

# **DISTRITO DE AGUA DE DIABLO**

## **REGLAMENTO NO. 7**

### **CONDICIONES DEL SERVICIO DE AGUA**

#### Sección 1. Servicio Sujeto a Reglamentos del Distrito

El servicio de agua debe ser proporcionado por el Distrito de acuerdo con los reglamentos del Distrito adoptados o enmendados de vez en cuando por la Junta de Directores del Distrito. Al solicitar o recibir el servicio de agua del Distrito, cada solicitante o cliente entra en convenio y acepta apegarse y cumplir con todos los reglamentos del Distrito que rijan en su momento.

#### Sección 2. Servicios Nuevos

No se conectarán nuevos servicios de agua al sistema de distribución de agua del Distrito a menos que se cumplan con las siguientes condiciones:

- (a) El terreno a recibir el servicio está dentro del territorio corporativo del Distrito.
- (b) El Distrito determina de manera única y concluyente que sus instalaciones de tratamiento, almacenaje y distribución de agua, incluyendo, sin limitaciones, depósitos, bombas y bucles principales, cuentan con la estructura, ubicación y capacidad suficiente para proporcionar un suministro seguro, confiable y adecuado de agua al terreno a ser servido. Al determinar la suficiencia de las instalaciones existentes, el Distrito puede

considerar cualquier hecho o circunstancia que considere relevante incluyendo, sin limitaciones, requerimientos futuros de para todos los terrenos a los que se da servicio mediante las instalaciones, flujos necesarios para combatir incendios y el efecto que el nuevo servicio tendrá en los clientes actuales del Distrito.

(c) Hay un suministro de agua del Distrito con capacidad y presión suficiente en un derecho de paso o calle pública satisfactorio para el Distrito que esté adyacente al terreno a recibir el servicio.

(d) El cliente hace una solicitud por servicio de agua y paga los cargos de conexión establecidos por el Reglamento No. 3. Las solicitudes para nuevos servicios deben ser apoyadas por datos tales como los que el Distrito razonablemente requiera y sean aprobados por el Gerente General, incluyendo, pero sin limitarse a:

- 1) Un mapa o descripción legal de la propiedad a recibir el servicio;
- 2) El día hábil en que deberá comenzar el servicio;
- 3) El nombre de facturación y la dirección de correo del solicitante y/o cosolicitante;
- 4) Licencia de conductor o número de identificación fiscal;
- 5) Fecha de nacimiento (para clientes no de negocios);
- 6) Un número telefónico de contacto;
- 7) Si el solicitante es el propietario, el administrador de la propiedad o inquilino de la propiedad;
- 8) Información respecto al depósito; y

9) Firma del solicitante principal responsabilizándose del pago de las cuotas, cargos y comisiones.

(e) Todas las líneas de servicio deberán estar instaladas de acuerdo con las especificaciones estándar del Distrito.

(f) Si la dirección de servicio es propiedad del banco, el banco debe llenar el Acuerdo de Retención para Servicio de Agua para Hogares Propiedad del Banco o por la persona que está contratando con el banco para representar la venta de la propiedad. El depósito debe pagarse por adelantado mediante cheque de caja, efectivo, tarjeta de crédito o giro bancario. Los Acuerdos de Retención para Servicio de Agua para servicios nuevos deberán venir respaldados por información según lo razonablemente requerido por el Distrito y que sea aprobada por el Gerente General, incluyendo, pero sin limitarse a:

- 1) Un mapa o descripción legal de la propiedad a recibir el servicio;
- 2) El nombre de facturación, nombre de empresa y nombre de contacto;
- 3) Un número telefónico de contacto;
- 4) Una dirección de correo para propósitos de facturación;
- 5) El día hábil en que deberá comenzar el servicio; y
- 6) Firma del solicitante principal responsabilizándose del pago de las cuotas, cargos y comisiones.

### Sección 3. Extensiones y Ampliación de las Instalaciones del Distrito

(a) El diseño, tamaño, tipo y ubicación de todas las instalaciones necesarias para cumplir con las condiciones en los párrafos (b) y (c) de la Sección 2 del presente deberán ser determinadas de manera única y concluyente por el Distrito, tomando en consideración factores tales como los usos futuros anticipados del terreno y los requerimientos de agua del área entera que puede ser suministrada económicamente por las instalaciones y deseablemente de los bucles de suministro para proporcionar múltiples fuentes de agua y rutas múltiples para mover el agua a los puntos de uso. El suministro debe ser extendido hasta el extremo de la pavimentación de nuevas calles cuando dicha extensión es requerida por el Condado o una ciudad.

(b) Todas las extensiones y ampliaciones de las instalaciones del Distrito deberán ser construida de acuerdo con los planos y especificaciones aprobadas por escrito por el ingeniero o el gerente general del Distrito antes de iniciar la construcción.

#### Sección 4. Sin responsabilidad por parte del Distrito

El Distrito tendrá el cuidado y diligencia razonables para proporcionar a sus clientes un suministro continuo y suficiente de agua con una presión adecuada en el medidor. Sin embargo, El Distrito no es responsable, ni lo será, de cualquier pérdida, daño o inconveniencia que sufra cualquier persona por razones de escasez, insuficiencia, suspensión o discontinuación del servicio de agua o por el incremento o disminución de la presión del agua, cuando los mismos sean causados por un acto de Dios, un accidente no evitable, una perturbación o condición de cualquier tipo más allá del control razonable del

Distrito, o cuando los mismos sean razonablemente necesarios para la reparación, mantenimiento, alteración o extensión de cualquier de las instalaciones del Distrito.

#### Sección 5. Responsabilidad del Cliente por el Agua Suministrada

El título del agua proporcionada por el Distrito, el riesgo de pérdida por el mismo y la completa responsabilidad de la portación, manejo, almacenaje, desecho y uso de la misma deberá pasar del Distrito al usuario del agua en la toma de un medidor del Distrito, la válvula de control de un hidrante o la toma de un conjunto de válvula de retención.

#### Sección 6. Acceso a y no Obstrucción de las Instalaciones

a) Al solicitar o recibir servicios de agua de parte del Distrito, cada cliente da licencia de manera irrevocable al Distrito y a sus empleados y agentes autorizados a entrar a la propiedad del cliente en horarios razonables con el propósito de leer, inspeccionar, probar, revisar, reparar, dar mantenimiento o reemplazar los medidores, válvulas, dispositivos de prevención de contraflujo y demás instalaciones del Distrito en, o adyacente a, la propiedad del cliente.

b) Si una obstrucción de un medidor o demás instalaciones del Distrito en la propiedad del cliente o en un lugar adyacente evita la lectura conveniente o trabajos de servicio en las instalaciones, el Distrito puede proporcionar un aviso por escrito a la propiedad recibiendo el servicio o a la dirección de facturación del servicio de la propiedad para remover la obstrucción dentro de un número mencionado de días no menos de diez. Si

el cliente no realiza la remoción, el Distrito puede posteriormente hacer que se remueva dicha obstrucción y su costo y gastos incurridos por el mismo, incluyendo gastos generales, serán cobrados al cliente.

#### Sección 7. Interrupción del Servicio

El Distrito se reserva el derecho a cortar el suministro de agua en cualquier momento para propósitos de mantenimiento, hacer reparaciones o alteraciones a sus sistemas. Siempre que sea posible se dará aviso previo sobre la interrupción de los servicios a todos los usuarios de agua afectados.

#### Sección 8. Desconexión del Servicio por parte del Distrito

(a) Razones para una desconexión El Distrito se reserva el derecho a discontinuar cualquier línea de servicio o demás conexiones a su sistema de distribución de agua y desconectar el servicio de agua por cualquiera de las siguientes razones: El Distrito o un funcionario de salud del Estado o del Condado encuentra que hay una condición peligrosa para la salud o seguridad del cliente del cliente o cualquier usuario de agua del Distrito;

- (1) El cliente no cumple con cualquiera de los Reglamentos del Distrito;
- (2) El servicio se proporciona sin una solicitud adecuada o bajo una solicitud falsa o fraudulenta;
- (3) Hay evidencia de una alteración o interferencia ilegal de las instalaciones del Distrito por parte del cliente;

- (4) Si después de una investigación, la Junta de Control de Recursos Hídricos del Estado o el Distrito encuentran que el agua proporcionada mediante la conexión está siendo desperdiciada o que el uso o método de uso del agua no es razonable;
- (5) El cliente no remueve cualquier obstrucción que evita la lectura conveniente del medidor del cliente después de que el Distrito se lo ha solicitado;
- (6) El cliente no paga cualquier recibo por cualquier comisión o cobro que deba al Distrito antes de 60 días después de la fecha de facturación.

(b) Programación de Desconexión

- (1) No se necesita dar aviso previo si el propósito de la desconexión es la de remover o evitar un peligro para la salud o la seguridad.
- (2) Para los clientes residenciales que no estén en el acuerdo de amortización, no menos de 7 días antes de la desconexión del servicio, el Distrito deberá dar al cliente aviso previo vía telefónica o por correo sobre su intención de realizarlo, sobre la razón del mismo.
- (3) Para clientes residenciales con un acuerdo de amortización que no cumplen con el acuerdo o que no pagan su recibo actual, el servicio puede ser discontinuado no antes de 5 días hábiles después publicar en una ubicación prominente y visible en la propiedad un aviso final sobre

la intención de desconectar el servicio.

(c) Idiomas del Aviso de Desconexión

- (1) El aviso de discontinuación de servicios residenciales por falta de pago está disponible en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de la gente que reside en el área de servicio del Distrito.

(d) Aviso de Desconexión

- (1) Se le deberá ofrecer al cliente la política por escrito (este Reglamento) del Distrito sobre la discontinuación del servicio de reconexión por falta de pago y se deberán discutir opciones para evitar la discontinuación de los servicios residenciales por falta de pago, incluyendo, pero sin limitarse a: programas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar amortización del saldo sin pagar y la petición de revisión y apelación del recibo.
- (2) Notificación por escrito por morosidad de pago y próxima discontinuación inminente deberán ser enviados por correo al cliente de la residencia a la que se proporciona el servicio. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se le proporciona el servicio residencial, el aviso deberá enviarse a la dirección de la propiedad a la que se le proporciona el servicio residencial, dirigida a “Ocupante”. El



aviso deberá incluir, pero no se limitará a, toda la información siguiente en un formato claro y legible:

- El nombre y la dirección del cliente.
  - El monto en mora.
  - La fecha en que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la discontinuación del servicio residencial.
  - Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos en mora.
  - Una descripción del procedimiento para petición de revisión y apelación de un recibo.
  - Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa de pagos diferidos, reducidos o alternativos, incluyendo una amortización de los cargos por servicio residencial en mora.
  - Una descripción de cómo solicitar una reconexión si se ha cortado el servicio de agua.
- (3) Si no se puede contactar por teléfono al cliente o a un adulto ocupando la residencia y el aviso por escrito es regresado por correo ya que no se encontró al destinatario, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de la inminente discontinuación de los

servicios residenciales por falta de pago y la política de discontinuación de servicios residenciales por falta de pago del sistema de agua comunitaria y urbana.

- (4) Si un adulto en la residencia apela un recibo de agua mediante el formulario de apelación disponible con el Distrito, el servicio residencial no será discontinuado mientras la apelación esté pendiente.

(e) Límites para la Desconexión

Los servicios de agua residencial no deberán ser discontinuados por falta de pago si se cumplen **todas** las siguientes condiciones:

- (1) El cliente, o un inquilino del cliente, presentará ante el Distrito la certificación de un proveedor de cuidados primarios en la que establece que la discontinuación de los servicios residenciales serían un peligro para la vida o crearía una amenaza seria para la salud y seguridad de un residente de la propiedad a la que se le proporciona el servicio residencial.
- (2) El cliente demuestra que no tiene capacidad económica para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua comunitaria y urbana. El cliente deberá ser considerado como sin capacidad económica para pagar los servicios residenciales dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua comunitaria y urbana si

cualquiera de los miembros del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Pago Complementario del Estado/Ingreso de Seguridad Complementario o El programa de Nutrición Complementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños o el cliente declara por escrito, en un formulario proporcionado por el Distrito, que el ingreso anual del hogar es menor al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

- (3) El cliente desea celebrar un acuerdo de amortización (que no exceda de 12 meses)
  - Se puede ofrecer, a discreción única del Distrito, un programa de pagos alternativos o un pago reducido.

(f) Restablecimiento del Servicio de Agua

- (1) Los clientes residenciales que tienen un ingreso anual del hogar menor al 200 por ciento del nivel de pobreza federal (*cualquier miembro del hogar es receptor actualmente de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Pago Complementario del Estado/Ingreso de Seguridad Complementario o del Programa de Nutrición Complementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menor al 200 por ciento del nivel de pobreza federal*), son automáticamente

elegibles para ambos de los descuentos siguientes:

- La comisión por reconexión de servicio para la reconexión durante horas operativas normales no excederá de cincuenta dólares (\$50), o el costo real de la reconexión si es menos.
- Para la reconexión del servicio residencial durante horas no operativas, la comisión se establecerá en ciento cincuenta dólares (\$150), pero no excederá del costo real de la reconexión si es menos.
- Anulación de los cargos por intereses en recibos en mora una vez cada 12 meses.

(g) Desconexión que Involucra a Propietarios e Inquilinos

- (1) Cuando se notifica al Distrito antes del corte que un inquilino ocupa legalmente la residencia, el Distrito hará todo esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante aviso por escrito, cuando la cuenta tiene un pago pendiente al menos 10 días antes de la terminación. El aviso por escrito deberá informar también a los ocupantes residenciales que cuentan con el derecho a volverse clientes, a quienes se facturará entonces el servicio, sin requerir pagar ninguna cantidad que se pueda deber en la cuenta en mora.
- Una vez notificado sobre la relación, el Distrito dará aviso sobre

la terminación al menos siete días antes de la terminación propuesta

- (2) El Distrito solo pondrá disponibles los servicios a ocupantes residenciales cuando cada ocupante residencial acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con todos los demás requerimientos del Distrito para establecer el servicio de agua.
- (3) En una propiedad residencial multifamiliar, si uno o más de los ocupantes residenciales desea y puede legalmente asumir la responsabilidad de cargos subsecuentes a la cuenta y acepta cumplir con todos los requerimientos del Distritos para establecer el servicio de agua, se pondrá disponible el servicio de agua.
- (4) Para que la cantidad debida de la cuenta en mora sea anulada, el ocupante que se convierte en cliente debe verificar que el cliente de la cuenta en mora en los registros es o era el propietario, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, acuerdos de arrendamiento o renta, recibos de renta, un documento del gobierno indicando que el ocupante está rentando la propiedad o información divulgada de acuerdo con la Sección 1962 del Código Civil.

(h) Reporte de Desconexión

- (1) Anualmente se publicará un reporte mostrando el número de discontinuaciones anuales del servicio residencial por incapacidad de pago en el sitio web del Distrito.
- (2) La Junta también recibirá el reporte.

#### Sección 9. Lugar de Uso del Agua; Reventa Prohibida

Excepto por una autorización previa por escrito de parte del Distrito, ningún cliente deberá usar, o permitir el uso de, cualquier agua proporcionada por el distrito en cualquier instalación más que la especificada en su solicitud de servicio, como tampoco ningún cliente revenderá agua proporcionada por el Distrito.

#### Sección 10. Tierra eléctrica

Ningún circuito eléctrico deberá conectarse a tierra usando las instalaciones del Distrito o cualquier tubería o metal en contigüidad con el mismo. Cualquier persona que haga, o permita hacer, dichas conexiones será responsable por daños a las instalaciones del Distrito y por cualquier lesión personal que resulte de la misma.

#### Sección 11. Desconexión del Servicio a Solicitud del Cliente

El cliente responsable del recibo de agua debe presentar una Solicitud para Cierre de Cuenta de Agua para poder desconectar su servicio. El cliente es responsable de todos los cargos incurridos hasta el primer día laboral en que la Solicitud para Cierre de Cuenta de Agua haya sido recibida y procesada por el Distrito de Agua de Diablo. La Solicitud para Cierre de Cuenta de Agua para desconectar el servicio debe venir apoyada

por datos tales que el Distrito requiera razonablemente y sean aprobados por el Gerente General, incluyendo, pero sin limitarse a:

- 1) Fecha de desconexión solicitada en un día hábil;
- 2) Nombres de facturación en la cuenta;
- 3) Dirección de servicio a ser desconectado;
- 4) El nombre de la persona solicitando la desconexión del servicio;
- 5) Un número telefónico de contacto;
- 6) La fecha de nacimiento de la persona solicitando la desconexión del servicio;
- 7) Los últimos cuatro (4) dígitos del número de seguridad social o el número de la licencia de conducir de la persona solicitando que el servicio sea desconectado;
- 8) Una dirección de reenvío; y
- 9) La firma y fecha de la persona solicitando la desconexión del servicio.