
Distrito No. 1 de Obras Hidráulicas del Condado de Lower Lake

MANUAL DE POLÍTICAS

TÍTULO DE LA PÓLIZA: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE SERVICIOS PÚBLICOS POR FALTA DE PAGO

NÚMERO DE REGISTRO :1060

FECHA DE ADOPCIÓN: 12 de mayo de 2020

REFERENCIA: Proyecto de Ley del Senado No. 998: Descontinuación del Servicio de Servicios Públicos Residenciales Código de Salud y Seguridad de California 116900 - 116926 y Código de Gobierno Secciones 60370 -60375.5

1060.1 PROPÓSITO: Esta POLÍTICA modificará la política actual del Distrito de Obras Hidráulicas del Condado de Lower Lake (Distrito) con respecto a las acciones para el cobro de cuentas morosas, que incluyen:

Notificaciones, asignaciones de tarifas y interrupción del servicio.

Esta Política se aplica a todas las cuentas de servicios públicos del Distrito. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, regulación o política del Distrito, esta Política reemplazará.

1060.2 DISPONIBILIDAD DE LA PÓLIZA - Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Distrito y en la oficina del Distrito. El Distrito puede ser contactado por teléfono al (707) 994-6009 o en persona en 16254 Main Street, Lower Lake, CA para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago bajo los términos de esta política.

1060.3 DISPOSICIONES GENERALES

1060.3.1 Todos los usuarios del Distrito pagarán un cargo mensual por servicio público y uso. Los cargos se volverán morosos después de las 8:00 am del siguiente día hábil después de la fecha de vencimiento.

1060.3.2 Se aplicará una multa de \$15 a los cargos atrasados y se enviará un aviso de desistimiento a la dirección postal registrada.

1060.3.3 El Distrito intentará comunicarse con el ocupante de una propiedad y notificar la interrupción de los servicios públicos según lo dispuesto en esta Política.

1060.3.4 El Distrito, a su entera discreción, puede suspender los servicios públicos por cargos que se hayan vuelto morosos por un período de no menos de sesenta (60) días. Se aplicará una tarifa de servicio de \$ 100.00 a la cuenta de cualquier servicio de servicios públicos discontinuado por falta de pago de cargos atrasados. El Distrito enviará por correo y publicará un aviso de interrupción con información sobre cómo restaurar el servicio público.

1060.3.5 Los clientes cuyo servicio de servicios públicos ha sido discontinuado pueden comunicarse con el Distrito por teléfono al (707) 994-6009 o en persona en 16254 Main Street, Lower Lake, CA con respecto a la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago de los cargos atrasados, tarifas administrativas, tarifas de servicio de bloqueo y tarifas de servicio de desbloqueo, según corresponda. Las reconexiones del servicio público se procesarán durante el horario comercial normal, después de que se apliquen tarifas adicionales comerciales, según nuestro programa de tarifas y cargos, disponible en nuestro sitio web.

1060.4 Notificación por escrito al cliente - El Distrito proporcionará una notificación por correo al cliente registrado al menos treinta (30) días antes de la interrupción del servicio público. Si este aviso se devuelve por correo como no entregable, el Distrito intentará comunicarse con el cliente por teléfono o por escrito. El aviso contendrá:

1060.4.1 Español

- I. El nombre y la dirección del cliente;
- II. El monto de la morosidad;
- III. La fecha en la que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio público.
- IV. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos atrasados.
- V. Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación del proyecto de ley.
- VI. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales atrasados, de acuerdo con esta política escrita.

1060.4.2 Publicación de un aviso a los ocupantes en la dirección de servicio

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con una persona adulta que viva en la dirección de servicio dejando un aviso de interrupción inminente del servicio residencial en un lugar visible en la dirección de servicio no menos de 7 (siete) días hábiles antes de la interrupción de los servicios públicos. El aviso estará dirigido al "Ocupante", contendrá la misma información de aviso requerida anteriormente y también informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin tener que 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 esta Política.

Si el aviso de conformidad con el subpárrafo A se devuelve por correo como no entregable, y el Distrito no puede comunicarse con el cliente por teléfono, el Distrito incluirá una copia de esta Política con el Aviso a los ocupantes en la dirección de servicio.

1060.5 ASISTENCIA AL CLIENTE: Queja o revisión de facturas

7020.5.1 Cualquier cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación por parte del Distrito sobre los cargos en su factura, cualquier componente de la factura o cualquier servicio proporcionado por el Distrito dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la factura en disputa. El Distrito no suspenderá el servicio público durante una investigación de una queja o disputa oportuna. La revisión del Distrito incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una amortización, un cronograma de pago alternativo o una reducción de pago bajo esta Política.

1060.5.2 Si el cliente considera que los resultados de la investigación del Distrito son desfavorables, tiene derecho a apelar la decisión de los Gerentes Generales ante la Junta Directiva del Distrito. El cliente debe presentar una notificación de apelación por escrito ante el Secretario del Distrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío por correo del Distrito de su determinación. El Secretario de Distrito fijará el asunto para ser escuchado en una próxima reunión regular de la Junta y enviará por correo al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta es definitiva.

1060.6 Amortización de facturas

El Distrito considerará una solicitud para amortizar la factura durante un período de tiempo razonable, que no exceda los doce (12) meses. El calendario de amortización y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente. Durante el período de amortización, el cliente debe permanecer al día con todos los cargos por servicios públicos en los períodos de facturación posteriores.

El Distrito puede cancelar el servicio público si el cliente no paga un monto amortizado adeudado antes de la fecha programada y el monto original adeudado está en mora por lo menos sesenta (60) días. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

1060.7 Contacto

Se recomienda a los clientes que se comuniquen con el Distrito para obtener más detalles sobre esta política u opciones de asistencia al cliente durante el horario comercial al (707) 994-6009. Los clientes también pueden visitar la Oficina del Distrito en persona de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., excepto los días festivos del Distrito.

1060.8 CUANDO NO SE INTERRUMPIRÁ EL SERVICIO

1060.8.1 General - El Distrito no interrumpirá el servicio público debido a la falta de pago en un viernes, sábado, domingo, feriado legal o en cualquier momento durante el cual la oficina del Distrito no esté abierta al público. Además, el Distrito no interrumpirá el servicio de servicios públicos residenciales por falta de pago durante la investigación del Distrito de una disputa o queja de un cliente; durante una apelación a la Junta Directiva del Distrito; durante una extensión aprobada por el Distrito, amortización, cronograma de pago alternativo, o si el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago.

1060.8.2 Circunstancias médicas y financieras especiales con acuerdo de amortización

El Distrito no suspenderá el servicio de servicios públicos si se cumplen todos los siguientes:

I. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la interrupción del servicio público pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio residencial;

II. El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del Distrito. Se considera que el cliente no puede pagar financieramente durante el ciclo de facturación normal si:

a) cualquier miembro del hogar del cliente es un destinatario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, California SSI/SSP o California Special

Programa de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños, 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; y

III. El cliente está dispuesto a entrar en una amortización con respecto a los cargos morosos.

Para cualquier cliente que cumpla con todos los requisitos anteriores, el Distrito ofrecerá al cliente la amortización del saldo impago. El Distrito seleccionará los términos y condiciones para la amortización, que funcionan tanto para el cliente como para el Distrito que pueden incluir la exención de intereses o multas.

El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido los requisitos anteriores. Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los siete (7) días y:

(1) notificar al cliente los términos de amortización seleccionados por el Distrito y solicitar el consentimiento firmado del cliente para participar en la amortización;

(2) solicitar información adicional al cliente; o

(3) Notificar al cliente que no cumple con los requisitos.

El Distrito puede interrumpir el servicio público si un cliente al que se le ha otorgado una amortización bajo esta sección no hace lo siguiente durante sesenta (60) días o más:

a) para pagar cualquier monto amortizado adeudado bajo el cronograma de amortización; o

b) para pagar sus cargos actuales por el servicio de servicios públicos.

El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

1060.9 PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS OCUPANTES O INQUILINOS SE CONVIERTAN EN CLIENTES DEL DISTRITO

1060.9.1 Alcance: esta sección solo se aplica cuando el propietario, arrendador, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figura como cliente registrado y se le ha emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio público debido a la falta de pago.

1060.9.2 Acuerdo con los Términos y Condiciones de Servicio del Distrito - El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las reglas y regulaciones del Distrito.

No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

1060.9.3 Verificación de arrendamiento - Para que se renuncie al monto adeudado en la cuenta morosa, un ocupante que se convierta en cliente verificará que el cliente de la cuenta morosa registrado es o fue el propietario, administrador 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 gubernamental 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.

1060. 10 - OTROS RECURSOS

Además de la interrupción del servicio de servicios públicos, el Distrito puede buscar cualquier otro recurso disponible en la ley o equidad por falta de pago

de los cargos por servicios públicos, incluyendo, pero no limitado a: asegurar montos morosos mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, presentar un reclamo o acción legal, o referir el monto no pagado a cobros. 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.

1060.11 - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE SERVICIOS PÚBLICOS POR OTRAS VIOLACIONES DEL CLIENTE

El Distrito se reserva el derecho de suspender el servicio público por cualquier violación de las ordenanzas, reglas o regulaciones del Distrito que no sean la falta de pago.

1060.12 - TASAS Y CARGOS INCURRIDOS

Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier tarifa y cargo incurrido por un cliente bajo cualquier otra regla, regulación o política del Distrito, incluidos, entre otros, los cargos atrasados, vencerá y será pagadero según lo establecido en el mismo.

1060.13 - DECISIONES DEL PERSONAL DEL DISTRITO

Cualquier decisión que pueda ser tomada por el personal del Distrito bajo esta Política también puede ser tomada por el Gerente General o su designado.

La Junta Directiva revisó y adoptó esta política en su reunión pública en la última fecha de revisión. Esta versión de la Política reemplaza a todas las demás versiones anteriores.