

**DISTRITO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LOST HILLS**  
**POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DEL**  
**SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

El Distrito de Servicios Públicos de Lost Hills ("Distrito") reconoce que todos sus clientes del servicio de agua tienen derecho a un agua potable segura, accesible y asequible y que la pérdida del servicio de agua causa enormes dificultades y estrés excesivo, incluidos los riesgos para la salud de las poblaciones vulnerables. El Distrito ha establecido esta política para minimizar la cantidad de clientes residenciales que pierden el acceso al servicio de agua debido a la imposibilidad de pagar, ya que la interrupción del servicio de agua amenaza la salud y el bienestar humanos y tiene un impacto desproporcionado en ciertos segmentos de la población. Estos segmentos incluyen bebés, niños, ancianos, familias de bajos ingresos, comunidades de color, personas para quienes el inglés es un segundo idioma, personas con discapacidades físicas y personas con afecciones médicas que amenazan la vida. Esta política se adopta de acuerdo con los lineamientos establecidos por el artículo 116900 et seq del Código de Salud y Seguridad de California, también conocido como la Ley de Protección contra el Corte del Servicio de Agua y es aplicable a los clientes residenciales del Distrito.

**PROCESO DE FACTURACIÓN DEL DISTRITO**

El Distrito factura a sus clientes de agua por periodo vencido. Las facturas de agua se adeudan luego de ser recibidas por el cliente y se tornan morosas si no se pagan dentro de los diez (10) días (la "Fecha de Vencimiento para el Pago") y se encontrarán sujetas a multas. Si la factura y las multas no se pagan en su totalidad dentro de los sesenta (60) días posteriores a la Fecha de Vencimiento para el Pago, el servicio de agua podrá interrumpirse como se describe a continuación. Excepto por la interrupción del servicio residencial de agua que se regirá por esta política y la Ley de Protección contra el Corte del Servicio de Agua, el Distrito podrá emplear todos los demás procedimientos de ejecución autorizados por la política del Distrito si un cliente no realiza el pago total de su factura antes de la Fecha de Vencimiento para el Pago, incluida la inscripción de un gravamen.

**PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Al menos siete (7) días hábiles antes de discontinuar el servicio del cliente, un representante del Distrito se comunicará con el cliente por teléfono, por escrito, o ambos ("Aviso de Suspensión del Servicio") estableciendo la fecha para discontinuar el servicio de agua, para advertir sobre la interrupción inminente del servicio, poner a disposición y explicar los términos de esta Política, discutir opciones para evitar la interrupción del servicio y proporcionar otra información requerida por la ley.

- a) Si el aviso se proporciona telefónicamente, el representante hará específicamente lo siguiente: (1) ofrecerá proporcionar una copia de esta Política; (2) ofrecerá opciones para evitar la interrupción del servicio, incluyendo, si corresponde, planes de pagos alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos o procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago; (3) y explicará el proceso para solicitar una revisión y / o apelación de la tasa, cargo o tarifa por servicio moroso.

b) Si el aviso se proporciona por escrito, este contendrá específicamente lo siguiente: (1) el nombre y la dirección del cliente; (2) el monto moroso; (3) la fecha en la cual se requiere el pago o acuerdo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio; (4) una descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar la tasa, cargo o tarifa por servicio moroso; (5) y una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente, si cumple con los requisitos, puede solicitar un plan de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales morosos, de conformidad con esta Política.

### **ACUERDOS DE PAGO**

Un cliente puede celebrar acuerdos de pago con el Distrito si tiene ciertas dificultades o no puede pagar su factura de agua antes de la fecha de corte. El Distrito puede ofrecer un plan de pagos diferidos o reducidos o acuerdos de pago alternativos. Para evitar la interrupción de los servicios residenciales de agua, los clientes deben, lo antes posible, comunicarse con:

Distrito de Servicios Públicos de Lost Hills  
P.O. Box 246  
Lost Hills, CA 93249  
(661) 797-2903

Si el cliente, durante sesenta (60) días o más, (i) no cumple con el plan acordado o (ii) no paga sus cargos actuales de servicios residenciales mientras está en el plan de pago, entonces el servicio puede interrumpirse a más tardar cinco (5) días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad del cliente. El personal del Departamento del Servicio de Agua ofrecerá una copia de esta política a todos los clientes morosos que se comuniquen con el Distrito por teléfono o en persona y se ofrezcan para discutir los acuerdos de pago.

### **AVISOS IMPOSIBLES DE ENTREGAR**

Si el aviso por escrito se devuelve como no entregado, el Distrito intentará comunicarse por teléfono con el cliente o un adulto que ocupe la residencia. Si el Distrito se comunica por teléfono, el representante hará específicamente lo siguiente: (1) ofrecerá proporcionar una copia de esta Política; (2) ofrecerá opciones para evitar la interrupción del servicio, incluyendo planes de pagos alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos o procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago; (3) y explicará el proceso para solicitar una revisión o apelación de los cargos morosos. Si el Distrito no puede comunicarse por teléfono, visitará la residencia y publicará un aviso visible de la interrupción inminente del servicio de agua y una copia de esta Política.

### **PROPIETARIOS NO RESIDENTES / RESIDENTES NO PROPIETARIOS**

Si el cliente a quien se le envía la factura no reside en la residencia, entonces, al menos diez días antes de la fecha de finalización del servicio, el Distrito también proporcionará un aviso de morosidad por escrito a la residencia dirigido al "Ocupante" o de lo contrario hará un intento razonable para ponerse en contacto con una persona adulta que resida en la residencia por teléfono o contacto personal o publicando un aviso de finalización del servicio en un lugar visible en la residencia y proporcionará una copia de esta política al ocupante y le informará que tiene derecho a convertirse en cliente y que luego se le facturará el servicio, sin que se le solicite el pago de ninguna suma adeudada en la cuenta morosa.

## **DISPOSICIONES ESPECIALES**

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua a un cliente (o inquilino de un cliente) que:

- a) Presente un certificado de un proveedor de atención primaria (como se describe en el artículo 14088 del Código de Bienestar e Instituciones) que indique que la interrupción del servicio pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio, y
- b) Demuestre que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal según lo dispuesto en la Ley de Prevención de Corte del Servicio de Agua como por ejemplo si algún miembro del hogar del cliente fuera un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de seguridad suplementario / Programa de pago suplementario estatal, o Programa de nutrición suplementaria especial de California para mujeres, bebés y niños, o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza y,
- c) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con las políticas escritas del Distrito con respecto a todos los cargos morosos.

Si se cumplen estas condiciones, el Distrito ofrecerá un plan de pagos diferidos o reducidos o acuerdos de pago alternativos o una combinación de estos, cuyos términos serán determinados por el Distrito. Lo anterior puede permitir a los clientes diferir o reducir las tasas, cargos u honorarios morosos o proporcionar una amortización o pago alternativo por los mismos. En virtud de este acuerdo, el servicio residencial podrá suspenderse no antes de los 5 días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad si el cliente, durante sesenta (60) días o más, (i) no cumple con el plan acordado o (ii) no paga sus cargos actuales de servicios residenciales mientras está en el plan de pago.

## **RECONEXIÓN.**

Para los clientes residenciales (o inquilinos de clientes) que demuestren un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito:

- a) Establecerá una tarifa de reconexión de no más del costo de reconexión, o \$ 50 durante el horario laboral y \$ 150 fuera del horario laboral, lo que resulte menor. Estos máximos están sujetos a aumentos basados en cambios en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) a partir del 1 de enero de 2021.
- b) Renunciará a los cargos por intereses de facturas morosas una vez cada doce meses.

## **RELACIONES PROPIETARIO-INQUILINO.**

Las disposiciones de esta Sección se aplican cuando se proporciona un servicio medido individualmente a cada unidad de vivienda para ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas

móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo como se define en el Código de Salud y Seguridad de California, artículo 17008, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque sea el cliente registrado.

a) Al menos diez (10) días antes de discontinuar el servicio, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales por escrito que la cuenta de la unidad de vivienda está en mora y ese servicio será cancelado.

b) El aviso por escrito informará a los ocupantes que pueden convertirse en clientes registrados y aceptar facturas por el servicio de agua de la unidad. Los ocupantes no serán responsables por los montos en mora adeudados por el cliente registrado actual.

c) El Distrito le pedirá a cada ocupante residencial que acepte los términos y condiciones de servicio, las reglas y las tarifas del Distrito, a menos que uno o más ocupantes acepten dichas responsabilidades a satisfacción del Distrito o que el Distrito pueda suspenderle selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no cumplan dichos términos y condiciones.

d) Sin perjuicio de lo antes dicho, si la unidad de vivienda es una unidad de vivienda unifamiliar separada, entonces el Distrito (1) notificará al ocupante la interrupción del servicio al menos siete (7) días antes de la interrupción propuesta; y (2) exigirá al ocupante que verifique que el cliente de la cuenta morosa era el propietario, administrador o agente de la unidad de vivienda. La verificación puede incluir un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler u otro documento del gobierno.

### **OBJETAR O APELAR UNA FACTURA DE AGUA**

Cualquier cliente que reciba un Aviso de Finalización del Servicio puede apelar su factura entregando una notificación de apelación por escrito al Distrito a más tardar un día hábil antes de la fecha de interrupción del servicio de agua. La apelación incluirá una explicación de cualquier error en la factura alegada por el apelante y se programará una audiencia ante la Junta con diez (10) días de aviso por escrito al cliente. La decisión de la Junta será definitiva. El servicio de agua no se suspenderá durante la tramitación de una apelación.

### **SERVICIOS SUSPENDIDOS**

Si el Distrito suspende el servicio residencial de agua debido a la falta de pago, se le proveerá al cliente una copia de la presente política.

### **RESTAURACIÓN DE LOS SERVICIOS**

El Distrito proporcionará rápidamente información a los clientes sobre los procedimientos para restaurar el servicio una vez que este se suspenda, lo que incluye el pago de las tarifas del servicio de reconexión aplicables.

### **DISPONIBILIDAD DE ESTA POLÍTICA**

Esta política se proporcionará a los clientes que lo soliciten.