DISTRITO DE SERVICIOS COMUNITARIOS DE GOLDEN HILLS
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO
VIGENTE A PARTIR DEL 1 DE ABRIL DE 2020

DECLARACIÓN DE POLÍTICA:
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 60 días. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente mediante una notificación por escrito al menos 7 días hábiles antes de la suspensión del servicio de agua por falta de pago.

AVISO DE DESCONEXIÓN:
El Aviso de Desconexión por escrito y una copia de esta política se entregarán mediante una etiqueta en la puerta a la dirección de correo designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección del servicio y se dirigirá al "Ocupante". El aviso de desconexión por escrito incluirá: el nombre y la dirección del cliente; el monto vencido; la fecha en la cual se requieren los pagos o arreglos de pago para evitar la suspensión del servicio; la descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos, o un programa de pago diferido, reducido o alternativo que incluya una amortización de los cargos por servicios residenciales morosos; y el número de teléfono y el enlace del sitio web a la Política por escrito del Distrito para la Suspensión del Servicio Residencial.

ACUERDO DE PAGO/PLAN DE AMORTIZACIÓN:
Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio del agua dentro del período normal de pago puede tener derecho a un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por mora o la suspensión del servicio. Tales solicitudes deben hacerse por escrito tan pronto como sea posible después de la fecha de la factura vencida que contenta los cargos morosos. Cualquier acuerdo de pago que se extienda al siguiente período de facturación es considerado como un plan de amortización, el cual debe estar por escrito y firmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo no pagado a lo largo de un período definido por el cliente, que no excederá de 12 meses a partir de la fecha original de la factura. Los planes amortizados se combinarán con y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización, cuyos términos incluyen expresamente el requisito de que el cliente se mantenga al corriente a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar una mayor amortización de cualquier cargo no pagado posterior mientras paga los cargos morosos de conformidad con el plan de amortización. No cumplir con los términos de un plan de amortización, incluida la obligación de mantenerse al corriente con los cargos incurridos después de la fecha de vigencia del plan de amortización, resultará en la emisión de un Aviso de Desconexión por escrito. El Aviso de Desconexión estará en la forma de un colgante en la puerta entregado en las instalaciones con una anticipación de al menos 5 días hábiles a la suspensión del servicio. Por favor contacte al Distrito al 661-822-3064.

DISPUTAS:
Un cliente que desee disputar o apelar una factura deberá presentar la disputa o apelación por escrito al Gerente General tan pronto como sea posible después de la fecha de la factura sujeta a la disputa o apelación reclamada. Después de que el Distrito notifique al cliente sobre su decisión sobre la disputa o apelación, el cliente tendrá hasta que la próxima factura sea generada para pagar cualquier cargo que no haya sido eliminado de la factura por el Distrito.

FECHA LÍMITE DE DESCONEXIÓN:
Todos los cobros en mora por el servicio de agua y los cargos asociados deben ser recibidos por el Distrito a más tardar a las 5:00 pm del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:
Sujeto a cualquier disposición contraria en esta política, para reanudar o continuar con el servicio que ha sido suspendido por falta de pago, el cliente debe pagar una cuota de reconexión. El Distrito se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea practicable pero, como mínimo, restaurará el servicio antes del final del día al siguiente día hábil regular después del pago de cualquier cantidad vencida y cargos por mora atribuibles a la terminación del servicio. El servicio del agua que sea encendido por cualquier persona que no sea el personal del Distrito o sin la autorización del Distrito puede ser sujeta a multas o cargos o cuotas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

A los servicios que sean restaurados después de las 5:00 pm de lunes a jueves se les cobrará una cuota de llamada fuera de horario. El servicio no será restaurado después del horario normal de operación del Distrito a menos de que el cliente haya sido informado sobre la cuota de llamada fuera de horario y haya firmado un acuerdo reconociendo la cuota y aceptando contactar al departamento de facturación del Distrito a más tardar al medio día del siguiente día hábil para pagar la cuota sujeta. La cuota de llamada fuera de horario es adicional al cargo regular de restablecimiento y el cargo por mora de una cuenta vencida. El personal del Distrito que responda las llamadas de servicio no tiene permitido recibir el pago, pero instruirán a los clientes para que contacten al departamento de facturación antes del medio día del siguiente día hábil.

CIRCUNSTANCIAS EN LAS QUE 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:

A. El cliente o un inquilino del cliente presenta al Distrito una certificación de un proveedor de atención primaria de que la suspensión del servicio residencial amenazará la vida o representará una amenaza grave a la salud y seguridad de un residente de las instalaciones en donde se proporciona el servicio residencial.[1]
B. El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar los servicios residenciales dentro del ciclo normal de facturación del Distrito. El cliente será considerado financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua urbano y comunitario si cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, ingreso Suplementario de Seguridad/Programa de Pagos Suplementarios del Estado o del Programa Especial de Nutrición Complementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es de menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
C. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, programa alternativo de pagos o un plan de pagos diferidos o reducidos consistente con las políticas por escrito proporcionadas de conformidad con el Capítulo 6 a la Parte 12 de la División 104, subdivisión (a) de la Sección 116906 del Código de Salud y Seguridad, relacionado al agua con respecto a todos los cargos morosos.

Si se cumplen estas tres condiciones, el Distrito le ofrecerá al cliente la opción de una amortización del saldo no pagado que resulte en el pago de cualquier saldo pendiente restante dentro de los siguientes 12 meses. Si el cliente no cumple con un acuerdo de amortización para cargos morosos por 60 días o más O si el cliente no paga sus cargos por el servicio residencial actual por 60 días o más, el servicio residencial será suspendido en no menos de 5 días hábiles después de que el Distrito coloque un Aviso de Desconexión en una ubicación prominente y sobresaliente en la propiedad. En caso de que el Distrito suspenda el servicio residencial por falta de pago, le proporcionará al cliente la información sobre cómo restaurar el servicio residencial.

CLIENTES RESIDENCIALES POR DEBAJO DE LA LÍNEA FEDERAL DE POBREZA:

Para un cliente residencial que demuestre a un sistema de agua urbano y comunitario un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito impondrá una tarifa de reconexión del servicio de cincuenta dólares ($50) por la reconexión durante el horario normal de operación, pero sin exceder el costo real de reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio residencial durante las horas no operativas, un sistema de agua urbano y comunitario establecerá una tarifa de reconexión del servicio de ciento cincuenta dólares ($150), pero sin exceder el costo real de reconexión si es menor. 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. Además, para dichos clientes, el Distrito renunciará a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.

Se considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si cualquiera de los miembros del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso Suplementario de Seguridad/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California o el cliente declara que el ingreso anual familiar es menor del 200 por ciento de la línea de pobreza federal.

SITUACIONES PROPIETARIO-INQUILINO:

Donde el Distrito proporcione un servicio residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales de 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 y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, el Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta esté atrasada, de que el servicio será suspendido con al menos 10 días de anticipación a la terminación del servicio. El aviso por escrito deberá además informar a los ocupantes residenciales que tienen el derecho a convertirse en clientes, a quienes entonces se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar cualquier cantidad vencida en la cuenta morosa siempre y cuando el inquilino proporcione verificación del arrendamiento en la forma de un acuerdo de renta o prueba de los pagos de renta.

Para complejos de varias unidades con un medidor maestro, 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 y 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 un medio físico legalmente disponible para que el Distrito suspenda selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos de las reglas y tarifas del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos. Cualquier ocupante residencial que se convierta en cliente del Distrito bajo estos términos cuyos pagos periódicos, como pagos de la renta, incluyan cargos por el servicio residencial de agua, donde esos cargos no se indiquen por separado, pueden deducir del pago periódico cada período de pago todos los cargos razonables pagados al Distrito por aquellos servicios durante el período de pago precedente. En caso de una vivienda unifamiliar separada, el Distrito puede hacer cualquiera de los siguientes:

---

[1] "Proveedor de atención primaria" se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) del Código de Bienestar e Instituciones Sección 14088(b)(1)

A. Dar un aviso de suspensión con al menos siete días de anticipación a la fecha de terminación propuesta.
B. Para que la cantidad vencida en la cuenta morosa sea condonada, requerir que un ocupante que se convierta en cliente verifique que el cliente registrado en la cuenta morosa es o era el propietario, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento o renta, recibos dela renta, un documento del gobierno que indique que el ocupante está rentando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.