

POLÍTICA DE COBRO DE CUENTAS MOROSAS DE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DE AGUA MARINA COAST WATER DISTRICT

1.0.General

Marina Coast Water District (MCWD o Distrito), como agencia del estado, creada como distrito especial por la Ley del Distrito de Agua del Condado, se rige en lo que se refiere a la ejecución de cobro de cuentas morosas por las Secciones 60370 a 60375.5 del Código de Gobierno de California. Además, como sistema de agua urbano o comunitario que suministra de agua a más de 200 conexiones de servicio, el Distrito también se rige por la Ley del Senado N.º 998, vigente desde el 1 de febrero de 2020.

Aplicación

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

2.0.Cambios en la ley y en las 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, en la medida que sea incompatible con esta política, la reemplazará automáticamente.

3.0.Definiciones

“Acuerdos de pago alternativos(amortizados)” se refiere a los acuerdos que se hacen a solicitud del cliente, cuando este no puede pagar el servicio de agua en el período normal de pago y el Distrito determina que están justificados.

“Cuenta morosa” se refiere a las cuentas que permanecen impagas (y sin haber llegado a acuerdos de pagos o haber establecido un cronograma de pagos alternativo) al cierre de la actividad, 30 días después de la emisión de la factura del servicio de agua.

“Cargo por pago atrasado” se refiere al cargo que se le cobra a un cliente por los saldos impagos luego de transcurridos 30 días de la fecha de vencimiento de la factura.

“Notificación de monto adeudado” se refiere a la notificación escrita que el Distrito envía por correo postal al cliente por los saldos impagos luego de transcurridos 30 días desde la fecha de vencimiento.

“Exención del cargo por pago atrasado” significa que el Distrito renuncia al cobro del cargo por pago atrasado, a solicitud del cliente, si existen circunstancias atenuantes y el cliente no ha incurrido en cargos por pago atrasado por cuenta morosa en los 6 meses anteriores.

“Notificación escrita de desconexión” se refiere a la notificación escrita de desconexión del servicio por falta de pago que el Distrito envía por correo postal al cliente por cuentas que se encuentran en estado de mora desde hace, por lo menos, 60 días.

“Notificación de 48 horas” se refiere a la notificación escrita en forma de etiqueta que se coloca en la puerta para notificar al cliente con 48 horas de anticipación de la desconexión del servicio de agua por falta de pago.

“Notificación de disposición de cheque devuelto” se refiere a la notificación escrita en forma de etiqueta que se coloca en la puerta para notificar al cliente la finalización del servicio en un plazo de 48 horas a partir de la notificación por cheque devuelto.

4.0.Procedimientos

Los siguientes procedimientos se aplican al cobro de cuentas morosas:

4.1Cargo por pago atrasado

Si no se recibe el pago de una factura al momento del cierre de la actividad del 30.º día posterior a la fecha de vencimiento de la factura, se cobrará un cargo por pago atrasado del 10 % del monto adeudado. La fecha de vencimiento y el cargo por pago atrasado se destacarán en la factura.

4.2 Exención del cargo por pago atrasado

A solicitud del cliente, el Distrito eximirá del cargo por pago atrasado si existen circunstancias atenuantes y el cliente no ha incurrido en un cargo por pago atrasado por pagos en mora en los 6 meses anteriores.

4.3 Exención del cargo por pago atrasado para el estado de California

Al estado de California, debido a una sólida base financiera y a variaciones en la aprobación del presupuesto y en los procedimientos de pago de garantía, no se le enviarán notificaciones por mora ni se le cobrarán cargos por pago atrasado por sus cuentas en mora.

4.4 Acuerdos de pago alternativos (amortizados)

Los clientes que no puedan pagar el servicio de agua en el período de pago normal, pueden solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por pago atrasado o la interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias vinculadas a la solicitud y tomará una determinación sobre si el acuerdo de pago está justificado.

4.4 a. Certificación del médico de cabecera

La certificación de un médico de cabecera (médico generalista, obstetra, ginecólogo, pediatra, médico especializado en medicina familiar, clínica de atención primaria, hospital o consulta ambulatoria) que indique que la interrupción del servicio pondrá en riesgo la vida o constituirá una grave amenaza para la salud y la seguridad de los residentes de las instalaciones donde se suministra el servicio de agua obligará al Distrito a acordar un plan de pago amortizado.

Los acuerdos de pago que se extienden al próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, el cual se debe establecer por escrito y debe estar firmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo impago durante un período definido por el cliente, que no exceda los 12 meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán con la factura habitual del cliente y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de dicha factura. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que los cargos vanzan en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una amortización adicional de cargos impagos posteriores mientras esté pagando cargos por mora conforme a un plan de amortización. En caso de incumplimiento de los términos de un plan de amortización, se emitirá una notificación escrita de desconexión del servicio. La notificación de desconexión se colgará en la puerta de las instalaciones con una anticipación no inferior a 5 días hábiles a la interrupción del servicio.

4.5 Notificación escrita de desconexión

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta tanto el pago del cliente haya estado en mora por 60 días como mínimo. El Distrito hará los esfuerzos razonables y de buena fe para comunicarse por escrito con el cliente, por lo menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. La notificación escrita de desconexión se enviará por correo a la dirección postal que se indica en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio de agua son diferentes, se enviará por correo una segunda notificación a la dirección donde se brinda el servicio y estará dirigida al “ocupante”. La notificación escrita de la desconexión incluirá lo siguiente:

- Nombre y dirección del cliente
- Importe adeudado
- Fecha en que se debe efectuar el pago o el acuerdo 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 escrita de cobro del Distrito

4.5 a. Notificación a los inquilinos/ocupantes residenciales de una vivienda con medidor individual

El Distrito hará un esfuerzo razonable, y de buena fe, por informar a los ocupantes, mediante una notificación escrita, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a desconexión, al menos 10 días antes de que se corte el servicio de suministro de agua. La notificación escrita informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente del Distrito sin tener que pagar el monto adeudado de la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores del servicio de suministro de agua en esa dirección. Para que no se le exija el pago de la cuenta en mora, el inquilino/ocupante debe probar su condición de tal mediante la presentación de un contrato de alquiler o una prueba de pagos del alquiler.

4.5 b. Notificación a los inquilinos/ocupantes de un complejo de unidades múltiples con medidor maestro

El Distrito hará un esfuerzo razonable, y de buena fe, por informar a los ocupantes, mediante una notificación escrita que se colgará en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a desconexión, al menos 10 días antes de que se corte el servicio de suministro de agua. La notificación escrita informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente del Distrito sin tener que pagar el monto adeudado de la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por cargos posteriores al servicio de suministro de agua en esa(s) dirección(es) con un medidor maestro. Si uno o más ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores del servicio de suministro de agua a satisfacción del Distrito, o si existe un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de interrumpir de manera selectiva el servicio a los ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos del servicio, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que sí hayan cumplido con esos requisitos.

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

4.6 Notificación de desconexión con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación

El Distrito hará los esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente 48 horas antes de la desconexión del servicio de suministro de agua por falta de pago. El medio de notificación será una nota que se colgará en la puerta de la vivienda.

4.7 Plazo límite de la desconexión

Todos los pagos de cargos por mora del servicio de suministro de agua y cargos relacionados deben ser recibidos por el Distrito antes de las 5:00 p. m. del día que se especifica en el aviso escrito de desconexión.

4.8 Desconexión del servicio de suministro de agua por falta de pago

El Distrito desconectará el servicio de suministro de agua con el bloqueo del medidor. Antes de la desconexión del servicio, se le notificará por escrito al cliente al menos 7 días hábiles antes de la desconexión y se le enviará una segunda notificación 48 horas antes de la desconexión del servicio. El Distrito también llamará al cliente 24 horas antes de la desconexión del servicio. El Distrito no asume ningún tipo de responsabilidad por la información telefónica que el cliente no haya actualizado. Al cliente se le cobrará un cargo para restablecer el servicio. El medidor se bloqueará y se colocará en posición desactivada si el pago no se recibe en un plazo de 7 días a partir de la desconexión inicial.

4.9 Restablecimiento del servicio

Para restablecer o continuar el servicio que se haya desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar el saldo vencido y los cargos relacionados, un cargo por reconexión de \$20.00 y un depósito adicional de \$40.00 (efectivo o cheque solo para el depósito). El Distrito intentará reconectar el servicio lo antes posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del día en que se haga el pago de un monto vencido y de cargos morosos atribuibles a la desconexión del servicio. El servicio de suministro de agua que sea restablecido por alguien que no pertenezca al personal del Distrito o sin la autorización del Distrito puede estar sujeto a multas o a cargos o recargos

adicionales. Todo daño que ocurra como resultado de un restablecimiento de servicio no autorizado es responsabilidad del cliente.

4.10 Notificación de disposición de cheque devuelto

Al recibir un cheque devuelto que se haya tomado como pago del servicio de suministro de agua u otros cargos, el Distrito considerará a esa cuenta como no pagada. El Distrito hará los esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente por teléfono sobre el cheque devuelto. También se generará una notificación de desconexión del servicio con 48 horas de anticipación debido a un cheque devuelto. La notificación se hará mediante una llamada telefónica. Si el Distrito no se puede contactar por teléfono, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar una notificación de la desconexión del servicio.

El servicio de suministro de agua se desconectará si no se pagan el importe del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto antes de la fecha que se especifica en el aviso de desconexión. Todos los importes pagados para rescatar un cheque y cubrir el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, con tarjeta de crédito o fondos certificados.

4.11 Cheques devueltos por servicio previamente desconectado

En caso de que el cliente presente un cheque no negociable como forma de pago para restablecer el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Distrito restablezca el servicio, el Distrito puede desconectar de inmediato el servicio sin previo aviso. No se dará una notificación de desconexión con 48 horas de anticipación cuando se presente un cheque no negociable como pago de los cargos del servicio de suministro de agua que eran objeto de interrupción.

4.12 Facturas impugnadas

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

4.13 Divulgación de información

El Distrito deberá suministrar esta información a los clientes del Distrito de conformidad con SB 998, lo que incluye, por ejemplo, su publicación en el sitio web del Distrito. Las notificaciones provistas deben hacerse en los idiomas requeridos.