de agua se pagan al Distrito una vez al mes. Todas las facturas del servicio de agua vencen y deben pagarse una vez recibidas y serán consideradas en mora si no se pagan en un plazo de diez (10) días a partir de la fecha de facturación.
- 4. Suspensión del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura permanece en mora durante al menos sesenta (60) días, el Distrito puede suspender el servicio de agua al domicilio del servicio.
 - 4.1 Aviso por escrito al cliente.** El Distrito proporcionará un aviso por escrito al cliente registrado, conocido como el Aviso de cargo por pago atrasado/corte del suministro, al menos quince (15) días antes de la suspensión del servicio de agua. El aviso contendrá:
 - (a) el nombre y la dirección del cliente;
 - (b) el monto en mora;
 - (c) la fecha en que deben efectuarse los pagos o las modalidades de pago para evitar la suspensión 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, prórroga, plan de pago alternativo o reducción de pago;
 - (e) una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura; y
 - (f) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

4.2 Aviso por escrito a los ocupantes o inquilinos.

- (a) Si el Distrito proporciona servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o campamento 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 de servicio, el Distrito también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección de servicio al menos quince (15) días antes de la suspensión 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 8 a continuación.
- (b) Si el Distrito suministra agua a las residencias a través de un medidor maestro, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe, al menos quince (15) días antes de la terminación, para notificar a los ocupantes residenciales que la cuenta está en mora y que el servicio se suspenderá en la fecha especificada en el aviso. El Distrito proporcionará un aviso utilizando alguno de los siguientes medios: (i) el envío del aviso por correo a cada unidad residencial; (ii) la publicación del aviso en la puerta de cada unidad residencial o, (iii) si proporcionar un aviso a cada unidad es impracticable o no factible, colocará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura(s); o (iv) hará algún otro esfuerzo razonable de buena fe para proporcionar un aviso por escrito a los ocupantes. El aviso se dirigirá al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 anterior, e 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 8 a continuación.

4.3 Aviso telefónico. El Distrito también puede comunicarse con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono y ofrecer proporcionar por escrito al cliente una copia de esta Política, además de proporcionar la misma información que se indica en la Sección 4.1(b)-(f).

4.4 Publicación del aviso final en la dirección de servicio. Si el pago no se ha recibido después de recibir el Aviso de cargo por pago atrasado/corte del suministro, o el Aviso de cargo por pago atrasado/corte del suministro fue devuelto por correo como no entregable, el Distrito visitará la residencia y se irá, o hará otros acuerdos para la colocación del aviso en un lugar visible, un Aviso final de corte del suministro rojo y una copia de esta Política en inglés y español, al menos cinco (5) días antes de la suspensión del servicio. Si el cliente necesita una copia de esta

Política en un idioma que no sea inglés o español, pero requerido por el Distrito como se indica en la Sección 9, puede comunicarse con el personal de servicio al cliente para solicitar esta Política en el idioma apropiado. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto en mora;
- (c) la fecha en la que debe efectuarse el pago para evitar la suspensión del servicio; y
- (d) el número de teléfono donde el cliente puede realizar su pago o recibir información adicional del Distrito.

4.5 Cargo por pago atrasado. Se evaluará un cargo por pago atrasado, como se especifica en la Ordenanza de Distrito No. 104, y se agregará al saldo pendiente en la cuenta del cliente si el monto adeudado en esa cuenta no se paga antes de que se genere el aviso inicial por escrito sobre la desconexión. Esta tarifa se cobra para recuperar una parte del costo asociado con la preparación y entrega del aviso.

4.6 Fecha límite de desconexión. El pago de los cargos por servicio de agua debe recibirse en las oficinas del Distrito a más tardar a las 5:00 p.m. en la fecha especificada en el aviso de desconexión. Los matasellos no son aceptables.

4.7 Circunstancias bajo las cuales no habrá una suspensión del servicio. El Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Durante una investigación por parte del Distrito de una disputa o queja de un cliente bajo las Secciones 5.1 y 5.2 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 de tiempo en el que el pago de un cliente está sujeto a un acuerdo de pago alternativo aprobado por el Distrito, en virtud de la Sección 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

4.8 Circunstancias médicas y financieras especiales bajo las cuales los servicios no se suspenderán.

- (a) El Distrito no suspenderá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la suspensión del servicio de agua será potencialmente mortal para, o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de, un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio residencial (es necesario completar el Formulario 998-A);
 - (ii) El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito, según las calificaciones en la Sección 7.2 a continuación (es necesario completar el Formulario 998-B o 998-B2); y

(iii) El cliente está dispuesto a establecer un acuerdo de pago alternativo como se describe en la Sección 6 a continuación, con respecto a los cargos atrasados. El Gerente General o la persona designada del Distrito seleccionará el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y documentación proporcionada por el cliente (es necesario completar el Formulario 998-C).

- (b) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones de la subsección (a). Al recibir la documentación del cliente, que debe proporcionarse al Distrito al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la fecha de desconexión, el Distrito revisará la documentación dentro de los siete (7) días y: (1) no suspenderá el servicio de agua durante este período de revisión; (2) notificará al cliente sobre el acuerdo de pago alternativo seleccionado por el Distrito y solicitará que el cliente firme el acuerdo para participar en el acuerdo alternativo (Formulario 998-C); (3) podrá solicitar información adicional al cliente; o (4) notificará al cliente que no cumple con las condiciones de la subsección (a). El Distrito se reserva el derecho de extender el período de presentación de documentación del cliente a discreción del Distrito.

(c) El Distrito puede suspender el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo bajo esta sección no hace nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (a) pagar cualquier cantidad adeudada bajo un acuerdo de pago alternativo; o (b) pagar los cargos corrientes de facturas posteriores por el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

4.9 Tiempo de suspensión del servicio. El Distrito no suspenderá el servicio de agua debido a la falta de pago en un sábado, domingo, día feriado legal o en cualquier momento durante el cual la oficina del Distrito no esté abierta al público.

4.10 Restablecimiento del servicio. Los clientes cuyo servicio de agua ha sido suspendido pueden comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración del servicio estará sujeta al pago de: (a) cualquier monto vencido, incluidos los intereses o multas aplicables; (b) una tarifa de reconexión de \$50.00 durante las horas normales de atención al cliente y \$100.00 durante los otros horarios, con un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor de la Oficina de Estadísticas Laborales para todos los Consumidores Urbanos (CPI-U) a partir del 1 de enero de 2021, sujeto a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de seguridad, si así lo requiere el Distrito. 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 Cuando iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación con respecto al monto de una factura a más tardar cinco (5) días después de recibir el Aviso de cargo por pago atrasado/corte del suministro.
- 5.2 Revisión por parte del Distrito. Una queja o solicitud de investigación oportuna será revisada por un gerente del Distrito, quien proporcionará una determinación por escrito al cliente dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir un acuerdo de pago alternativo, como se describe en la Sección 6 a continuación.
- 5.3 Audiencia de apelación. Cualquier cliente cuya queja o solicitud oportuna de una investigación de conformidad con esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito puede apelar la determinación. El Distrito debe recibir un aviso de apelación por escrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío de su determinación por parte del Distrito. Después de recibir una solicitud de apelación o revisión, se programará rápidamente una fecha de audiencia ante el Gerente General o su designado (el "Oficial de Audiencias") dentro de los cinco (5) días hábiles. Después de la evaluación de la evidencia proporcionada por el cliente y la información archivada ante el Distrito con respecto a los cargos de agua en cuestión, el Oficial de Audiencias tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente apelante un breve resumen por escrito de la decisión.
- 5.4 Apelación ante la Junta Directiva. Cualquier cliente cuya audiencia de apelación oportuna de conformidad con esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa por parte del Oficial de Audiencias puede apelar la determinación ante la Junta Directiva presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario del Distrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío de su determinación por parte del Distrito, o puede apelar en persona, oralmente, durante una reunión de la junta programada regularmente. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario del Distrito establecerá el asunto para ser escuchado en una próxima reunión de la Junta, y enviará por correo al cliente un aviso por escrito de la hora y fecha de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. Se requerirá que el cliente comparezca personalmente ante la Junta y presente evidencia escrita u oral, o razones de por qué los cargos de agua en la factura en cuestión no son correctos. La Junta evaluará la evidencia presentada por el cliente, así como la

información archivada ante el Distrito con respecto a las tarifas de agua en cuestión y tomará una decisión sobre la exactitud de dichas tarifas. La decisión de la Junta será definitiva.

6. Acuerdos de pago alternativo.

- 6.1 Cuando solicitar un acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, puede solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo, como se describe en la Sección 6. Si un cliente envía una solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío por correo del Aviso de cargo por pago atrasado/corte del suministro por parte del Distrito, la solicitud será revisada por un gerente del Distrito. Las decisiones del Distrito con respecto a las extensiones y otros arreglos de pago alternativos son definitivas y no están sujetas a una apelación ante la Junta Directiva del Distrito.
- 6.2 Programa de pagos alternativos. Si el Distrito lo aprueba, un cliente puede pagar el saldo adeudado de acuerdo con un plan de pagos alternativos que no excederá los doce (12) meses, o según lo determine el Gerente General o la persona designada por el Distrito, a su discreción. Durante el período del plan de pagos alternativos, el cliente debe mantenerse al día sobre todos los cargos por servicio de agua que se acumulan durante cualquier período de facturación posterior. El plan de pagos alternativos y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente para su firma requerida indicando el acuerdo y el cumplimiento del programa.
- 6.3 Incumplimiento. El cliente debe cumplir con el plan de pagos acordado y mantenerse al día mientras se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar otro plan de pagos para ningún otro saldo no pagado posterior mientras paga saldos atrasados de conformidad con un programa previamente acordado. Si el cliente no cumple con los términos del programa 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 publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.
- 6.4 Rebajas o renunciaciones de pago. Las rebajas o renunciaciones de los cargos por el servicio de agua no están disponibles en este momento.

7. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

- 7.1 Límites de cargos de reconexión y renuncia de intereses. Para los clientes residenciales que demuestren al Distrito un ingreso familiar inferior al 200 por ciento del índice de pobreza 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 se aplicarán si las tarifas de reconexión del Distrito realmente exceden estos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos (CPI-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales a partir del 1 de enero de 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 adeudado al momento de la solicitud del cliente.
- 7.2 Calificaciones. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza si: (a) cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Pago Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (Formulario 998-B), 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 (Formulario 998-B2).
- ## 8. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes del Distrito.
- 8.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará solo cuando el propietario, arrendador, gerente u operador de una dirección de servicio residencial figure como el cliente registrado y se le haya emitido un aviso de intención de suspender el servicio de agua debido a la falta de pago.
- 8.2 Acuerdo con los términos y condiciones de servicio del Distrito. El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las reglas y regulaciones del Distrito. Sin embargo, si al menos uno de los ocupantes está dispuesto a asumir la responsabilidad de todos los cargos posteriores, o si existe un medio físico para suspender el servicio a aquellos ocupantes que no cumplen con las reglas y requisitos del Distrito, entonces el Distrito pondrá el

servicio a disposición de los ocupantes que sí los cumplan.

- 8.3 Verificación de arrendamiento. Para ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente de la cuenta morosa registrado es o fue el propietario, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento emitido por el 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.
- 8.4 Métodos de establecimiento de crédito. Si un servicio anterior durante un período de tiempo es una condición para establecer crédito con el Distrito, la residencia y la prueba de pago oportuno del alquiler durante el período de tiempo son un equivalente satisfactorio.
9. **Idioma para ciertos avisos escritos.** Todas las notificaciones por escrito bajo la Sección 4 y la Sección 6 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 minorista del Distrito.
10. **Otros recursos.** Además de suspender el servicio de agua, el Distrito puede recurrir a cualquier otro recurso disponible en la ley o la equidad por falta de pago de los costos de servicio de agua, incluidos, entre otros, disponer de medidas de seguridad sobre montos en mora al presentar gravámenes sobre bienes inmuebles, presentar una demanda o acción legal, o derivar los montos adeudados para su cobro. En el 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 y los intereses acumulados.
11. **Suspensión del servicio de agua por otros incumplimientos del cliente.** El Distrito se reserva el derecho de suspender el servicio de agua por cualquier incumplimiento de las ordenanzas, reglas o regulaciones del Distrito que no sea la falta de pago.
12. **Decisiones del personal del Distrito.** Cualquier decisión que pueda tomar el Gerente General del Distrito bajo esta Política puede ser tomada por su designado.
13. **Aviso anual de suspensiones.** Cada año, el Distrito publicará en su sitio web, www.rcsd.org y notificará a la Junta el número total de suspensiones del servicio de agua residencial por falta de pago.

