

Distrito de agua de McKinney

Política de Desconexión de Agua del Cliente

Todas las desconexiones cumplirán con los estándares establecidos por SB998 de la siguiente manera:

A los clientes con un saldo atrasado se les enviarán esos cargos y un cargo atrasado de \$30 a la Oficina de Tasadores y Registradores del condado para su cobro en el registro de impuestos a la propiedad del cliente. Si no se paga el impuesto a la propiedad, el distrito notificará al dueño de la propiedad y recibirá un aviso de desconexión después de 60 días de la fecha de vencimiento del impuesto a la propiedad de ese año.

El Distrito no discontinuará el servicio de agua por falta de pago hasta que el cliente (consumidor) haya estado en mora por un mínimo de sesenta (60) días calendario después de la fecha de vencimiento del impuesto a la propiedad del condado.

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito al menos siete (7) días hábiles antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada de la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará por correo o se entregará personalmente un segundo aviso a la dirección del servicio y dirigido al "Ocupante". El aviso de desconexión por escrito incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
- Importe moroso
- Fecha en la que se requiere el pago o arreglo para evitar la desconexión del servicio
- Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.
- Descripción del proceso para solicitar la revisión y apelación de un proyecto de ley.

- Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluida la amortización de los cargos por servicio de agua morosos, de conformidad con la política escrita.
- Una copia de esta política

Si el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y se devuelve un aviso por escrito por correo diciendo que no se pudo entregar, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar al residente e irse o hacer otros arreglos para colocación en un lugar visible de, un aviso de desconexión inminente del servicio de agua por falta de pago y la Política de Desconexión del Distrito.

El aviso incluirá lo siguiente: nombre y dirección del cliente; el monto de la morosidad, la fecha en la que se requiere el pago o arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio; descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos; descripción del procedimiento

para solicitar la revisión y apelación de un proyecto de ley; y descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un calendario de pago diferido, reducido, amortizado o alternativo.

A todos los clientes de MWD se les permite 1 extensión de pago en un período de 12 meses. Los aplazamientos/extensiones de pago no deberán exceder los 30 días por solicitud. Si el cliente ha utilizado la extensión de pago 1 en un período de 12 meses y no puede pagar o mantenerse al día con sus pagos, los términos de pago que incluyen un acuerdo de pago alternativo pueden estar disponibles.

Además de los aplazamientos de pago, los clientes elegibles pueden solicitar un plan de amortización de 12 meses en el que el saldo se paga durante un período de 12 meses mediante cuotas de pago mensuales. El cliente elegible debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar la amortización adicional de ningún cargo impago

posterior mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. El incumplimiento de los términos del plan de amortización dará lugar a la desconexión del servicio. El plan de amortización está disponible para los clientes residenciales de agua que cumplan con los requisitos y puedan proporcionar pruebas documentadas y válidas para TODAS las condiciones enumeradas a continuación.

Un cliente puede apelar la desconexión llenando el formulario de apelación del cliente y enviándolo a la oficina del distrito. Los miembros de la Junta revisarán la apelación y darán instrucciones a la Oficina para su resolución. El Distrito no discontinuará el servicio de agua por falta de pago mientras el proceso de apelación esté pendiente.

Información de contacto del distrito: 103 Simmons Way Folsom, CA 95630 (916) 806-0510

El servicio residencial no se cancelará por falta de pago: si se cumplen todas las condiciones siguientes (la "Exención basada en la necesidad"):

- El cliente (consumidor), o el inquilino del cliente, presenta la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones atendidas por el delincuente. cuenta;
- El consumidor (cliente) declara que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal, como lo demuestra una autocertificación de calificación como "Cliente de bajos ingresos" mediante la cual:

o Cualquier miembro del hogar que sea un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés o Niños; o el ingreso anual del

hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y

o El Cliente está dispuesto a celebrar un plan de pago alternativo, un acuerdo de amortización o un plan de pago diferido, con respecto a todos los cargos morosos durante un período determinado por el Distrito según las circunstancias del caso.

Si el cliente no se comunica con el Distrito antes del octavo día hábil después de la notificación, el servicio se cancelará y se le cobrará al cliente una tarifa de cancelación.

Cualquier válvula apagada permanecerá en la posición de apagado hasta que se reciba el pago completo, incluidas todas las tarifas evaluadas.

El Distrito proporcionará de inmediato información sobre los procedimientos para restablecer el servicio a los clientes una vez que se interrumpa el servicio, incluido el pago de las tarifas de servicio de reconexión correspondientes. Para Clientes de

Bajos Ingresos, la tarifa del servicio de reconexión no excederá el costo real del Distrito para reconectar el servicio de agua, hasta un máximo de \$50 para la reconexión durante el horario comercial normal y \$150 durante el horario no operativo. La tarifa puede ajustarse anualmente según los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente (consumidor) debe pagar todos los cargos pendientes. El Distrito se esforzará por volver a conectar el servicio tan pronto como sea posible pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes de que finalice la jornada laboral después del pago, siempre que dicho pago se reciba durante el horario comercial normal. Cualquier válvula apagada permanecerá en la posición de apagado hasta que se reciba el pago completo, incluidas todas las tarifas evaluadas. El servicio de agua que abre cualquier persona que no sea personal del Distrito o sin la autorización del Distrito puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que

ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

El servicio restablecido después del horario comercial normal, los fines de semana o los días festivos se cobrará una tarifa de restablecimiento fuera del horario de atención. El servicio no se restablecerá después del horario comercial habitual a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento fuera del horario de atención y acepte pagar la tarifa en cuestión.

El cargo por restablecimiento fuera del horario de atención se suma al cargo por restablecimiento regular y los cargos por pago atrasado de una cuenta morosa. El personal del distrito que responde a las llamadas de servicio no puede cobrar el pago, pero revisará los requisitos del proceso con el cliente (consumidor).

Para restaurar el servicio a los clientes que han sido cancelados, el cliente debe firmar un acuerdo de reconciliación según esta política. Se cobrará una tarifa de reconexión para devolver el servicio a la ubicación del cliente.

Los cargos atrasados se pueden cancelar una vez cada doce meses para aquellos clientes que demuestren un ingreso familiar anual por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza o un miembro de la familia recibe asistencia de cualquiera de los siguientes; CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California.

Payment Plan Request / Self-Certification Form

This form is intended to be filled out by an account holder requesting an extension of their current water bill. This is a declaration of financial need and is required for an extension, amortization, or payment plan. Requests are reviewed on a case-by-case basis. Taking into consideration payment history and the outstanding balance based on the District's Water Shutoff Policy.

Please note, any plan agreed upon using this form is for the current balance only. All future balance must be paid by their original due date, or the plan is nullified. There can only be one active plan at any given time. This certification will be kept on file for 12 months.

Date of Request _____ Name of Account Holder: _____

Account Number _____ Property Address: _____

Balance Due: \$ _____ Mailing Address: _____

Original Due Date _____ Contact Phone Number _____

Customers will be contacted within 10 days of submitting this application to discuss payment options. Once an approved option is in place, a notice confirming the agreement will be either emailed or mailed to the account holder of record.

By signing below, I am certifying that I am financially unable to pay for residential service within the McKinney Water District's normal billing cycle. I, or a member of my household is a current recipient of CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, or the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty line.

I am aware that I am responsible for the full balance that is due over the course of the alternative payments schedule. Any due date generated by my payment plan is independent of all other billings issued by the District.

X _____

Signature of Account Holder

X _____

Date