POLÍTICA DE DISCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA DOMÉSTICA

Adoptada por la Ordenanza 98 de la Junta Directiva del Distrito de Agua de Twentynine Palms el 22 de enero de 2020.

1. Antecedentes y Propósito. Esta Política de Discontinuación del Servicio de Agua Doméstica (esta "Política") pretende proporcionarles a los clientes del Distrito cierta información requerida por ley. (Código de Salud y Seguridad de California § 116906.) Esta Política deberá ser publicada en el sitio web del Distrito y proporcionada a los clientes en la manera requerida por la ley y el Capítulo 5.05, Reglas y Regulaciones del Código del Distrito para el Servicio Minorista de Agua. Se proporciona una descripción completa de los procedimientos del Distrito en relación con la facturación, pago y discontinuación del servicio de agua en el Capítulo 5.05. En la medida en que haya cualquier conflicto entre esta Política y el Código del Distrito, el Código del Distrito controlará.

2. Reclamos y Apelaciones de Facturación. Los clientes pueden iniciar un reclamo o solicitud de investigación concerniente al servicio del agua o los cargos de la siguiente manera:

> Si tiene algún reclamo de que se le está cobrando de más o si tiene cualquier otro reclamo en conexión con la facturación del Distrito DEBE PRESENTAR SU RECLAMO al Gerente del Distrito, por correo o en persona, en 72401 Hatch Road, Twentynine Palms, California 92277 o por teléfono al (760) 367-7546 ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO especificada en la factura. El Gerente está designado por el Distrito para escuchar cualquier reclamo y está facultado para investigar y para rectificar los errores del Distrito en conexión con asuntos de facturación.

El gerente deberá considerar y resolver todos los reclamos hechos de acuerdo con esta sección. Cualquier cliente que haya iniciado oportunamente un reclamo deberá ser considerado por el gerente en cuanto a un arreglo de pago según se describe en esta Política.

Cualquier cliente cuyo reclamo o solicitud oportuna de investigación haya resultado en una determinación adversa por parte del gerente puede apelar la determinación ante la Junta Directiva presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario de la Junta dentro de los siguientes 10 días hábiles después de haber recibido la determinación del gerente. Al recibir la apelación, el Secretario de la Junta fijará una audiencia para el asunto en la siguiente reunión de la Junta y le enviará al cliente un aviso por escrito por correo de la hora y el lugar de la reunión con por lo menos 10 días de anticipación a la misma. La decisión de la Junta será final.

3. Arreglos de Pago en General. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período normal de pago, el cliente puede solicitar un arreglo de pagos, que puede incluir una extensión de la fecha de pago hasta por seis meses, la amortización del saldo no pagado por un período que no exceda los 12 meses o un programa alternativo de pagos que permita pagos periódicos que no coincidan con el programa de pagos establecido por el Distrito. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los siguientes 13 días hábiles después del envío por correo de un aviso por escrito de discontinuación del servicio por el Distrito, la solicitud será

revisada por un gerente del Distrito. Los términos y condiciones de un arreglo de pagos deberán ser fijadas por el Gerente General o su designado. Las decisiones del distrito con respecto a los arreglos de pagos son finales y no están sujetas a apelación ante la Junta.

Si a un cliente se le ha concedido un acuerdo de pagos al amparo de esta sección y no paga una cantidad debida al amparo del acuerdo a más tardar en la fecha de expiración, entonces el Distrito puede dar por terminado el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en una ubicación visible y sobresaliente en la dirección de servicio con por lo menos cinco días de anticipación antes de la discontinuación del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión de parte del Distrito.

4. Arreglos de pago para Clientes que estén Experimentando Dificultades Tanto Médicas como Financieras. El Distrito no dará por terminado el servicio doméstico por falta de pago si se cumple con todos los siguientes requisitos: (a) un proveedor licenciado de atención primaria certifica que hacerlo amenazará la vida o planteará una amenaza grave para la salud y la seguridad del cliente u otro residente de del lugar; (b) el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio dentro del período normal de pago; y (c) el cliente está dispuesta a celebrar un acuerdo de pago con el Distrito con respecto a todos los cargos vencidos.

Se considera que un cliente es financieramente incapaz de pagar dentro del ciclo normal de facturación si: (i) cualquier miembro del hogar del cliente recibe actualmente el beneficio de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Ingreso Complementario de Seguridad/Pago Complementario del Estado, o el Programa Especial de Nutrición Complementaria de California para Mujeres, Infantes y Niños, o (ii) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es menor al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

El cliente es responsable de demostrar que cumple con los requerimientos anteriores. Para clientes que cumplen con todos los requerimientos de arriba, el Distrito deberá ofrecerle al cliente una extensión, la amortización del saldo no pagado o un programa alternativo de pagos, a elegir a discreción del Distrito. Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los siguientes siete días y: (i) avisará al cliente del acuerdo alternativo de pagos seleccionado por el Distrito y solicitará el consentimiento firmado por el cliente para participar en ese acuerdo alternativo; (ii) solicitará información adicional del cliente; o (iii) notificará al cliente que él o ella no cumple con los requerimientos de arriba.

El Distrito puede descontinuar el servicio de agua si el cliente a quien se le ha concedido un acuerdo de pagos al amparo de esta sección no hace cualquiera de las siguientes por 60 días o más: (i) pagar una cantidad debida al amparo del acuerdo de pago; o (ii) pagar los cargos actuales por el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en una ubicación visible y sobresaliente en la dirección de servicio con por lo menos cinco días de anticipación antes de la discontinuación del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a cualquier investigación o revisión por parte del Distrito.

5. Información de Contacto. Para las preguntas de facturación o para recibir asistencia con respecto a las opciones para evitar la discontinuación del servicio por falta de pago, puede contactar al personal de Servicio al Cliente del Distrito al 760-367-7546. Los clientes también pueden visitar a los Representantes de Servicio al Cliente del Distrito en persona de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 pm, excepto en los días feriados del Distrito.