

North Coast County Water District
Política de cancelación de servicio de agua residencial
(A partir del 1 de febrero de 2020)

1. Antecedentes

Esta política se adopta para satisfacer las obligaciones de North Coast County Water District (Distrito) bajo la Sección 60370 *et seq.* del Código de Gobierno de California, la Sección 10001 *et seq.* del Código de Servicios Públicos de California, y la Sección 116900 *et seq.* del Código de Salud y Seguridad, que rigen la terminación de ciertos servicios públicos. La Sección 116900 *et seq.* del Código de Salud y Seguridad, La Ley de Protección contra el Cierre del Agua promulgada por SB 998, requiere que los proveedores de agua urbana y los sistemas de agua urbanos y comunitarios, como el Distrito, adopten una política por escrito con respecto a la interrupción del servicio residencial por falta de pago. Se puede comunicar con el Distrito por teléfono al (650) 355-3462 para hablar acerca de las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con los términos de esta política.

Esta política estará disponible y publicada en el sitio web del Distrito (www.nccwd.com) en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma que hable al menos el 10% de los residentes en el área de servicio.

2. Pago por servicio de agua residencial

Cada persona que recibe el servicio de agua del distrito está obligada a pagar por dicho servicio dentro de los 20 días calendario de envío de la cuenta o de la factura. Salvo que esté prohibido por la ley, el Distrito tendrá el derecho de suspender el servicio de agua por el hecho de no realizar el pago completo y a tiempo. El Distrito no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago hasta que la cuenta haya estado en mora por al menos 60 días calendario.

3. Cargo por mora

Si el pago de una factura no se recibe al cierre del horario comercial el día 20 después de la fecha de la factura, la cuenta se considera "morosa". El día calendario 30 posterior a la fecha de la factura, se aplicará un Cargo por mora según lo establecido en la Tabla de tarifas y cargos del Distrito.

4. Arreglos de pago

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua o cualquier otra tarifa evaluada de acuerdo con la Tabla de tarifas y cargos del Distrito o esta política y dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio. El Distrito otorgará un plan de pago o amortización como se especifica en esta política para cualquier cliente que no tiene ya un acuerdo de pago o plan de amortización activo.

Los arreglos de pago que se extienden en el siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, que deberá ser por escrito y confirmado por el cliente. Un plan de

amortización amortizará el saldo no pagado durante un período definido por el cliente, que no exceda de 12 meses desde la fecha del acuerdo de amortización. Los pagos amortizados pueden combinarse y estar 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 mantenerse actualizado a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar más amortización de los cargos pendientes posteriores mientras realiza el pago de los cargos en mora de conformidad con un plan de amortización.

Un cliente que celebre y cumpla con un plan de amortización o acuerdo de pago no se considerará moroso. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización o acuerdo de pago dará lugar a que el cliente se considere moroso. El cliente estará sujeto a la desconexión una vez que la cuenta esté en mora durante 60 días calendario y no se dispondrá de arreglos o extensiones adicionales para ningún saldo moroso nuevo, y al cliente no se le otorgarán futuros acuerdos de pago alternativos hasta que se haya pagado el saldo en mora. No menos de 7 días hábiles antes de la desconexión, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para ponerse en contacto con el cliente pendiente de desconexión por teléfono, correo o por correo electrónico. Además, se proporcionará un Aviso de advertencia de cierre final por medio de un colgador de puerta entregado a las instalaciones no menos de 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio.

5. Notificaciones

Como lo exige la ley, el Distrito notificará al cliente que la cuenta sigue vencida y que se realizarán más acciones de cobro. Los medios de notificación serán por teléfono, correo postal o notificación en las instalaciones. El Distrito no asume ninguna responsabilidad por información de contacto por teléfono, correo o correo electrónico que el cliente no haya mantenido actualizada.

6. Notificación 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 calendario. El Distrito hará un esfuerzo razonable de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito durante al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. La notificación de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección de correo designada en la cuenta y se entregará o enviará por correo a la dirección de servicio, si es diferente de la dirección de correo. El aviso de desconexión por escrito incluirá:

- Nombre y dirección del cliente.
- Importe vencido
- Fecha en la cual se requieren pagos o acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio
- Descripción del proceso y procedimiento para solicitar un plan de amortización
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- El número de teléfono del distrito y un enlace web a la Política de cancelación de servicio de agua residencial del Distrito

Notificación 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, mediante una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está atrasada y sujeta a desconexión por lo menos 10 días calendario antes de que se desconecte el servicio de agua. En la notificación por escrito se informará al inquilino/ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente del Distrito sin que se le exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que no se le cobre al inquilino/ocupante el importe moroso, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación del arrendamiento en forma de un contrato de alquiler o prueba de los pagos del alquiler y verificar que el titular de la cuenta morosa era el propietario, el administrador de la propiedad u otro agente de la propiedad.

Notificación a los inquilinos/ocupantes en un complejo de unidades múltiples servido a través de un medidor maestro: El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está atrasada y sujeta a desconexión por lo menos 15 días calendario antes de que se desconecte el servicio de agua. En la notificación por escrito se informará al inquilino/ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente del Distrito sin que se le exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esas direcciones que sirve el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de terminar el servicio selectivamente para aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos de servicio, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

Si la Notificación de desconexión por escrito se devuelve por correo como no entregado, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por teléfono y visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción por falta de pago.

7. Notificación de advertencia de desconexión

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente antes 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 colgador de puerta (Notificación de advertencia de desconexión) entregado en las instalaciones no menos de 48 horas antes de la interrupción del servicio. Se aplicará un cargo por notificación de advertencia de desconexión a una cuenta para cualquier aviso tal como se establece en la Tabla de tarifas y cargos.

8. Desconexión del servicio de agua

El Distrito desconectará el servicio de agua apagando y bloqueando el medidor.

9. Restablecimiento del servicio de agua

Para reanudar o continuar el servicio que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión, según lo establecido en la Tabla de tarifas y cargos. El

Distrito volverá a conectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier monto vencido y las tarifas en mora atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de agua activado por cualquier persona que no sea personal del Distrito o sin autorización del Distrito puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

10. Restablecimiento del servicio de agua fuera del horario comercial

Se cobrará una tarifa de reconexión fuera del horario comercial normal por el servicio restaurado después de las 5:00 p. m. de lunes a viernes, fines de semana o feriados, según lo establecido en la Tabla de tarifas y cargos.

11. Notificación de disposición de pago devuelto

Al recibir un cheque devuelto (u otro método de pago) tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, la cuenta se devolverá al proceso de morosidad del Distrito como si no se hubiera intentado pagar el saldo adeudado. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono, correo postal o correo electrónico el artículo devuelto y el estado de morosidad de la cuenta. Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y para pagar un cargo por cheque devuelto (como se especifica en la Tabla de tarifas y cargos del Distrito) deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

12. Pago devuelto por servicio desconectado previamente

En el caso de que un cliente presente un cheque no negociable o una tarjeta de crédito en disputa como pago para restablecer el servicio de agua desconectado previamente por falta de pago y el Distrito restablezca el servicio, el Distrito puede desconectarlo de inmediato sin notificación. No se dará notificación de cancelación en el caso de un cheque no negociable o una tarjeta de crédito fraudulenta ofrecida para el pago de los cargos de agua que estaban sujetos a la interrupción.

13. Cuentas en disputa y política de ajuste por fugas

Si un cliente cree que se le cobró de más por el servicio de agua residencial o se le cobró por el servicio de agua residencial no prestado, el cliente puede impugnar el importe adeudado notificando al Distrito por escrito a más tardar 10 días calendario desde la fecha en que el cliente recibió la factura en disputa, en PO Box 1039, 2400 Francisco Blvd., Pacifica, CA 94044. El Distrito evaluará la información provista por el cliente e investigará el asunto. El Gerente General, o la persona designada, tomará una decisión basada en toda la información y tendrá la autoridad para ajustar el importe adeudado de manera justa y equitativa, si corresponde.

Si el cliente no está de acuerdo con la decisión, el cliente puede, dentro de los 10 días calendario a partir de la decisión del Gerente General, apelar la decisión, por escrito, ante la Junta Directiva. La Junta Directiva revisará el registro y tomará una determinación en su próxima reunión ordinaria de la Junta Directiva. La decisión de la Junta Directiva será

definitiva.

El Distrito tiene una Política de Ajuste por Fugas para aliviar las dificultades financieras después de que un cliente ha experimentado una fuga en su lado del medidor de agua.

Para que el Distrito considere una reducción en la factura de agua del cliente, el cliente debe notificar al Distrito de la fuga de agua dentro de 10 días hábiles a partir de la fecha en que el cliente recibió su factura de agua elevada y el cliente debe reparar la fuga de agua dentro de 10 días hábiles a partir de la fecha en que el cliente tuvo conocimiento de la fuga de agua. Visite el sitio web del Distrito para más información: <https://www.nccwd.com/billing/leak-adjustment-policy.html>.