

Distrito de Servicios de la Comunidad de Channel Islands Beach
Política de Interrupción del Servicio de Agua Residencial por Falta
de Pago Fecha de Entrada en Vigencia 1 de febrero de 2020

Referencia:

Ley del Senado No. 998: Interrupción del Servicio de Agua Residencial

Objetivo/Antecedentes

En esta política se enumeran las acciones administrativas del Distrito de Servicios de la Comunidad de Channel Islands Beach para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio. Esta política estará a disposición del público en el sitio web del Distrito. Se puede comunicar con el Distrito por teléfono al (805) 985-6021 para hablar acerca de las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con los términos de esta política.

1. Cuenta Morosa:

- 1.1. Las cuentas morosas se identifican en lo sucesivo como cualquier cuenta que permanezca sin pagar (y sin haber realizado acuerdos de pago o establecido un plan de pago alternativo) al cierre de los 21 días posteriores a la emisión de la factura del agua. Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

1.1.1. Cuentas de Saldo Pequeño

Cualquier saldo en una factura de \$15 o menos puede transferirse y agregarse al siguiente período de facturación sin que se le cobre un cargo por pago atrasado o incurrir en una acción de cobro adicional. La falta de pago de un monto de \$15 o menos no hará que una cuenta sea "morosa".

1.1.2. Cargos por Pagos Atrasados

Si no se recibe el pago de una factura de más de \$15 al cierre del horario de atención el día 21 después de la emisión de la factura, se aplicará a la cuenta del cliente un cargo por pago atrasado del 10% del monto vencido. La fecha de vencimiento y el cargo por pago atrasado se mostrarán de manera destacada en la factura de servicio posterior del cliente y también aparecerán en el Aviso de Retraso.

1.1.3. Renuncia a los Cargos por Pagos Atrasados

A pedido del cliente, el Distrito puede renunciar a un cargo por pago atrasado si existen circunstancias atenuantes y al cliente no se le ha aplicado un cargo por pago atrasado en los últimos 12 meses. El Distrito solo renunciará a un cargo por pago atrasado en un período de 12 meses

1.2. Aviso para Cuentas Morosas

1.2.1. Aviso de Retraso para Cuentas Morosas

El Distrito proporcionará al cliente un "Aviso de Retraso" que le informa que la cuenta sigue vencida y ahora se considera morosa. El Aviso de Retraso también informará al cliente que la suspensión del servicio se producirá si la factura sigue en mora por más de 60 días. Se enviará un Aviso de Retraso tan pronto como la cuenta del cliente se considere en mora.

El Aviso de Retraso incluirá lo siguiente:

- Nombre y dirección del cliente
- Importe vencido
- Fecha en la cual se requieren pagos o acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio
- Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización
- Descripción del proceso para disputar o apelar la factura y el importe vencido
- El número de teléfono del Distrito y un enlace web a la política de interrupción del servicio de agua residencial del Distrito

1.2.2. Cuando la dirección del servicio es diferente a la dirección de facturación del cliente

Si la dirección de facturación del cliente para el servicio residencial es diferente a la dirección del servicio, el Distrito también enviará un Aviso de Retraso a la dirección del servicio, dirigida al "Ocupante" o el nombre de los ocupantes si el Distrito lo conoce.

1.2.3. Cuando el Aviso de Retraso se devuelve al Distrito

El Distrito no asume ninguna responsabilidad por información de contacto por teléfono, correo o correo electrónico que el cliente no haya mantenido actualizada. Si el aviso por escrito se devuelve por correo, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente colocando el Aviso de Retraso en un lugar visible en la propiedad residencial

1.2.4. Servicio Residencial para Inquilinos con Propietarios Morosos

Si el "Ocupante" de la dirección del servicio es un inquilino, y el cliente registrado es el propietario del inquilino, el inquilino puede optar por convertirse en el cliente registrado a quien se le facturará el servicio. Sin embargo, **el inquilino solo puede convertirse en el cliente registrado si la cuenta del propietario para la dirección del servicio se ha considerado morosa.**

El inquilino debe aceptar los términos y condiciones del servicio y cumplir con los requisitos del servicio. El Distrito puede solicitar un comprobante de pago inmediato del alquiler u otra obligación de crédito que el Distrito considere aceptable.

Si el inquilino se convierte en el cliente registrado, el inquilino no está obligado a pagar ninguna cantidad que pueda ser adeudada en la cuenta del propietario para la dirección del servicio. Sin embargo, el propietario sigue siendo responsable de su monto vencido y se le exigirá que pague el monto vencido para mantenerse en regla con el Distrito.

1.3. Acuerdos de Pago Alternativos para Cuentas Morosas

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por retraso o la interrupción del servicio. El

Distrito considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado.

1.3.1. Plan de Amortización

Los acuerdos de pago que se extienden al siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, que deberá ser por escrito y estar firmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo no pagado durante un período definido por el cliente, que no exceda de 12 meses desde la fecha original de la factura. Los pagos amortizados pueden combinarse y estar sujetos a la fecha de vencimiento de las facturas regulares del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse actualizado a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar más amortización de los cargos pendientes posteriores mientras realiza el pago de los cargos en mora de conformidad con un plan de amortización.

1.3.2. Pagos Alternativos cuando la Interrupción Plantea un Grave Riesgo para la Salud y la Seguridad

El servicio residencial no se interrumpirá, y se le ofrecerá al cliente un acuerdo de pago alternativo si se cumplen **todas** las siguientes condiciones (1,2 y 3):

1. Certificación de un proveedor de atención primaria

Certificación de un Proveedor de Atención Primaria (médico general, obstetra/ginecólogo, pediatra, médico de medicina familiar, clínica de atención primaria, hospital o clínica ambulatoria) que certifica que la suspensión pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de cualquier residente de las instalaciones donde se proporciona agua obligará al Distrito a ingresar en un plan de pago amortizado.

2. Evidencia de que el cliente no puede pagar

El cliente demuestra que es incapaz financieramente de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. Se considera que el cliente es incapaz financieramente de pagar el servicio si:

- a. Cualquier miembro del hogar del cliente es beneficiario de:
 - CalWORKS
 - CalFresh
 - Asistencia General
 - Medi-Cal
 - Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario Estatal
 - Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños;

Q

- b. El cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza

3. El cliente está dispuesto a celebrar Acuerdos de Pago Alternativos

El cliente debe estar dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan para un pago diferido o reducido.

1.3.3. *Incumplimiento de los Acuerdos de Pago Alternativos*

El incumplimiento de los términos de un plan de pago alternativo o de amortización dentro de un ciclo de facturación hará que la cuenta se considere como morosa y dará como resultado la emisión de un Aviso de Retraso, de conformidad con el párrafo 1.2.

El incumplimiento de los términos de un plan de pago alternativo o de amortización por más de 60 días dará como resultado la emisión de un Aviso por medio de un Colgador de Puerta, de conformidad con el Párrafo 2.1, que notifica al cliente la interrupción inminente del servicio.

2. Interrupción del Servicio por Falta de Pago

2.1. Aviso Escrito de Interrupción del Servicio

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora por más de 60 días. El Distrito se comunicará con el cliente por escrito, por medio de una etiqueta de colgador de puerta ("Aviso de Colgador de Puerta") al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago.

2.1.1. *Tarifa del Aviso de Colgador de Puerta*

Cuando se entrega un Aviso de Colgador de Puerta, se cobra una tarifa adicional de \$15.00 al saldo de la cuenta del cliente. Todas las tarifas aplicables deben pagarse a fin de evitar la interrupción del servicio, o para restaurar esos servicios en caso de que se hayan interrumpido.

2.2. Fecha Límite de Interrupción

El Distrito debe recibir todos los cargos por servicios de agua en mora y las tarifas asociadas antes de las 4:30 p. m. en el día especificado en el Aviso de Retraso (ver Párrafo 1.2).

2.3. Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago

El Distrito interrumpirá el servicio de agua apagando el medidor, y bloqueándolo en algunos casos. Antes de interrumpir el servicio, se notificará al cliente mediante un Aviso de Colgador de Puerta al menos 7 días hábiles antes de la suspensión del servicio, según lo dispuesto en la Sección 2.1 de esta Política.

En el momento de la interrupción y suspensión del servicio del cliente, el Distrito colocará un "Aviso de Restablecimiento" en un lugar visible en la dirección del servicio. El Aviso de Restablecimiento proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio de agua residencial.

2.4. Informe de Interrupciones del Servicio Residencial

El Distrito informará la cantidad de interrupciones anuales del servicio residencial por no poder pagar en el sitio web del Distrito, de conformidad con el Código de Salud y Seguridad § 116918.

3. Restablecimiento del Servicio

Para reanudar o seguir con el servicio que fue interrumpido por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de restablecimiento. El Distrito se esforzará por volver a conectar el servicio tan

pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil normal después del pago de cualquier monto vencido y las tarifas en mora atribuibles a la interrupción del servicio. El servicio de agua activado por cualquier persona que no sea personal del Distrito o sin 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.

3.1. Restablecimiento del Servicio durante el Horario de Atención

Si se ha interrumpido el servicio de agua del Distrito, se deberá pagar una tarifa adicional de restablecimiento de \$50.00 y todos los saldos pendientes antes de que se restablezca el servicio.

3.2. Restablecimiento del Servicio fuera del Horario de Atención

Al servicio que se restablece después de las 5:00 p. m. de lunes a viernes, los fines de semana o en días festivos se le cobrará una tarifa de restablecimiento fuera del horario. El servicio no se restablecerá después del horario de atención normal, a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento fuera del horario y haya firmado un acuerdo que reconozca la tarifa y acepte ponerse en contacto con la oficina del Distrito a más tardar al mediodía del siguiente día hábil para pagar esta tarifa. Si el cliente solicita el restablecimiento del servicio de agua fuera del horario de atención normal, la tarifa para restablecer el servicio será de \$ 105.00, en lugar de la tarifa de \$ 50.00 enumerada anteriormente, más todos los demás saldos pendientes en la cuenta

4. Cheques Devueltos

4.1. Aviso de Disposición de Cheque Devuelto

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago en una cuenta morosa, el Distrito considerará la cuenta impaga y la cuenta seguirá en mora. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono o correo electrónico sobre el cheque devuelto.

Si la cuenta tiene un atraso de más de 60 días en el momento en que el Distrito recibió un cheque devuelto, se colocará un Aviso de Colgador de Puerta sobre la interrupción del servicio en la dirección del servicio para notificar al cliente que el servicio se suspenderá en siete (7) días hábiles.

El servicio de agua se interrumpirá si el monto del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en la fecha especificada en el Aviso de Colgador de Puerta o antes.

4.2. Cheques Devueltos por Servicio Interrumpido Previamente

En el caso de que un cliente presente un cheque devuelto como pago para restablecer el servicio de agua interrumpido previamente por falta de pago y el Distrito restablezca el servicio, el Distrito puede interrumpir el servicio de inmediato sin notificación. No se dará un aviso de interrupción en 48 horas en el caso de un cheque devuelto entregado para el pago de los cargos de agua que estaban sujetos a interrupción.

Cualquier cliente que emita un cheque devuelto como pago para restaurar el servicio desactivado por falta de pago deberá pagar en efectivo, giro postal o cheque de caja para restaurar las interrupciones futuras del servicio por un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.

4.3. Múltiples Cheques Devueltos

Después de tres cheques devueltos en una sola cuenta de cliente, todos los importes se deben pagar con giros postales, cheques de caja o efectivo.

5. Disputas y Apelaciones

Si un cliente desea disputar un cargo en una factura, tiene derecho a apelar de la siguiente manera:

5.1. Apelar al Gerente de la Oficina

La apelación debe ser por escrito, legible y recibida por el Gerente de la Oficina dentro de los 15 días calendario posteriores a la fecha de emisión de la factura que el cliente desea apelar.

La apelación deberá incluir:

- a. la base de la apelación; y
- b. evidencia que respalde la base de la apelación; y
- c. una sugerencia para la resolución de la disputa, si corresponde.

Una vez recibida, el Gerente de la Oficina notificará al cliente la confirmación de la recepción de la apelación y, dentro de los quince (15) días calendario, el Gerente de la Oficina le brindará al cliente una determinación independiente de la factura en disputa, que entregará al cliente por escrito.

5.2. Apelación de la Determinación del Gerente de la Oficina

La determinación del Gerente de la Oficina puede apelarse ante el gerente General dentro de los quince

(15) días calendario a partir de la fecha de envío de la determinación del Gerente de la Oficina. La apelación de la determinación del Gerente de la Oficina será escuchada y considerada por el Gerente General dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la apelación por parte del Gerente General, pero no se requiere una audiencia pública. El Gerente General notificará al solicitante la hora y el lugar de la audiencia de apelación. El Gerente General puede, a su discreción, afirmar, revertir o modificar la determinación en consecuencia. La decisión del Gerente General será definitiva.

5.3. Apelaciones Pendientes

El Distrito no puede interrumpir el servicio de agua residencial de un cliente mientras el cliente tenga una apelación pendiente.