

Distrito de Irrigación de Paradise

Política sobre Interrupción de los Servicios de Agua

Esta política constituirá la política del Distrito sobre la interrupción del servicio de agua de acuerdo con la ley de California. Estas secciones de la política y el aviso de desconexión formal estarán disponibles en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por al menos el diez por ciento (10%) de las personas que residen en el área de servicio del Distrito. La política se publicará en el sitio web del Distrito. El Distrito informará anualmente el número de interrupciones del servicio residencial por no poder pagar del año anterior en su sitio web de Internet y reportará esta información, si es necesario, a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

Fechas de vencimiento y sanciones

Las facturas deben pagarse en la fecha establecida en la factura. Todos los cargos se volverán morosos si no se pagan dentro de los veinticinco (25) días posteriores a la fecha de emisión de la factura ("fecha de facturación"). Si la factura no se paga antes de la próxima facturación, se agregará a la misma y formará parte de dichos cargos, y el Distrito cobrará una multa del dos por ciento (2%) por mes en saldos morosos. La aplicación de dicha multa continuará hasta que la cuenta esté al día, o hasta el momento en que los cargos impagos y morosos se agreguen a la evaluación anual del Distrito según lo dispuesto en el Código del Agua.

Notificación de la interrupción del agua

Los servicios de agua pueden ser interrumpidos si una cuenta sigue en mora setenta (70) días después del envío de la factura. Si los cargos morosos no se pagan cincuenta (50) días a partir de la fecha de facturación original, se enviará por correo un aviso de quince (15) días al cliente y se aplicará una tarifa de aviso de quince días a la cuenta. La tarifa de aviso de quince días se establecerá en las tarifas y cargos aprobados por la Junta de Directores.

Se enviará un aviso formal de desconexión por correo siete (7) días hábiles antes de la desconexión programada por morosidad. Si el aviso formal de desconexión es devuelto por correo como no entregado, entonces el personal del Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar el aviso de desconexión en un lugar visible.

El aviso formal de desconexión generado de acuerdo con esta sección incluirá lo siguiente: 1) el nombre y la dirección del cliente, 2) la(s) cantidad(es) morosa(s), 3) la fecha en la que se requiere el pago o arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio, 4) una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos, 5) una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de facturas, y 6) una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios morosos.

Si no se pagan todos los cargos morosos, o no se han hecho arreglos de pago dentro de los setenta (70) días a partir de la fecha de facturación original, en el septuagésimo primero día de morosidad, los servicios serán suspendidos y se aplicará una Tarifa de Sellado de Medidor sin importar si el medidor fue

físicamente apagado o no. La Tarifa de Sellado de Medidor se establecerá en las tarifas y cargos aprobados por la Junta de Directores.

Todos los montos morosos y los cargos facturados previamente deberán ser pagados antes de que se restablezca el servicio.

Solicitud de programa de pago diferido o alternativo

La solicitud por escrito, con documentación de respaldo, entregada al personal de servicio al cliente del Distrito es el único procedimiento por el cual los clientes residenciales pueden solicitar programas de pago diferidos o alternativos, incluida la amortización de los cargos por servicio. Los clientes elegibles son aquellos que hacen una solicitud por escrito y proporcionan (1) la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la dirección del servicio del cliente; y (2) el cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua. Un cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio dentro del ciclo de facturación normal si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Complementario Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza. Los clientes que cumplan con todos los criterios anteriores tendrán derecho a diferir el pago de los cargos morosos mediante la firma de un acuerdo de amortización para permitir al cliente pagar los cargos morosos amortizados durante un período de tres (3) meses, además de los cargos actuales que se acumulan por el servicio cada mes. El período de amortización en el acuerdo puede ser mayor a tres (3) meses cuando el personal del Distrito lo considere necesario, pero no excederá de doce (12) meses. Si el cliente no paga en virtud del acuerdo durante al menos sesenta (60) días, el servicio puede suspenderse con un aviso de al menos cinco (5) días hábiles publicado en un lugar destacado y visible de la propiedad. Las solicitudes de aplazamiento y amortización de facturas están disponibles solo para clientes residenciales y deben realizarse antes de la interrupción del servicio contactando al Distrito de Irrigación Paradise en su oficina ubicada en 6332 Clark Road, Paradise, California, número de teléfono 530-877-4791.

Apelación de facturas

Si un cliente cree que su factura, un cargo de la misma o una determinación de morosidad es incorrecta, el cliente debe comunicarse inmediatamente con el personal del Distrito por teléfono al 530-877-4971 o en persona en la oficina del Distrito ubicada en 6332 Clark Road, Paradise. Si el cliente aún cree que la factura es incorrecta después de comunicarse con el personal del Distrito por teléfono o en persona, puede apelar de inmediato una factura por escrito al Gerente del Distrito a más tardar cinco (5) días hábiles desde la recepción de una cortesía disputada o un aviso final de morosidad. Los derechos de apelación del cliente caducarán y serán rechazados sumariamente si no son entregados y recibidos por el Distrito, por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la cortesía o el aviso final de morosidad. Las apelaciones escritas a tiempo deben indicar los motivos por los cuales el cliente cree que la factura es incorrecta y pueden enviarse por correo o entregarse en persona. El Gerente del Distrito tomará una decisión sobre las apelaciones por escrito de manera oportuna, y la decisión del Gerente del Distrito se considerará final con respecto a todos los cargos existentes en la factura en disputa. El Gerente del Distrito puede solicitar información adicional del cliente que apela y/o puede llevar a cabo una audiencia, si el Gerente del Distrito cree que dicho proceso ayudará a tomar una decisión sobre la

apelación del cliente. La decisión del Gerente del Distrito, incluidas las conclusiones del Gerente de Distrito, se proporcionará al cliente por escrito. El servicio no será suspendido mientras esté pendiente una apelación por escrito ante el Gerente del Distrito.

La apelación por escrito al Gerente del Distrito es el único procedimiento por el cual un cliente puede solicitar tarifas reducidas. El Gerente del Distrito puede otorgar dicha solicitud, a discreción del Gerente del Distrito, solo al encontrar que hubo un error en el cálculo de las tarifas del cliente. La reducción potencial de las tarifas está disponible solo para servicios residenciales.

Suspensión del servicio de agua a los ocupantes residenciales, incluidos los que reciben servicio a través de un medidor maestro o inquilinos con medidores individuales de estructuras residenciales con múltiples unidades implementando el Código de Servicios Públicos Sección 16481.1 B y el Código de Salud y Seguridad § 116916 (b)

El Distrito de Irrigación de Paradise proporciona agua a los ocupantes residenciales a través de un medidor maestro y medidores individuales en estructuras residenciales unifamiliares y de unidades múltiples y parques de casas móviles, donde el propietario, gerente u operador figura como el cliente registrado.

Estas reglas y regulaciones establecen el procedimiento por el cual el Distrito informará a los ocupantes residenciales de sus derechos cuando la cuenta del medidor maestro o la cuenta del medidor individual está en mora y el servicio al medidor maestro o medidor individual está en peligro de ser suspendido.

1. Aviso a los ocupantes residenciales

Cuando el propietario, gerente u operador de una estructura residencial con múltiples unidades o un parque de casas móviles o instalación similar es listado por el Distrito como el cliente registrado y la cuenta está atrasada, se harán todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales mediante un aviso escrito publicado en la puerta de cada unidad residencial al menos quince (15) días antes de la suspensión del servicio, de que dicho servicio será suspendido en la fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o factible publicar el aviso en la puerta de cada unidad residencial, se publicarán dos copias del aviso en cada área común y en cada punto de acceso a la estructura o parque de casas móviles o área similar. El aviso estará en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por al menos el diez por ciento (10%) de las personas que residen en el área de servicio del Distrito.

El aviso informará a los clientes residenciales de lo siguiente:

- Que tienen derecho a convertirse en clientes de los servicios públicos del Distrito a los que se facturará el servicio; y
- Que pueden convertirse en clientes de servicios públicos de esta manera sin tener que pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa; y
- Que para evitar la suspensión del servicio o restablecer el servicio, los residentes deben comunicarse con el Distrito para inscribirse en el servicio como se establece a continuación.

2. Pautas para que los ocupantes residenciales se conviertan en clientes de servicios públicos del Distrito de Irrigación de Paradise

Los ocupantes residenciales de una estructura residencial de múltiples unidades, un parque de casas móviles o instalaciones similares pueden convertirse en clientes de servicios públicos del Distrito y evitar la suspensión del servicio o restablecer el servicio al convertirse en clientes de los servicios públicos. El ocupante residencial debe comunicarse con el Distrito de Irrigación de Paradise en su oficina ubicada en 6332 Clark Road, Paradise, número de teléfono 530-877-4971, para solicitar el servicio.

El Distrito puede solicitar al ocupante residencial que demuestre solvencia crediticia como condición para establecer el crédito. El ocupante residencial establecerá la solvencia crediticia al proporcionar un comprobante de pago puntual de la renta u otras obligaciones crediticias similares que se hayan acumulado durante un período de seis meses antes de la solicitud de servicio.

El ocupante residencial también puede comunicarse con el Centro de Información Legal Comunitaria en 25 Main Street, Suite 102, Chico, teléfono 530-898-4354, que ha sido recomendado por el Colegio de Abogados del Condado de Butte para proporcionar asesoramiento legal en relación con estos asuntos.

El Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial o un representante de los ocupantes residenciales acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de estas Reglas y Regulaciones. Si uno o más de los ocupantes residenciales, o un representante de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta del medidor maestro a satisfacción del Distrito, el servicio estará disponible para los ocupantes residenciales que hayan reunido esos requisitos o en cuyo nombre se hayan cumplido esos requisitos. Un representante de los ocupantes residenciales no incluye una asociación de inquilinos.

Interpretación liberal

El Distrito interpretará de forma liberal estas Reglas y Regulaciones para lograr el propósito de garantizar que el servicio a los ocupantes residenciales de una estructura residencial de múltiples unidades, un parque de casas móviles o instalaciones similares proporcionado a través de un medidor maestro no sea suspendido debido a falta de pago a menos que el Distrito haya hecho todos los esfuerzos razonables para continuar el servicio a los ocupantes residenciales.