

LE GRAND COMMUNITY SERVICES DISTRICT
POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA RESIDENCIALES

Propósito

Esta política se ha establecido para cumplir con la Ley del Senado 998, conocida como la \"Ley de Protección contra el Cierre del Agua\" y aprobada por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018.

Fecha de vigencia

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

Idiomas publicados

Esta política y los avisos escritos requeridos en esta política estarán disponibles y publicados en inglés, en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado por al menos el diez por ciento (10%) de las personas que residen en el área de servicio de agua del Distrito.

Requisitos previos a la interrupción del servicio de agua

A. El Distrito no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago hasta que la falta de pago por un cliente haya sido delincente durante al menos sesenta (60) días. No menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago, el Distrito deberá contactar al cliente registrado en la cuenta por teléfono o aviso por escrito.

B. Cuando el Distrito contacte al cliente registrado en la cuenta por teléfono de conformidad con el subpárrafo (A), el personal ofrecerá proporcionar esta política al cliente por escrito. El personal del Distrito ofrecerá discutir opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago, incluyendo, entre otras,

alternativas pagos horarios, diferidos pagos, pagos mínimos, pagos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo vencido y la petición de revisión de factura y apelación.

C. Cuando el Distrito contacte al cliente registrado en la cuenta por escrito de conformidad con el subpárrafo (A), la notificación por escrito de mora en el pago y la interrupción inminente se enviarán por correo al cliente asociado con la vivienda a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, la notificación también deberá enviarse a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida a \"Ocupante.\" La notificación debe incluir, pero no limitarse a, toda la siguiente información de forma clara y legible:

- a. El nombre y la dirección del cliente.
- b. La cantidad de la morosidad.

- c. La fecha para la que se requiere el pago, o el arreglo para el pago, a fin de evitar la interrupción del servicio residencial, que será de sesenta (60) días a partir de la fecha en que la factura se volvió morosa, a menos que se amplíe a discreción del Gerente General.
- d. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga de tiempo para pagar los cargos morosos.
- e. Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y la apelación.
- f. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un calendario de pago diferido, reducido o alternativo, incluyendo la amortización de los cargos morosos del servicio residencial.

Requisitos de notificación de buena fe

Si el Distrito no logra comunicarse por teléfono con el cliente o con un adulto que ocupe la residencia, y la notificación enviada por correo es devuelta por no poder entregarse, el Distrito realizará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar —o tomar las medidas necesarias para colocar— en un lugar visible una notificación sobre la interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago, así como la política del Distrito al respecto.

Si un adulto en la residencia apela la factura de agua ante el Distrito o ante cualquier otra autoridad administrativa o entidad legal ante la cual dicha apelación pueda presentarse legalmente, el Distrito no deberá interrumpir el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente.

Prohibición de interrumpir servicio de agua residencial

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

- i. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación h de (A) de atención primaria h (1) del proveedor, en la subdivisión según (b) de que el término de la Sección 14088 se define en el Código de Bienestar e Instituciones, que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida de, o representará una amenaza seria para la salud y la seguridad de, un residente del local donde se proporciona el servicio residencial.
- ii. El cliente demuestra que carece de capacidad económica para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación habitual del distrito. Se considerará que el cliente carece de capacidad económica para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación habitual del distrito si algún miembro de su hogar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general (General Assistance), Medi-Cal, el programa de Ingreso Suplementario de Seguridad Social/Pago Suplementario Estatal (SSI/SSP) o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) de California, o bien si el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al doscientos por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza.

iii. El cliente está dispuesto a suscribirse a un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos morosos.

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

- i. Amortización del saldo no pagado.
- ii. Participación en un calendario de pagos alternativo.
- iii. Una reducción parcial o total del saldo pendiente financiado, sin cargos adicionales para otros usuarios.
- iv. Diferimiento temporal del pago.

C. El Gerente General está autorizado a determinar cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo (B) el cliente asume y puede establecer los parámetros de esa opción de pago, siempre que el reembolso del saldo restante pendiente ocurra dentro de 12 meses, y siempre que el Gerente General solo pueda aprobar una reducción parcial o total del saldo no pagado si esa reducción puede financiarse con ingresos de impuestos a la propiedad que la Junta Directiva del Distrito ha aprobado y transferido al presupuesto del Fondo de Agua, explícitamente para ese fin.

D. El servicio residencial podrá interrumpirse no antes de cinco (5) días hábiles después de que el Distrito coloque un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y visible de la propiedad, bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

- i. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo, o un aplazamiento o reducción del plan de pagos por cargos morosos por sesenta (60) días o más.
- ii. Mientras se lleva a cabo un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo, o un aplazamiento o reducción del plan de pagos para cargos morosos, el cliente no paga sus cargos actuales de servicio residencial por sesenta (60) días o más.

Restauración del servicio de agua

A. Inmediatamente después de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, el Distrito proporcionará el servicio. Para un cliente con información sobre cómo restaurar el servicio residencial ingreso del hogar está por debajo del doscientos (200) por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito hará lo siguiente:

- i. Establecer una tarifa de reconexión del servicio, para la reconexión durante el horario normal de funcionamiento, por un importe que no exceda cincuenta dólares (\$50) o el costo real de la reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio residencial durante las horas no operativas, el Distrito deberá establecer una tarifa de reconexión del servicio que no exceda ciento cincuenta dólares (\$150) o el costo real de la reconexión durante las horas no operativas si es menor. El importe máximo de cincuenta (\$50) por la reconexión durante las horas operativas y de ciento cincuenta (\$150) durante las horas no operativas estará sujeto 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 de las áreas de Los Ángeles y San Francisco para determinar el aumento en el Índice de Precios al Consumidor.
 - ii. Eximir los cargos por intereses en facturas vencidas una vez cada doce (12) meses.
- B. El distrito considerará que un cliente residencial tiene unos ingresos familiares inferiores al doscientos por ciento (200 %) del umbral federal de pobreza si algún miembro del hogar es beneficiario actual de CalWorks, CalFresh, asistencia general (General Assistance), Medi-Cal, el Programa de Ingreso de Seguridad Suplementaria/Pago Suplementario Estatal (SSI/SSP) o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Lactantes y Niños (WIC) de California, o si el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al doscientos por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza.

Servicios que involucran relaciones entre propietario e inquilino

Si el distrito suministra servicio residencial con medidor individual a los ocupantes de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial multifamiliar, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campamento de trabajadores (según se define en la sección 17008), y el propietario, administrador u operador de dicha vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, el distrito deberá realizar todos los esfuerzos razonables y de buena fe para informar a los ocupantes residenciales —mediante notificación por escrito y con al menos diez (10) días de antelación a la interrupción del servicio— cuando la cuenta presente atrasos en el pago. Asimismo, dicha notificación deberá informar a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes y recibir la facturación del servicio a su nombre, sin que se les exija pagar cantidad alguna adeudada en la cuenta morosa.

El Distrito no proporcionará el servicio a los ocupantes residenciales a menos que cada uno de ellos acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos establecidos por la ley, así como con las ordenanzas, resoluciones, normas y reglamentos del Distrito. No obstante, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y capacitados para asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes de la cuenta a satisfacción del Distrito, o si existe un medio físico legalmente disponible para que el Distrito interrumpa selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos del Distrito, este proporcionará el servicio a los ocupantes residenciales que, a juicio del Distrito, cumplan con los términos y condiciones del servicio.

Requisitos de presentación de informes

El Distrito deberá informar anualmente el número de suspensiones del servicio residencial de con motivo de la incapacidad de pago en el sitio web de Internet del Distrito y ante la State Water Resources Control Board.

Limitaciones de esta política

Nada en esta política restringe, limita o de cualquier otra forma afecta la capacidad del Distrito para terminar el servicio a un cliente por motivos distintos a los establecidos explícitamente en esta política, incluidos, entre otros, actos no autorizados del cliente.

Otras medidas para asegurar el cobro de cargos vencidos

De conformidad con la Sección 61115(3)(C) del Código de Gobierno, el Distrito impondrá una penalidad al cliente por el no pago de los cargos, a una tasa del diez por ciento (10%), más una penalidad adicional del uno por ciento (1%) por mes por el no pago de los cargos.

De conformidad con la Sección 61115(b) del Código de Gobierno, el Distrito puede cobrar cualquier cargo y penalidades vencidos en el padrón de impuestos de la misma manera que los impuestos sobre la propiedad.

De conformidad con la sección 61115(c) del Código de Gobierno, la Junta Directiva autoriza al Gerente General —o a la persona que este designe— a formalizar un certificado en el que se declare, utilizando un formulario aprobado por la asesoría jurídica del Distrito, el importe de los cargos vencidos y las penalizaciones adeudadas, así como el nombre y la última dirección conocida de la persona responsable de dichos cargos y penalizaciones; asimismo, se le autoriza a registrar dicho certificado en la oficina del Registrador del Condado, siguiendo los procedimientos establecidos por el Gerente General. Dichos procedimientos deberán incluir la disposición de que el registro del certificado solo podrá efectuarse tras notificar al cliente la intención del Distrito de registrarlo, informándole que dispone de diez (10) días hábiles para comunicar al Distrito si tiene intención de apelar dicho registro ante la Junta Directiva; en caso de apelación, el certificado solo podrá registrarse una vez que la Junta Directiva haya examinado la apelación y únicamente si esta ordena que se proceda a dicho registro.