

Reglas y Regulaciones del Distrito del Agua del Valle de Carpintería
No pago de las cuentas del agua, pago alternativo y disputa de facturas

Regla 13 d. No pago de las cuentas del agua:

- (1) El Distrito puede discontinuarle el servicio de agua a cualquier cliente que deje de pagar, o se niegue a hacerlo, cualquier factura con saldo pendiente enviada por el servicio ofrecido en cualquier dirección dentro del área de servicio del Distrito. El Distrito puede discontinuar el servicio una vez transcurridos quince (15) días de la fecha de factura de los clientes del Servicio Comercial Tipo 1 A, B y C, el Servicio de Bomberos Privados, las cuentas con Medidores e Irrigación Temporales y cuentas de agua para regadío agrícola Tipo 2. El envío al cliente de cualquier aviso adicional antes de tal interrupción por parte del Distrito no constituirá una renuncia al derecho del Distrito de discontinuar dicho servicio por falta de pago dentro del período mencionado de quince (15) días (ver [Regla 13\(j\)](#)).

El Distrito puede discontinuar o negarse a brindar el servicio a clientes del Servicio Comercial Tipo 1 A, B y C, del Servicio de Bomberos Privados, las cuentas con Medidores e Irrigación Temporales y las cuentas de agua para regadío agrícola Tipo 2 en cualquier ubicación nueva que deje de pagar, o se niegue a hacerlo, cualquier factura por el servicio prestado en cualquier ubicación anterior, dentro de los treinta (30) días posteriores a que dicha factura de servicio en la ubicación anterior se le haya enviado al cliente a la dirección indicada por éste en su solicitud de servicio de agua para la nueva ubicación mencionada.

El Distrito podrá contactar por teléfono, correo normal o correo electrónico a los clientes que estén atrasados en sus pagos.

- (2) **Cuenta residencial con atraso:** Las cuentas residenciales atrasadas se identifican en este documento como cualquier cuenta de servicio residencial tipo 1 A y B que permanezca sin pagarse (y no tenga establecidos plazos de pago ni un programa de pago alternativo) al término del día laborable número 60 después de la fecha de factura. No se les dará más servicio a las cuentas no pagadas una vez transcurridos los 60 días. Las siguientes reglas serán aplicadas a las

cuentas morosas (cuyo pago esté atrasado) en cumplimiento del Código de Salud y Seguridad de California, División 104, Parte 12, Capítulo 6 [116900-116926]:

- (i) **Recargo por atraso en el pago:** Si no se recibe el pago de una cuenta una vez transcurridos 35 días laborables a partir de la fecha de factura, se aplicará un recargo por atraso en el pago. La fecha de vencimiento se mostrará prominentemente en la factura. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificarle al cliente por teléfono sobre el recargo inminente 2 días antes de la fecha de vencimiento identificada en la factura. El Distrito no asume responsabilidad alguna en cuanto a la información de contacto, sea el número de teléfono o dirección de correo electrónico, que el cliente no haya actualizado.

- (ii) **Exención del recargo por atraso en el pago:** A solicitud del cliente y a discreción del Subdirector General, el Distrito puede retirar el recargo por atraso en el pago si existieran circunstancias atenuantes y si no se le había aplicado al cliente ningún cargo por retraso en el pago durante los 24 meses anteriores.

- (iii) **Solicitud de pagos alternativos:** Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período normal de pago puede solicitar un plan de pago alternativo para evitar cargos por demora o la interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias de la solicitud y determinará si el plan de pago es justificado. Entre los planes de pago alternativo se encuentran:
 - (a) Pagos semanales o quincenales de cualquier saldo pendiente;
 - (b) Amortización a 12 meses de cualquier saldo pendiente.

El cliente que desee coordinar un plan de pago alternativo deberá comunicarse con el Distrito y solicitar, por escrito, un programa de pago semanal o quincenal o un plan de amortización de 12 meses. Esta carta deberá incluir lo siguiente:

- Nombre del cliente, dirección y número de cuenta
- Alternativa de pago solicitada
- Firma y fecha

El Distrito revisará esta solicitud de pago y le emitirá una copia del original al cliente con las cantidades de la amortización de la deuda y la fecha de inicio del pago.

(iv) **Necesidad médica y dificultades financieras**: No se le interrumpirá el servicio de agua a ninguna cuenta cuyo cliente cumpla con las tres condiciones siguientes:

- (a) El cliente cuya cuenta está a su nombre acuerda cumplir con uno de los planes de pago alternativo mencionados en (iii) arriba;
- (b) Un médico del cliente (médico general, ginecobstetra, pediatra, médico de familia, clínica de atención primaria, hospital o clínica ambulatoria) certifica que el corte del servicio pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave a la salud y la seguridad de cualquier individuo que viva en el hogar donde se presta el servicio de agua; y
- (c) El cliente cuya cuenta está a su nombre puede demostrar que el ingreso de su hogar es inferior al 200% del Nivel Federal de Pobreza, ya sea mediante documentos financieros o si cualquier miembro del hogar recibe ayuda de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso Suplementario de Seguridad y Programa de Pago Suplementario del Estado o del Programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños.

(v) **Cierre del servicio**: En caso que una cuenta no tenga establecido un plan de pago alternativo o no cumpla con las condiciones de la sección (vi) anterior, el Distrito discontinuará el servicio una vez transcurridos 60 días de la fecha de factura. El plazo del cierre del servicio será como sigue:

- (a.) Una vez transcurridos 32 días, aproximadamente, de la fecha de factura:
 - Notificación telefónica sobre la imposición del recargo;
- (b.) Una vez transcurridos 45 días, aproximadamente, de la fecha de factura: Se le enviará al cliente cuya cuenta no ha sido pagada una carta con el recargo por retraso del pago y la intención de cerrarle el servicio a su cuenta. Esta carta deberá indicar:
 - i. Nombre del cliente, dirección y número de cuenta
 - ii. Cantidad retrasada a pagar

- iii. Fecha hasta la cual se requiere recibir el pago o el plan de pago a plazos para poder evitar el cierre del servicio.
- iv. Descripción de opciones de pago alternativo
- v. Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- vi. Número de teléfono del Distrito y sitio web acerca de las políticas del Distrito.

(c.) Alrededor del día 52 después de la fecha de factura: se le dejará una etiqueta colgada en la puerta que indique la fecha de término del servicio en la dirección de la cuenta;

(d.) Alrededor del día 61 después de la fecha de factura: cierre y bloqueo del servicio de agua y aplicación de la tarifa de reconexión (ver [Apéndice C](#) para la tarifa por concepto de reconexión).

(vi) **Aviso a inquilinos y ocupantes residenciales:** El Distrito hará un esfuerzo razonable de buena fe para informarles a los ocupantes o administradores de la propiedad una vez que la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a cierre, por medio de un aviso por escrito a la dirección de servicio al menos 7 días antes del término del servicio de agua. Este aviso por escrito le informará al inquilino u ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente del Distrito sin que se le exija pagar la cantidad adeudada de la cuenta atrasada, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los pagos venideros por el servicio de agua en esa dirección. El Distrito evaluará la elegibilidad del nuevo cliente registrado y podrá negar el servicio según su criterio. No se le cobrará la cantidad atrasada al inquilino que asuma la responsabilidad de la cuenta, pero sí será responsable de pagar un depósito por el servicio.

(vii) **Cargo de reconexión:** En cualquier caso en que el Distrito haya discontinuado el servicio de agua a un cliente por la falta de pago de las facturas a su cuenta, dicho cliente no recibirá el servicio si no cumple con todos los requisitos de estas Reglas y Regulaciones, le haya pagado la tarifa al Distrito para cubrir los costos administrativos de la reconexión del servicio y haya pagado todo el saldo pendiente en su cuenta, incluida cualquier multa. La tarifa de reconexión para los clientes que demuestren que su ingreso familiar es inferior al 200% del Nivel Federal de Pobreza no excederá los \$50.00 durante el

horario laboral o los \$150.00 si la reconexión ocurre durante la noche o en un fin de semana. (Ver el Apéndice C para conocer las tarifas de reconexión del Distrito).

- (viii) **Incumplimiento del plan de pago alternativo**: En caso que el cliente incumpla con el plan de pagos acordado (sección iii), su cuenta se considerará atrasada a partir de la fecha del primer pago no realizado y estará sujeta a la interrupción del servicio 5 días después de la notificación.

- (ix) **Información de contacto**: El cliente que desee apelar una factura de agua o coordinar un plan alternativo de pagos puede llamar al Departamento de Facturas al (805) 684-2816 ext. 105)

- (x) **Facturas en disputa y multas monetarias**: El cliente puede solicitar una revisión de su factura de agua o de cualquier multa según la Regla 15 de las Reglas y Regulaciones del Distrito. El Distrito no iniciará los procedimientos de interrupción del servicio mientras exista una apelación o disputa de una factura.

- (xi) **Notificación de interrupción del servicio**: El Distrito publicará un resumen de las conexiones de servicio interrumpidas en su sitio web en la página www.cvwd.net/terminated_service y le entregará un informe oral y escrito a la Junta Directiva durante la primera reunión de la Junta al comienzo del año fiscal.

- (xii) **Otras cuentas no pagadas en el mismo Distrito**: El Distrito puede descontinuar o negarse a brindarle servicio al cliente en cualquier dirección nueva si el cliente no paga o se niega a pagar cualquier factura por el servicio prestado en otra dirección anterior dentro de los noventa (90) días posteriores a que dicha factura por concepto del servicio dado en la ubicación anterior se le haya enviado a la dirección indicada por dicho cliente en su solicitud de servicio para esa nueva dirección. Estas cuentas estarán sujetas a todas las demás condiciones descritas arriba en la Regla 13 d. (2).

15. **CUENTAS DISPUTADAS Y SANCIONES MONETARIAS**

a) En caso que un cliente dispute o niegue la veracidad de cualquier factura o solicite una reducción del pago debido a un salidero u otro problema similar en la parte del medidor que pertenece al cliente, se seguirá el procedimiento siguiente:

- (1) El cliente le depositará al Distrito una cantidad determinada por el Distrito según la cantidad normal promedio de agua medida durante el período en cuestión (y los cargos correspondientes del medidor) dentro del tiempo requerido por la [Regla número 13\(d\)](#) de este documento y deberá incluir con dicho depósito una declaración por escrito en la que exprese que considera que su factura es incorrecta o excede el consumo normal debido a un salidero o algún otro inconveniente similar y que indique brevemente las razones por las que considera que dicha factura sea incorrecta o se le deba reducir el pago debido a circunstancias más allá de su control.
- (2) El Distrito, al recibir dicho depósito y declaración, le notificará por escrito al cliente que su cuenta será revisada por la Junta Directiva del Distrito en la próxima reunión de la Junta Directiva, la cual no tendrá lugar antes de los 7 días de que el Distrito le envíe dicha notificación al cliente.
- (3) En dicha reunión de la Junta Directiva, el cliente puede comparecer en persona o mediante su representante y presentar cualquier evidencia que tenga sobre el presunto error en su factura o algo que justifique la ayuda solicitada, y dicha Junta deberá emitir su decisión a más tardar diez (10) días después de la conclusión de dicha reunión.

Si el cliente no le notifica al Distrito cualquier error ni solicita la reducción del pago de su factura dentro de los diez (10) días posteriores a recibir dicha factura, dicho cliente estará renunciando de este modo a cualquier error o solicitud de reducción y la factura se considerará correcta y definitiva tal como se presente.

- (4) La solicitud de reducción de la factura debido a algún salidero u otro problema similar que ocurra del lado del medidor que pertenece al cliente, siempre que cumpla con todos los requisitos de esta regla, podría –después de su revisión por la Junta Directiva y a discreción de la misma– ser aprobada favorablemente por la Junta Directiva de la forma siguiente:

- i) Una vez que el Distrito concluya su Auditoría del Agua, podrá aplicársele a la cuenta del cliente un crédito del 25% del cargo por la cantidad de agua medida en exceso de la cantidad promedio de agua medida en 4 años para el mes en cuestión, según lo determinado por el Distrito.
 - ii) Se puede permitir un período de tres meses para efectuar el pago de la cantidad total de la factura, menos el ajuste del 25%.
- (5) El Gerente o administrador, a su discreción, puede asignar un crédito del 25% a la cuenta del cliente, si se calcula que es menos de \$150, sin someter la solicitud de reducción [del pago de la factura] a la Junta Directiva, y una vez que el Distrito concluya una "Inspección de Ahorro de Agua".
- b) En caso que un cliente cuya cuenta esté a su nombre desee disputar multas monetarias, se seguirá el siguiente procedimiento:
- (1) El cliente cuya cuenta esté a su nombre pagará todas las multas y los cargos por el servicio del agua y mantendrá su cuenta libre de deudas;
 - (2) El cliente cuya cuenta esté a su nombre le entregará por escrito al Distrito la documentación que detalle su disputa y justificará el por qué de la exención de la multa;
 - (3) El Gerente General del Distrito, o el Subgerente General, revisará las circunstancias asociadas con la multa y determinará si se otorga o no la exención de pago y le enviarán una notificación al cliente;
 - (4) En caso que el Gerente General o el Subgerente General no aprueben la exención, el cliente de la cuenta en cuestión podrá apelar por escrito a la Junta Directiva.