**MANUAL DE POLÍTICA ADMINISTRATIVA**

**SECCIÓN 1: PROPÓSITO**

En cumplimiento con la Ley de protección de corte de agua (Código de salud y seguridad de California, Sección 116900 – 116926), el Distrito de Irrigación de Littlerock Creek adopta aquí una política por escrito que contiene ciertos procedimientos antes del corte del servicio de agua residencial por falta de pago. Además, el servicio de agua residencial debe estar vencido por al menos sesenta (60) días antes de que la cuenta sea elegible para desconexión.

**SECCIÓN 2: DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA**

Si una cuenta del servicio residencial de agua está vencida por sesenta (60) días o más, el Distrito descontinuará el servicio de agua después de cumplir con la Ley de protección de corte de agua, según corresponda. Esta política servirá como guía para informarles a los clientes del Distrito sobre opciones para poner al corriente las cuentas vencidas y evitar la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. En la medida que esta política entre en conflicto con cualquier otra regla, regulación o política del Distrito, esta política prevalecerá. Esta política no se aplica a ninguna cuenta de servicio no residencial.

**SECCIÓN 3: ARREGLOS DE PAGO**

Un cliente puede solicitar una extensión en el pago de su cuenta únicamente después de que se haya entregado un aviso de desconexión. El Distrito puede conceder una extensión a su única discreción. Cualquiera de estas extensiones no puede exceder de siete (7) días después de la fecha final de vencimiento en el aviso de desconexión. A las cuentas que tengan cuatro o más facturas pendientes no se les concederá una extensión.

Un cliente también puede solicitar un plan de pagos en parcialidades después de que se haya entregado un aviso de desconexión. Para evitar una carga indebida para el cliente, el Distrito puede conceder un plan de pagos en parcialidades a su única discreción. Cualquier plan de pagos de este tipo preverá el pago total de las cantidades vencidas dentro de un período no mayor a doce (12) meses. El Distrito puede descontinuar el servicio de agua si un cliente al que se le ha concedido una extensión o un plan de pagos bajo esta Sección 3 no paga en la fecha de vencimiento extendida o en una fecha de vencimiento del plan de pago.

# SECCIÓN 4: CIRCUNSTANCIAS MÉDICAS Y FINANCIERAS ESPECIALES BAJO LAS CUALES NO SE DESCONTINUARÁ EL SERVICIO.

## Condiciones

El Distrito no discontinuará el servicio de agua si todas las siguientes tres (3) condiciones se cumplen:

* 1. El cliente o el inquilino del cliente le presenta al Distrito una certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la desconexión del servicio del agua amenazará la vida o representará una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente del lugar en donde se proporciona el servicio residencial.
	2. El cliente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del Distrito. El cliente se considera financieramente imposibilitado para pagar durante el ciclo normal de facturación si:
		1. Cualquier miembro del hogar del cliente es un destinatario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/SSP de California o del Programa Especial de Nutrición Suplemental de California para mujeres, infantes y niños, o
		2. El cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso del hogar es menor al doscientos por ciento (200%) del nivel federal de pobreza. Se proporcionará un formulario de certificación para que el cliente haga la declaración.
	3. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo por escrito con el Distrito con respecto a una extensión u otro plan de pago para los cargos vencidos. El Distrito elegirá los términos y condiciones del plan de pago que será establecido en un acuerdo por escrito. El acuerdo por escrito no se extenderá más allá de doce (12) meses en ninguna circunstancia.

## Demostración del cliente y revisión de las calificaciones por el Distrito

El cliente es responsable de demostrar que las calificaciones de la Sección 4.A de arriba han sido satisfechas. Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los siguientes siete (7) días naturales y: (a) notificará al cliente sobre los términos y condiciones seleccionados por el Distrito y requerirá la firma del cliente en el acuerdo del plan de pagos; (b) solicitará información adicional del cliente; o (c) notificará al cliente que no cumple con las calificaciones.

## Incumplimiento

El Distrito puede descontinuar el servicio de agua si un cliente al que se le ha concedido un acuerdo de pago bajo esta Sección 4 incumple los siguientes por sesenta (60) días o más: (i) pagar cualquier cantidad debida bajo el plan de pagos; o (ii) pagar sus cargos actuales del servicio de agua mientras el plan de pago está en vigor. El Distrito colocará un aviso final de la desconexión del servicio en una ubicación prominente y notoria en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la desconexión del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por el Distrito bajo la Sección 5.

# SECCIÓN 5: PROCEDIMIENTO PARA IMPUGNAR O DISPUTAR UNA FACTURA

## Procedimientos para impugnar o disputar una factura.

Cuando la precisión de una factura del servicio de agua es cuestionada, el cliente de registro puede iniciar una disputa por escrito o solicitar una investigación con respecto a la cantidad de la factura dentro de los siguientes diez (10) días después de haber recibido la factura en disputa. La disputa por escrito puede incluir información de soporte o evidencia.

El gerente de finanzas o contabilidad revisará todas las disputas o solicitudes de investigación oportunas. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir un pago diferido o un plan de pago en parcialidades por el saldo no pagado. El servicio de agua no será descontinuado por falta de pago mientras la investigación de la disputa esté pendiente o durante una apelación. El Distrito, en su única discreción, puede revisar disputas o solicitudes de investigación extemporáneas, pero tales disputas o solicitudes no están sujetas a apelación.

## Apelación al departamento de finanzas

Si el denunciante no está satisfecho con la decisión del gerente de contabilidad o finanzas, él o ella puede presentar una apelación por escrito ante la Junta Directiva dentro de los siguientes diez (10) días posteriores a la decisión del director de finanzas. Después de presentar la apelación, la Junta Directiva deberá responder por escrito al denunciante dentro de los siguientes diez (10) días con respecto a la apelación.

Si el cliente no está satisfecho con la respuesta por escrito del comité, él o ella tiene entonces diez (10) días a partir de la fecha de dicha respuesta por escrito para apelar la respuesta solicitando una conferencia con el comité. La conferencia se fijará tan pronto como sea posible y el denunciante recibirá un aviso por escrito de la hora y lugar de la conferencia. Después de la conferencia, el comité informará por escrito al denunciante, dentro de los siguientes diez (10) días, sobre su decisión.

# SECCIÓN 6: INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL DISTRITO

Para preguntas o asistencia con respecto a las facturas del agua, incluidas las opciones para evitar la desconexión del servicio por falta de pago, el personal de Servicio al Cliente del Distrito puede ser contactado durante el horario normal de oficina al 661-944-2015 o puede enviar un correo electrónico a lortiz@lrcid.com. El horario normal de oficina es de lunes a jueves, de 7:00 a. m. a 5:30 p. m. y cerramos los viernes y los días feriados observados.