

<b>Título:</b>	<i>Collection Policy</i> (Política de cobros) (anteriormente, <i>Delinquent Accounts</i> [Cuentas morosas])	
<b>Número:</b>	500-004	
<b>Aprobación:</b>	Junta Directiva	
<b>Fecha de Aprobación:</b>	5 de marzo de 2019	
<b>Fecha de vigencia:</b>	1 de mayo de 2019	
<b>Fecha de revisión:</b>	Al cambiar el estatuto	

**Referencia:**

*Senate Bill No. 998: Discontinuation of Residential Water Service*  
(Proyecto de ley del Senado N.º 998, Discontinuación del servicio de agua residencial)  
Secciones 60370 a 60375.5 del *California Government Code* (Código del Gobierno de California)

**Propósito/Información de antecedentes:**

En esta política se enumeran las acciones administrativas del *Soquel Creek Water District* (Distrito de agua de Soquel Creek) para el cobro de las cuentas morosas, tales como notificaciones, asignación de cargos 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 (831) 475-8500 para discutir opciones para impedir la discontinuación del servicio de agua por la falta de pago de acuerdo con las condiciones de esta política.

**Texto de la política:**

El *Soquel Creek Water District*, en su calidad de agencia del estado, constituida como un distrito especial conforme a la legislación general para el desempeño local de funciones gubernamentales o exclusivas dentro de límites definidos, se rige por las Secciones 60370 a 60375.5 del *California Government Code* para la ejecución del cobro de las cuentas morosas. Además, dado que es un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua 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 el *Senate Bill No. 998*.

**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.<sup>er</sup> día después de la expedición de la factura de agua. Se aplican las reglas siguientes al cobro de las cuentas morosas:

1. **Cuentas con saldos pequeños:**  
Todos los saldos de factura de \$20 o menos se traspasarán, o añadirán, al siguiente período de facturación sin que se aplique un cargo por mora o se incurra en otras acciones de cobro.
2. **Cargo por mora:**  
Si el pago de una factura no se ha recibido al cierre de negocios del 21.<sup>er</sup> día después de que se expide la factura, se aplicará un cargo por mora. La fecha de vencimiento y el cargo por mora se mostrarán en forma destacada en la factura. El Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente acerca del cargo por mora inminente 2 días antes de la fecha de vencimiento indicada en la factura. 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.

3. Exención del cargo por mora:

A solicitud del cliente, el Distrito eximirá 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. Exención de avisos y cargos por mora para el Estado de California

Debido a una base financiera sólida y a las variaciones en la aprobación del presupuesto y los procedimientos de garantía de pago, no se enviarán al Estado de California avisos por mora ni se aplicará un cargo por mora por la falta de pago de las cuentas existentes.

5. 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.

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.

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 actualizados 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 por morosidad conforme a un plan de amortización. La falta de cumplimiento de las condiciones de un plan de amortización darán 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 discontinuación del servicio.

6. Otras notificaciones:

Como cortesía, el Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente que la cuenta está vencida y sin pagar y que se producirán otras acciones de cobro aproximadamente 60 días después de la expedición de la factura. 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.

7. Aviso de desconexión por escrito:

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 escrito al menos 7 días hábiles antes de la discontinuación del servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo al domicilio postal 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, se enviará por correo un segundo aviso al domicilio en que se presta el servicio, dirigido al "Occupant" (Ocupante). El aviso de desconexión por escrito incluirá:

- Nombre y domicilio del cliente
- Importe que está vencido
- Fecha para la cual se requieren el pago o arreglos de pago para evitar la discontinuación del servicio
- Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- El número de teléfono del Distrito y un enlace de web a la política de cobros del Distrito

a. 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 al menos 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.

b. 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 al menos 10 días antes de que se corte el servicio. 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 la responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes por el servicio de agua en el domicilio o los domicilios a los que se presta servicio con el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos a asumir y pueden asumir la responsabilidad por los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si existe un medio físico, que el Distrito tenga legalmente a su disposición, para terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido los requisitos para recibir el servicio, el Distrito dará el servicio a los ocupantes que hayan cumplido esos requisitos.

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 por falta de pago.

8. Aviso de terminación con cuarenta y ocho (48) horas de antelación:

El Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente con 48 horas de antelación la desconexión del servicio de agua por falta de pago. 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.

9. 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 5:00 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

10. Desconexión del servicio de agua por falta de pago:

El Distrito desconectará el servicio de agua cerrando y, en algunos casos, bloqueando el medidor. Antes de que se desconecte el servicio, se notificará al cliente por medio de un aviso de desconexión por escrito al menos 7 días hábiles antes de la terminación y un segundo aviso 48 horas antes de la terminación del servicio. Se cobrará al cliente un cargo por restablecer el servicio en el sistema de facturación independientemente de si se ha cerrado físicamente el medidor. El medidor se bloqueará en la posición OFF si el pago no se recibe dentro de los 7 días de la terminación inicial.

11. Restablecimiento del servicio:

A fin de reanudar o continuar el servicio que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar un cargo por restablecimiento. El Distrito procurará reconectar el servicio tan pronto como resulte práctico, pero, como mínimo, restaurará el servicio antes del fin del siguiente día laborable regular después del pago de cualquier importe vencido y de los cargos por morosidad atribuibles a la terminación del servicio. 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.

12. Restablecimiento del servicio después del horario de oficina:

Se cobrará un cargo por restablecimiento después del horario de oficina por la restauración del servicio después de las 5:00 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 del cargo por restablecimiento después del horario de oficina y el cliente haya firmado un acuerdo en el que acepta el cargo y acuerda contactar al departamento de facturación del Distrito a más tardar al mediodía del día hábil siguiente para pagar el cargo correspondiente. El cargo por restablecimiento después del horario de oficina es adicional al cargo por restablecimiento regular y el cargo por mora de una cuenta vencida. 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 antes del mediodía del día hábil siguiente. Los servicios que estén en OFF y bloqueados no se pueden restablecer

después del horario de oficina.

A veces, el servicio de agua está discontinuado porque el servicio es una cuenta nueva y el Distrito no ha recibido una solicitud de establecer el servicio. Si el servicio se restaura después del horario de oficina regular porque el cliente aún debe establecer el servicio, el cliente debe acordar que contactará al departamento de facturación para establecer el servicio el día hábil siguiente y se eximirá del pago del restablecimiento después del horario de oficina. Si el servicio está discontinuado por cualquier motivo que no se haya señalado anteriormente, el servicio se deberá restaurar tan pronto como sea posible y se informará al cliente que se contacte con el departamento de facturación para resolver la cuestión. En este caso, no se cobrará ningún cargo por restablecimiento después del horario de oficina.

13. Notificación de disposición de cheque devuelto:

Cuando se reciba un cheque devuelto que se haya aceptado como pago del servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará que la factura está impaga. El Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente por teléfono o correo electrónico que el cheque ha sido devuelto. Se generará un aviso de terminación del servicio 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.

El servicio de agua será desconectado si el importe del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en la fecha especificada en el aviso de terminación o antes. Todos los importes para redimir un cheque devuelto y pagar el cargo por cheque devuelto deben pagarse en efectivo, con tarjeta de crédito o fondos certificados.

14. Cheques devueltos por el servicio desconectado anteriormente:

En el caso de que un cliente extienda un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio de agua desconectado anteriormente por falta de pago y el Distrito restaure el servicio, el Distrito puede desconectar rápidamente el servicio sin dar otro aviso. No se dará un aviso de terminación con 48 horas de antelación en el caso de que se extienda un cheque no negociable para pagar cargos por el servicio de agua sujeto a discontinuación.

Se requerirá a cualquier cliente que extienda un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio desactivado por falta de pago que pague en efectivo, con tarjeta de crédito o fondos certificados la restauración de las futuras desconexiones del servicio durante un período de 12 meses desde la fecha del pago devuelto.

15. Facturas en disputa:

En el caso de que un cliente dispute una factura de agua y ejerza su derecho a apelar ante la Junta Directiva, el Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.