

Distrito de Servicios Comunitarios de Majestic Pines

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

Política:

Majestic Pines CSD (Distrito) discontinuará el servicio de agua a los clientes que no paguen de acuerdo con sus Políticas y Procedimientos y esta política de Interrupción del Servicio de Agua (Política).

Propósito:

Esta Política se ha establecido para cumplir con las leyes relacionadas con la interrupción del servicio de agua por falta de pago según el Código Gubernamental § 60371 et seq. y la Ley de Protección de Corte de Agua (SB 998).

Alcance:

Esta Política rige todas las facturas de servicios de agua calculadas y enviadas por el Distrito que se encuentran en estado de mora y programadas para discontinuación. Esta Política pretende complementar las disposiciones de la Sección 5 de las Políticas y Procedimientos del Distrito. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier disposición de las Políticas y Procedimientos, prevalecerán las Políticas y Procedimientos.

Cuentas morosas:

Los cargos por agua se facturan cada dos meses y se pagan al Distrito al recibirlos. Cualquier factura que no se pague dentro de los 15 días posteriores a la fecha de facturación impresa en la factura se considera morosa.

A. Cargo por pago atrasado:

Si el pago de una factura no se recibe antes del día 24 después de la Fecha de facturación, se cobrará un cargo por pago atrasado el día 25 de acuerdo con las Políticas y Procedimientos del Distrito. Cualquier saldo en una factura de menos de \$20 no recibirá un recargo por pago atrasado y dicho monto se trasladará a la siguiente factura.

B. Aviso de cancelación y cargo:

si el saldo vencido no se paga antes de los 65 días posteriores a la fecha de facturación, se enviará por correo al propietario un aviso de vencimiento de la factura (este aviso) y se entregará personalmente en la dirección residencial. Se cobrará una tarifa de notificación. El aviso incluirá: el monto actual vencido, la fecha en la que se requiere el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio, el procedimiento para solicitar un arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio y el procedimiento para apelar una factura.

C. Aviso a inquilinos/ocupantes residenciales :

el aviso por escrito entregado a la dirección residencial notificará a cualquier inquilino u ocupante que la cuenta está en mora, el servicio se cancelará en la fecha indicada en el aviso y los ocupantes podrán volverse clientes del Distrito sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa de acuerdo con esta Política.

D. Descontinuación y cargo :

si el monto vencido no se paga antes de los 75 días posteriores a la fecha de facturación y no se ha hecho ningún otro arreglo, la cuenta estará sujeta a discontinuación a partir del día 76 y se cobrará una tarifa de bloqueo. . El Distrito discontinuará el servicio de agua apagando y/o bloqueando el medidor.

E. Restauración del Servicio :

Para reanudar el servicio que ha sido discontinuado por falta de pago, el cliente debe pagar todos los

cargos pendientes en la cuenta y un depósito, si es necesario. Una vez que se hayan pagado todos los cargos y el depósito, el Distrito restablecerá el servicio de agua lo antes posible pero, como mínimo, restablecerá el servicio al final del día hábil siempre que el pago/depósito se haya recibido antes de las 3:00 p. m. del lunes. -Viernes (excepto festivos). De lo contrario, el servicio se activará el siguiente día hábil.

El servicio de agua puede restablecerse durante el horario comercial habitual después de que se haya realizado el pago completo de una de las siguientes maneras: (1) en persona en el buzón de la oficina del Distrito (1405 Banner Road) mediante cheque o giro postal; o (2) en línea (www.MajesticPinesCSD.org) y verificado por el personal del Distrito. Si la cuenta no ha sido pagada y/o el agua es abierta por cualquier persona que no sea personal del Distrito sin la autorización del Distrito, la cuenta estará sujeta a cargos y tarifas adicionales de acuerdo con las Políticas y Procedimientos del Distrito. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del dueño de la propiedad y puede estar sujeto a recuperación por parte del Distrito.

F. Restauración fuera del horario de atención : Los

servicios restaurados después de las 3:00 p. m. de lunes a viernes, o los fines de semana o días festivos, se cobrará una tarifa después del horario de atención según las Políticas y Procedimientos del Distrito. Todos los cargos pendientes y el depósito, si corresponde, deberán pagarse. El servicio no se restablecerá después del horario comercial habitual a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa fuera del horario de atención y haya firmado un acuerdo reconociendo la tarifa. El personal del distrito que responde a las llamadas fuera del horario de atención no tiene permitido cobrar pagos ni efectivo. Los pagos deben realizarse de una de las formas enumeradas en la sección anterior antes de que el personal responda a la llamada.

G. Pagos devueltos por servicios interrumpidos anteriormente :

si su institución financiera devuelve el intento de pago de un cliente por la restauración del servicio de agua en una cuenta que se interrumpió anteriormente por falta de pago y el Distrito restauró el servicio, el Distrito puede interrumpir el servicio de inmediato sin más aviso. .

H. Arreglos de Pago :

Los clientes del Distrito pueden solicitar un arreglo de pago, que puede incluir una extensión, amortización del saldo impago o un cronograma de pago alternativo, si se solicita antes del día 75 ^{después} de la Fecha de Facturación. El Distrito considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el arreglo está justificado. Las solicitudes pueden hacerse por teléfono o por escrito. Un historial de cuenta de bloqueos del servicio de agua o cheques devueltos en los últimos doce (12) meses es descalificador. El Distrito elegirá qué arreglo, si alguno, está disponible y establecerá los términos de pago. Los plazos de amortización no superarán normalmente los doce (12) meses. El Distrito no discontinuará el servicio mientras un cliente siga cumpliendo con un acuerdo de pago aprobado por el Distrito. Además, todas las facturas subsiguientes deben mantenerse al día mientras el acuerdo esté vigente.

Si a un cliente se le ha concedido un acuerdo de pago en virtud de esta sección y no paga los cargos adeudados en virtud del acuerdo durante al menos sesenta (60) días, o no paga los cargos actuales durante al menos sesenta (60) días, el Distrito puede rescindir servicio de agua después de publicar un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción. Se cobrará una tarifa de notificación. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito. Si un cliente no cumple con un acuerdo de pago, no se otorgarán acuerdos futuros en virtud de esta sección durante tres (3) años.

I. Arreglos de Pago para Clientes con Circunstancias Médicas y Financieras Especiales :

Para los clientes que cumplan con los tres requisitos siguientes, el Distrito ofrecerá un arreglo de pago:

1) El cliente o inquilino presenta una certificación de un proveedor de atención primaria con licencia que el servicio de agua pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la dirección del servicio;

y

2) El cliente no puede pagar dentro del período de pago normal. Esto se puede demostrar ya sea: (a) demostrando que alguien en el hogar es beneficiario de uno de los siguientes programas: CalWorks, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado o Programa Suplementario Especial de California Programa de Nutrición para Mujeres, Infantes y Niños; o (b) declarar bajo pena de perjurio que el ingreso familiar es inferior al 200 % del nivel federal de pobreza;

y

3) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago aprobado por el Distrito.

Para los clientes que cumplan con las condiciones anteriores, el Distrito ofrecerá una prórroga, amortización del saldo impago o un calendario de pago alternativo. El acuerdo de pago seleccionado y sus términos serán seleccionados por el Distrito a su discreción. Los plazos de amortización no superarán normalmente los doce (12) meses.

El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones anteriores. Al recibir la documentación escrita del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los siete (7) días y ya sea: (a) notificará al cliente sobre el arreglo de pago seleccionado por el Distrito y solicitará que el cliente firme un formulario de consentimiento para participar en ese disposición; (b) solicitar información adicional al cliente; o (c) notificar al cliente que no se han cumplido las condiciones anteriores.

Si a un cliente se le ha concedido un acuerdo de pago en virtud de esta sección y no paga los cargos adeudados en virtud del acuerdo durante al menos sesenta (60) días, o no paga los cargos actuales durante al menos sesenta (60) días, el Distrito puede rescindir servicio de agua después de publicar un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción. Se cobrará una tarifa de notificación. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito. Si un cliente no cumple con los requisitos del acuerdo de pago, no se otorgarán acuerdos de pago futuros en virtud de esta sección por un período de tres (3) años.

J. Facturas apeladas :

Un cliente que desee impugnar la validez o exactitud de una factura deberá llamar o escribir al Gerente General del Distrito dentro de los 30 días posteriores a la Fecha de Facturación de la factura en cuestión. La solicitud debe expresar las razones de la queja y/o las bases para impugnar la validez de los cargos. Se asumirá que las facturas 31 o más días después de la fecha de facturación son precisas y aceptadas por el cliente.

Después de recibir los resultados de la investigación, el cliente puede apelar la decisión del Gerente General ante la Junta Directiva presentando una solicitud por escrito al Secretario de la Junta dentro de los 7 días posteriores a la decisión del Gerente General. La solicitud por escrito debe indicar los motivos de la apelación e incluir todos los documentos o pruebas pertinentes.

El Distrito no discontinuará el servicio de agua por falta de pago mientras esté pendiente una apelación. Mientras esté en revisión, la cuenta no incurrirá en recargos ni multas hasta que se haya completado la revisión y se hayan informado los resultados al cliente. Cualquier decisión de la Junta Directiva es final.

K. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes de la cuenta :

esta sección se aplica solo a las situaciones de propietario e inquilino en las que el propietario, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figura como cliente registrado y se le ha emitido un aviso de intención. suspender el servicio de agua por falta de pago. El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las Políticas y Procedimientos del Distrito.

Para ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el monto atrasado, el ocupante debe verificar que el cliente de la cuenta atrasada registrado es o fue el arrendador, el administrador de la propiedad o el agente legal de la vivienda. La verificación incluye una copia de un contrato de arrendamiento o alquiler y recibos de pago de alquiler actuales que indiquen que el ocupante es un inquilino que alquila la propiedad u otros documentos a discreción del Distrito. Se requerirá un depósito por adelantado para configurar una nueva cuenta. Los inquilinos no pueden abrir una cuenta si el contrato de arrendamiento establece que el inquilino debe pagar la factura del agua, y esa falla es la razón por la cual la cuenta está en mora.

L. Otras disposiciones :

además de la interrupción del servicio de agua, el Distrito puede buscar otros recursos disponibles por falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluidos, entre otros, asegurar los montos atrasados mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o acción legal, o remitir el importe impagado a un agente de cobro. El Distrito también se reserva el derecho de discontinuar el servicio de agua por cualquier violación de las Políticas y Procedimientos del Distrito que no sea por falta de pago.

N. Información de contacto :

Para preguntas de los clientes o asistencia con respecto a una factura de agua, se puede comunicar con el personal de Servicio al Cliente del Distrito al 760-765-0532, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., excepto días festivos.