

**POLÍTICA DE DISCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO
DEL
WEST KERN WATER DISTRICT (DISTRITO DE AGUA DE WEST KERN)**

FINALIDAD:

En esta política se describen las acciones administrativas del *West Kern Water District* (Distrito de agua de West Kern) para el cobro de las cuentas morosas, tales como notificaciones, aplicación de tarifas y discontinuación del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Distrito. Puede llamarse al Distrito por teléfono al (661) 763-3151 para discutir opciones para impedir la discontinuación del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con los términos de esta política.

ANTECEDENTES:

El *West Kern Water District*, en su calidad de Distrito Especial, se rige por las Secciones 60370-60375.5 del Código de Gobierno de California (*California Government Code*). Además, dado que es un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, el Distrito se rige también, con fecha de vigencia por ley a partir del 1 de febrero de 2020, por la Ley del Senado *Senate Bill No. 998*.

POLÍTICA:

Las cuentas residenciales se facturan mes por medio (bimensualmente). Las facturas deben pagarse cuando se presentan, a más tardar 21 días después de su recepción. Las fechas de vencimiento se muestran en la factura, y también se incluye la fecha en que se aplicará un cargo por mora.

El pago de las cuentas residenciales puede enviarse por correo o entregarse en la oficina del Distrito, o puede realizarse en línea o por teléfono a través de Civic Pay sin cargos adicionales para el cliente.

El Distrito no discontinuará el servicio por falta de pago hasta que el pago del cliente no haya estado en mora durante al menos 60 días. El Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para contactar al cliente por teléfono o por escrito al menos 7 días hábiles antes de la discontinuación del servicio de agua por falta de pago.

Cuando se desconecta un servicio, se envía una factura de cierre. Esta se debe pagar cuando se presenta. Después de 45 días, la parte impaga de la cuenta cerrada se enviará para el cobro o, si se aplica, el saldo de la cuenta cerrada se transferirá a una cuenta abierta.

CUENTA MOROSA:

De aquí en adelante, se entienden por cuentas morosas aquellas que permanecen impagas (y sin que se hayan hecho arreglos de pago o se haya establecido un cronograma de pago alternativo) al cierre de negocios del 21.º día después de la expedición de la factura de agua.

Se aplican las reglas siguientes al cobro de las cuentas morosas:

1. Cuentas con facturación mínima:
Cualquier cuenta para la que se haya facturado el monto de facturación mínima bimensual de \$17.30 o menos se podrá traspasar, o añadir, al siguiente período de facturación sin que se aplique un cargo por mora o se incurra en otras acciones de cobro.
2. Cargos por mora:
Si el pago de una factura no se ha recibido al cierre de negocios del 21.^{er} día después de que se expide la factura, se aplicará un cargo por mora de \$10. La fecha de vencimiento y el cargo por mora se mostrarán en forma destacada en la factura de agua original.
3. Exención del cargo por mora:
A solicitud del cliente, el Distrito puede eximir del cargo por mora si existen circunstancias atenuantes y no se ha aplicado un cargo por mora al cliente por falta de pago en los 6 meses anteriores.
4. Arreglos de pago alternativos:
Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar cargos por mora o la interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias relacionadas con la solicitud y determinará si se justifica el arreglo de pago.

Se puede presentar una solicitud para un arreglo de pago alternativo contactando a la oficina del Distrito al (661) 763-3151 o visitando la oficina del Distrito en 800 Kern St. Taft, CA 93268, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 4:30 p.m.

5. Plan de amortización:
Los arreglos de pago que se extiendan hasta el período de facturación siguiente se consideran un plan de amortización, que debe formularse por escrito y debe ser firmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo impago durante un período definido por el cliente, que no excederá los 12 meses desde la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán con la factura regular del cliente y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de esa factura. El cliente debe cumplir las condiciones del plan de amortización y mantener sus pagos al día dado que se acumulan cargos en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar otra amortización de los cargos impagos subsiguientes mientras está pagando cargos en mora conforme a un plan de amortización.

La falta de cumplimiento de las condiciones de un plan de amortización dará lugar a la expedición de un aviso de desconexión por escrito. El aviso de desconexión tendrá la forma de un cartel para colgar en la puerta entregado en las instalaciones con no menos de 5 días hábiles de antelación a la desconexión del servicio.

6. Notificaciones:
Aviso de Morosidad: Como cortesía, el Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente que la cuenta está vencida y que se producirán otras acciones de cobro aproximadamente 60 días después de la expedición de la factura. Se aplicará un cargo por mora de \$10 al expedirse el Aviso de Morosidad. El medio de notificación se basará en la preferencia de notificación (texto, teléfono o correo electrónico) seleccionada por el cliente. Se notificará por teléfono a aquellos clientes que no hayan seleccionado un medio de notificación. El Distrito no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto por teléfono o correo electrónico que el cliente no haya mantenido actualizada.
B. Aviso de Desconexión: El Distrito no discontinuará el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago del cliente no haya estado en mora durante al menos 60 días. El Distrito

hará esfuerzos razonables y de buena fe para contactar al cliente por teléfono 10 días hábiles antes de la discontinuación o por escrito al menos 7 días hábiles antes de la discontinuación del servicio de agua por falta de pago.

Aviso de Desconexión (continuación):

1. **Si el aviso se da por teléfono (*Aviso con diez días de antelación*)**, el Distrito ofrecerá proporcionar al cliente designado en la cuenta la Política de Discontinuación del Servicio de Agua Residencial del Distrito por escrito a su solicitud. También proporcionará información acerca del sitio web del Distrito donde puede accederse a la política en varios idiomas. El mensaje también indicará el número de teléfono del Distrito a fin de que el cliente pueda contactar a un representante para discutir opciones para impedir la discontinuación del servicio residencial por falta de pago entre las que se incluyen, entre otras y sin limitaciones, cronogramas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y para solicitar una orden de servicio para disputar o apelar una factura.

2. **Si el aviso se da por escrito (*Aviso con siete días de antelación*)**, el aviso de desconexión se enviará por correo al domicilio postal del cliente designado en la cuenta. Si el domicilio postal y el domicilio de la propiedad a la que se suministra el servicio de agua son diferentes, el aviso también se enviará por correo al domicilio en que se presta el servicio, dirigido al “Occupant” (Ocupante). El aviso de discontinuación por escrito incluirá:
 - a. El nombre y domicilio del cliente.
 - b. El importe que está vencido.
 - c. Fecha para la cual se requieren el pago o arreglos de pago para evitar la discontinuación del servicio.
 - d. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga del plazo para pagar los cargos en mora.
 - e. Una descripción de los arreglos de pago alternativos disponibles para cliente, entre los que se incluye un plan de amortización de los cargos en mora, y el proceso para solicitar u obtener esos arreglos de pago.
 - f. Descripción del proceso para disputar o apelar una factura mediante una orden de servicio.
 - g. El número de teléfono del Distrito y un enlace de web a la Política de Discontinuación del Servicio de Agua Residencial por escrito.

Aviso a los inquilinos/ocupantes residenciales de una residencia con un medidor individual

El Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está en mora y está sujeta a la desconexión 10 días antes de que se corte el servicio. El aviso escrito advertirá al inquilino/ocupante que tiene el derecho de ser cliente del Distrito sin que se le requiera el pago del importe adeudado en la cuenta morosa siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes por el servicio de agua en ese domicilio. A fin de que se exima del pago del importe adeudado en la cuenta morosa, el inquilino/ocupante debe proporcionar una verificación del alquiler en la forma de un contrato de alquiler o prueba de pagos del alquiler.

Aviso a los inquilinos/ocupantes de un complejo de unidades múltiples con un medidor maestro

El Distrito hará esfuerzos razonables 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 está en mora y está sujeta a la desconexión 10 días antes de que se corte el servicio de agua. El aviso escrito advertirá a los inquilinos/ocupantes que tienen el derecho de ser clientes del Distrito sin que se les requiera el pago del importe adeudado en la cuenta morosa siempre que estén dispuestos a asumir, en forma colectiva o individual, la responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes por el servicio de agua en los domicilios a los que se presta servicio con el medidor maestro. A fin de que se exima del pago del importe adeudado en la cuenta morosa, el inquilino/ocupante debe proporcionar una verificación de su calidad de inquilino por medio de un contrato de alquiler o prueba de pagos del alquiler.

Si el correo devuelve el aviso de desconexión por escrito porque no se puede entregar, el Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de discontinuación inminente por falta de pago. El aviso incluirá la información de contacto y del sitio web del Distrito donde puede accederse a la Política de Discontinuación del Servicio de Agua Residencial del Distrito y/o el cliente puede solicitar una copia impresa de la política.

C. Aviso de terminación con cuarenta y ocho (48) horas de antelación: Aunque no es un requisito de la *Senate Bill 998*, el Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente la desconexión del servicio de agua por falta de pago con 48 horas de antelación. El medio de notificación se basará en la preferencia de notificación (texto, teléfono o correo electrónico) seleccionada por el cliente. Se notificará por teléfono a aquellos clientes que no hayan seleccionado un medio de notificación. Si el Distrito no puede comunicarse por texto, teléfono o correo electrónico, se harán esfuerzos de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de terminación del servicio.

7. Fecha límite para la desconexión:

Todos los cargos por mora en el pago del servicio de agua y los cargos relacionados deben ser recibidos por el Distrito antes de las 4:30 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

8. Restablecimiento del servicio:

A fin de reanudar o continuar el servicio que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión de \$50. Si el cliente no tiene un depósito registrado, se requerirá un depósito de \$50, además de todos los cargos en mora atribuibles a la terminación del servicio con anterioridad a la restauración del servicio. El Distrito hará todos los esfuerzos posibles para restaurar el servicio el mismo día en que se recibe el pago. Si el pago se recibe después de las 3:30 p.m., la restauración del servicio no se producirá hasta el día hábil siguiente. El servicio de agua que sea activado por cualquier otra persona diferente del personal del Distrito o sin autorización del Distrito puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Todos los daños que se produzcan como resultado de una restauración del servicio no autorizada son responsabilidad del cliente.

9. Restablecimiento del servicio después del horario de oficina:

Se cobrará una tarifa por visita después del horario de oficina de \$150 por la restauración del servicio después de las 4:30 p.m. de lunes a viernes, los fines de semana o los feriados. El servicio no se restaurará después del horario de oficina regular a menos que se haya informado al cliente acerca de la tarifa por visita después del horario de oficina y el cliente haya firmado un acuerdo en el que acepta la tarifa y acuerda contactar a la oficina del Distrito a más tardar al mediodía del día hábil siguiente para pagar las tarifas correspondientes. La tarifa de restablecimiento después del horario de oficina de \$150, además de la tarifa de reconexión regular de \$50 y las tarifas de la cuenta morosa asociadas con la terminación, se deberán pagar al día hábil siguiente según lo acordado. Si el pago no se recibe antes de las 12 p.m. (mediodía), el medidor se cerrará y bloqueará. El personal del Distrito que responde las solicitudes de servicio no tiene permitido cobrar el pago, pero indicará al cliente que se contacte con el departamento de facturación el día hábil siguiente antes de las 12 p.m. (mediodía).

10. Circunstancias en las que el Distrito no discontinuará el servicio:

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

- a. Certificación de un Prestador de Atención Primaria: Una Certificación de un Prestador de Atención Primaria (médico clínico general, obstetra/ginecólogo, pediatra, médico de práctica familiar, clínica de atención primaria, hospital o clínica de pacientes externos) que certifique que la terminación del servicio pondría en riesgo la vida o sería una amenaza grave para la salud y seguridad de alguno de los residentes de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua obligará al Distrito a establecer un plan de reembolso amortizado. Se requerirá la actualización de la Certificación del Prestador de Atención Primaria cada 12 meses al finalizar un plan de amortización o un cronograma de pago alternativo original acordado de conformidad con esta sección 10.
- b. Declaración de incapacidad para pagar: El cliente deberá firmar una declaración en la que indique que se considera que los ingresos anuales del hogar están por debajo del nivel de pobreza y/o que un miembro del hogar recibe asistencia general.
- c. Disposición para firmar un acuerdo de amortización o cronograma de pago alternativo: El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de amortización o un cronograma de pago alternativo para el saldo impago.

Si el cliente cumple todas estas condiciones, se aplicará lo siguiente:

- Se ofrecerá al cliente un cronograma de pago alternativo o un acuerdo de amortización como se describe anteriormente en esta política.
- Se marcará la cuenta y se requerirá una notificación adicional a una tercera parte, si el cliente la ha designado, con anterioridad a cualquier tipo de discontinuación por falta de pago de un cronograma de pago alternativo o un acuerdo de amortización acordado.

11. Facturas en disputa:

Un cliente puede disputar o apelar una factura ante el Distrito, contactando a la oficina del Distrito y solicitando una orden de servicio para verificar la validez de la facturación. Todas las solicitudes para disputar la factura se deben presentar con anterioridad a la desconexión del servicio. El Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago si la disputa no ha sido resuelta.