

Exhibición 1

**AGENCIA DE OBRAS PÚBLICAS, DEPARTAMENTO DE AGUA Y SANEAMIENTO
DISTRITOS DE WATERWORKS DEL CONDADO DE VENTURA NÚM. 1, 17, 19 Y 38
PÓLIZA GOBERNANTE DE LA DISCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA
RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

Es la póliza de los Distritos de Obras Sanitarias del Condado de Ventura Núm. 1 (Moorpark), 17 (Bell Canyon), 19 (Somis) y 38 (Lake Sherwood) proporcionar a nuestros clientes el derecho a agua segura, accesible y asequible. El propósito de esta Póliza que regula la discontinuación del servicio residencial de agua por falta de pago es establecer procedimientos claros y garantías que rijan las cuentas morosas disputas de facturas, discontinuaciones del servicio de agua (cortes) debido a la falta de pago y el restablecimiento del servicio de agua.

Presentado Por:

Sandy Harrison Date
Staff Services Specialist II

Póliza Aprobada:

Joseph C. Pope Date
Water and Sanitation Department Director

PÓLIZA GOBERNANTE DE LA DISCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO

Esta póliza se puede encontrar en línea en:
https://www.vcpublishworks.org/wsd/conservation_legislation/
y una copia de esta póliza se proporcionará a los clientes que lo soliciten.

Esta póliza también está disponible a pedido en los siguientes idiomas:
español, chino, tagalo, vietnamita y coreano.

Para obtener información sobre los Distritos de Obras Sanitarias del Condado de Ventura Núms. 1 (Moorpark), 17 (Bell Canyon), 19 (Somis), y 38 (Lake Sherwood) cuenta de servicios públicos u opciones de pago, o si tiene preguntas sobre esta póliza, comuníquese con:

Agencia de Obras Públicas, Departamento de Agua y Saneamiento
(805) 378-3000
6767 Spring Road, Moorpark CA 93021

Excluyendo días festivos, el personal está disponible:
de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PST

-
- 1. Aplicación de la Póliza.** Esta Póliza que rige la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago (“Póliza”) se aplicará a los Distritos de Obras Hidráulicas del Condado de Ventura Núms. 1 (Moorpark), 17 (Bell Canyon), 19 (Somis), y 38 (Lake Sherwood) (colectivamente, “Distritos”; individualmente, “Distrito”) y cuentas gubernamentales para el servicio de agua residencial. A los fines de esta Póliza, “servicio residencial de agua,” “servicio residencial” y “servicio de agua” significan servicio de agua a una conexión residencial que incluye residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles, incluidas entre otras, casas móviles en parques de casas móviles o viviendas para trabajadores agrícolas.
 - 2. Procedimientos de Facturación y Preguntas.** Los Distritos facturan por el servicio de agua residencial aproximadamente una vez al mes. Todas las facturas por el servicio de agua deben pagarse al momento de la recepción y se considerarán morosas si no se pagan dentro de los 22 días a partir de la fecha impresa en el frente de la factura (la “fecha de la factura”). Para preguntas sobre una factura, o para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta Póliza, llame al número de servicio al

Cliente del Departamento de Agua y Saneamiento de la Agencia de Obras Públicas del Condado de Ventura al (805) 378-3000 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- 3. Cuentas Morosas; Cargo Por Demora.** Todas las facturas por el servicio de agua vencen y deben pagarse al recibo y se considerarán morosas si no se pagan en su totalidad dentro de los 22 días posteriores a la fecha de la factura. Cualquier pago insuficiente de una factura de agua se considerará moroso. Si una factura permanece impaga más de 27 días a partir de la fecha de factura (5 días después de la fecha de vencimiento), el Distrito puede imponer un cargo por pago atrasado, en la cantidad establecida en su Lista de Cargos Varios. Al recibir un cheque devuelto, es decir, un cheque “devuelto” u otro pago devuelto, un Distrito considerará que la cuenta está en mora y se aplicará un cargo por fondos insuficientes / cheque devuelto, así como cualquier cargo por demora aplicable. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono o correo sobre el pago devuelto.
- 4. Extensión de Pago.** Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del Distrito puede solicitar una extensión de pago antes de la fecha de vencimiento de la factura. Se otorgará una extensión de hasta 14 días a solicitud una vez por año calendario. Si no se realiza el pago completo en la fecha de extensión o antes, se aplicará un cargo por demora a la cuenta y se aplicarán todas las demás disposiciones de esta Póliza con respecto a una cuenta morosa.
- 5. Derecho a Impugnar o Solicitar la Revisión de la Factura del Agua; Apelaciones.** Un cliente del Distrito tiene derecho a impugnar o solicitar la revisión de una factura que el cliente cree que es incorrecta o no es responsabilidad del cliente. Si un cliente desea impugnar formalmente una factura, y / o solicitar una revisión de la factura, el cliente debe enviar un aviso de concurso o solicitud de revisión por escrito a la Agencia de Obras Públicas del Condado de Ventura, Departamento de Agua y Saneamiento, por correo electrónico a wscs@ventura.org o por correo de EE. UU. en Servicio al Cliente, Agencia de Obras Públicas del Condado de Ventura, Departamento de Agua y Saneamiento, 6767 Spring Road, Moorpark, CA 93021, a más tardar en la fecha de vencimiento de la factura (22 días después de la fecha de la factura). (Después de la fecha de vencimiento de la factura, un cliente del Distrito puede solicitar al Distrito que revise una factura que el cliente cree que es incorrecta o no es responsabilidad del cliente, explicar por qué el cliente no solicitó la revisión antes de la fecha de vencimiento de la factura. Dicha petición deberá ser otorgado o denegado a la sola discreción del Distrito.) El personal del Distrito deberá responder por escrito dentro de un tiempo razonable (generalmente tres

semanas) a una solicitud por escrito para una revisión de la factura y / o aviso de disputa.

Si un cliente no está satisfecho con la respuesta del Distrito a su solicitud de revisión de factura o aviso de disputa, el cliente tendrá 10 días después de la fecha de la respuesta del Distrito para apelar la respuesta del Distrito al Director del Distrito. Todas las apelaciones deben hacerse por escrito dirigidas al Director, Agencia de Obras Públicas del Condado de Ventura, Departamento de Saneamiento, 6767 Spring Road, Moorpark, CA 93021. El Director o su designado deberá responder por escrito dentro de un tiempo razonable (generalmente tres semanas) a todas cuales apelaciones.

El Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago mientras haya una solicitud de revisión de factura, un aviso de disputa o apelación pendiente.

- 6. Discontinuación del Servicio de Agua Por Falta de Pago.** Una vez que una cuenta ha estado en mora durante 60 días o más, el Distrito puede descontinuar el servicio de agua residencial, es decir, cerrar el servicio de agua por falta de pago, de conformidad con esta Póliza y con esta Política y otras leyes aplicables.

Notificación por Escrito al Cliente. No menos de 10 días antes de que el Distrito interrumpa el servicio de agua por falta de pago, el Distrito enviará un aviso por escrito al cliente nombrado en la cuenta de la interrupción planificada del servicio de agua, es decir, el cierre del agua. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que pertenece el servicio residencial siempre que el aviso también se envíe a la dirección de la propiedad a la que reside se brinda el servicio dirigido al "Ocupante." La notificación deberá contener toda información siguiente:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto de la morosidad;
- (c) la fecha en que debe hacerse el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio de agua;
- (d) una descripción del procedimiento para impugnar o solicitar la revisión de una factura, incluidas las apelaciones; y
- (e) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa de pago alternativo (que incluye,

por ejemplo, una extensión de tiempo para pagar la factura o un cronograma de pago diferido que amortiza el monto adeudado durante un período de tiempo más largo).

Notificación Telefónica Alternativa al Cliente. Además de, o en lugar de, proporcionar la notificación por escrito descrita anteriormente, no menos de 10 días antes de que el Distrito suspenda el servicio de agua por falta de pago, el Distrito puede comunicarse por teléfono con el cliente nombrado en la cuenta. Si el Distrito contacta al cliente por teléfono, ofrecerá proporcionarle por escrito una copia de esta Póliza. También ofrecerá opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, incluidos los cronogramas de pago alternativos (como una extensión del tiempo para pagar los cargos morosos o un cronograma de pago diferido o reducido, incluida una amortización del saldo impago) y el procedimiento para solicitar la revisión o impugnar una factura.

No Se Puede Establecer Contacto. Si el Distrito no puede comunicarse con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y la notificación por escrito se devuelve por correo como no entregada, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y salir, o hacer otro arreglo para la colocación en un lugar visible de, un aviso de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta Póliza.

Si un adulto en la residencia impugna la factura del agua al Distrito de conformidad con esta Póliza o con cualquier otro organismo administrativo o legal al que se puede llevar legalmente una disputa, el Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago mientras dicha disputa esté pendiente.

- 7. Interrupción del Servicio de Agua Por Falta de Pago: Propietario – Inquilino Situación Similar.** Si el Distrito proporciona un servicio residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o estructura residencial permanente en un campo de trabajo (como se define en la sección 17008 del Código de Salud y Seguridad), y El propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado del Distrito, el Distrito hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, por escrito al menos 10 días antes de suspender el servicio de agua, que la cuenta vinculada su servicio de agua está en mora y ese servicio de agua será descontinuado o cancelado. Este aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes del Distrito, a quienes luego se les facturará el servicio de agua, sin que se les exija pagar ningún monto adeudado en la cuenta morosa.

El Distrito no está obligado a poner el servicio de agua a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio de agua del Distrito y cumpla con los requisitos de las Reglas y Regulaciones y tarifas del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico legalmente disponible para que el Distrito interrumpa o termine selectivamente el servicio de agua a aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos de las Reglas y Regulaciones y tarifas del Distrito, el Distrito pondrá el servicio de agua a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con sus requisitos.

Vivienda Unifamiliar Independiente. En el caso de una vivienda unifamiliar separada, el Distrito puede hacer cualquier de lo siguiente: (a) notificar la interrupción o terminación del servicio de agua al menos siete días antes de la interrupción o terminación propuesta; o (b) para renunciar a una cantidad morosa exigir a un ocupante que se verifique que la cuenta morosa del cliente registrado es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la sección 1962 del Código Civil.

- 8. Excepción a la Interrupción del Servicio de Agua Por Falta de Pago.** El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:
- (a) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito una certificación de un proveedor de atención primaria (como se define ese término en la sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, subdivisión (b)(1)(A)) que la interrupción del servicio residencial de agua pondrá en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representará una seria amenaza para su salud y seguridad;
 - (b) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considerará que el cliente no puede pagar económicamente el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de

CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria / Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y

- (c) El cliente está dispuesto a entrar en un programa de pago alternativo con respecto a todos los cargos morosos. El Director del Distrito o su designado seleccionará el cronograma de pago alternativo más apropiado, teniendo en cuenta la información proporcionada por el cliente.

El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido todas las condiciones mencionadas anteriormente. Al recibir la documentación del cliente, que debe ser entregada al Distrito antes de la fecha de discontinuación, el Distrito revisará la documentación dentro de los 10 días. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua durante este período de revisión. El Distrito luego notificará al cliente si el cliente cumple o no con las condiciones en las subsecciones (a) a (c) anteriores o puede solicitar información adicional del cliente. Si el cliente cumple con todas las condiciones anteriores, el Distrito informará al cliente de un cronograma de pago alternativo seleccionado por el Distrito y solicitará que el cliente firme un acuerdo para participar en el cronograma de pago alternativo.

Si se cumplen estas condiciones, el Distrito ofrecerá al cliente un cronograma de pago alternativo de conformidad con la sección 9 de esta Póliza.

- 9. Alternativos de Pago.** Si un cliente no puede pagar una factura, el cliente puede solicitar una extensión u otro programa de pago alternativo (como un calendario de pago diferido o reducido, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales morosos).

Programa de Pago Alternativo. Si el Distrito aprueba, un cliente puede pagar el saldo impago de conformidad con un cronograma de pago alternativo según lo determine el Director del Distrito o su designado, a su discreción. Por lo general, cualquier cronograma de pago o reembolso alternativo debe resultar en el reembolso de cualquier saldo pendiente dentro de los 12 meses. Durante el período del programa de pago alternativo, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El cronograma de pago alternativo y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente para la firma

requerida del cliente y la promesa de cumplir con el cronograma de pago alternativo.

Incumplimiento del Cronograma de Pago Alternativo o Pago de los Cargos Actuales; Discontinuación del Servicio de Agua. El cliente debe cumplir con el programa de pago alternativo acordado y mantenerse actualizado a medida que se acumulen cargos en cada periodo de facturación posterior. El cliente no puede solicitar otro programa de pago alternativo para los cargos impagos posteriores mientras paga cargos morosos de conformidad con un cronograma de pago alternativo previamente acordado.

Si, en cualquier momento durante la pendencia de un cronograma de pago alternativo, un cliente (a) no cumple con los términos del cronograma de pago acordado por sesenta (60) días o más o (b) no paga su cargos de servicio residencial actuales por 60 días o más, el Distrito puede suspender el servicio de agua a la propiedad del cliente, siempre que el Distrito publique un aviso final del intención de desconectar el servicio de agua residencial en un lugar prominente y visible en la propiedad al menos cinco días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión adicional por parte del Distrito.

- 10. Restauración del Servicio Residencial de Agua.** Los clientes cuyo servicio de agua ha sido descontinuado pueden comunicarse con el Distrito por teléfono al (805) 378-3000 o en persona a 6767 Spring Road, Moorpark, California para restaurar el servicio de agua. La restauración del servicio de agua estará sujeta al pago de: (a) cualquier monto vencido, incluidos los recargos por pago atrasado, intereses o multas (excepto como se establece a continuación); y (b) la tarifa de reconexión del Distrito, según lo establecido en su Lista de Tarifas Misceláneas o establecida por ley, como se describe a continuación. El Distrito también puede requerir un depósito de seguridad. El pago debe hacerse en efectivo, con tarjeta de crédito o cheque de caja. El servicio de agua no se restablecerá antes de cualquier pago mediante cheque o método electrónico que borre todos los bancos o instituciones financieras y que los fondos se depositen real e irrevocablemente con el Distrito.

Para un cliente residencial que demuestre el ingreso del hogar al Distrito debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza, la tarifa de reconexión del Distrito se cobrará en una cantidad no mayor que su costo real de reconexión o \$50, lo que sea menor, para reconexión durante horas normales de funcionamiento. Para una reconexión realizada durante horas no operativas, la tarifa de reconexión del Distrito se cobrará en un monto no mayor que su costo real o \$150, lo que sea menor. Estos montos estarán sujetos a un ajuste anual

por cambios en el índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

Además, para un cliente residencial que demuestre al Distrito ingresos del hogar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito renunciará a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.

Se considerará que un cliente tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios / Programa de Pago Complementario Estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

11. **Informe Anual de Interrupciones del Servicio de Agua Debido a la Incapacidad de Pago.** Cada Distrito informará el número de interrupciones anuales del servicio de agua residencial por la imposibilidad de pagar en el sitio web de la Agencia de Obras Públicas del Condado de Ventura, el Departamento de Agua y Saneamiento, y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.