

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA
DEL DISTRITO DE AGUA DEL VALLE INDIAN WELLS
POR FALTA DE PAGO

No obstante otras políticas, reglamentos u ordenanzas del Distrito de Agua del Valle de Indian Wells (el "Distrito"), esta Política sobre la interrupción del servicio de agua por falta de pago (la "Política") se aplicará en la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. En caso de contradicción entre esta Política y cualquier otra política, reglamento u ordenanza, esta Política es la que prevalecerá.

MOROSIDAD:

Todos los cargos por los servicios de agua residencial provistos por el Distrito se deben y son pagaderos al momento de su facturación, y son morosos si no se pagan en un plazo de treinta (30) días después de enviada la factura. Una vez que la factura sea morosa, se aplicará un cargo moratorio de \$2.00 más un cinco por ciento (5 %) a las cantidades pendientes de pago al momento de la facturación (comúnmente 30 días). Comúnmente, este aviso de saldo pendiente y de recaudación de los cargos por retraso aparecerá en la factura del servicio del mes siguiente. Los clientes que hayan hecho un convenio de pagos antes de la siguiente factura no recibirán cargo alguno por morosidad sobre los montos que se paguen posteriormente de conformidad con los términos del convenio.

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO:

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que se encuentre en estado de morosidad durante un mínimo de sesenta (60) días. Antes de que el Distrito interrumpa el servicio de agua, se realizarán —o intentarán realizar— los siguientes avisos:

1. AVISO DE INTERRUPCIÓN ENVIADO POR CORREO (15 días antes de la desconexión del servicio o 45 días después de caer en morosidad):

Si el pago no se ha recibido en un periodo de cuarenta y cinco (45) días después de entrar en estado de morosidad, se enviará por correo un aviso a la dirección del cliente donde se ofrece el servicio. Si la dirección de facturación del cliente es diferente a la dirección del servicio, el aviso se enviará tanto a la dirección de facturación como a la dirección de la propiedad en la que se ofrece el servicio residencial y se dirigirá al "Inquilino". El aviso incluirá, entre otros datos, la siguiente información:

- a. nombre y dirección del cliente;
- b. el monto que se debe;
- c. fecha en la cual se requiere el pago o convenio de pago para evitar la interrupción del servicio;

- d. descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos morosos;
 - e. descripción del proceso para disputar o apelar una factura;
 - f. una descripción del proceso que el cliente debe seguir para solicitar un programa de pagos diferidos, reducidos o alternativos, incluyendo una amortización de los cargos morosos del servicio residencial, y
 - g. número telefónico del Distrito y un enlace web a la política de recaudación por escrito.
2. AVISO DE DESCONEXIÓN EN 48 HORAS (por teléfono o dejando un aviso colgante en la perilla de la puerta con una copia de esta Política):

Además del Aviso de interrupción, el Distrito proporcionará un Aviso de desconexión en 48 horas notificando la próxima desconexión del servicio de agua con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la desconexión del servicio. El Aviso de desconexión en 48 horas se hará dejando un aviso colgante en la perilla de la puerta o haciendo una llamada telefónica al número telefónico registrado, también notificaremos al cliente que el servicio será suspendido si el pago no se recibe para una fecha específica.

Si el Distrito no puede establecer contacto por teléfono con el cliente o un adulto que ocupe la residencia, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe por visitar la residencia y dejar, o colocar en un lugar visible, un Aviso de suspensión inminente del servicio residencial por falta de pago y la política del Distrito sobre la suspensión del servicio residencial por falta de pago.

3. El Distrito deberá recibir el pago de todos los cargos morosos del servicio de agua, así como cualquier cuota relacionada, a más tardar para las 4:30 p.m. el día especificado en el Aviso de desconexión en 48 horas. Si el pago no se ha recibido para la hora especificada en el Aviso de desconexión en 48 horas, el servicio será desconectado y no se reconectará hasta que el pago, junto con cuotas y cargos, incluyendo cuotas de reconexión, se hayan pagado en su totalidad, o se haya hecho algún convenio alternativo de conformidad con esta Política.

PLANES ALTERNATIVOS DE PAGO:

Todo cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del periodo de pago normal podrá solicitar por escrito un convenio de pagos alternativo para evitar cargos por morosidad o suspensión del servicio. El Distrito tomará en cuenta todas las circunstancias en las solicitudes recibidas y decidirá si se justifica o no un convenio de pagos.

Los convenios de pago que se prolonguen hasta el siguiente periodo de facturación serán considerados planes de amortización, los cuales deberán realizarse por escrito y el cliente deberá firmarlos. Un plan de amortización amortizará el saldo pendiente durante un periodo que el cliente establecerá, el cual no deberá exceder los doce (12) meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se sumarán a la factura regular del cliente y estarán sujetos a

su fecha de vencimiento. **El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y debe estar al corriente ya que se pueden acumular cargos en cada periodo posterior de facturación. El cliente no podrá solicitar ninguna amortización adicional posterior de cargos pendientes de pago si ya está pagando cargos por morosidad en virtud de otro plan de amortización. Incumplir los términos de un plan de amortización provocará el envío de un aviso por escrito de desconexión del servicio. El aviso de desconexión será un aviso colgante que se dejará en la perilla de la puerta del domicilio por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio.**

FACTURAS O APELACIONES BAJO DISPUTA:

En caso de que se presente una disputa por una lectura del medidor, se tomará una segunda lectura. Si el cliente cuestiona la exactitud del medidor, el cliente tendrá la opción de hacer un depósito de \$75.00 con el Distrito para realizar una prueba de exactitud de registro del medidor. El Distrito recomienda que el cliente esté presente para ser testigo cuando se retire el medidor de la caja del medidor y para que registre el número de serie. El medidor se enviará a una entidad evaluadora externa.

Si los resultados de la prueba demuestran que el medidor tiene una exactitud mayor al 101.5 %: se concluirá que el medidor leía el consumo de forma excesiva, se cambiará el medidor, se hará un ajuste prorrateado por las facturas anteriores (hasta un máximo de seis meses) y se devolverá al cliente su depósito de \$75.00. Si los resultados del medidor demuestran una exactitud menor al 98.5 %: se concluirá que el medidor leía el consumo de forma insuficiente, se cambiará el medidor, el cliente perderá su depósito de \$75.00 y no se tomarán medidas adicionales. Si los resultados de la prueba demuestran que la exactitud del medidor está entre un mínimo de 98.5 % y un 101.5 %, entonces el cliente perderá su depósito de \$75.00 para cubrir los gastos que el Distrito incurrió al realizar la prueba de exactitud del medidor.

El cliente puede protestar o apelar una factura por medio de una apelación por escrito al Gerente general del Distrito en un periodo de treinta (30) días a partir de la fecha de la factura. La apelación por escrito debe establecer claramente los motivos y hechos que respalden la apelación. Toda apelación por escrito deberá entregarse al Distrito en:

Distrito de Agua del Valle de Indian Wells
Atención: Gerente General
500 W. Ridgecrest Blvd.
Ridgecrest, CA 93555
iwvwd@iwvwd.com

El Gerente general, o la persona a quien él designe, emitirá un fallo en un periodo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de la apelación por escrito.

CIRCUNSTANCIAS ANTE LAS CUALES EL DISTRITO NO SUSPENDERÁ EL SERVICIO:

No obstante lo anterior, el Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:

1. El cliente, o inquilino del cliente, envía al Distrito el certificado de un proveedor de servicios médicos indicando que la suspensión del servicio residencial pondrá en riesgo la vida, o será una grave amenaza para la salud y seguridad del residente en el domicilio donde se presta el servicio.¹
2. El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del Distrito. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación si cualquier miembro del núcleo familiar del cliente es beneficiario actual de CalWORKs; CalFresh; ayuda general; Medi-Cal; programas de ingresos complementarios de seguridad / de pagos complementarios del estado; del Programa de nutrición complementario especial para mujeres, bebés y menores, o si el cliente declara que el ingreso anual familiar es menor al 200 % del nivel federal de pobreza.
3. El cliente está dispuesto a realizar un convenio de amortización, programa de pagos alternativos o plan de pagos diferidos/reducidos, de conformidad con esta Política.

Si se cumplen las tres condiciones, el cliente podría solicitar que se amorticen los cargos morosos durante un periodo de doce (12) meses. La responsabilidad de demostrar el cumplimiento con las tres condiciones antes descritas es del cliente. Después de recibir la documentación que afirme cumplir con las tres condiciones, el Gerente general del Distrito la evaluará y, en un plazo de siete (7) días hábiles de recibirla, determinará si está en cumplimiento para a) solicitar información adicional o b) aceptar/rechazar la solicitud.

El Gerente general, o la persona a quien él designe, aprobará —según cada caso y de manera individual— las excepciones a esta Política que considere merecedoras y apropiadas.

INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE AMORTIZACIÓN:

Si el cliente no cumple con el convenio de amortización de cargos morosos, O, si ya cuenta con un convenio de amortización por cargos morosos y no paga su servicio residencial actual durante sesenta (60) días o más, se desconectará el servicio residencial. Esto se hará, como

¹El "proveedor de servicios médicos" se define —en el Código de Bienestar e Instituciones, Sección 14088(b)(I), subdivisión (b), párrafo (1), subpárrafo (A)— como: a) un internista, médico general, obstetra-ginecólogo, pediatra, médico de medicina familiar, profesional no médico o cualquier clínica de atención médica primaria, clínica rural de salud, clínica comunitaria o clínica/hospital ambulatorio, que esté actualmente inscrito en el programa Medi-Cal y que acepte realizar gestión de casos a beneficiarios de Medi-Cal, O b) un condado u otra subdivisión política que emplee, opere o contrate a cualquiera de los proveedores de atención primaria enumerados en el subpárrafo (A) y que acepte utilizar dicho proveedor de atención primaria para los propósitos de contratos bajo el presente artículo.

mínimo, cinco (5) días después de que el Distrito coloque un "Aviso final de la intención de desconectar el servicio en cinco (5) días" en un lugar visible y evidente en la propiedad.

Si el Distrito suspende el servicio residencial por falta de pago, proporcionará información al cliente sobre cómo restablecer el servicio residencial.

RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:

Sujeto a disposiciones opuestas en esta Política en donde el servicio ha sido suspendido por infracción de reglas o incumplimiento de pago de la factura, el Distrito cargará las cuotas indicadas a continuación para reconectar el servicio:

Cargo por restablecimiento del servicio (Horario regular) \$38.00*

Cargo por restablecimiento del servicio (después del horario regular)
\$150.00*

** Si el costo real del restablecimiento es menor a los montos indicados, se facturará y cargará la cantidad menor.*

Si el servicio de agua lo reconecta otra persona que no forme parte del personal del Distrito, o sin autorización del Distrito, este podrá recibir multas, cargos o cuotas adicionales, así como procesamiento penal por el robo de agua. Toda pérdida que se genere como resultado del restablecimiento no autorizado del servicio será responsabilidad del cliente.

DEPÓSITOS NECESARIOS DESPUÉS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO:

Todo servicio suspendido por falta de pago requerirá de un depósito de seguridad, si dicho depósito no se ha realizado aún, además del pago de los cargos y cuotas correspondientes, para poder reanudar el servicio. La cantidad del depósito de seguridad para restablecer el servicio suspendido será igual al promedio de la factura mensual de agua, aunque nunca menor al programa de depósitos fijos indicado a continuación:

| <u>TAMAÑO DEL MEDIDOR</u> | <u>DEPÓSITO</u> |
|----------------------------------|------------------------|
| 3/4" y Clientes de volumen | \$70.00 |
| 1" | \$90.00 |
| 1-1/2" | \$160.00 |
| 2" | \$230.00 |
| 3" | \$460.00 |
| 4" | \$570.00 |
| 6" | \$805.00 |
| 8" | \$1,145.00 |
| 10" | \$2,290.00 |

Toda cuenta con tres o más morosidades en los últimos doce meses deberá pagar y mantener un depósito de conformidad con el programa antes mencionado, aún si el servicio no fue desconectado, si dicho depósito aún no se ha realizado.

El depósito de seguridad será reembolsado a todas las cuentas que permanezcan en buena situación durante doce meses consecutivos. Cada año se analizarán las cuentas para determinar si se reembolsa su depósito. Todo depósito de seguridad recibido se utilizará para pagar el saldo de la factura final.

SITUACIONES DE ARRENDADOR-INQUILINO:

Cuando el Distrito preste servicio residencial medido a inquilinos residenciales de una residencia para una sola familia, una estructura residencial con varias unidades, un parque de casas rodantes o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, el Distrito hará todo esfuerzo de buena fe para notificar a los inquilinos residenciales por medio de avisos por escrito cuando exista morosidad en la cuenta al menos 10 días antes de la desconexión. El aviso por escrito también notificará a los inquilinos que tienen el derecho de convertirse en clientes a quienes se les facturaría el servicio, sin que tengan que pagar ningún cargo que se deba en la cuenta con morosidad, siempre y cuando el inquilino proporcione evidencia de arrendamiento, es decir, el contrato de alquiler o comprobante de pagos de alquiler.

En el caso de conjuntos habitacionales con varias unidades y un solo medidor maestro, el Distrito no está obligado a restablecer el servicio a los inquilinos a menos que cada inquilino acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos legales y con las reglas y normativas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los inquilinos está dispuesto y disponible para asumir la responsabilidad de los posteriores cargos a la cuenta, a satisfacción del Distrito, o si hubiera medios físicos legalmente disponibles al Distrito para suspender el servicio de forma selectiva a los inquilinos que no cumplan con los requisitos de las reglas y normativas del Distrito, entonces el Distrito prestará el servicio nuevamente a los inquilinos que cumplan con dichos requisitos.

Antes de recibir el servicio, cada persona que solicite una conexión medida deberá establecer su crédito, el cual se establecerá bajo cualquiera de las siguientes condiciones:

1. El solicitante hace un depósito en efectivo para garantizar el pago de su factura de agua, tal como se exige en esta Política.
2. El solicitante ha sido cliente del Distrito y en los últimos doce (12) meses consecutivos de dicho servicio anterior pagó todas las facturas de agua sin incurrir en una desconexión por falta de pago.

En caso de viviendas de una sola familia, el Distrito podría hacer lo siguiente:

1. Notificar sobre la suspensión al menos siete (7) días antes de la fecha propuesta.
2. Para condonar el cobro del monto pendiente en una cuenta morosa, es necesario que el inquilino que se convierta en cliente verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es/era el arrendador, administrador o agente de la vivienda. La verificación podría consistir en, mas no está limitado a, el contrato de alquiler/arrendamiento, recibos de alquiler o algún documento del gobierno que indique que el inquilino está alquilando la propiedad o información comunicada relevante a la Sección 1962 del Código civil.