

El Consejo de Administración revisó y adoptó esta política en su reunión pública sobre la última fecha de revisión. Esta versión de la directiva reemplaza a todas las demás versiones anteriores.

REFERENCIA: Proyecto de Ley del Senado No 998: Descontinuación del Servicio de Servicios Residenciales del Código del Gobierno de California Secciones 60370 -60375.5 FINALIDAD: Esta política enumera las acciones del Distrito de Servicios Comunitarios de Hidden Valley Lake para la recolección de delinquentes cuentas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tasas y la interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Distrito y en la oficina del Distrito. El Distrito puede ser contactado por teléfono al (707) 994-2561 o en persona en 15844 35th Ave en Clearlake, CA para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago bajo los términos de esta política.

POLÍTICA: Esta Política se aplica a todas las cuentas de servicios públicos del Distrito. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, reglamento o política del Distrito, esta Política reemplazará.

2104.1 DISPOSICIONES GENERALES

- A. Todos los usuarios del Distrito pagarán un servicio mensual de servicios públicos y un cargo por uso. Los cargos se convertirán en morosos después de las 10th.
- B. Se aplicará una penalización del diez por ciento a los cargos por mora y se enviará un aviso de interrupción a la dirección postal registrada.
- C. El Distrito intentará ponerse en contacto con el ocupante de una propiedad y proporcionar un aviso de interrupción de los servicios públicos según lo dispuesto en esta Política.
- D. El Distrito, puede, a su entera discreción, interrumpir los servicios de servicios públicos por cargos que se han convertido en morosos por un período de no menos de sesenta (60) días. Se aplicará una tarifa de servicio a la cuenta de cualquier servicio de servicios públicos descontinuado por falta de pago de cargos por mora. El Distrito enviará por correo y publicará un aviso de interrupción con información sobre cómo restaurar el servicio de servicios públicos.
- E. Los clientes cuyo servicio de servicios públicos ha sido descontinuado pueden comunicarse con el Distrito por teléfono al (707) 994-2561 o en persona 15844 35th Ave con respecto a la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago de los cargos por mora, las tarifas administrativas, las tarifas de servicio de bloqueo y las tarifas de servicio de desbloqueo según corresponda. Las reconexiones de servicios públicos se procesarán durante el horario comercial normal, después de que se apliquen cargos adicionales de negocios.

2104.2 AVISO:

- A. Aviso por escrito al cliente

El Distrito proporcionará un aviso por correo al cliente registrado al menos treinta (30) días antes de la interrupción del servicio de servicios públicos. Si este aviso se devuelve por correo como no entregado, el Distrito intentará ponerse en contacto con el cliente por teléfono o aviso por escrito. El aviso contendrá:

- i. El nombre y la dirección del cliente;
- ii. El monto de la morosidad;
- iii. La fecha en que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio de servicios públicos.
- iv. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga de tiempo para pagar los cargos por mora.
- v. Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión de los conocimientos y la apelación.

vi. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluyendo una amortización de los cargos por servicio residencial morosos, de acuerdo con esta política escrita.

B. Publicación de aviso a los ocupantes en la dirección de servicio

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con una persona adulta que vive en la dirección de servicio dejando un aviso de interrupción inminente del servicio residencial en un lugar visible en la dirección de servicio no menos de 7 (siete) días hábiles antes de la interrupción de los servicios públicos. El aviso se dirigirá a "Ocupante", contendrá la misma información de aviso requerida anteriormente, y también informará a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin tener que pagar la cantidad adeudada en la cuenta delincente. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito se proporcionan en esta Política.

Si el aviso de conformidad con el apartado A se devuelve por correo como no entregado, y el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente por teléfono, el Distrito incluirá una copia de esta Política con el Aviso a los ocupantes en la dirección de servicio.

2104.3 ASISTENCIA AL CLIENTE

A. Queja o revisión de facturas

Cualquier cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación por parte del Distrito sobre los cargos en su factura, cualquier componente de la factura o cualquier servicio proporcionado por el Distrito dentro de los cinco (5) días de la recepción de la factura en disputa. El Distrito no interrumpirá el servicio de servicios públicos durante una investigación de una queja o disputa oportuna. La revisión del Distrito incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una amortización, un calendario de pago alternativo o una reducción de pago bajo esta Política.

Si el cliente considera que los resultados de la investigación por parte del Distrito son desfavorables, tienen el derecho de apelar la decisión del Distrito a la Junta Directiva del Distrito. El cliente debe presentar una notificación de apelación por escrito ante el Secretario de Distrito dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío por correo de su determinación por correo. El Secretario de Distrito establecerá el asunto que se escuchará en una próxima reunión de la Junta y enviará por correo al cliente una notificación por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta es definitiva.

B. Bill Amortization

El Distrito considerará una solicitud para amortizar la factura durante un período de tiempo razonable, que no exceda de doce (12) meses. El cronograma de amortización y los importes adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente. Durante el período de amortización, el cliente debe permanecer al día en todos los cargos de servicio público en períodos de facturación posteriores. El Distrito puede terminar el servicio de servicios públicos si el cliente no paga una cantidad amortizada adeudada antes de la fecha de la programación y el monto original adeudado es moroso por lo menos sesenta (60) días. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

C. Contacto

Se alienta a los clientes a ponerse en contacto con el Distrito para obtener más detalles sobre esta política u opciones de asistencia al cliente durante el horario comercial al (707) 994-2561. Los clientes también pueden visitar la Oficina del Distrito en persona de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., excluyendo los días festivos del Distrito.

2104.4 CUANDO EL SERVICIO NO SE DESCUENTA

A. General

El Distrito no interrumpirá el servicio de servicios públicos debido al impago en un sábado, domingo, día festivo legal, o en cualquier momento durante el cual la oficina del Distrito no está abierta al público. Además, el Distrito no interrumpirá el servicio de servicios públicos residenciales por falta de pago durante la investigación del Distrito de una disputa o queja del cliente; durante una apelación a la Junta Directiva del Distrito; durante una extensión aprobada por el Distrito, amortización, calendario de pago alternativo, o si el cliente permanece en cumplimiento con el acuerdo de pago.

B. Circunstancias Médicas y Financieras Especiales con Acuerdo de Amortización

El Distrito no interrumpirá el servicio de servicios públicos si se cumplen todos los siguientes:

El cliente, o un inquilino del cliente, envía al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la interrupción del servicio de servicios públicos amenazaría la vida o supondrá una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta servicio residencial;

ii. El cliente demuestra que no puede pagar financieramente por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal 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 receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, California SSI/SSP, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Infantes y Niños, o

(b) el cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos anuales del hogar son menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza; Y

iii. El cliente está dispuesto a entrar en una amortización con respecto a los cargos morosos.

Para cualquier cliente que cumpla con todas las calificaciones anteriores, el Distrito ofrecerá la amortización del cliente del saldo no pagado. El Distrito seleccionará los términos y condiciones para la amortización.

The customer is responsible for demonstrating that the qualifications above have been met. Upon receipt of documentation from the customer, the District will review the documentation within seven (7) days and:

- (1) notificar al cliente los términos de amortización seleccionados por el Distrito y solicitar el consentimiento firmado por el cliente para participar en la amortización;
- (2) solicitar información adicional al cliente; O
- (3) notificar al cliente que no cumple con los requisitos.

El Distrito puede interrumpir el servicio de servicios públicos si un cliente al que se le ha concedido una amortización bajo esta sección no realiza nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más:

- (a) pagar cualquier cantidad amortizada adeudada bajo el cronograma de amortización; o
- (b) para pagar sus cargos actuales por el servicio de servicios públicos.

El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

2104.5 PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS OCUPANTES O TENANTES SE CONSERVEN CLIENTES DEL DISTRITO

A. Alcance

Esta sección solo se aplica cuando un propietario, arrendador, gerente u operador de una dirección de servicio residencial aparece como el cliente registrado y se le ha emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio de servicios públicos debido a la falta de pago.

B. Acuerdo con los Términos y Condiciones de Servicio del Distrito

El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante acepta los términos y condiciones de servicio y cumple con los requisitos de las reglas y regulaciones del Distrito. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con e requisitos.

C. Verificación de la tenencia

Para que se exima el monto adeudado en la cuenta de morosa, un ocupante que se convierta en cliente verificará que el cliente de la cuenta morosa del registro es o fue el arrendador, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Distrito.

2104.6 OTROS REMEDIEOS

Además de la interrupción del servicio de servicios públicos, el Distrito puede perseguir cualquier otro recurso disponible en la ley o equidad por falta de pago de los cargos por servicios de servicios públicos, incluyendo, pero no limitado a: asegurar montos morosos mediante la presentación de gravámenes en bienes inmuebles, la presentación de un reclamación o acción legal, o remitir la cantidad no pagada a cobros. En caso de que se decida una acción legal a favor del Distrito, el Distrito tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados y los intereses acumulados.

2104.7 **DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA OTRAS INFRACCIONES DE LOS CLIENTES**

El Distrito se reserva el derecho de suspender el servicio de servicios públicos por cualquier violación de las ordenanzas, reglas o regulaciones del Distrito que no sean el impago.

2104.8 TASAS Y CARGOS INCURRIDOS

Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier cargo y cargo incurrido por un cliente bajo cualquier otra regla, reglamento o política del Distrito, incluyendo, pero no limitado a, cargos morosos, serán debidos y pagaderos según lo establecido en la misma.

2104.9 DECISIONES POR PARTE DEL PERSONAL DEL DISTRITO

Cualquier decisión que pueda ser tomada por el personal del Distrito bajo esta Política también puede ser tomada por el Gerente General o su designado.

2104.10 TRANSLATIONS

A. Política

Las traducciones de esta política en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil están disponibles en la oficina del Distrito y en el sitio web.

- i. Visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de esta política.
- ii. Visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de este política.

A. Notices

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

2104.11 REFERENCES

- A. Código de Servicios Públicos de California div. 1, ch. 1, 106.3
- B. California Health & Safety Code, div. 104, parte 2, capítulo 6, 116900 y siguientes (SB 998 [2018])
- C. California Government Code, tit. 6, div. 1, 60370 et seq.
- D. California Civil Code div. 3, part 2, title 2, 1632