

Sección 1.1 **Interrupción del servicio para ubicaciones residenciales.** Las facturas por el servicio de agua deben pagarse una vez presentadas. Las facturas se vuelven morosas el décimo (10°) día del mes y permanecen morosas hasta que se paguen en su totalidad. Se aplicará una multa del diez (10%) por ciento sobre el saldo impago el vigésimo (20°) día del mes. Un pago parcial de una cuenta morosa será aceptado y acreditado a la cuenta de un cliente, pero dicho pago parcial no será motivo para eliminar el estado moroso de la cuenta.

- A. El Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días. No menos de siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago, el Distrito se pondrá en contacto con el cliente titular de la cuenta por correo y ofrecerá proporcionar por escrito al cliente la política del Distrito sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago; y
- B. ofrecerá discutir opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, incluidos, entre otros, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago, solicitud de revisión y apelación de facturas.

Si el Distrito no puede ponerse en contacto por correo de los EE. UU. con el cliente o un adulto que ocupe la residencia, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible de un aviso inminente interrupción del servicio residencial por falta de pago y la política del Distrito para la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

Un cliente cuya factura está en mora puede comunicarse con el Distrito al 661-256-3411 para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua.

Sección 1.2 **Circunstancias en las que RCSD no interrumpirá el servicio.** El Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:

(1) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, tal y como está definido en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que indique que la interrupción del servicio residencial pondría en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representaría una seria amenaza para su salud y seguridad; y

(2) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingresos / Pago Complementario Estatal, o el Programa

Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y

(3) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización o un programa de pago alternativo.

El Distrito ofrecerá a un cliente que cumpla con estas tres condiciones las siguientes opciones para el reembolso de la factura morosa: 1. Amortización del saldo impago. 2. Un calendario de pago alternativo. El período de tiempo para el reembolso bajo cualquiera de las opciones está sujeto a la aprobación de la gerencia, pero generalmente no excederá los 12 meses. Si el cliente (1) no cumple con el plan de pago durante 60 días o más, o (2) no paga sus cargos actuales durante 60 días o más mientras realiza un plan de pago, el servicio residencial puede suspenderse antes de los cinco (5) días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible.

#### Sección 1.2.2 **Exención de cargos por demora para clientes de bajos ingresos.**

Para un cliente que demuestre un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito renunciará a los cargos por mora en las facturas morosas una vez cada 12 meses. Se considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 2 por ciento de la línea de pobreza federal si algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingresos / Pago Complementario Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara en una declaración jurada que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

Sección 1.3 **Facturas en disputa y apelación.** Si un cliente disputa su factura y ejerce su derecho de apelar ante el Gerente del Distrito, el Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente, sin embargo, se seguirán aplicando tarifas adicionales proporcionadas en este documento.

Un cliente que reciba un aviso de interrupción inminente del servicio puede apelar la factura morosa, a menos que se haya recibido y resuelto previamente una apelación sobre la misma tasa, cargo o tarifa. El cliente debe presentar la apelación dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la factura en disputa. El cliente debe entregar un aviso de apelación por escrito en un formulario proporcionado por el Distrito que explique la base de la apelación, incluida, cuando corresponda, una explicación de cualquier supuesto error en las prácticas de facturación del Distrito. El formulario estará disponible en el sitio web del Distrito o en la oficina del Distrito. La apelación será revisada, escuchada y resuelta de acuerdo con los siguientes procedimientos:

A. El Director de Administración o su designado revisará el formulario de apelación y todos los materiales presentados en apoyo a la apelación y emitirá una decisión tentativa

con respecto a la apelación dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha de recepción de la apelación.

- B. El Director de Administración o su designado enviará por correo la decisión tentativa al apelante.
- C. El cliente tiene siete (7) días calendario a partir de la fecha de la carta de decisión tentativa para aceptar la decisión tentativa o solicitar una reunión con el Subgerente General/Director de Obras Públicas.
- D. Si se solicita una reunión, el Subgerente General/Director de Obras Públicas programará una reunión dentro de los quince (15) días calendario.
- E. Al menos diez (10) días calendario antes de la reunión, se enviará por correo al cliente la notificación por escrito de la fecha y hora de la reunión.
- F. Al finalizar la reunión, el Subgerente General/Director de Obras Públicas emitirá una decisión final por escrito dentro de los siete (7) días calendario por correo al apelante.
- G. El cliente puede apelar una decisión desfavorable del Subgerente General/Director de Obras Públicas dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha de la carta. El Gerente General tiene diez (10) días calendario para responder al cliente del hallazgo. El hallazgo del gerente general es definitivo.

Sección 1.4 **Situaciones de arrendadores e inquilinos.** Esta disposición se aplica si existe una relación propietario-inquilino entre los ocupantes residenciales y el propietario, gerente u operador de la vivienda.

1. Si el Distrito proporciona un servicio residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura, o parque es el cliente registrado, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta esté atrasada de que el servicio se cancelará al menos diez (10) días antes de la cancelación. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija el pago de cualquier cantidad que se deba en la cuenta morosa.

2. El Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley, las normas y las tarifas 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 cancele selectivamente el servicio a esos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos de las normas y tarifas del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos.

3. El contrato de arrendamiento o alquiler debe cubrir el período de tiempo en que la cuenta está en mora.

4. En el caso de una vivienda unifamiliar separada, el Distrito puede hacer cualquiera de lo siguiente:

a. Notificar la cancelación al menos siete días antes de la cancelación propuesta.

b. Para que se renuncie al monto adeudado en la cuenta morosa, solicitará a un ocupante convertido en cliente que verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.

Adoptado el 27/01/2020  
Modificado el 12/04/2023