

Política de Terminación del Servicio de Agua Residencial y de Recolección Distrito de Agua del Condado de Alameda

Referencia:

Proyecto de ley del Senado No. 998: Interrupción del Servicio de Agua Residencial
Código de Salud y Seguridad, sección 116900 y siguientes.
Código del Gobierno de California Sección 60370 y siguientes
Código de Servicios Públicos de California Sección 10001 y siguientes.

Objetivo/Contexto:

Esta Política de Terminación del Servicio de Agua Residencial y de Recolección (Política) es un resumen de las acciones administrativas del Distrito de Agua del Condado de Alameda (Distrito) para el cobro de cuentas morosas, incluyendo notificaciones, asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio. Esta Política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Distrito y se incluirá una referencia a esta Política en todas las facturas de agua del Distrito, avisos de cargos por mora, avisos de desconexión por escrito y avisos de terminación. Puede contactar al Distrito por teléfono al (510) 668-4200 y discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta Política.

Esta Política estará disponible y publicada en el sitio web del Distrito en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma que sea hablado por al menos el 10% de los residentes en el área de servicio.

Pago por el servicio de agua residencial

Cada persona que recibe el servicio de agua del Distrito está obligada a pagar por dicho servicio dentro de los 21 días del envío por correo del estado de cuenta o la factura. Excepto cuando esté prohibido por la ley, el Distrito tendrá el derecho de interrumpir el servicio de agua en caso de no haber realizado el pago completo y a tiempo. El Distrito no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago hasta que la cuenta en cuestión haya estado en mora durante al menos 60 días calendario.

Política de Cobro:

De acuerdo con la Sección 60370 - 60375.5 del Código de Gobierno de California y el Proyecto de Ley del Senado No. 998, vigente a partir del 1 de enero de 2020, las normas y métodos del Distrito de Agua del Condado de Alameda para cobrar las cuentas morosas serán los siguientes:

Cuenta morosa:

Las cuentas morosas se identifican de aquí en adelante como cualquier cuenta que continúe sin pagarse (y sin haber hecho acuerdos de pago o establecido un calendario de pagos alternativo) para el final de los 21 días después de la emisión de la factura del agua. Las siguientes reglas se aplican a la cobranza de cuentas morosas:

1. Cuentas con saldo pequeño:

Cualquier saldo moroso en una cuenta de \$25 o menos puede ser transferido y añadido al siguiente período de facturación sin tener que pagar un cargo por retraso o incurrir en más acciones de cobranza, y no será considerado moroso para los propósitos de esta Política.

2. Cargo por pago tardío:

Si el pago de una factura no se recibe al final del día 28 después de la emisión de la factura, se le aplicará un cargo por pago tardío a la cuenta, según lo establecido en la Tabla de tasas y cargos. La fecha de vencimiento y el cargo por pago tardío se mostrarán de manera prominente en la factura. Un aviso de recargo por pago tardío también incluirá información sobre cómo disputar la factura.

3. Exoneración del cargo por pago tardío:

A petición del cliente, el Distrito renunciará al cargo por pago tardío si existen circunstancias atenuantes y el cliente no ha recibido un cargo por pago tardío en los 12 meses anteriores.

4. Acuerdos de pago:

Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua o cualquier otra tarifa determinada de acuerdo con el Programa de tarifas y cargos del Distrito o con esta Política, dentro del período de pago normal, puede solicitar un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio. El Distrito otorgará un acuerdo de pago o plan de amortización según se especifica en esta Política para cualquier cliente que no tenga ya un acuerdo de pago o plan de amortización activo.

Los acuerdos de pago que se extienden hasta el siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe ser por escrito y confirmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo impago durante un período definido por el cliente, que no excederá los 12 meses a partir de la fecha del acuerdo de amortización. Los pagos amortizados pueden ser combinados con, y sujetos a la fecha de vencimiento de, las facturas regulares futuras del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y permanecer al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no podrá solicitar una mayor amortización de los cargos subsiguientes impagos mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización.

Un cliente que entra y se atiene a un plan de amortización o acuerdo de pago no será considerado moroso. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización o de acuerdo de pago dará como resultado que dicho cliente sea considerado como moroso. El cliente estará sujeto a la desconexión una vez que la cuenta esté morosa durante 60 días y no habrá acuerdos adicionales o extensiones disponibles para ningún nuevo saldo moroso,

y no se le otorgarán al cliente acuerdos de pago alternativos futuros hasta que se haya pagado el saldo moroso. No menos de siete (7) días hábiles antes de la desconexión, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para contactar al cliente de la desconexión pendiente por teléfono, correo o correo electrónico. Además, se enviará un aviso final de desconexión por medio de un aviso en su puerta que se entregará en el predio al menos de 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio.

5. Notificaciones:

Según lo requerido por la ley, el Distrito notificará al cliente que la cuenta está atrasada y que se tomarán más medidas para cobrarla. Los medios de notificación serán por teléfono, correo o notificación en el predio. El Distrito no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto por teléfono, correo o correo electrónico que no haya sido mantenida al día por el cliente.

6. 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 atrasado por lo menos 60 días calendario. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito por lo menos 7 días hábiles antes de discontinuar el servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. El aviso de desconexión por escrito incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
- Monto vencido
- Fecha en la que se requiere el pago o los acuerdos de pago para evitar la desconexión del servicio
- Descripción del proceso y el procedimiento para la aplicación de un plan de amortización
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- Número de teléfono del Distrito y vínculo web de la Política de cobro por escrito del Distrito

a. *Aviso a los inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia con medidor individual:*

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión por lo menos 10 días antes de que se interrumpa el servicio de agua. El aviso por escrito le informará al inquilino/ocupante que tienen el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin tener que pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos subsiguientes por el servicio de agua en esa dirección. Para que el inquilino/ocupante evite el cobro de la cantidad atrasada, el inquilino/ocupante debe proporcionar verificación de arrendamiento en la forma de un contrato de alquiler o prueba de pagos de alquiler y verificar que el titular de la cuenta

atrasada es el propietario, el administrador de la propiedad u otro agente de la propiedad.

- b. Aviso a los inquilinos/ocupantes de un complejo de unidades múltiples suministrados a través de un medidor maestro: El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso por escrito colgado en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a la desconexión por lo menos 15 días antes de que el servicio de agua interrumpa. El aviso por escrito le informará al inquilino/ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente del Distrito sin tener que pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos subsiguientes por el servicio de agua en la dirección o direcciones a las que suministra 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 terminar 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 han cumplido con esos requisitos.

Si el aviso de desconexión por escrito es devuelto por correo por no poder ser entregado, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por teléfono, visitar la residencia y al dejar un aviso de interrupción por falta de pago.

7. Aviso de terminación:

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por adelantado de la desconexión del servicio de agua por falta de pago como se establece en esta Política. El último medio de notificación será en forma de un aviso colocado en su puerta que se entregará en las instalaciones con no menos de 5 días hábiles de anticipación a la interrupción del servicio. Se aplicará un cargo a la cuenta por cualquier notificación según lo establecido en la Lista de tasas y cargos.

8. Fecha límite de desconexión:

Todos los cargos por servicios de agua y cargos asociados deben ser recibidos por el Distrito antes de las 11:59 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

9. Desconexión del servicio de agua:

El Distrito desconectará el servicio de agua al bloquear o desactivar el medidor. Al cliente se le cobrará un cargo por restablecer el servicio sin importar si el medidor ha sido desactivado físicamente, según lo establecido en la Tabla de Tarifas y Cargos.

10. Restablecimiento del servicio:

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de restablecimiento, según lo establecido en la Tabla de tarifas y cargos. El Distrito reconectará el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restaurará el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier cantidad vencida y de las cuotas atrasadas atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de agua que sea activado por cualquier persona que no sea personal del Distrito o sin autorización del Distrito puede dar como resultado multas, cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

11. Restablecimiento del servicio después de horas laborales:

Todo servicio restaurado después de las 4:00 p.m. de lunes a viernes, fines de semana o días festivos se le cobrará un cargo por restablecimiento fuera de horario hábil, según lo establecido en el Horario de tarifas y cargos. El servicio no será restaurado después de las horas hábiles regulares a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento fuera de horario hábil y haya firmado un acuerdo reconociendo la tarifa y aceptando pagar dicha tarifa.

12. Notificación de Disposición de Pagos Devueltos:

Un pago devuelto por el servicio de agua u otros cargos se le cobrará una tarifa según se especifica en el Horario de Tarifas y Cargos del Distrito. Además, cuando hay un pago devuelto en una cuenta, la cuenta regresará al proceso de morosidad del Distrito como si no se hubiera hecho ningún intento de pagar el saldo adeudado. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono, correo o correo electrónico sobre el elemento devuelto y el estado de morosidad de la cuenta. El Distrito puede requerir que todos los pagos futuros en una cuenta con un pago devuelto dentro de los últimos 12 meses se hagan en efectivo o con fondos certificados.

13. Devolución de pago por servicio previamente desconectado:

En el caso de que un cliente presente un cheque no negociable o una tarjeta de crédito en disputa como pago para restaurar el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Distrito restaure el servicio, el Distrito podrá desconectar el servicio inmediatamente sin necesidad de dar más aviso. No se dará aviso de terminación en el caso de un cheque no negociable o de una tarjeta de crédito fraudulenta presentada para el pago de los cargos de agua que estaban sujetos a la interrupción.

Cualquier cliente que emita un cheque no negociable o una tarjeta de crédito en disputa como pago para restaurar el servicio desactivado por falta de pago, deberá pagar en efectivo o con fondos certificados para restaurar las desconexiones futuras del servicio durante un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.

14. Disputa de facturas:

Todas las facturas del Distrito, las notificaciones de cargos por mora y las notificaciones de desconexión por escrito incluirán información sobre cómo un cliente puede disputar su factura o solicitar una investigación con respecto a los servicios o cargos establecidos en la factura. Los clientes que disputen su factura o soliciten una investigación con respecto a los servicios o cargos establecidos en la factura deben presentar una declaración por escrito al Departamento de Servicio al Cliente del Distrito describiendo en detalle las bases de la disputa o investigación. La declaración escrita debe presentarse dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha en que el Distrito envió por correo el aviso de cargos atrasados/morosos. El Distrito evaluará la información proporcionada por el cliente e investigará el asunto. El gerente de finanzas, o su designado, en consulta con el gerente general, o su designado, tomará una decisión basada en toda la información y tendrá la autoridad para ajustar la cantidad adeudada de manera justa y equitativa, si es apropiado.

Si el cliente no está de acuerdo, el cliente puede, dentro de los diez (10) días calendario a partir de la decisión del gerente de finanzas, apelar la decisión, por escrito, en la Junta Directiva. La Junta Directiva revisará el registro y tomará una determinación en su próxima reunión regular. La decisión de la Junta Directiva será inapelable.

Si un cliente disputa la factura del agua y presenta una protesta por escrito o solicita una investigación sobre los servicios o cargos dentro del plazo especificado anteriormente, el Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

15. Cargos en mora y no pagados por servicios entas residenciales unifamiliares ocupadas por el propietario impuestas en el registro tributario de propiedades:

Las cuentas residenciales unifamiliares, ocupadas por propietarios que tengan cargos en mora y no pagados por servicios de agua potable y otros que estén en mora y no pagados por más de sesenta (60) días se asignarán a la Oficina del Valuador del Condado de Alameda para que se carguen al registro tributario de la propiedad de manera anual. Para evitar que se impongan cargos en mora y no pagados por servicios de agua potable y otros al registro tributario de la propiedad, se deben pagar todos los cargos y costos de la cuenta no después del 30 de junio de cada año. Este proceso es un complemento a otros procesos señalados en esta política, y, por lo tanto, estas cuentas se seguirán sujetando a penalidades por mora que pueden incluir hasta una discontinuación del servicio si las facturas por servicios de agua potable no se pagan en el transcurso del año.