

La interrupción del servicio de agua para la Política de falta de pago

I. Propósito

La Ciudad Distrito de Servicios Comunitarios de Big Bear (Distrito) reconoce todos los californianos tengan el derecho al agua segura, accesible y asequible según lo declarado por la Sección 106.3 del Código Estatal del Agua. En el caso de que una cuenta de agua llega a ser delincente, el Distrito se aplicará la siguiente interrupción del servicio de agua para la Política de falta de pago (Política). Interrupción del servicio de agua por falta de pago se considera la fase final del procedimiento de recogida y se instituyó sólo después de notificación suficiente, y cuando se han agotado todas las demás alternativas razonables.

II. Alcance

Esta política se aplica a todos los usuarios del servicio de agua del Distrito. En la medida en esta Política de conflictos con cualquier otro reglas, regulaciones o políticas del Distrito, controlarán la presente Política.

III. Provisiones generales

- A. Todos los usuarios del Distrito pagarán un servicio de uso de agua y carga cada dos meses. Los cargos en mora en el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento. Todas las facturas por el servicio de agua se deben pagar no menos de quince (15) días después del envío por el Distrito.
- B. Una multa del diez por ciento se aplicará a los cargos en mora y un aviso de interrupción será enviado a la dirección postal registrada después de un período de gracia de al menos doce (12) días después de que los cargos convertido en delincentes.
- C. El Distrito intentará ponerse en contacto con el ocupante de una propiedad y dar aviso de la suspensión del servicio de agua conforme a lo dispuesto en la presente Política.
- D. El Distrito desconectará el servicio de agua para los cargos que se han convertido en delincentes por un período de no menos de sesenta (60) días. Cargo por servicio de bloqueo se aplicará a la cuenta de cualquier servicio de agua desconectado por falta de pago de los cargos en mora. El Distrito dejará aviso de desconexión con información sobre cómo restablecer el servicio de agua.
- E. Clientes cuyo servicio de agua ha sido discontinuado pueden ponerse en contacto con el Distrito por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. Restauración estará sujeta al pago de los cargos en mora, cargo por servicio de desbloqueo, libera de cargo por servicio y estableció depósito residencial si es requerido por el Distrito. El Distrito

también puede requerir solicitud por escrito para restablecer el servicio del dueño de la propiedad. Todos los pagos deben hacerse en efectivo o fondos certificados. reconexiones del servicio de agua serán procesadas durante las horas de oficina normales.

IV. avisos

A. Aviso por escrito al Cliente

El distrito proporcionará un aviso enviado por correo al cliente registrado al menos treinta (30) días antes de la interrupción del servicio de agua. Si esta notificación se devuelve a través del correo como imposible de entregar, el Distrito intentará comunicarse con el cliente por teléfono. La notificación contendrá:

- i. el nombre y dirección del cliente;
- ii. la cantidad de la delincuencia;
- iii. la fecha en que se deben hacer arreglos de pago o de pago para evitar la interrupción del servicio;
- iv. el procedimiento mediante el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o apelación relativa al servicio o cargos;
- v. una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar una amortización, reducción, u otra disposición de pago alternativo;
- vi. el procedimiento para el cliente para obtener información sobre la asistencia financiera, en su caso; y
- vii. el número de teléfono en el que el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

B. Publicación de la notificación a los ocupantes de direcciones de Servicios

El Distrito hará un esfuerzo razonable la fe, bueno para ponerse en contacto con una persona adulta que vive en la dirección de servicio al dejar un aviso de interrupción inminente de servicio residencial en un lugar visible en la dirección del servicio al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio de agua . La convocatoria se referirá a "ocupante", contendrá la misma información aviso requerido anteriormente, y también informará a los ocupantes de viviendas que tienen el derecho a convertirse en clientes del Distrito sin estar obligado a pagar la cantidad adeudada en la cuenta atrasada. Términos y condiciones para los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito se proporcionan en la presente Política.

Si se devuelve notificación de conformidad con el inciso a través del correo electrónico como imposible de entregar, y el Distrito no es capaz de ponerse

en contacto con el cliente por teléfono, el Distrito incluirá una copia de esta Política con el Aviso a los ocupantes en el Servicio de Dirección.

V. Asistencia al cliente

A. Bill Queja o Revisión

Cualquier cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación por el Oficial de Finanzas sobre los cargos en su factura, cualquier componente de la factura o cualquier servicio proporcionado por el Distrito dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la factura en disputa. El Distrito no desconectará el servicio de agua durante una investigación de una queja o disputa oportuna. La revisión de la Oficial de Finanzas incluirá la consideración de que el cliente puede recibir una amortización, el calendario de pago alternativo, o la reducción de pago bajo esta política.

Si el cliente considera que los resultados de la investigación realizada por el oficial de finanzas sean desfavorables, tienen el derecho de apelar la decisión del oficial de finanzas al Consejo de Administración del Distrito. El cliente debe presentar una notificación por escrito de apelación con el Secretario de Distrito dentro de diez (10) días hábiles de correo de su determinación del Distrito. El Secretario de Distrito fijará el asunto a ser escuchado en una reunión de la Junta próximo y enviar la notificación al cliente por escrito de la hora y lugar de la audiencia por lo menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta es final.

B. Reducción de factura

El distrito ofrece un programa de ingresos de Asistencia Financiera Baja (LIFA) a los clientes beneficiarse de una reducción en las cargas bimensuales.

C. Bill amortización

Si un cliente tiene una factura excesiva debido a una fuga de agua y proporciona un comprobante de reparación, el Distrito considerará una solicitud para amortizar el proyecto de ley durante un período de tiempo razonable, que no exceda de doce (12) meses. El plan de amortización y las cantidades debidas se expondrán por escrito y proporcionado al cliente. Durante el periodo de amortización, el cliente debe estar al día de todos los cargos de servicio de agua en períodos de facturación posteriores.

El Distrito puede cancelar el servicio de agua si el cliente no paga una cantidad amortizado en la fecha debida horario y la cantidad original debido delincente es por lo menos sesenta (60) días. El Distrito publicará un aviso final de la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a cualquier investigación o revisión por parte del Distrito.

D. Contacto

Se anima a los clientes a través del servicio de atención al cliente para más detalles sobre esta política o las opciones de asistencia al cliente en horario de oficina al (909) 585-2565. Los clientes también pueden visitar mostrador de Servicio al Cliente del Distrito en la persona de lunes a viernes, de 7:30 am a 4:30 pm, excepto los días de distrito.

VI. Cuando el servicio no será discontinuado

A. General

El Distrito no suspender el servicio de agua debido a la falta de pago en un día festivo sábado, domingo, legal, o en cualquier momento durante el cual la oficina del distrito no está abierto al público. Además, el Distrito no suspender el servicio de agua residencial por falta de pago durante la investigación de un litigio cliente o quejas del Distrito; durante una apelación al Consejo de Administración del Distrito; durante una extensión aprobados por el Distrito, la amortización, el cronograma de pago alternativo, o la reducción, si el cliente permanece en el cumplimiento del acuerdo de pago.

B. Las circunstancias médicas y financieras especiales con acuerdo de amortización

El Distrito no interrumpir el servicio de agua si se cumplen todos de los siguientes:

- i. El cliente, o un inquilino del cliente, plantea al Distrito la certificación de un médico de atención primaria con licencia que la interrupción del servicio de agua será en peligro la vida, o plantear una seria amenaza para la salud y la seguridad de, un residente de los locales donde se proporciona el servicio residencial;
- ii. El cliente demuestra que sean financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del Distrito. El cliente se considera financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) cualquier miembro del hogar del cliente es un recipiente actual de CalWORKs, estampillas de comida, asistencia general, Medi-Cal, California SSI / SSP, o California Especial de Nutrición Suplementaria programa para Mujeres, bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos anuales del hogar es inferior a 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y
- iii. El cliente está dispuesto a entrar en una amortización con respecto a los cargos en mora.

Para cualquier cliente que cumplen con todos los requisitos anteriores, el Distrito ofrecerá al cliente la amortización del saldo pendiente de pago. Oficial

de Finanzas del Distrito seleccionará términos y condiciones para la amortización.

El cliente es responsable de demostrar que los requisitos arriba mencionados se han cumplido. Tras la recepción de la documentación por parte del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los siete (7) días y: (1) notificará al cliente de los plazos de amortización seleccionados por el Distrito y solicitar el dictamen conforme firmada por el cliente para participar en la amortización; (2) solicitar información adicional por parte del cliente; o (3) notificará al cliente que no cumplan con los requisitos.

El Distrito puede suspender el servicio de agua si un cliente que se ha concedido una amortización en virtud de esta sección no cumple con cualquiera de los siguientes sesenta (60) días o más: (a) a pagar cualquier cantidad amortizar producto bajo el plan de amortización; o (b) para pagar sus actuales cargos por servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a cualquier investigación o revisión por parte del Distrito.

VII. Procedimientos para ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes del Distrito

A. Alcance

En esta sección sólo se aplica cuando el dueño de una propiedad, propietario, administrador u operador de una dirección de servicio residencial aparece como el cliente de registro y se ha emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio de agua por falta de pago.

B. Acuerdo de Distrito Términos y Condiciones de Servicio

El Distrito hará servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos del Distrito. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de las cargas posteriores a la cuenta a la satisfacción del distrito, el distrito hará servicio a disposición de los ocupantes que han cumplido esos requisitos.

C. Verificación de la tenencia

A fin de que la cantidad adeudada en la cuenta en mora a ser objeto de renuncia, un ocupante que se convierte en un cliente verificará que el cliente cuenta en mora de registro es o era el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no está limitado a, un contrato de arrendamiento, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indica que el ocupante es el alquiler de la propiedad, o la información divulgada de

acuerdo con la Sección 1962 del Código Civil, según el criterio del Distrito.

VIII. otros Remedios

Además de la suspensión del servicio de agua, el Distrito puede perseguir cualquier otro recurso disponible en derecho o en equidad por falta de pago de los cargos por servicios de agua, incluyendo, pero no limitado a: asegurar cantidades en mora mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de una reclamación o acción legal o refiriéndose la cantidad no pagada a las colecciones. En el caso de una acción legal se decide en favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluyendo honorarios de abogados y los intereses acumulados.

IX. La interrupción del servicio de agua para otros clientes Violaciones

El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua para cualquier violaciones de las ordenanzas del Distrito, reglas o reglamentos que no sean la falta de pago.

X. Las tasas y cargos incurridos

Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, las tarifas y cargos incurridos por un cliente en virtud de otras normas, reglamentos o políticas del Distrito, incluyendo, pero no limitado a, los cargos en mora, será exigible a enunciados en ellos.

XI. Las decisiones de Personal del Distrito

Cualquier decisión que puede tomarse por el Oficial de Finanzas del Distrito bajo esta política también puede ser tomada por el director general o su designado.

XII. traducciones

A. Política

Traducciones de esta política en los idiomas indicados en la Sección 1632 del Código Civil están disponibles en la oficina del distrito o sitio web.

B. avisos

Todos los avisos escritos emitidos bajo esta Política estarán disponibles en la oficina del distrito o sitio web en Inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano, y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más personas dentro del área de servicio del Distrito.

XIII. referencias

A. div Código de Agua de California. 1, cap. 1, § 106.3

B. Y Salud de California Código de Seguridad, div. 104, parte 2, cap. 6, § 116.900 y siguientes. (SB 998 [2018])

C. Código de Gobierno de California, tit. 6, div. 1, § 60370 y siguientes.

D. div Código Civil de California. 3, parte 2, título 2, § 1.632