

"REGLAS PARA EL COBRO/TERMINACIÓN DE CUENTAS DE AGUA MOROSAS" del Distrito de Agua de Western Hills (WESTERN HILLS WATER DISTRICT).

REGLAS PARA EL COBRO/TERMINACIÓN DE CUENTAS DE AGUA MOROSAS

DISTRITO DE AGUA DE WESTERN HILLS

1.0. General

El Distrito de Agua de Western Hills (WHWD o el Distrito), como una agencia del Estado, constituida como un distrito especial bajo la Ley de Distritos de Agua de California, se rige en la ejecución del cobro de cuentas morosas por las Secciones 60370 a 60375.5 del Código Gubernamental de California. Además, como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, el Distrito se rige, a partir del 1 de febrero de 2020, por el Proyecto de Ley del Senado No. 998.

Aplicación

Esta Política de Cobro se aplica a todas las acciones de cobro en las cuentas de agua y agua reciclada del Distrito.

2.0. Cambios en Leyes y Regulaciones

En el caso de que una ley o regulación aplicable sea modificada o eliminada, o se adopte una nueva ley o regulación, la ley o regulación revisada automáticamente anulará esta Política en la medida en que sea inconsistente con ella.

3.0. Definiciones

- "Arreglos de Pago Alternativos (Amortizados)" (Alternate (Amortized) Payment Arrangements) significará los arreglos hechos a solicitud del cliente, que no puede pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal y el Distrito determina que están justificados.
- "Cuenta Morosa" (Delinquent Account) significará cualquier cuenta que permanezca impaga (y sin haber hecho arreglos de pago o establecido un calendario de pago alternativo) al cierre de las operaciones 30 días después de la emisión de la factura de agua.
- "Cargo por Mora" (Late Fee) significará el cargo evaluado a un cliente sobre cualquier saldo impago en el día 30 después de la fecha de vencimiento de la factura.
- "Aviso de Vencimiento" (Past Due Notice) significará la notificación escrita enviada por correo al cliente por el Distrito para saldos impagos 30 días después de la fecha de vencimiento.
- "Exención del Cargo por Mora" (Waiver of Late Fee) significará la exención del cargo por mora por parte del Distrito, a solicitud del cliente, si existen circunstancias atenuantes y al cliente no se le ha evaluado un cargo por mora por pago tardío en los 6 meses anteriores.

- "Aviso de Desconexión por Escrito" (Written Disconnection Notice) significará la notificación por escrito de desconexión del servicio por falta de pago enviada por correo al cliente por el Distrito para cuentas que tienen al menos 60 días de morosidad.
- "Aviso de 48 Horas" (48-Hour Notice) significará la notificación escrita en forma de etiqueta en la puerta para notificar al cliente 48 horas antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago.
- "Notificación de Disposición de Cheque Devuelto" (Notification of Disposition of Returned Check) significa la notificación por escrito en forma de etiqueta en la puerta para notificar al cliente la terminación del servicio dentro de las 48 horas posteriores al aviso debido a un cheque devuelto.

4.0. Procedimientos

Los siguientes procedimientos se aplican al cobro de cuentas morosas:

4.1 Cargo por Mora.

Si el pago de una factura no se recibe al cierre de las operaciones en el día 30 después de la fecha de vencimiento de la factura, se evaluará un cargo por mora del 10% del monto vencido. La fecha de vencimiento y el cargo por mora se destacarán de manera prominente en la factura.

4.2 Exención del Cargo por Mora.

A solicitud del cliente, el Distrito eximirá el cargo por mora si existen circunstancias atenuantes y al cliente no se le ha evaluado un cargo por mora por pago tardío en los 6 meses anteriores.

4.3 Arreglos de Pago Alternativos (Amortizados).

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar cargos por mora o la interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el arreglo de pago está justificado.

4.3 a. Certificación por un Proveedor de Atención Primaria.

La certificación por un Proveedor de Atención Primaria (Médico General, Obstetra/Ginecólogo, Pediatra, Médico de Familia, Clínica de Atención Primaria, Hospital o Clínica Ambulatoria) que certifique que la terminación del servicio será mortal o representará una seria amenaza para la salud y seguridad de cualquier residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua, obligará al Distrito a establecer un plan de pago amortizado.

- Los arreglos de pago que se extienden al próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, el cual debe ser por escrito y firmado por el cliente.
- Un plan de amortización amortizará el saldo impago durante un período definido por el cliente, sin exceder los 12 meses a partir de la fecha original de la factura.

- Los pagos amortizados se combinarán con la factura regular del cliente y estarán sujetos a su fecha de vencimiento.
- El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior.
- El cliente no puede solicitar una amortización adicional de cualquier cargo impago subsiguiente mientras paga los cargos morosos conforme a un plan de amortización.
- El incumplimiento de los términos de un plan de amortización resultará en la emisión de un aviso de desconexión por escrito.
- El aviso de desconexión será en forma de una etiqueta colgada en la puerta entregada en las instalaciones con no menos de 5 días hábiles de antelación a la interrupción del servicio.

4.4 Aviso de Desconexión por Escrito.

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago del cliente haya estado en mora por al menos 60 días. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente por escrito al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago.

- El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección de correo designada en la cuenta.
- Si la dirección de correo y la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua son diferentes, se enviará por correo un segundo aviso a la dirección de servicio y se dirigirá a "Ocupante".
- El aviso de desconexión por escrito incluirá:
 - Nombre y dirección del cliente
 - Monto vencido
 - Fecha límite para que se requiera el pago o arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio
 - Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización
 - Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
 - Número de teléfono del Distrito y un enlace web a la política de cobro por escrito del Distrito
- Si el aviso de desconexión por escrito es devuelto por correo como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción por falta de pago.

4.5 Aviso de Terminación de Cuarenta y ocho (48) Horas.

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente 48 horas antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago. El medio de notificación será en forma de una etiqueta colgada en la puerta entregada en las instalaciones.

4.6 Plazo de Desconexión.

Todos los cargos por servicio de agua morosos y los cargos asociados deben ser recibidos por el Distrito a más tardar a las 5:30 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

4.7 Desconexión del Servicio de Agua por Falta de Pago.

El Distrito desconectará el servicio de agua cerrando el medidor. Antes de que se desconecte el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso de desconexión por escrito al menos 7 días hábiles antes de la terminación y un segundo aviso 48 horas antes de la terminación del servicio. El Distrito también llamará al cliente 24 horas antes de la interrupción del servicio. El Distrito no asume ninguna responsabilidad por la información telefónica que no haya sido mantenida actualizada por el cliente. Se le cobrará una tarifa al cliente para restablecer el servicio. El medidor se bloqueará en la posición de apagado si el pago no se recibe dentro de los 7 días posteriores a la terminación inicial.

4.8 Restablecimiento del Servicio.

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar:

- El saldo vencido y los cargos asociados,
- Una tarifa de reconexión por la cantidad de \$15.00, y
- Proporcionar un depósito adicional de \$35.00 (solo efectivo o cheque para el depósito).

El Distrito se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restaurará el servicio antes del final del día en que se realizó el pago de cualquier monto vencido y cargos morosos atribuibles a la terminación del servicio.

- El servicio de agua que sea encendido por 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.

4.9 Notificación de Disposición de Cheque Devuelto.

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará la cuenta como no pagada. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono sobre el cheque devuelto.

- También se generará un aviso de terminación de servicio de 48 horas debido a un cheque devuelto.
- El medio de notificación será por llamada telefónica. Si el Distrito no puede hacer contacto por teléfono, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de terminación de servicio.
- El servicio de agua se desconectará si el monto del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en o antes de la fecha especificada en el aviso de terminación.
- Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

4.10 Cheques Devueltos para Servicio Previamente Desconectado.

En el caso de que el cliente entregue un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Distrito restablezca el servicio, el Distrito puede desconectar el servicio de inmediato sin proporcionar un aviso adicional. No se dará un aviso de terminación de 48 horas en el caso de un cheque no negociable entregado para el pago de cargos de agua que estaban sujetos a interrupción.

4.11 Facturas Disputadas.

Si un cliente disputa la factura de agua y ejerce su derecho a apelar ante la Junta Directiva, el Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.