

Distrito de servicios comunitarios de Lockeford
Servicio de agua residencial para no p ayment

1. Disposiciones generales

a. Aplicación. Esta Política se aplica solo a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. Del Distrito existentes ordenanzas, resoluciones, políticas , y procedimientos seguirán aplicándose a no residenciales cuentas de servicio de agua y a la desconexión del servicio de agua residencial por otras razones , incluyendo la terminación de una conexión de servicio por el Distrito debido a un cliente violación de cualquier otra ordenanza, regla, regulación o política del Distrito . En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra ordenanza, norma, reglamento o política del Distrito, esta Política prevalecerá. En el caso de cualquier conflicto entre esta Política y la ley estatal , la ley estatal prevalecerá .

b. Responsabilidad del cliente. Según las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos del Distrito aplicables, las facturas por el servicio de agua se entregan a cada cliente mensualmente y se deben pagar y pagar en el momento de la presentación. Las facturas del servicio de agua se vuelven morosas si no se pagan dentro de los 30 días a partir de la fecha de la factura. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos se reciban en la oficina del Distrito de manera oportuna. Pago m Ay hacerse en la oficina del Distrito, oa la dirección de envío de pagos por correo.

c. Disponibilidad de la política. El Distrito proporcionará esta Política y todos los avisos por escrito que se brindan bajo esta Política en inglés , español, chino, tagalo, vietnamita y coreano , y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del Distrito o requerido por el Código Civil, sección 1632 . Esta Política se publicará y mantendrá en el sitio web de Internet del Distrito .
www.lockefordcsd.specialdistrict.org

d. Número de teléfono de contacto. Puede comunicarse con la Oficina del Distrito al (209) 727-5035 para obtener asistencia con respecto al pago de las facturas de agua y para discutir las opciones para detener la desconexión del servicio residencial por falta de pago.

2. Desconexión del servicio de agua residencial para No np ayment

a. Período de morosidad de 60 días. El Distrito no deberá desconexión residencial agua de servicio por falta de pago de una factura de servicio hasta que un cliente de pago 's ha estado en mora durante 60 días.

b. Aviso de 10 días . No t menos de 10 días antes de la desconexión del servicio residencial por falta de pago, el Distrito deberá ponerse en contacto con el cliente cuyo nombre aparece en la cuenta por teléfono o un aviso por escrito.

i. Cuando el Distrito contacte al cliente nombrado en la cuenta mediante un aviso por escrito en esta sección , el aviso por escrito de la morosidad de pago y la desconexión inminente se enviarán por correo al cliente de la residencia 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 se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al "Ocupante".

ii. El aviso por escrito incluirá toda la siguiente información en un formato claro y legible:

1. El nombre y la dirección del cliente.
2. El monto de la morosidad , incluida una desglose de las multas por pago tardío e intereses que se aplicarán a los cargos morosos .
3. La fecha y la hora en la que el pago o acuerdo de pago se debe hacer con el fin de evitar la desconexión de agua de servicio .
4. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.
5. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar una revisión de la factura y apelar o iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos .
6. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales morosos, de conformidad con esta Política.
7. Una descripción del procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde .
8. El número de teléfono, la dirección comercial y el horario de atención del distrito de un representante de servicio al cliente que puede proporcionar información adicional o establecer arreglos para el pago .

iii. Si el aviso por escrito se devuelve por correo como no entregado, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar o colocar en un lugar visible un aviso de desconexión inminente del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta Política .

c. Aviso de publicación de 48 horas . El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar a una persona adulta que resida en las instalaciones del cliente por teléfono o en persona al menos 48 horas antes de la terminación del servicio, excepto que cuando no se pueda realizar un contacto telefónico o personal, el Distrito deberá entregar, por correo o mediante publicación en un lugar visible en las instalaciones, un aviso de finalización del servicio, al menos 48 horas antes de la finalización. Este aviso de finalización del servicio incluirá toda la siguiente información:

i. El nombre y la dirección del cliente .

ii. El monto de la morosidad , que incluye un desglose de las multas por pago tardío e intereses que se aplicarán a los cargos morosos .

iii. La fecha y hora en que se requiere el pago o los arreglos de pago para evitar la terminación.

iv. El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde.

v. El del Distrito número de teléfono , dirección comercial, y las horas de funcionamiento de un servicio al cliente representante que pueda proporcionar información o arreglos instituto adicionales para el pago.

d. Servicio de información de restauración . Tras la desconexión , el Distrito deberá proporcionar al cliente información sobre cómo restaurar el servicio residencial.

3. Restricciones a la desconexión del servicio de agua

a. El Distrito no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio hasta que el pago de un cliente haya estado en mora durante 60 días.

b. El Distrito no desconectará el servicio residencial en ninguna de las siguientes situaciones:

i. Durante el tiempo que el Distrito está investigando una disputa cliente o queja en virtud del artículo 8 de la presente Política.

ii. Cuando a un cliente se le ha otorgado una extensión del período para el pago de una factura.

c. T él Distrito no desconecte el servicio residencial si todo se cumplen las condiciones siguientes:

i. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, según se define en la sección 14088 (b) (1) (A) del Código de Bienestar e Instituciones, que la desconexión del servicio residencial será amenaza la vida de un residente de la propiedad que recibe el servicio o representa una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente .

ii. El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbano y comunitario. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbano y comunitario si (1) algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh , asistencia general, Medi- Cal, Seguridad Suplementaria Programa de Pago Suplementario de Ingresos / Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (2) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

iii. El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de pago alternativo , de conformidad con las disposiciones de S reflexión 4 de esta P olítica .

Si un cliente cumple con las tres condiciones enumeradas en esta subsección (c), el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las opciones de pago descritas en la Sección 4. Cualquier cliente que cumpla con estos requisitos podrá, previa solicitud, se le permitirá amortizar, más de En un período que no exceda los 12 meses, el saldo impago de cualquier factura afirma estar fuera del alcance del cliente para pagar dentro del período normal de pago.

d. El Distrito tiene prohibido finalizar el servicio de agua a cualquier cliente o inquilino de un cliente cualquier sábado, domingo, feriado legal o fuera de su horario normal de operación.

e. Arreglos de pago alternativos

d. Opciones. Previa solicitud, el Distrito considerará las siguientes opciones con un cliente moroso para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago :

i. Amortización del saldo impago;

- ii. Participación en un cronograma de pago alternativo;
- iii. Una reducción parcial o total del saldo impago , financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes ; o .
- iv. Aplazamiento temporal de pago.

(Colectivamente "Arreglos de pago").

b. Administración del distrito . El gerente general del Distrito, o su designado, puede elegir cuál de los P A G O arreglos descritos en S ección 4 (a) anterior, puede estar disponible para el cliente y pueden configurar los parámetros de esa opción de pago. Por lo general, el Acuerdo de pago ofrecido debe dar lugar al pago de cualquier saldo pendiente restante dentro de los 12 meses. El Distrito puede otorgar un período de pago más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades indebidas al cliente en función de las circunstancias del caso individual. El Distrito puede cobrar una tarifa administrativa por el costo de administrar los Arreglos de Pago bajo esta disposición. El Director General, o su representante, está autorizado para preparar y aprobar un P A G O Un rrangement acuerdo con un cliente consistente con esta Sección 4.

c. Obligaciones del cliente . Si el Distrito y los clientes entran en un P A G O Un rrangement bajo esta Sección 4, T él cliente deberá cumplir con el acuerdo u otro arreglo y mantenerse al día sobre cualquier nuevo servicio de agua cargos a medida que se facturan en cada período de facturación posterior . El cliente no puede solicitar una mayor amortización o reducción de los cargos no pagados en facturas posteriores mientras paga cargos morosos en virtud de un acuerdo de pago alternativo. A partir de la fecha en que se realiza el primer acuerdo de pago, los clientes que no cumplan con cualquier acuerdo de pago acordado no serán elegibles para establecer acuerdos de pago futuros por un período de 24 meses, excepto que la ley prohíba lo contrario.

c. Desconexión Una espues de Incumplimiento de pago alternativo Arreglo s

b. Si el Distrito y los clientes entran en cualquier P A G O Un rrangement bajo la Sección 4, t él Distrito puede desconectar el servicio no antes de cinco días hábiles después de que los mensajes de distrito un aviso final de la intención de desconexión del servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

- i. El cliente no cumple con el Acuerdo de pago durante 60 días o más.

ii. Mientras realiza un Acuerdo de pago , el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

c. Th e notificación de terminación en virtud de esta Sección 5 deberá incluir toda la información siguiente:

i. El nombre y la dirección del cliente.

ii. Notificación del incumplimiento del cliente con el Acuerdo de pago.

iii. El Acuerdo de pago u otras condiciones que el cliente debe cumplir para evitar la rescisión .

iv. El número de teléfono del Distrito, la dirección comercial y el horario de atención de un servicio al cliente, un representante del Distrito que puede proporcionar información adicional .

Este aviso no da derecho al cliente a una mayor investigación o provisión de arreglos de pago alternativos por parte del Distrito.

6. Desconexión en Master Meter Situaciones propietario-inquilino

a. Aplicabilidad . Esta sección se aplica al servicio del Distrito a través de un medidor individual a 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, solo si el propietario, gerente u operador es el cliente de registro , y existe una relación propietario-inquilino entre los ocupantes residenciales y el propietario, gerente u operador del edificio .

b. Aviso . El Distrito hará todo lo posible de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta esté atrasada que el servicio se terminará al menos 10 días antes de la terminación. Esta notificación se fu r allí informar a los residenciales ocupantes que tienen el derecho de ser Distrito clientes, a los que a continuación, se facturará el servicio, sin estar obligado a pagar cualquier cantidad que puede deberse a continuación en la cuenta atrasada.

c. Servicio a ocupantes . El Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio de agua del Distrito y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, normas , reglamentos y políticas del Distrito . Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico legalmente disponible

para que el Distrito termine selectivamente el servicio a esos residenciales. Los ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las ordenanzas, normas , reglamentos y políticas del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos.

d. Prueba de crédito. Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con el Distrito, la residencia y el comprobante de pago inmediato de la renta u otra obligación de crédito aceptable para el Distrito durante ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

e. Viviendas unifamiliares independientes. En el caso de una vivienda unifamiliar independiente, el Distrito puede hacer lo siguiente:

i. Notifique la finalización al menos siete días antes de la finalización propuesta.

ii. Para que se exima el monto adeudado en la cuenta morosa, solicite a un ocupante que se convierta en cliente que verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda.

7. Consideraciones adicionales para dificultades financieras

a. Si un cliente que demuestra al Distrito ingresos familiares inferiores al 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito deberá:

i. Establecer una reconexión de la cuota de servicio es para la reconexión durante las horas normales de operación en \$ 50 y para la reconexión durante las horas no operacionales de \$ 150 dólares. Estas tarifas no excederán el costo real de reconexión si esos costos son menores. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

ii. Renuncia a los cargos por intereses de facturas morosas una vez cada 12 meses.

b. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si :

i. Un miembro nuevo del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh , asistencia general, Medi- Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario / Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o

ii. El cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

8. Procedimiento para impugnar o apelar un proyecto de ley

Un cliente puede apelar o impugnar la cantidad establecida en cualquier proyecto de ley para uso residencial servicio de agua de conformidad con el seguimiento ing procedimiento :

a . Llamamiento general . Dentro de los cinco días posteriores a la recepción de la factura del servicio de agua, un cliente tiene derecho a solicitar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo emitido por el Distrito. La solicitud debe hacerse por escrito y entregarse a la oficina del Distrito. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, el Distrito no puede desconectar el servicio de agua al cliente .

b . Aviso de apelación de 10 días . Además de los derechos de apelación bajo el apartado (a), anteriormente, un cliente que recibe una 10 -Día No Tice descrito en Sección 2 (c) de esta Política puede solicitar un recurso o revisión de la cuenta a la que se refiere la notificación dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de la notificación. Sin embargo, no se aplicarán tales derechos de apelación o revisión a ninguna factura para la cual se haya presentado una apelación o solicitud de revisión bajo la sección (a) anterior. Cualquier recurso o solicitud de revisión en virtud de este subsección deben ser por escrito y deben incluir la documentación de apoyo de la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación debe ser entregado a la oficina del Distrito dentro XX e período de cinco días. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, el Distrito no puede desconectar el servicio de agua al cliente .

C. Proceso de apelación .

yo . Tras la recepción de una solicitud de un recurso o revisión en virtud s subsections (a) o R (b), anterior, la del Distrito Director General, o su designado , deberá evaluar correo la solicitud de revisión y material de apoyo proporcionado por el cliente y la información en el archivo del Distrito con respecto a los cargos de agua en la pregunta . Dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la solicitud de revisión del cliente, el Gerente General, o su designado , tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente atractivo un breve resumen por escrito de la decisión

ii. Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, el Distrito proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados deberá pagarse dentro de los 10 días calendario de la fecha de la factura por los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de 60 días calendario después de que se proporciona la factura corregida, se

desconectará el servicio de agua . Antes de la desconexión, el Distrito deberá proporcionar al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2 (c) anterior. El servicio de agua solo se restablecerá mediante el pago total de todos los cargos de agua pendientes, multas, intereses y cualquier cargo de reconexión aplicable.

iii) Si las tarifas de agua en cuestión están determinados a ser correcta, las tarifas de agua se deben pagar dentro de tres días hábiles después de la recepción de la Gerente General 's , o la persona que éste designe 's, decisión. En el momento en que se dicte la decisión, se informará al cliente sobre el derecho de apelar ante la Junta Directiva del Distrito. Cualquier apelación debe ser presentada por escrito dentro de tres negocios días después de la recepción de la Gerente General 's , o su o la persona designada 's, decisión. La audiencia de apelación tendrá lugar en la próxima reunión ordinaria de la Junta Directiva del Distrito, a menos que el cliente y el Gerente General, o su designado , acuerden una fecha posterior.

iv. I f el cliente no lo hace apelación a tiempo a la Junta Directiva del Distrito, el agua c harges en cuestión será inmediatamente debido y pagadero. En el caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha de facturación original, el Distrito deberá proporcionar al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2 (c) anterior y puede desconectar el servicio de agua a la propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga a tiempo.

v. Cuando se solicita una audiencia antes de que el Consejo de Administración, t él al cliente estará obligado a comparecer personalmente ante el Consejo y el presente material de apoyo y las razones de por qué las tarifas de agua en el proyecto de ley en cuestión no son exactos. La Junta evaluará la evidencia presentada por el cliente , así como la información en el archivo del Distrito con respecto a los cargos de agua en cuestión (incluida la decisión del Gerente General / designado) y cualquier presentación del personal , y tomará una decisión sobre la precisión de Los cargos. La decisión de la Junta será definitiva y vinculante .

vi. Si la Junta considera que los cargos del servicio de agua en cuestión son incorrectos, se facturarán al cliente los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos durante más de 60 días calendario después de que se proporciona la factura corregida, el servicio de agua se desconectará, el siguiente día hábil regular después de la expiración de ese período . El Distrito deberá proporcionar al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2 (c) anterior.

vii. Si se determina que los cargos del servicio de agua en cuestión son correctos, deberán pagarse dentro de los tres días hábiles posteriores a la

fecha de la decisión de la Junta. En el caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los 45 días calendario posteriores a la fecha de facturación original, el Distrito deberá proporcionar el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2 (c) anterior, y puede desconectar el servicio de agua al propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga a tiempo.

re. Cualquier sobrecargo adeudado por el Distrito se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al cliente , o se reembolsará directamente al cliente , a la sola discreción del Gerente General o la Junta Directiva.

mi. El servicio de agua a cualquier cliente no se desconectará en ningún momento durante el cual esté pendiente la apelación del cliente ante el Gerente General o la Junta Directiva .

{00151804.3} 1