DIABLO WATER DISTRICT

REGULATION NO. 7

CONDITIONS OF WATER SERVICE

Section 1. Service Subject to District Regulations

Water service shall be furnished by the District in accordance with the regulations of the District from time to time adopted or amended by the District's Board of Directors. By applying for or receiving water service from the District, each applicant or customer covenants and agrees to be bound by and to comply with all regulations of the District from time to time in effect.

Section 2. New Services

No new water service shall be connected to the District's water distribution system unless each of the following conditions are met:

a. The land to be served is within the corporate territory of the District.

b. The District solely and conclusively determines that its water treatment, storage and distribution facilities, including, without limitation, reservoirs, looping mains and pumps, are of sufficient structure, location and capacity to provide permanently a safe, reliable and adequate water supply to the land to be served. In determining the sufficiency of existing facilities, the District may take into consideration any fact or circumstance it considers relevant including, without limitation, future water requirements of all land to be served through the facilities, flows needed for firefighting, and the effect the new service will have on the present customers of the District.

c. There is a District water main of adequate capacity and pressure in a public street or easement satisfactory to the District that is adjacent to the land to be served.

d. The customer makes an application for water service and pays the connection charges provided by Regulation No. 3. Applications for new service shall be supported by such data as the District shall reasonably require and is approved by the General Manager, including but not limited to:

- a map or legal description of the property to be served;
- the business day service is to begin;
- the billing name and mailing address of the applicant and/or co-applicant;
- driver's license or tax identification number;
- date of birth (for non-business customers);
- a contact telephone number;
- whether the applicant is the owner, property manager or tenant of the property;
- information regarding the deposit; and
- a signature of the main applicant taking responsibility for the payment of the District's fees, charges and rates.

e. All service lines shall be installed in accordance with the District's standard specifications.

f. If the service address is bank owned, the Water Service Retention Agreement for Bank Owned Homes must be completed by the bank or by a person who is contracted with the bank to represent the sale of the property. The deposit must be paid in advance by cashier's check, cash, credit card or money order. Water Service Retention Agreements for new service shall be supported by such data as the District shall reasonably require and is approved by the General Manager, including but not limited to:

- a map or legal description of the property to be served;
- the billing name, company name and contact name;

- a contact telephone number;
- a mailing address for billing purposes;
- the business day service is to begin; and
- a signature of the applicant taking responsibility for the payment of the District's fees charges and rates.

Section 3. Extensions and Enlargements of the District's Facilities

a. The design, size, type and location of all facilities necessary to meet the conditions in paragraphs (b) and (c) of Section 2 hereof shall be determined solely and conclusively by the District taking into consideration such factors as anticipated future land uses and water requirements of the entire area that can be supplied economically by the facilities and desirability of looping mains to provide multiple sources of water and multiple routes to move water to points of use. Mains shall be extended to the end of new street paving when such extension is required by the County or a city.

b. All extensions and enlargements of the District's facilities shall be constructed in accordance with plans and specifications approved in writing by the District's general manager or engineer prior to commencement of construction.

Section 4. Non-liability of the District

The District will exercise reasonable care and diligence to deliver to its customers a continuous and sufficient supply of water under proper pressure at the meter. However, the District is not, and will not be, liable for any loss, damage or inconvenience to any person by reason of shortage, insufficiency, suspension or discontinuance of water service or the increase or decrease of water pressure, when the same is caused by an act of God, and unavoidable accident, a disturbance or condition of any kind beyond the reasonable control of the District, or when the same is reasonably necessary for the repair, maintenance, alteration or extension of any of the District's facilities.

Section 5. Customer's Responsibility for Water Delivered

Title to water furnished by the District, the risk of loss thereof and full responsibility for the carriage, handling, storage, disposal and use thereof shall pass from the District to the water user at the outlet of a District meter, the operating stem (on/off) of a fire hydrant or the outlet of a backflow device.

Section 6. Access to and Non-Obstruction of Facilities

a. By applying for or receiving water service from the District, each customer irrevocably licenses the District and its authorized employees and agents to enter upon the customer's property at reasonable times for the purpose of reading, inspecting, testing, checking, repairing, maintaining, or replacing the District's meters, valves, backflow prevention devices, and other District facilities on or adjacent to the customer's property.

b. If an obstruction of a meter or other District facility on or adjacent to a customer's property prevents convenient reading or servicing of the facility, the District may deliver written notice to the property served, or to the address for billing service to the property, to remove the obstruction within a stated number of days not less than ten. If the customer fails to do so the District may thereafter cause the obstruction to be removed and its costs and expenses thereby incurred, including overhead, shall be charged to the customer.

Section 7. Service Interruption

The District reserves the right at any and all times to shut off water delivery for the purpose of maintenance, making repairs and alterations to its system. Wherever possible, advance notice of interruption of services will be given to all water users affected.

Sección 8. Desconexión del servicio por parte del Distrito

a. Motivos de la desconexión

El Distrito se reserva el derecho de desconectar cualquier línea de servicio u otra conexión a su sistema de distribución de agua y de interrumpir el servicio de agua por cualquiera de las

siguientes razones:

- El Distrito o un funcionario de salud del estado o condado determina que existe una condición peligrosa para la salud o la seguridad del cliente o cualquier usuario de agua del Distrito;
- El cliente incumple con cualquier Reglamento del Distrito;
- El servicio se presta sin una solicitud adecuada o bajo una solicitud falsa o fraudulenta;
- Existe evidencia de manipulación ilegal o interferencia con las instalaciones del Distrito por parte del cliente;
- Si después de una investigación, la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos, el Departamento de Recursos Hídricos de California o el Distrito determina que el agua suministrada a través de la conexión se está desperdiciando o que el uso o método de uso del agua no es razonable;
- El cliente, después de una por parte solicitud del Distrito, no elimina cualquier obstrucción que impida la lectura conveniente del medidor del cliente;
- El cliente no paga cualquier factura por cualquier tarifa o cargo adeudado al Distrito dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la factura.

b. Momento de la desconexión

- No es necesario avisar con antelación si el propósito de la desconexión es eliminar o prevenir un peligro para la salud o la seguridad.
- Para los clientes residenciales que no estén en un acuerdo de amortización, no menos de siete días antes de desconectar un servicio, el Distrito notificará al cliente con anticipación por teléfono o correo de su intención de hacerlo, y de la razón para ello.
- Para los clientes residenciales con un acuerdo de amortización que no cumplan con el

acuerdo o que no paguen su factura actual, el servicio puede suspenderse no antes de cinco días hábiles después de que se publique un aviso final de la intención de desconexión del servicio en un lugar prominente y visible de la propiedad.

c. Idiomas de los avisos de desconexión

El aviso de interrupción del servicio residencial por falta de pago está disponible en inglés, en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del Distrito.

d. Aviso de desconexión

1. Se le ofrecerá al cliente la política escrita del Distrito (este Reglamento) sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago y las opciones discutidas para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, que incluyen, entre otros: programas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y petición de revisión y apelación de facturas.

2. La notificación por escrito de la morosidad en el pago y la interrupción inminente se enviará por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al "Ocupante". Al enviar este aviso, se agregará una tarifa de $10 a la cuenta del cliente. El aviso incluirá, entre otros, toda la siguiente información en un formato claro y legible:

- El nombre y la dirección del cliente.
- El monto de la morosidad.

- La fecha en la que se requiere el pago o el acuerdo para el pago con el fin de evitar la interrupción del servicio residencial.
- Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos atrasados.
- Una descripción del procedimiento para las peticiones de revisión y apelación de facturas.
- Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales atrasados.
- Una descripción de cómo solicitar una reconexión en caso de que se corte el servicio de agua.

3. Si no es posible ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y se devuelve un aviso escrito por correo como imposible de entregar, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y la política del sistema de agua urbana y comunitaria para la interrupción del servicio residencial por falta de pago.
4. Si un adulto en la residencia apela la factura del agua, a través del formulario de apelación disponible en el Distrito, el servicio residencial no se suspenderá mientras la apelación esté pendiente.
5. Si el pago no se realiza antes del cierre de operaciones en la fecha de vencimiento del aviso final, se agregará una tarifa de $30 a la cuenta del cliente por el tiempo del personal y la preparación material del aviso de desconexión final.

e. <u>Límites a la desconexión</u>

El servicio de agua residencial no se suspenderá por falta de pago si se cumplen todas las

siguientes condiciones:

1. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito 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 donde se brinda el servicio residencial.
2. El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua urbano y comunitario. Se considerará que el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua urbano y comunitario si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria 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 inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
3. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización (que no exceda los 12 meses)
   - A discreción exclusiva del Distrito, se puede ofrecer un programa de pago alternativo o un pago reducido.

f. <u>Restablecimiento del servicio de agua</u>

1. Clientes residenciales que tienen un ingreso anual del hogar inferior al 200 por ciento de los límites de ingresos del Nivel Federal de Pobreza (FPL) *(cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o*

Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200 por ciento del nivel de pobreza), son automáticamente elegibles para los dos siguientes descuentos:

- La tarifa de reconexión del servicio para la reconexión durante el horario normal de operación no excederá los cincuenta dólares ($50), o el costo real de la reconexión si es menor.
- Para la reconexión del servicio residencial fuera del horario normal de operación, la tarifa se fijará en ciento cincuenta dólares ($150), pero no excederá el costo real de la reconexión si es menor.
- Renunciar a los cargos por intereses sobre las facturas atrasadas una vez cada 12 meses.

2. Todos los demás clientes residenciales:

- La tarifa de reconexión del servicio para la reconexión durante el horario normal de operación es de $35.
- Para la reconexión del servicio residencial fuera del horario normal de operación, la tarifa se fijará en $300.
- Renunciar a los cargos por intereses sobre las facturas atrasadas 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 lo posible de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta esté en mora al menos 10 días antes de la suspensión. En la notificación escrita se informará a los

ocupantes de la vivienda de que tienen derecho a convertirse en clientes, a los que se facturará el servicio, sin que se les exija el pago de ninguna cantidad que pueda adeudarse en la cuenta morosa.

- Una vez notificado de la relación, el Distrito notificará la suspensión al menos siete días antes de la suspensión propuesta.

2. El Distrito solo pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales cuando cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con todos los demás requisitos del Distrito para establecer el servicio de agua.
3. En una propiedad multifamiliar, si uno o más de los ocupantes residenciales están legalmente dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta y acuerdan cumplir con todos los demás requisitos del Distrito para establecer el servicio de agua, se proporcionará el servicio de agua.
4. Para que se condone el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante que se convierte en cliente debe verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de la renta, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.

h. Informes de desconexión

1. Anualmente, se publicará en el sitio web del Distrito un informe que muestre el número de interrupciones anuales del servicio residencial por incapacidad de pago.
2. La Junta Directiva también recibirá el informe.

Section 9. Place of Use of Water; Resale Prohibited

Except with the prior written authorization of the District, no customer shall use, or permit

the use of, any water furnished by the District on any premise other than that specified in his application for service, nor shall any customer resell any water furnished by the District.

Section 10. Electric Grounds

No electric circuit shall be grounded to the District's facilities or to any plumbing or metal in contiguity therewith. Any person who makes, or permits to be made, such connection will be liable for damages to the District's facilities and for personal injury resulting therefrom.

Section 11. Disconnection of Service at the Request of the Customer

The customer responsible for the water bill must submit a Request to Disconnect Water service form in order to disconnect their service. The customer is responsible for all charges incurred up through the first business day that the Request to Disconnect Water service form has been received and processed by the District. Request to Disconnect Water service forms shall be supported by such information as the District shall reasonably require and is approved by the General Manager, including but not limited to:

- requested disconnect date on a business day;
- billing names on account;
- service address to be disconnected;
- the name of the person requesting the service to be disconnected;
- a contact telephone number;
- the date-of-birth of the person requesting the service to be disconnected;
- the driver’s license number of the person requesting the service to be disconnected;
- a forwarding address; and
- a signature and date of the person requesting the service to be disconnected.