

Distrito de agua de la cuenca de Joshua

Título: Política de Cobros (SB 998 - Discontinuación del Servicio Residencial por Falta de Pago)

Aprobación: Junta Directiva

Resolución: 19-1017 Fecha de Aprobación: 19 de diciembre de 2019

Fecha de vigencia: 1 de febrero de 2020 Fechas de revisión: N/A

Propósito/Antecedentes:

Esta política enumera las acciones administrativas del Distrito de Agua de la Cuenca de Joshua (en adelante "Distrito") para la recolección de cuentas morosas, incluidas notificaciones, tarifas aplicables e interrupción del servicio. Esta política estará disponible al público en el sitio web del Distrito en [www.jbwd.com](http://www.jbwd.com), por correo electrónico y en persona. El Distrito proporcionará una copia de la política, previa solicitud, sin cargo. Esta política se aplica únicamente a clientes residenciales, según se define en la Sección del Código de Salud y Seguridad 116902.

Se anima a los clientes a comunicarse con el Distrito por teléfono al (760) 366-8438 para analizar opciones para evitar interrupción del servicio de agua por falta de pago según los términos de esta póliza. Texto de la política

El Distrito de Agua de la Cuenca de Joshua se rige en la ejecución del cobro de cuentas morosas por parte del Gobierno de California. Secciones del Código 60370 – 60375.5. Como sistema de agua urbano o comunitario, el Distrito también se rige por el Proyecto de Ley del Senado No. 998, Secciones 116900 – 116926 del Código de Salud y Seguridad, vigentes a partir del 1 de febrero de 2020.

Cuenta delinquir

Las cuentas morosas se identifican en lo sucesivo como cualquier cuenta que permanece impaga (y sin haber realizado un pago por escrito arreglos) antes del cierre de operaciones 20 días después de la emisión de la factura de agua, o la fecha de vencimiento indicada en la factura de agua, lo que ocurra más tarde. Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

Cuentas de saldo pequeño

Cualquier saldo en una cuenta que sea menor o igual al monto actual de la Cuota Básica Mensual de  $\frac{3}{4}$ " podrá ser transferido y se agrega al siguiente período de facturación, y aunque todavía está sujeto a un cargo por servicio de cuenta morosa por pagos atrasados pago, no incurrirá en acciones de cobro adicionales.

## 2. Cargos por servicios de cuenta morosos

Si el pago de una factura no se recibe antes del cierre del día hábil 20 después de la emisión de la factura, o el siguiente día hábil día si el día 20 es fin de semana o feriado del distrito, los cargos por servicio de cuenta morosa se evaluarán de la siguiente manera día laboral. En ocasiones, por cuestiones operativas, la fecha de vencimiento será posterior pero nunca antes de esta fecha. el debido La fecha se mostrará de manera destacada en cada factura de agua. La fecha de vencimiento que aparece en la factura del agua tiene prioridad si esa fecha difiere del lenguaje de esta política.

Los cargos por servicio de cuenta morosa por pago atrasado se componen de una multa del 10 % sobre cada saldo original impago, más 0,5% de interés mensual por cada mes posterior de mora.

## 3. Renuncia de intereses

El Distrito renunciará a la parte de intereses de los Cargos por Servicio de Cuenta Morosa una vez cada 12 meses para todos clientes.

## 4. Renuncia a avisos y cargos morosos

El Estado de California, debido a una legislación especial, un excelente historial de pagos a largo plazo, una base financiera sólida y variaciones en los procedimientos de aprobación del presupuesto y pago de garantías, no se enviarán avisos de morosidad ni se evaluará una Cargos por servicio de cuentas morosas por pagos morosos en sus cuentas.

El Copper Mountain College, una agencia del gobierno local que depende de la financiación del Estado de California, que ha mencionado anteriormente ha recibido una exención de los cargos por morosidad, ha solicitado y también se le otorgó una exención de los cargos por servicios de cuentas morosas.

Tanto el Estado de California como el Copper Mountain College todavía están sujetos a la desconexión del servicio de agua de acuerdo con esta política en caso de impago de sus cuentas.

Acuerdos de pago alternativos

a) Solicitar acuerdos de pago alternativos

Cualquier cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinar si el acuerdo de pago está justificado.

Excepto como se describe en la Sección 5(b) de esta política, queda a exclusivo criterio del Distrito otorgar una alternativa de acuerdo de pago. Los acuerdos de pago deben realizarse por escrito y firmados por el cliente. Solo un pago

El acuerdo por cuenta se autorizará a la vez.

b) Calificaciones para acuerdos de pago alternativos

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:

1) El cliente o inquilino del cliente presenta una certificación de un proveedor de atención primaria que indique que la interrupción del servicio pondría en peligro la vida o plantearía una amenaza grave a la salud y seguridad de un residente del local donde se presta el servicio.

2) El cliente demuestra que no puede pagar el servicio dentro de la facturación normal del Distrito.  
ciclo. Se puede considerar que un cliente no puede pagar financieramente si:

- Cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, general asistencia médica, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños; o
- El cliente declara por escrito que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

3) El Cliente acepta celebrar un acuerdo de pago alternativo ofrecido por el Distrito, regido por el políticas aquí descritas.

Un acuerdo de pago distribuye el saldo impago durante un período más largo según lo determine el Distrito.

en consulta con el cliente, que no exceda los seis (6) meses a partir de la fecha del pago

se ejecuta el acuerdo. El Gerente General o su designado, a su discreción razonable,

podrá autorizar un plazo mayor para evitar dificultades indebidas al cliente. Al establecer un pago

acuerdo evitará la desconexión del servicio de agua siempre y cuando los términos del acuerdo sean cumplido, el Distrito todavía aplica Cargos por Servicio de Cuenta Morosa cada mes sobre los pagos impagos balance.

#### Incumplimiento de acuerdos de pago alternativos

El cliente debe cumplir con los términos de cualquier acuerdo de pago alternativo y permanecer al día como Los cargos se acumulan en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar otro pago alternativo arreglo de cualquier cargo pendiente de pago posterior mientras se pagan los cargos de conformidad con un pago alternativo acuerdo. Incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago alternativo durante sesenta (60) días o más, incluido el pago de los cargos actuales, resultará en la emisión de un aviso final de intención de desconectar servicio. El aviso de desconexión se realizará en forma de un cartel colgado en la puerta de la propiedad en un lugar destacado y ubicación visible al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

#### 6. Procedimientos para impugnar o apelar una factura de agua

##### a) Tiempo para iniciar una denuncia o solicitar una investigación

Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación por escrito sobre el monto de una factura dentro de cinco (5) días de recibir una factura en disputa. Para fines de esta Sección únicamente, una factura se considerará recibida por un cliente ocho (8) días después del envío por correo. El servicio de agua no se suspenderá mientras la apelación esté pendiente.

##### b) Revisión por Distrito

Una queja o solicitud de investigación oportuna será revisada por el Distrito, quien proporcionará un informe escrito determinación al cliente. El Distrito considerará si ofrecer al cliente un pago alternativo.

acuerdo según la Sección 5 de esta política. El Distrito puede, a su discreción, revisar quejas o solicitudes extemporáneas para investigación; sin embargo, dichas quejas o solicitudes no están sujetas a apelación según la Sección 6(c) de esta política.

##### c) Apelación ante la Junta Directiva

Cualquier cliente cuya queja o solicitud oportuna de una investigación de conformidad con esta Sección haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito puede apelar la determinación ante la Junta Directiva presentando un escrito notificación de apelación ante el Secretario del Distrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío por correo del Distrito de su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario de Distrito fijará el asunto para ser visto en una próxima reunión de la Junta y enviar por correo al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta será definitiva. Pago de buena fe

Si un cliente disputa la factura del agua y ejerce su derecho a apelar, el Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente. Mientras se lleva a cabo una investigación de un proyecto de ley en disputa, el El cliente deberá pagar una cantidad equivalente a una factura típica durante ese período de tiempo.

#### 7. Notificaciones

El Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente según lo exige esta Política, pero no asume responsabilidad por la información de contacto que no haya sido mantenida actualizada por el cliente.

#### 8. Aviso de desconexión por escrito

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos 60 días. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo al dirección postal designada en la cuenta.

Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua son diferentes, un segundo aviso dirigido al "Ocupante" se enviará por correo a la dirección de servicio al menos diez (10) días antes de la interrupción del suministro de agua servicio por falta de pago. Además, un cartel en la puerta que notifica a los residentes sobre la inminente desconexión del servicio de agua, junto con una copia de esta política, se publicará en la propiedad en un lugar destacado al menos 48 horas antes desconexión. El aviso de desconexión por escrito y el aviso al ocupante incluirán la siguiente información:

- Nombre y dirección del cliente

- Monto vencido
- Fecha en la que se requiere el pago o arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio
- Descripción del proceso para solicitar un acuerdo de pago
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- Descripción del procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde
- Número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional

del distrito

- Enlaces web a las políticas de restauración de servicios y colecciones del Distrito

Aviso para inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia con medidor individual

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito, cuando el la cuenta del servicio de agua está en mora y sujeta a desconexión al menos diez (10) días antes de que se corte el servicio de agua.

El aviso escrito informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente del Distrito.

sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que puedan verificar que el

El cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda al proporcionar un contrato de arrendamiento.

o contrato de alquiler, recibos de alquiler u otra verificación aceptable para el Distrito. El Distrito también entregará un aviso en puerta a la propiedad al menos 48 horas antes de la desconexión del servicio de agua. El inquilino/ocupante también debe estar dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección y Cumplir con los requisitos de solicitud de nuevo servicio de agua, incluido el pago de tarifas.

b) Aviso a inquilinos/ocupantes en un complejo de unidades múltiples atendido 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.

distribuido a cada unidad en el complejo al menos diez (10) días antes de que se corte el servicio de agua, cuando el servicio de agua

cuenta está en mora y sujeta a desconexión. El aviso escrito informará al inquilino/ocupante que tener derecho a convertirse en cliente del Distrito sin tener que pagar el monto adeudado por el moroso cuenta. El inquilino/ocupante también debe estar dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por servicio de agua en las direcciones atendidas por el medidor maestro y cumplir con los requisitos de solicitud para nuevos Servicio de agua, incluido el pago de tasas. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir responsabilidad por los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si hay un daño físico medio, legalmente disponible para el Distrito, de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de servicio, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido esos requisitos. El Distrito también entregará un aviso en la puerta de cada unidad del complejo al menos 48 horas antes de la desconexión del servicio de agua.

Notificación escrita devuelta no entregable

Si el aviso de desconexión escrito se devuelve por correo por no poder entregarse, el Distrito se comunicará con el cliente por teléfono informándoles de la desconexión inminente y ofrézcales proporcionar una copia de la política de desconexión y discutir Opciones para evitar la desconexión del servicio, incluidas opciones de pago alternativas. Según la sección 8 anterior, el Distrito también hacer un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso en la puerta de suspensión inminente para falta de pago, junto con una copia de esta póliza.

#### 10. Desconexión del Servicio de Agua por Falta de Pago

El Distrito no desconectará el servicio de agua ningún sábado, domingo, feriado legal o en cualquier momento durante el cual el Las oficinas comerciales del Distrito no están abiertas al público. El servicio de agua se desconectará bloqueando el medidor en la posición de apagado. La cuenta se cerrará si no se recibe el pago dentro de los 7 días posteriores a la desconexión inicial y Se requerirán tarifas y documentación de solicitud para restablecer el servicio activo.

Si un medidor de agua que ha sido bloqueado por el Distrito debido a falta de pago es desbloqueado por cualquier persona que no sea un Empleado del Distrito, el Distrito volverá a cerrar con llave o quitará el medidor de agua para disuadir más robos de agua. Cliente, El ocupante, inquilino o propietario tendrá que pagar un cargo por reinstalación del

medidor si se ha retirado el medidor, además a todos los demás cargos, incluidos daños y otros cargos debidos a la restauración del servicio antes de que el medidor sea reinstalado y/o El distrito restablece el servicio.

A cada cuenta de dirección de servicio, ya sea activa o inactiva, se le facturará una tarifa básica mensual. Si una cuenta de inquilino es desconectado por falta de pago y el inquilino no restablece el servicio, la cuenta del inquilino se cerrará y se establecerá una cuenta inactiva a nombre del propietario o arrendador, a menos que se establezca un acuerdo de servicio continuo se ha establecido, en cuyo caso la cuenta del propietario o arrendador será una cuenta activa. Si un propietario o arrendador cuenta se desconecta por falta de pago, la cuenta se transferirá del estado activo al estado inactivo y la facturación continuará.

#### Restablecimiento del Servicio

Para reanudar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar los cargos de desconexión; cualquier cargo de facturación de agua actual y vencido, incluidos intereses o multas; cualquier cargo de reconexión, sujeto a la limitaciones en la Sección 12; y un depósito de garantía si lo requiere el Distrito. El Distrito se esforzará por reconectarse servicio tan pronto como sea posible pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular siguiente pago según lo requerido en esta Sección. Servicio de agua que es activado por cualquier persona que no sea personal del Distrito o sin la autorización del Distrito puede resultar en daños a las instalaciones del Distrito y resultar en cargos o tarifas adicionales. Cualquier Los daños que se produzcan como resultado de la restauración no autorizada del servicio son responsabilidad del cliente o de la propiedad propietario y el servicio no serán restablecidos hasta que se paguen dichos daños.

#### 12. Tarifas de reconexión

Las tarifas de reconexión no pueden exceder los \$50 durante el horario comercial normal y los \$150 durante el horario no operativo (fuera del horario laboral). Esas tarifas no pueden exceder el costo real de la reconexión si ese costo es menor que los límites legales. Las tapas pueden ser ajustado anualmente por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para la región de Riverside-San Bernardino-Ontario a partir de 1 de enero de 2021. El monto de las tarifas de reconexión actuales están incluidos en el Artículo 14 de las Normas y Reglamentos.

### 13. Restablecimiento del Servicio Fuera del Horario Comercial

Servicio restablecido a solicitud de un cliente después de las 3:00 p. m. de lunes a jueves, en cualquier momento los viernes, fines de semana o A los días festivos se le cobrará una tarifa de reconexión fuera del horario de atención, sujeto a las limitaciones de la Sección 12. El servicio no se restablecerá después del horario comercial habitual, a menos que el cliente haya sido informado del cargo de reconexión fuera del horario laboral y haya firmado un acuerdo reconociendo la tarifa y acordando comunicarse con el Distrito a más tardar a las 9:00 am del siguiente día hábil para pagar la tasa en cuestión. La tarifa de reconexión fuera de horario debe pagarse a la hora solicitada si se hace en la oficina, o por 9:00 am del siguiente día hábil si se solicita después del horario comercial habitual y no se puede pagar más tarde como parte de un acuerdo de pago. El personal del distrito que responde a llamadas de servicio no puede cobrar el pago, pero instruirá al El cliente debe comunicarse con el Distrito antes de las 9:00 am del siguiente día hábil. Servicios con medidores de agua que han sido eliminados no se pueden restablecer fuera del horario de atención.

A veces el servicio de agua se interrumpe porque el servicio es para una cuenta nueva y el Distrito no ha recibido una solicitud para establecer el servicio del nuevo titular de la cuenta. Si el servicio se restablece después del horario comercial habitual porque el cliente aún tiene que establecer una cuenta, el cliente debe aceptar comunicarse con el Distrito antes de las 9:00 a.m. siguiente día hábil para establecer el servicio completando la documentación de solicitud de cuenta de agua y pagando una cuenta nueva tarifas y el cargo de conveniencia por activación fuera del horario de atención. El servicio restablecido después del horario comercial habitual a petición del cliente se desconectará sin previo aviso si el cliente no realiza el seguimiento con la oficina del Distrito antes de las 9:00 am del siguiente día hábil, como el cliente se comprometió a hacer cuando firmar y aceptar el encendido fuera de horario.

### 14. Notificación de disposición de cheque devuelto o pago con tarjeta de crédito

Al recibir un pago devuelto, ya sea cheque o tarjeta de crédito, tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará la cuenta no pagada y el monto del pago devuelto se considerará moroso. El El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente sobre el pago devuelto.

Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto o un pago con tarjeta de crédito y para pagar el cargo por pago devuelto deben estar en una forma de pago diferente al pago devuelto original. Cuentas pagadas antes de la fecha de vencimiento con pagos que posteriormente se devuelven sin pagar, se evaluarán los cargos por servicio de la cuenta morosa como si los El pago devuelto nunca fue recibido.

#### 15. Cheques devueltos por servicio previamente desconectado

Si un cliente ofrece un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Distrito restablece el servicio, el Distrito puede desconectar rápidamente el servicio sin proporcionar anticipación aviso.

Cualquier cliente que realice un pago para restablecer el servicio cortado por falta de pago, que posteriormente sea devuelto por el impagos bancarios, estarán obligados a realizar los pagos en efectivo por un plazo de 24 meses a partir de la fecha del pago devuelto. Después de dos años de buen historial de pagos, incluidos no más de dos pagos atrasados y sin bloqueos, el cliente puede solicitar ser eliminado del estado de solo efectivo Copia de la póliza Si un cliente no puede acceder a una copia de esta política a través del sitio web del Distrito, el Distrito enviará una copia de la política por correo electrónico o tenga uno disponible en la oficina del Distrito sin costo si lo solicita. Si un cliente solicita una copia enviada por correo, el Distrito Cobro por el servicio de correo pero no por el documento.

#### 17. Terminación del Servicio Relacionada con Acción No Autorizada

Esta política no se aplica a la terminación del servicio debido a una acción no autorizada de un cliente, como la violación de las Reglas y Reglamentos del Distrito.

#### 18. Informe anual

El número de interrupciones anuales del servicio de agua por falta de pago se informará en el sitio web del Distrito y También reportó a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.