

POLÍTICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO
MOJAVE PARA EL CORTE DEL SUMINISTRO DEL SERVICIO
DE AGUA POR FALTA DE PAGO

No obstante lo dispuesto en otra política, norma u ordenanza de Servicios Públicos del Distrito de Mojave ("Distrito"), esta Política para el Corte del Suministro del Servicio de Agua por Falta de Pago ("Política") se aplicará al corte del suministro del servicio de agua residencial por falta de pago. En caso de que existiera algún conflicto entre esta Política y cualquier otra política, norma u ordenanza, prevalece la presente Política.

MOROSIDAD:

Todos los cargos por agua residencial suministrada por el Distrito vencen y son pagaderos al momento de facturación y serán considerados morosos si no se pagan en un periodo de veinte (20) días desde el envío de la factura. Al quedar en mora, se le aplicará un cargo por retraso de \$10.00 sobre los montos impagos. Por lo general, el aviso de saldo pendiente y el cargo por retraso se incluirá en la factura de servicio del mes siguiente. A los clientes que hayan adoptado algún acuerdo de pago previo a la siguiente factura no se les aplicará la tasa de morosidad a los montos pagados posteriormente según lo dispuesto en los términos del acuerdo.

CORTE DEL SERVICIO:

El Distrito no cesará el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago del cliente haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días. Antes de que el Distrito corte el servicio de agua, se notificará o intentará notificar lo siguiente:

1. AVISO DE SUSPENSIÓN POR CORREO (15 días antes del corte/45 días después de la morosidad):

Si no se recibe el pago dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la morosidad, se enviará una notificación al cliente a la dirección donde se proporciona el servicio. Si la dirección de facturación del cliente es diferente a la dirección del servicio, la notificación se enviará a la dirección de facturación y a la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio residencial, y estará dirigido al "Residente". La notificación incluirá, entre otros, toda la siguiente información:

- a. Nombre y dirección el cliente;
- b. El monto vencido;
- c. Fecha en la que se requiere el pago o acuerdos de pago para evitar el corte del servicio;
- d. Descripción del proceso para solicitar una extensión del tiempo para pagar el cargo por morosidad;
- e. Descripción del proceso para reclamar o recurrir una factura;



[Handwritten Signature]
AHJ Huisman

- f. Una descripción del procedimiento por el que el cliente pudiera solicitar un plan de pago a plazos, reducido o alternativo, incluyendo una amortización de los cargos del servicio residencial por morosidad; y
 - g. El número de teléfono del distrito y un enlace web de la política escrita de recaudación del Distrito.
2. AVISO DE CORTE CON 48 HORAS DE ANTELACIÓN (por teléfono y/o colocando en la puerta una copia de esta Política):

Además del Aviso de Suspensión del Suministro, el Distrito emitirá un Aviso con 48 horas de antelación advirtiendo del corte inminente del servicio de agua, al menos cuarenta y ocho (48) horas antes del corte del servicio. Este aviso con 48 horas de antelación se hará colocando un cartel en la puerta y/o a través una llamada telefónica al número de teléfono registrado, y se notificará al cliente que se suspenderá el servicio si el pago no se recibe en una fecha específica.

Si el Distrito no pudiera ponerse en contacto con el cliente o un adulto que se encuentre en la residencia por teléfono, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o disponer un lugar visible para colocar un aviso de corte inminente del servicio residencial por falta de pago y la política del Distrito de corte del servicio residencial por falta de pago.

El Distrito debe recibir todos los cargos del servicio de agua por morosidad y las tasas asociadas a las 4:00 p. m. del día especificado en el Aviso con 48 horas de antelación. Si no se recibe el pago en el momento especificado en el Aviso con 48 horas de antelación, se suspenderá el servicio de agua y no se reconectará hasta que el pago de todas las tasas y cargos pendientes, incluyendo las tasas por reconexión, se hayan realizado por completo o con acuerdos alternativos respecto a lo especificado en la presente Política.

UNIVERSAL TRANSLATION SERVICES
20891 Biscayne Blvd, Suite 700
Aventura FL 33180
www.universal-translation-services.com
info@universal-translation-services.com
Phone 844-938-7267

AHJ Huismán

PLANES ALTERNATIVOS DE PAGO:

Aquel cliente que no pudiera pagar el servicio de agua en el período normal de pago deberá solicitar, por escrito, un acuerdo alternativo de pago para evitar cargos por retraso o interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias en relación a la solicitud y determinará si un acuerdo de pago está justificado.

Cualquier acuerdo de pago que se extienda al siguiente período de facturación se considerará como un plan de amortización, el cual deberá estar por escrito y firmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el monto impago en un período definido por el cliente, que no exceda los doce (12) meses posteriores a la fecha original de facturación. Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura habitual del cliente. **El cliente deberá cumplir los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar otra amortización de ningún cargo impago posterior mientras esté pagando cargos por morosidad de acuerdo con un plan de amortización. La**

falta de cumplimiento de los términos de un plan de amortización resultará en la emisión de una notificación escrita de desconexión. La notificación de desconexión se colocará en la puerta del lugar con una antelación no menor de cinco (5) días laborables a dicha desconexión del servicio.

FACTURAS RECLAMADAS O RECURSOS:

En el caso de reclamación de una factura o de la lectura del medidor, se volverá a leer el medidor. Si un cliente cuestiona la exactitud del medidor, se le debe dar al cliente la opción de hacer un depósito de \$45.00 al Distrito y solicitar una prueba de exactitud de registro del medidor. El Distrito recomienda que el cliente esté presente para ver el proceso de la prueba. Si los resultados demuestran que el contador está por debajo del 98% de exactitud, se cambiará el contador, se le devolverá el depósito de \$45.00 al cliente y se realizará un ajuste prorrateado las facturas anteriores hasta un máximo de seis meses.

Si los resultados demuestran que el contador es al menos un 98% exacto, el cliente renunciará al depósito de \$45.00 para cubrir los gastos generados al Distrito para llevar a cabo la prueba de exactitud del contador. Una vez el Distrito haya notificado al cliente de su decisión sobre la reclamación o el recurso, el cliente tendrá cinco (5) días para pagar los cargos que el Distrito no haya eliminado de la factura.

Para reclamar una factura o solicitar un recurso, el cliente deberá presentar una queja formal por escrito y exponer claramente las razones y todos los hechos que apoyen su recurso. Los recursos se enviarán por escrito al Distrito en:

Mojave Public Utility District
15844 K Street
Mojave, CA 93501
(661) 824-4161
Horas de atención L-V 7:30 - 11:45 a.m. y 12:30 - 4:00 p.m. (excepto festivos)

UNIVERSAL TRANSLATION SERVICES
20801 Biscayne Blvd, Suite 403
Aventura FL 33180
www.universal-translation-services.com
info@universal-translation-services.com
Phone 844-939-7287

AHJ Huisman

CONDICIONES EN LAS QUE EL DISTRITO NO SUSPENDERA EL SERVICIO:

No obstante lo antes mencionado, el Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:

1. El cliente, o inquilino del cliente, presenta al Distrito una certificación de un proveedor de atención médica primaria que indique que el corte del servicio residencial será una amenaza para la vida de, o podría significar una amenaza seria a la salud y seguridad de, un residente del lugar al que se le proporciona el servicio residencial.¹

¹ "Proveedor de asistencia medica" se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subsección (b) de la Sección 14088(b)(1) del Código Asistencial e Institucional ya sea como (A) Cualquier interno, médico general, obstetra-ginecólogo, pediatra, médico especialista en medicina familiar, profesional de la salud no médico, o cualquier centro de atención primaria, centro de salud rural, clínica comunitaria o clínica ambulatoria del hospital que esté actualmente registrado en el programa Medi-Cal, que acuerde proporcionar gestión de casos a los beneficiarios de

2. El cliente demuestra que él o ella es económicamente incapaz de pagar el servicio residencial en el ciclo de facturación habitual del Distrito. Se considerará que el cliente es económicamente incapaz de pagar el servicio residencial en el ciclo de facturación habitual del Distrito si alguno de los miembros de la familia viviendo en la casa del cliente recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, ayuda general, Medi-Cal, Programa de Ingreso de Seguridad Suplementario/Pago Suplementario Estatal, o el Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que los ingresos anuales de la unidad doméstica están por debajo del 200% del nivel de pobreza federal.
3. El cliente está dispuesto a realizar un acuerdo de amortización, programa de pago alternativo, o plan para pago a plazos o reducido, de acuerdo con esta Política.

Si estas tres condiciones se cumplen, el cliente podrá solicitar que los cargos por morosidad se amorticen en un periodo de doce (12) meses. La responsabilidad de justificar con pruebas que se cumplen las tres condiciones descritas anteriormente es del cliente. Una vez se reciba la documentación que alega que se cumple con las tres condiciones, el Gerente General del Distrito revisará dicha documentación y determinará si se cumplen en un periodo de siete (7) días laborales después de entregarlo tanto para solicitar información adicional como para aceptar o denegar la petición.

Las excepciones a esta Política que se estimen aptas o pertinentes serán concedidas en base a cada caso particular por el Gerente General o una persona designada por el Gerente General.

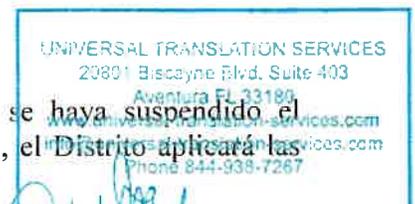
INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE AMORTIZACIÓN:

Si el cliente no cumple con el acuerdo de amortización para los cargos por morosidad, o mientras se lleva a cabo un acuerdo de amortización para cargos por morosidad, y el cliente no paga sus costos actuales por el servicio residencial durante sesenta (60) días o más, el servicio residencial se suspenderá después de cinco (5) días laborables luego de que el Distrito colocara un Último Aviso con 5 días de antelación con el propósito de la suspensión del servicio, en un lugar visible de la propiedad.

En el caso de que el Distrito cese el servicio residencial por falta de pago, se le proporcionará al cliente información sobre cómo reconectar el servicio residencial.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO:

Sujeto a las disposiciones contrarias de esta Política, donde se haya suspendido el servicio por violación de las reglas o por falta de pago de las facturas, el Distrito aplicará las tarifas que se especifican abajo para reconectar el servicio:



Medi-Cal O (B) una subdivisión del condado o política que contrate, intervenga o haga contratos a alguno de los proveedores de asistencia médica mencionados en el subpárrafo (A), y que acuerde utilizar el proveedor de asistencia médica en virtud de lo acordado en este artículo.

Cargo por Restablecimiento del Servicio (Horario normales)	\$50.00*
Cargo por Restablecimiento del Servicio (Fuera de horario)	\$150.00*

* Si el costo de reconexión es menor a los indicados anteriormente, se facturará y se cobrará el monto más baja.

Además de la Tarifa para la Reconexión del Servicio se deberá pagar un depósito en caso de que este no se hubiera realizado. El Distrito hará todo lo posible para realizar la reconexión del servicio el mismo día de la petición o el siguiente día laboral. La solicitud del servicio deberá realizarse antes de las 4:00 p. m. del día que se quiera que se reestablezca el servicio. Las solicitudes que se hagan después de las 4:00 p. m. serán procesadas el siguiente día laboral.

Si el servicio de agua lo reconecta alguna persona que no sea el personal del Distrito o sin la autorización del distrito podría ser propenso a multas o cargos o tarifas adicionales, al igual que acciones penales por robo de agua. Cualquier daño que se produzca como resultado de una restauración del servicio no autorizada será responsabilidad del consumidor.

CARGOS POR CHEQUE RECHAZADO:

Si se recibe un cheque para el pago de las tarifas, tasas o cargos del Distrito y el pago del cheque es declinado por el banco que lo extiende, por cualquier razón, se le cargará al cliente el monto a pagar por la devolución del cheque, las tarifas actuales del banco por devolución por fondos insuficientes estimadas para el Distrito, y un Cargo por Cheque Rechazado de \$10.00. El pago para cubrir estos cargos se deberá hacer en efectivo o con fondos certificados.

DEPÓSITOS OBLIGATORIOS DESPUÉS DEL CORTE DE SERVICIO POR FALTA DE PAGO:

Cualquier servicio suspendido por falta de pago requerirá hacer un depósito para el medidor, sen el caso que dicho depósito no se encuentre registrado, además del pago de todas las tarifas y cargos aplicables, antes de que el servicio de agua se reestablezca. El monto del depósito del medidor para realizar el restablecimiento del servicio suspendido será el mismo que está establecido para reestablecer el servicio indicada anteriormente.

A cualquier cuenta con tres o más morosidades en los últimos doce (12) meses se le requerirá que pague y mantenga un depósito de acuerdo con el programa estipulado en la Política de Suministro y Servicio de Agua del Distrito. El depósito para el medidor se reembolsará a cualquier cuenta que se mantenga en buen estado durante doce (12) meses consecutivos. Se revisarán las cuentas para los posibles reembolsos anualmente en la fecha de aniversario. Todo depósito del medidor que esté registrado en nuestro archivo, se aplicará a la factura final, cuando se suspenda el servicio

ROBO DE AGUA:

Las leyes de California, incluyendo, entre otras, las Secciones 498. 624 y 625 del Código Penal, definen varias maneras de robo de agua. En el caso de que se descubra un presunto robo

UNIVERSAL TRANSLATION SERVICES
 20801 Biscayne Blvd, Suite 403
 Aventura FL 33180
 www.universal-translation-services.com
 Phone 844-938-7667

AHJ Huisman


de agua, el personal del Distrito se pondrá en contacto con los agentes de la autoridad. El robo de agua puede dar lugar a que el Distrito presente cargos.

Para evitar que se siga produciendo la entrega de agua, el Distrito podría quitar o bloquear el medidor o confiscar el equipamiento o los materiales que estén permitiendo la conexión no autorizada. Se le cobrarán al cliente/particular todos los gastos provocados al Distrito que estén asociados con la acción de informar sobre el incidente, incluyendo, entre otros, trabajos, materiales y equipamiento utilizado para informar sobre el incidente todos los gastos incurridos por el Distrito para reemplazar o reparar cualquier instalación u otros elementos del Distrito que fueran alterados, dañados o eliminados con el propósito de recibir agua sin pagar toda la cantidad lícita. Los gastos están sujetos a un cargo generales y administrativos de un 15%. No se permitirá ningún servicio más en la dirección hasta que todas las tarifas y cargos se paguen en su totalidad.

Cuando el Distrito descubre que un cliente ha obtenido servicio de agua de manera fraudulenta, o ha desviado el servicio de agua para un uso no autorizado, el servicio de ese cliente se suspenderá sin notificación previa. El distrito no reestablecerá el servicio hasta que el cliente haya cumplido todas las reglas y requisitos del Distrito y se haya reembolsado al Distrito la cantidad total del gasto real generado al Distrito por el mencionado uso fraudulento. Un uso no autorizado se define como una conexión del servicio, dentro de los límites del Distrito, que proporciona, o es capaz de proporcionar, servicio de agua desde el Distrito a cualquier estructura, edificio, terreno o parcela que no esté aprobado por el Distrito.

En cuanto el Distrito confirma una conexión al servicio de agua no autorizado, el Distrito suspende el servicio de agua inmediatamente sin notificación. Además, el Distrito informará, por escrito, tanto al claro propietario documentado de la estructura, edificio, terreno o parcela desde el que se origina el servicio no autorizado como al beneficiario(s) de este servicio no autorizado. La notificación incluirá la fecha y especificará la dirección de la propiedad, la naturaleza de la violación, una lista con los pasos que el propietario, o un representante del propietario, o el inquilino debe seguir, para conseguir un servicio autorizado y el nombre y número de teléfono de una persona del personal del Distrito quien proporcionará más información. Además, la notificación informará al propietario de que podría resultar en la interrupción del servicio de agua si se ignora dicha notificación y que el Distrito podría solicitar las acciones legales pertinentes en un periodo de quince (15) días laborables, y que se podría suspender el servicio de agua si dicho corte no se ha producido aún. La notificación se colocará en la entrada de todas las tiendas, oficinas y/u otros edificios del lugar y se enviará al propietario documentado de la propiedad. Una vez suspendido el servicio, su reconexión requerirá, además de cumplir con la notificación como se ha especificado anteriormente, corregir todas las violaciones de las leyes y normas del Distrito, el pago de las tarifas de reconexión y el pago o repago de un depósito.

El Distrito autorizará la conexión del servicio cuando dicha conexión se haga de acuerdo con las leyes y normas existentes en el momento en el que el Distrito proporciona la notificación de servicio no autorizado, incluyendo, entre otros, pagos de todas las tarifas y cargos que puedan estar asociados con establecer la conexión con el sistema de agua del Distrito. El Gerente General del Distrito tendrá autoridad para extender cualquier plazo establecido en esta Política. Solo a efectos de esta Política, en caso de circunstancias inaceptables de plomería para el

UNIVERSAL TRANSLATION SERVICES
2080 Biscayne Blvd, Suite 403
www.universal-translation.com
info@universal-translation.com
AHJ Huismann

cumplimiento de las normas presentes en el Distrito, el Distrito podrá, a su discreción, permitir realizar una medición profesional a la propiedad. La persona que lo solicite estará a cargo de presentar las pruebas suficientes del momento en el que se instaló el servicio no autorizado.

Si el propietario de una propiedad que resulta tener una conexión del servicio no autorizada disputa los hallazgos del personal, el dueño de la propiedad podrá solicitar una audiencia administrativa con el comité adecuado de la Junta Directiva. La audiencia administrativa se programará en veinte (20) días laborables desde la solicitud del propietario. La audiencia la presidirá un consejero auditor que será el Gerente General del Distrito. El dueño de la propiedad podrá ser representado por un abogado u otro representante en la audiencia. Es necesario que el nombre de dicho representante se proporcione al consejero auditor cuarenta y ocho (48) horas antes de la audiencia.

El consejero auditor enviará por email al dueño de la propiedad una decisión por escrito en los diez (10) días posteriores a la audiencia. Si el dueño de la propiedad está disconforme con el resultado de la audiencia, el dueño de la propiedad podrá solicitar que su caso se incluya en la agenda de la Junta Directiva de Servicios Públicos del Distrito. El dueño de la propiedad podrá entonces hacer su petición a la Junta. La resolución de la Junta sobre el asunto será definitiva.

Manipular, alterar, modificar, reconectar, derivar o cualquier otro control no autorizado o fraudulento del medidor de agua y accesorios son violaciones del Código Penal de California. Romper u obstruir las tuberías de agua o los contadores, desviar el flujo o drenar agua desde alguna llave de paso o grifo desde el que está controlado el flujo de agua, después de que se haya cerrado o cortado el servicio por alguna causa específica, es también una violación del Código Penal de California y se abordará de acuerdo con los procedimientos del Distrito para presuntos robos de agua.

Cualquier violación que provoque que el Distrito repare, reestablezca, reemplace o reubique una instalación que sea propiedad del Distrito, se facturará en base al tiempo y los materiales. La falta de pago de dichos montos significará el corte del servicio o su cobro.

SITUACIONES ARRENDADOR-INQUILINO:

En lugares donde el Distrito suministre el servicio residencial controlado individual a ocupantes residenciales de una vivienda individual unifamiliar, a una estructura residencial multifamiliar, estacionamiento de casas rodantes, o estructura residencial fija en un campo de trabajo, y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o estacionamiento sea el cliente registrado, el Distrito hará todos los esfuerzos posibles para informar a los ocupantes residenciales, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta tenga pagos atrasados, de que el servicio se cortará al menos 10 días antes de la suspensión. La notificación por escrito informará más detalladamente a los ocupantes residenciales de que tienen el derecho de convertirse en clientes, a los que se facturará el servicio, sin que se les pida pagar ninguna cantidad que esté pendiente en la cuenta morosa siempre que el inquilino proporcione una prueba de alquiler como acuerdo de alquiler o pruebas de pagos del alquiler.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'AFJ Huisman', written over the stamp.

Para complejos de departamentos con un medidor matriz, no es necesario que el Distrito ponga a disposición de los ocupantes residenciales el servicio a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos legales y las leyes y normas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores de la cuenta a favor del Distrito, o si existe una manera física legalmente disponible para el Distrito de suspender el servicio selectivamente a los ocupantes residenciales que no hayan cumplido las leyes y normas del Distrito, el Distrito pondrá a disposición de estos ocupantes residenciales que cumplen con los requisitos el servicio.

Antes de recibir el servicio, cada persona que solicite una conexión al medidor estará obligado a crear un crédito, que considerara establecido bajo cualquiera de las siguientes condiciones:

1. El solicitante hace un depósito en efectivo para asegurar el pago de sus facturas de agua tal y como se requiere en esta Política.
2. El solicitante ha sido un cliente del Distrito y durante los últimos doce (12) meses consecutivos previos al servicio ha pagado todas sus facturas de agua sin ningún corte por falta de pago.

En el caso de una vivienda individual unifamiliar, el Distrito podría llevar a cabo cualquiera de las siguientes opciones:

1. Proporcionar una notificación de rescisión al menos siete (7) días antes de la rescisión propuesta.
2. Con el fin de prescindir del monto adeudado por morosidad de la cuenta, se requiere que un ocupante que se convierta en cliente para verificar que el cliente de la cuenta morosa registrada es o era el arrendador, gestor o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información publicada de acuerdo con lo estipulado en la Sección 1962 del Código Civil.

INFORMES DE SUSPENSIÓN:

El Distrito informará a la Junta Directiva del Distrito sobre el número total anual de suspensiones de servicio residencial por imposibilidad de pago y lo publicará en la página web del Distrito.



AHJ Huisman

PREGUNTAS O QUEJAS DEL CLIENTE:

Las preguntas sobre esta política se podrán hacer al Distrito en:

Mojave Public Utility District
15844 K Street
Mojave, CA 93501
(661) 824-4161

Horario de atención L-V 7:30 - 11:45 a. m. y 12:30 - 4:00 p. m. (excepto días festivos)

Si el personal de Atención al Cliente no puede satisfacer todas las quejas de facturación del cliente, el cliente podrá presentar una queja al Gerente General. Si el Gerente General no pudiera satisfacer la queja del cliente, el cliente podrá presentar una queja por escrito a la Junta Directiva . La decisión de la Junta Directiva será definitiva.

