

**DISTRITO DE AGUA DE VICTORVILLE ("DISTRITO")
POLÍTICA DE CORTE DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

PROPÓSITO

Esta Política se adopta para cumplir con la Ley de Protección contra el Corte de Agua, *Código de Salud y Seguridad, sección 116900 y siguientes* (la "Ley"), que prohíbe que se corte el servicio de agua residencial a los clientes hasta que el pago haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días y proporciona protecciones y alternativas de pago a los clientes residenciales y ocupantes de locales residenciales. Todas las entregas requeridas por esta Política deberán ser por escrito y enviadas a la atención del Gerente de Revisión (Review Manager) en las oficinas del Distrito ubicadas en 14343 Civic Drive, Victorville, CA 92392.

CUÁNDO SE CONVIERTEN EN MOROSAS LAS CUENTAS DEL SERVICIO DE AGUA

Las cuentas del Servicio de Agua¹ con saldos no pagados hasta los quince (15) días posteriores a la "Fecha de Facturación" que se muestra en la factura del Servicio de Agua del cliente se consideran morosas.

PLAN DE PAGO APLAZADO / PLAN DE PAGO ALTERNATIVO

Los clientes residenciales pueden solicitar acuerdos de pago alternativos para evitar el corte del Servicio de Agua. El Distrito no cortará el Servicio de Agua por falta de pago si se cumplen las tres (3) condiciones siguientes antes de los sesenta (60) días posteriores a que la cuenta se vuelva morosa:

- (1) el cliente o un inquilino del cliente presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, como se define en la sección 14088(a)(1)(A) del *Código de Bienestar e Instituciones*, que el corte del servicio de agua 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 de agua residencial; y
- (2) el cliente, mediante la presentación de un escrito ante el Distrito, demuestra o declara que no puede pagar por el servicio financieramente durante el ciclo de facturación normal (se considerará que el cliente es incapaz de pagar financieramente el Servicio de Agua residencial durante el ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar del cliente recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial Suplementario de Nutrición de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza); y
- (3) el cliente está dispuesto a acordar un Plan de Pago Aplazado por escrito (o cualquier otro plan de pago alternativo previsto por la Ley, cuando las circunstancias lo justifiquen y según lo apruebe el Gerente de Revisión del Distrito).

Cuando el Distrito reciba las pruebas/información presentadas por el cliente residencial que demuestren que él/ella cumple con las tres (3) condiciones establecidas anteriormente, el Distrito, dentro de los siete (7) días hábiles posteriores a la recepción:

1 "Servicio de agua" se refiere al agua y/o agua reciclada, alcantarillado, desagüe pluvial, residuos sólidos (saneamiento), residuos domésticos peligrosos y cualquier otro servicio público provisto por el Distrito o la Ciudad de Victorville que se factura en la misma factura y se cobra como un solo elemento.

- a. notificará al cliente los términos de: (a) el Plan de Pago Aplazado (en el que todos los montos adeudados y pagaderos que se muestran en la cuenta deben pagarse, en su totalidad, antes del final del día laboral en la fecha que es 135 días después de la "Fecha de Facturación" que se muestra en la factura que está sujeta al Plan de Pago Aplazado); o (b) cualquier otro plan de pago alternativo previsto por la Ley aprobado por el Gerente de Revisión del Distrito; y
- b. solicitará al cliente que firme un acuerdo por escrito en el que acepte el Plan de Pago Aplazado o un plan de pago alternativo. El cliente debe firmar y devolver dicho acuerdo por escrito al Distrito dentro de los siete (7) días hábiles a partir de la fecha en que el Distrito proporciona dicho acuerdo al cliente.

Cuando el Distrito reciba pruebas/información presentadas por el cliente residencial que no demuestren que él/ella cumple con las tres (3) condiciones establecidas anteriormente, el Distrito, dentro de los siete (7) días hábiles posteriores a la recepción:

- (1) solicitará información adicional al cliente; o
- (2) notificará al cliente que no cumple con los requisitos para un Plan de Pago Aplazado o un plan de pago alternativo.

El Distrito no cortará el Servicio de Agua si un cliente residencial ha presentado puntualmente al Distrito las pruebas/información requerida para cumplir con las tres (3) condiciones establecidas anteriormente y si la revisión y notificación del Distrito al cliente de que las condiciones han sido o no cumplidas está pendiente. Además, si el Distrito ha proporcionado al cliente un acuerdo por escrito para que lo firme aceptando un Plan de Pago Aplazado o un plan de pago alternativo, el Servicio de Agua no se cortará hasta que el plazo para que el Cliente firme y devuelva el acuerdo por escrito al Distrito haya cumplido.

El Distrito puede cortar el Servicio de Agua si un cliente que ha acordado un Plan de Pago Aplazado o un plan de pago alternativo no: (1) cumple y paga cualquier monto adeudado según los términos del Plan de Pago Aplazado o del plan de pago alternativo durante sesenta (60) o más días; o (2) mantiene la cuenta actualizada a medida que se acumulan cargos en cada período de facturación posterior durante sesenta (60) o más días.

MÉTODOS PARA SOLICITAR LA REVISIÓN Y APELACIÓN DE CUENTAS DISPUTADAS

Si un cliente residencial o un adulto que ocupa las instalaciones en las que se proporciona el Servicio de Agua residencial disputa la exactitud de una factura por el Servicio de Agua, puede impugnar la factura presentando una solicitud por escrito al Gerente de Revisión del Distrito a más tardar cinco (5) días hábiles después de recibir la factura en disputa, o no más tarde de trece (13) días después del envío por correo del Distrito de una Notificación de Morosidad de Pago e Interrupción Inminente. La solicitud debe incluir información o pruebas que respalden la posición de la persona que solicita la revisión de la factura disputada. Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a que el Gerente de Revisión del Distrito reciba la solicitud por escrito, él/ella deberá proporcionar a la persona que solicita la revisión de la factura disputada, por correo o servicio personal, una decisión por escrito que demuestre su determinación de la disputa de la factura.

La persona que solicitó la revisión de la factura disputada puede apelar la decisión del Gerente de Revisión ante la Junta Directiva del Distrito ("Junta") presentando una apelación por escrito dentro de los diez (10) días hábiles de la fecha de servicio o del envío de la decisión por escrito del Gerente de Revisión. La apelación se debe presentar ante el Secretario Municipal de Victorville, que actuará como Secretario de Distrito. El Secretario del Distrito programará que el asunto se trate en la próxima reunión de la Junta y enviará al apelante una notificación por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión en la que se tratará el asunto. La decisión de la Junta es final; cualquier revisión posterior de la misma factura disputada de la Junta no está sujeta a apelación.

El Distrito no cortará el Servicio de Agua residencial mientras se esté revisando la factura disputada o mientras esté pendiente una apelación.

DERECHOS DE LOS OCUPANTES RESIDENCIALES

Cuando el cliente registrado no es el ocupante de la ubicación donde se proporciona el Servicio de Agua (la "Dirección del servicio"), y si el cliente registrado no paga el monto vencido antes de la "Fecha de vencimiento" que se muestra en un Aviso de Morosidad de Pago e Interrupción Inminente o en un Aviso de Corte Inminente del Servicio de Agua, los ocupantes residenciales de la Dirección del servicio pueden convertirse en clientes del Distrito con una cuenta separada si cumplen con los términos y condiciones de servicio del Distrito.

El Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte por escrito los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de las normas y 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 medios físicos, disponibles legalmente para el Distrito, para interrumpir el servicio de manera selectiva para aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos de las reglas y tarifas del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales que hayan cumplido con dichos requisitos. Los ocupantes residenciales no estarán obligados a pagar ningún monto que pueda estar moroso o adeudado por el anterior cliente registrado. La solicitud de una cuenta de cliente por parte de los ocupantes residenciales debe completarse, firmarse y enviarse a las oficinas del Distrito antes de la Fecha de vencimiento.

PARA HABLAR SOBRE LAS OPCIONES

Para hablar sobre las opciones para evitar el corte del Servicio de Agua residencial por falta de pago, el cliente puede llamar por teléfono a un representante del Distrito al 760-955-5001.

PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE AGUA

Para restablecer el Servicio de Agua después del corte, el cliente puede contactar al Distrito por teléfono o en persona en las oficinas del Distrito. Salvo que se establezca lo contrario en esta Política, el restablecimiento del Servicio de Agua estará sujeto al pago de todos los cargos morosos de la cuenta del cliente, cualquier cargo por el servicio de corte o reconexión, recargos por pagos atrasados y cualquier depósito de seguridad requerido por las resoluciones u ordenanzas del Distrito.