

## Normas y reglamentos - Sección 11

Las cuentas están en mora diez (10) días después del envío de la factura por correo. Los servicios de agua pueden ser interrumpidos si una cuenta permanece en mora setenta (70) días después del envío de la factura por correo. Un aviso de morosidad de cortesía puede ser proporcionado cincuenta (50) días después del envío de la factura por correo. Se enviará un aviso final de corte siete (7) días hábiles antes del corte del suministro por morosidad programado. Si el aviso final de corte es devuelto por correo como imposible de entregar, entonces el personal de la Agencia hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar el aviso de corte en un lugar visible. El aviso final de corte generado de acuerdo con esta sección incluirá lo siguiente: 1) el nombre y la dirección del cliente, 2) la(s) cantidad(es) en mora, 3) la fecha en que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio, 4) una descripción del proceso para solicitar una prórroga del plazo para pagar los cargos atrasados, 5) una descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y la apelación, y 6) una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un plan de pago: diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos atrasados por servicios. Si un cliente cree que su factura, un cargo de la misma o una determinación de mora es incorrecta, el cliente debe ponerse en contacto inmediatamente con el personal de la Agencia vía telefónica al 530-533-4578 o personalmente en la oficina de la Agencia ubicada en 2310 Oro-Quincy Highway, Oroville. Si el cliente sigue creyendo que la factura es incorrecta después de ponerse en contacto con el personal de la Agencia vía telefónica o en persona, puede apelar de inmediato por escrito una factura al Gerente General a más tardar cinco (5) días hábiles después de recibir un aviso de morosidad de cortesía o final. Los derechos de apelación del cliente caducarán y serán rechazados sumariamente si no se entregan, por escrito, en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir del aviso de morosidad de cortesía o final. Las apelaciones oportunas por escrito deben indicar las razones por las que el cliente cree que la factura es incorrecta y pueden ser enviadas por correo o entregadas en persona. El Gerente General emitirá una decisión sobre las apelaciones por escrito de manera oportuna, y la decisión del Gerente General se considerará definitiva con respecto a todos los cargos que existan en ese momento sobre la factura en disputa. El Gerente General puede solicitar información adicional del cliente que apela y/o puede llevar a cabo una audiencia, si el Gerente General cree que dicho proceso ayudará a tomar una decisión sobre la apelación del cliente. La decisión del Gerente General, incluyendo sus conclusiones, será proporcionada al cliente por escrito. El servicio no se interrumpirá mientras esté pendiente una apelación presentada por escrito ante el Gerente General. La apelación por escrito al Gerente General es el único procedimiento por el que un cliente puede solicitar una reducción de los cargos. El Gerente General puede conceder dicha solicitud, a su discreción, sólo si se comprueba que hubo un error en el cálculo de los cargos al cliente. La posible reducción de estos cargos está disponible sólo para los servicios residenciales. La solicitud escrita, con la documentación de apoyo, entregada al personal de atención al cliente de la Agencia es el único procedimiento mediante el cual los clientes residenciales pueden solicitar planes de pago diferidos o alternativos, incluida la amortización de los cargos por servicios. Los clientes elegibles son aquellos que solicitan por escrito y proporcionan (1) 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 la dirección de servicio del cliente; y (2) el cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua. Se considerará que un cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio dentro del ciclo de facturación normal si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment

Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal. Los clientes que satisfagan todos los criterios anteriores tendrán derecho a diferir el pago de los cargos atrasados mediante la concertación de un acuerdo de amortización que permita al cliente pagar los cargos atrasados amortizados en un período de tres (3) meses, además de los cargos actuales que se acumulan por el servicio cada mes. El período de amortización del acuerdo podrá ser superior a tres (3) meses cuando el personal de la Agencia lo considere necesario, pero no excederá de doce (12) meses. Si el cliente no paga según el acuerdo durante al menos sesenta (60) días, se podrá interrumpir el servicio con un preaviso de al menos cinco (5) días hábiles colocado en un lugar destacado y visible de la propiedad. Las solicitudes de aplazamiento y amortización de facturas están disponibles sólo para clientes residenciales y deben hacerse antes de interrumpir el servicio poniéndose en contacto con South Feather Water and Power en su oficina ubicada en 2310 Oro-Quincy Highway, Oroville, llamando al número 530- 533-4578. Se podrá interrumpir el servicio de agua si el saldo de la cuenta en mora no se ha pagado antes de la fecha de corte de suministro prevista. Una vez que se ha interrumpido un servicio, se debe pagar todo el saldo de la cuenta antes de que se restablezca el servicio. Una vez restaurado el servicio, las tarifas de reconexión para los clientes que no puedan pagar en el ciclo de facturación normal no excederán de 50 dólares por la reconexión ("conexión") durante el horario normal de operación, y no excederán de 150 dólares por la reconexión durante el horario no operativo ("después del horario"), pero se cobrarán en la cantidad especificada por las Tarifas en la Parte D de estas reglas si son inferiores a 50 y 150 dólares, respectivamente.