

DISTRITO DE AGUA DEL CONDADO DE CALAVERAS
NORMAS Y REGLAMENTOS QUE RIGEN EL SUMINISTRO DE AGUA
Y/O LOS SERVICIOS DE AGUAS RESIDUALES
ARTÍCULO III

SOLICITUD DE TARIFAS DE SERVICIO Y FACTURACIÓN

Sección 22. Facturas del servicio de agua y/o aguas residuales morosas y notificación de desactivación del servicio de agua y/o aguas residuales.

22.00.01 Definición de cuenta morosa

Una cuenta morosa es cualquier cuenta que permanezca sin pagar al final de los 25 días calendario después de la fecha de emisión de la factura de agua o de aguas residuales, a menos que el cliente haya hecho arreglos alternativos de pago.

22.00.02 Cargos por retraso

Si una factura no se paga antes de la fecha de vencimiento, el Distrito agregará diez dólares (\$10) como el primer cargo por atraso a la cuenta en mora y enviará un aviso recordatorio al cliente explicando la cantidad en mora y proporcionando una fecha de vencimiento que será de diez (10) días a partir de la fecha impresa en el aviso.

Si la cuenta morosa no se paga dentro de los diez (10) días corridos del período de aviso recordatorio, se agregará una segunda multa por vencimiento de dieciocho dólares (\$18) a la cuenta del cliente y se colocará una etiqueta física, indicando la fecha en que el servicio se desconectará de no haber recibido el pago, en un lugar prominente de la propiedad. Esta etiqueta incluirá la cantidad en mora adeudada, información sobre el plan de pago y las opciones de apelación, y la fecha en que se suspenderá el servicio si no se recibe el pago.

22.00.03 Planes de pago alternativos

Los clientes residenciales que no puedan pagar los servicios de agua o aguas residuales dentro del período de pago estándar, podrán solicitar un plan de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio. CCWD considerará la solicitud, y determinará si el plan de pago alternativo es justificado. Los planes de pago alternativos solo se otorgarán en las siguientes circunstancias:

22.00.03.1 Amenaza para la salud o la seguridad

Puede aprobarse un plan de pago alternativo si la interrupción del servicio de agua o aguas residuales pone en peligro la vida o representa una amenaza grave para la salud y la seguridad de cualquier residente. La solicitud de un plan de pago alternativo debe incluir la certificación de un médico de cabecera (según WIC § 14088(b)(1)(A)) de que la interrupción del servicio pone en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de cualquier residente.

22.00.03.2 Incapacidad financiera para pagar

El cliente u ocupante debe demostrar que es financieramente incapaz de pagar los servicios residenciales dentro del ciclo de facturación normal. Los métodos aceptables de verificación de ingresos son:

- Documentación de The Resource Connection, mostrando que cualquier miembro del hogar del cliente es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso suplementario de seguridad/Programa de pago suplementario estatal, o Programa especial de nutrición suplementaria de California para mujeres, bebés y niños.
- El cliente u ocupante declara que los ingresos anuales del hogar son 200 por ciento menos que el nivel federal de pobreza.

Los planes de pago que se extiendan al siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, el que deberá ser por escrito y firmado por el cliente. Dicho plan amortizará el saldo no pagado durante un período acordado por el Distrito y el cliente para no exceder los 6 (seis) meses a partir de la fecha en que la cuenta haya quedado morosa. Los pagos amortizados se combinarán y estarán 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 al día a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar una amortización adicional de cualquier cargo pendiente posterior mientras esté pagando cargos morosos, de acuerdo a un plan de amortización existente. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización, o atrasarse en los pagos actuales por más de sesenta (60) días, resultará en la emisión de un aviso de desconexión por escrito, que será entregado físicamente en el lugar no menos de 5 (cinco) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

22.00.04 Apelación

Un cliente puede disputar una factura o solicitar un ajuste de cargos a través del Gerente del Departamento de Servicio al Cliente del Distrito, dentro de los 25 días posteriores a la fecha de facturación. Si el Gerente de Servicio al Cliente rechaza la solicitud o no responde dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción de la apelación por parte del Distrito, el cliente puede presentar una apelación por escrito al Director de Servicios Administrativos dentro de los 30 días de la fecha en que la cuenta haya quedado morosa, o diez (10) días después de la recepción del rechazo por parte del Gerente de Servicio al Cliente, lo que ocurra más tarde. El Director de Servicios Administrativos emitirá una determinación por escrito dentro de los 15 días. Si el Director de Servicios Administrativos rechaza la apelación, el cliente puede apelar por escrito al Gerente General dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que el Director de Servicios Administrativos haya tomado la decisión. El Gerente General proporcionará al cliente una decisión final sobre la apelación dentro de los 30 días a partir de la fecha en que se haya recibido la solicitud por escrito. Las apelaciones vencidas no serán consideradas.

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua y/o aguas residuales a un cliente si existe una apelación pendiente. Si la apelación final es rechazada por el Gerente General, se emitirá un aviso al ocupante al menos cinco días antes de la interrupción del servicio.

22.00.05 Exención de cargos

"En cumplimiento" significa una cuenta que no tiene más de una tarifa vencida durante el período que se esté revisando.

Una vez cada dos (2) años, el personal del Departamento de Servicio al Cliente del Distrito puede omitir la notificación recordatoria de multa por vencimiento para las cuentas de los clientes, si la cuenta está en cumplimiento, si no se han omitido cargos anteriores por atraso dentro de los últimos dos (2) años y si el saldo de la cuenta se ha mantenido al día.

Una vez cada cinco (5) años, el personal de Servicio al Cliente del Distrito puede omitir la segunda multa por vencimiento para las cuentas de los clientes si la cuenta está en cumplimiento, si no se han omitido los cargos anteriores por segundo vencimiento dentro de los últimos cinco (5) años y si el saldo de la cuenta se ha mantenido al día.

Los ajustes adicionales que sean solicitados por el cliente caerán bajo la Ordenanza 2000-03 Política de Ajuste de Crédito.

22.01 Interrupción del servicio

22.01.01 Cargo por interrupción del servicio

El cliente incurrirá en un cargo de treinta y seis dólares (\$36) por cada ocasión en la que se envíe un empleado del Distrito para desconectar o cerrar una línea de servicio de conformidad con las disposiciones de la Sección 22.

22.01.02 Notificaciones de desconexión del servicio

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua a menos que el pago del cliente haya permanecido en mora por lo menos durante 60 días. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito, al menos 10 (diez) días antes de la interrupción del servicio por falta de pago. La advertencia por escrito de la interrupción del servicio (s) se enviará a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal es distinta a la dirección de la propiedad en la que se proporciona el servicio de agua, se enviará un segundo aviso por correo a la dirección del servicio, dirigida al "Ocupante". El aviso de desconexión por escrito incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
- Importe de la morosidad
- Fecha en la que se requieren los acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio
- Descripción del proceso para solicitar los acuerdos de pago
- Descripción del proceso para disputar o apelar un proyecto de ley
- Información de contacto del Distrito

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. La notificación se basará en la preferencia (mensaje de texto, teléfono o correo electrónico) seleccionada por el cliente. Los clientes que no hayan seleccionado un método de notificación serán notificados por teléfono.

22.01.03 Aviso a los ocupantes residenciales en una residencia con medidores individuales

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante notificación por escrito, cuando el pago de la cuenta de servicio de agua esté atrasada y esté sujeta a desconexión, al menos 10 días antes de que se interrumpa el servicio de agua. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente del Distrito, sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el

servicio de agua en ese domicilio. Para que se elimine la cantidad adeudada en la cuenta morosa, el inquilino/ocupante deberá proporcionar verificación del arrendamiento mediante un formulario firmado de autorización del propietario o mediante un contrato de alquiler.

Los ocupantes que se conviertan en clientes de CCWD bajo las disposiciones de esta política deberán pagar una nueva cuota de establecimiento de cuenta y un depósito (según el Artículo III, Sección 21 B. de las Reglas y Reglamentos que rigen el suministro de agua y/o servicio de aguas residuales).

El hecho de que un ocupante de una vivienda residencial se convierta en un cliente de CCWD no libera al propietario legal de su responsabilidad en última instancia sobre todas las tarifas y cargos relacionados con la propiedad.

22.01.04 Aviso a inquilinos/ocupantes en un complejo de varias unidades alimentado a través de un medidor maestro

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito colgado en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión, al menos 10 (diez) días antes de que se interrumpa el servicio de agua. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente del Distrito sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en el domicilio alimentado por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de terminarle selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con los requisitos y que hayan pagado los cargos por el establecimiento de la cuenta, la conexión y el servicio.

Si el correo devuelve el aviso de desconexión por escrito porque no se pudo entregar, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción del servicio por falta de pago.

22.02 Reconexión del servicio

Una línea de servicio desconectada solo se volverá a conectar cuando se hayan pagado todos los cargos y endeudamientos por el servicio de agua y/o aguas residuales. Se cobrará un cargo de treinta y seis dólares (\$36.00) por cada reconexión durante el horario de trabajo normal, sin exceder los cincuenta dólares (\$50.00). Se cobrará un cargo más alto si se solicita la reconexión fuera del horario

de trabajo normal, sin exceder \$150.00 (ciento cincuenta) dólares durante el 2020. Los cargos de reconexión estarán sujetos a un ajuste anual según los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

22.03 Los pagos rechazados, cargos de tarjeta de crédito no pagados, pagos bancarios ACH rechazados, cheques anulados, pagos impugnados.

Por cada pago de servicio de agua y/o de aguas residuales que sea retornado al Distrito sin pagar por parte de su institución financiera, se agregará un cargo de veinticinco dólares (\$25) a esa cuenta:

Una vez que un pago haya sido rechazado por una institución financiera, el Distrito requerirá el pago con fondos certificados (no se aceptarán cheques) para esa cuenta durante los siguientes 12 meses. Si el pago es rechazado dos veces dentro de un período de 12 meses, independientemente del método de pago, el Distrito requerirá el pago con fondos certificados durante los siguientes 24 meses.

22.04 Revisión anual de cargos.

Todas las tarifas y cargos descritos en esta sección pueden revisarse anualmente por posibles ajustes en relación con los costos reales involucrados con cada notificación o acción.

22.05 Responsabilidades y autoridades.

El cliente es totalmente responsable de comunicarse con el Distrito con respecto al estado de cualquier cuenta para servicios de agua y/o aguas residuales inmediatamente después de recibir cualquier informe, factura, recordatorio o cualquier otro aviso del Distrito.

22.06 Alteración fraudulenta

Cualquier persona que, con la intención de obtener agua sin pagar el cargo legal completo, o con la intención de permitir que otra persona/negocio lo haga, o con la intención de privar al Distrito de Agua del Condado de Calaveras de cualquier parte del cargo legal completo por los servicios públicos que proporciona, cometa, autorice, solicite, ayude o incite cualquiera de lo siguiente será considerado culpable de un delito menor. Todas las acciones a continuación son delitos procesables, y el Distrito se reserva el derecho de ejercer cualquier recurso legal permitido en caso de alteración fraudulenta de las líneas, medidores y/o equipos del Distrito.

- (1) Desviar o causar desvíos de los servicios de agua, por cualquier medio.
- (2) Evitar que cualquier medidor de servicios públicos u otro dispositivo utilizado para determinar el cargo por servicios, realice su función de

medición con precisión mediante alteración fraudulenta o cualquier otro medio.

(3) Alterar fraudulentamente cualquier propiedad perteneciente o usada por el Distrito para proporcionar servicios de agua.

(4) Hacer o permitir que se realice cualquier conexión o reconexión con la propiedad perteneciente o usada por el Distrito para proporcionar agua sin la autorización o consentimiento del Distrito.

(5) Utilizar o recibir el beneficio directo de todos o una parte de los servicios sabiendo o con razón para creer que la desviación, alteración fraudulenta o conexión no autorizada existía en el momento de ese uso, o que el uso o la recepción se realizó sin la autorización o consentimiento de la empresa correspondiente.

(6) Proporcionarle acceso al agua del Distrito a cualquier usuario no autorizado.

El Distrito causará el procesamiento judicial de todas las violaciones a las Secciones 498, 624 o 625 del Código Penal del Estado de California y a todas las Ordenanzas o Regulaciones que determinen que la interferencia con el correcto suministro de agua a los usuarios del Distrito sea un delito.

El Distrito no será responsable de ninguna pérdida o daño causado por cualquier negligencia o acto ilícito de un cliente o de su inquilino autorizado/no autorizado, al operar o usar cualquiera o todas las instalaciones, electrodomésticos o equipos para los cuales se suministra agua.

Resolución 2017-14, 22 de marzo de 2017

Resolución 2019-__, 11 de diciembre de 2019