********** **********
**********

**TÍTULO DE LA POLÍTICA: Facturación de cuentas, pagos, tarifas y cierres**
**NÚMERO DE PÓLIZA: 2100**

Propósito y aplicación de la política 2100

Esta política se ha establecido para cumplir con el Proyecto de Ley del Senado 998, conocida como la "Ley de Protección de Corte de Agua" y aprobada por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018 (Código de Salud y Seguridad de California, Secciones 116900, et seq.). Esta política estará disponible en el sitio web del Distrito de Servicios Comunitarios de Esparto. Se puede contactar a las oficinas del Distrito al (530) 787-4502 para analizar las opciones para evitar la terminación del servicio de agua por falta de pago según los términos de esta política. En caso de conflicto entre esta política y cualquier otra ordenanza, regla, regulación o política del Distrito, prevalecerá esta política. En caso de conflicto entre esta política y la ley estatal, prevalecerá la ley estatal.

2100.1 Es política del Distrito que las cuentas por cobrar se revisen mensualmente, ya que es fundamental para el flujo de efectivo del Distrito.

2100.2 Establecimiento o Transferencia del Servicio

a) Las cuentas se establecerán a nombre del propietario o del usuario de los servicios que alquilan el inmueble. El dueño de la propiedad es en última instancia responsable de todos y cada uno de los montos adeudados al Distrito. El dueño de la propiedad debe autorizar a los arrendatarios no propietarios o usuarios de los servicios a establecer una cuenta en la dirección de la propiedad del dueño.

b) En el momento de la solicitud de servicio, el Distrito requerirá una forma de identificación verificable del solicitante. El no proporcionar dicha identificación resultará en la no prestación del servicio al solicitante.

c) Se cobrará una tarifa de apertura de cuenta por cada cuenta nueva. Esta tarifa se cobrará en la factura del primer mes.

d) Una persona o firma que tome posesión de un local y use agua sin haber solicitado el servicio al Distrito, será responsable por los cargos desde la fecha de la última lectura registrada del medidor. Si la solicitud adecuada no se realiza dentro de los 7 (siete) días hábiles posteriores a la notificación por parte del Distrito para hacerlo, y si las facturas acumuladas por el servicio no se pagan al momento de la presentación, el servicio se suspenderá sin previo aviso.

e) Todos los saldos asociados con la dirección del servicio deben pagarse en su totalidad antes de que se pueda establecer una nueva cuenta en la misma dirección.

2100.3 Facturación, cuentas por pagar, morosidad y tarifas

a) Las cuentas se facturarán mensualmente. La facturación de las Cuentas se enviará por correo a la dirección de servicio, oa la dirección postal solicitada del cliente registrada en la Oficina del Distrito, a más tardar el día 5 de cada mes.

b) Con base en los servicios prestados, cada estado de cuenta deberá incluir por separado las tarifas mensuales de servicio de agua, alcantarillado y/o alumbrado público. Para todos los clientes con servicio de agua, cada estado de cuenta incluirá una cantidad por el uso de agua según lo determinen las lecturas del medidor del mes anterior.

c) Los pagos vencen el último día del mes. Las cuentas no pagadas y recibidas el último día del mes se considerarán morosas y en mora el primer día del siguiente mes de facturación y se les cobrará una multa del 10% y los cargos del segundo mes así lo indicarán.

d) Las cuentas no pagadas y recibidas al último día del segundo mes se consideran treinta (30) días morosas y morosas el primero del tercer mes y se les cobrará un 1% adicional por el primer mes moroso y un 10% adicional por el segundo mes en mora se agrega a la cuenta en esta facturación.

e) A las cuentas no pagadas se les seguirá cobrando un 1 % adicional por cada mes con una morosidad de 30 días o más y una multa adicional del 10 % por cada mes subsiguiente que se vuelva morosa.

f) Los cargos por multas e intereses de cada mes, por cuentas consideradas morosas y en mora, se incluirán en la factura del mes siguiente. Esta facturación mostrará la cantidad morosa en la cuenta.

Ejemplo de facturación y morosidad

| Mes | Fecha de pago | Fecha de vencimiento de la factura | Estado y Acciones |
|---|---|---|---|
| 1 | 1 de julio | 31 de Julio | |
| 2 | Agosto 1 | 31 de agosto | La factura de julio está en mora el 1 de agosto. La multa del 10 % sobre los cargos de julio se incluirá en el estado de cuenta de la factura de agosto. |
| 3 | Septiembre 1 | 30 de septiembre | La factura de julio tiene 30 días de mora el 1 de septiembre. La multa del 10 % sobre los cargos de agosto más el 1 % de interés sobre el saldo restante de julio estará en el estado de cuenta de la factura de septiembre. |
| 4 | 1 de octubre | 31 de octubre | La factura de julio tiene 60 días de mora el 1 de octubre. Multa del 10 % sobre los cargos de septiembre más el 1 % de interés sobre los saldos restantes de agosto y septiembre. |

2100.4 Interrupción de Servicios por Falta de Pago

a) Las cuentas morosas están sujetas a la interrupción de los servicios cuando un cliente ha estado moroso durante al menos 60 días y el monto moroso es superior a $25.00. No menos de siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago, el Distrito se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o notificación por escrito o ambos.

b) La notificación por escrito de la morosidad en el pago y la interrupción inminente se enviará por correo al cliente a su dirección registrada. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, dirigida a "Ocupante". El aviso incluirá, pero no se limitará a, toda la siguiente información en un formato claro y legible:

   i) El nombre y la dirección del cliente.
   ii) El monto de la morosidad.
   iii) La fecha en la que se requiere el pago o el arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio de agua, que será de al menos sesenta (60) días a partir de la fecha en que la factura entró en mora.
   iv) la declaración de que el servicio será descontinuado al vencimiento de no menos de siete (7) días hábiles a partir de la fecha en que se impriman los Avisos de desconexión.
   v) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos atrasados, solicitar una revisión y apelación de la factura y solicitar un cronograma de pago alternativo.
   vi) El número de teléfono del Distrito y el enlace web a la política escrita del Distrito con respecto a la interrupción del servicio de agua.

c) Si el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y se devuelve un aviso por escrito por correo diciendo que no se pudo entregar, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia e irse, o hacer otros arreglos. para la colocación en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio de agua por falta de pago y la política del Distrito para la interrupción del servicio de agua por falta de pago.

d) Al vencimiento de dichos siete (7) días hábiles, si dicha morosidad no se ha pagado en su totalidad, no se ha aprobado un acuerdo de pago alternativo o el Distrito no ha recibido una petición de revisión y apelación de la factura, el Distrito desconectará el agua. servicio sin previo aviso.

e) El servicio de agua no se desconectará por falta de pago después de las 3:00 p. m. en días laborales normales, viernes, sábados, domingos, feriados legales o en cualquier momento durante el cual las oficinas comerciales del Distrito no estén abiertas al público.

f) El Distrito no cancelará el servicio por falta de pago en cualquiera de las siguientes situaciones:

   i) Durante la tramitación de una investigación por parte del Distrito de una disputa o queja de un cliente.
   ii) Cuando a un cliente se le haya concedido una prórroga del plazo para el pago de una factura.

iii) Cuando un cliente ha celebrado un acuerdo de amortización o un acuerdo de pago alternativo con el Distrito y está al día con todos los pagos, según el acuerdo.

iv) De conformidad con SB998, cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

(1) El cliente, o un arrendatario del cliente, la certificación de un proveedor de atención primaria, según se define ese término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la interrupción de el servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua.

(2) El cliente demuestra que él o ella es económicamente incapaz de pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se considerará que el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o el Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del doscientos (200) por ciento del nivel federal de pobreza.

(3) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo o un plan de pago diferido con respecto a todos los cargos morosos.

v) Si se cumplen todas las condiciones enumeradas anteriormente, el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
(1) Amortización del saldo insoluto
(2) Participación en un calendario de pago alternativo.
(3) Aplazamiento temporal del pago.

2100.5 Acuerdos de pago alternativos

a) Los clientes pueden solicitar un arreglo de pago especial cuando exista una dificultad extrema comunicándose con el Distrito por teléfono o por escrito a más tardar a las 5:00 p. m. en la fecha de vencimiento de la factura.

b) El Gerente General puede aprobar un arreglo de pago especial que incluya pagos fraccionados por hasta doce (12) meses para liquidar el saldo total o diferir el pago del saldo total por hasta dos (2) semanas.

c) El servicio de agua puede interrumpirse no antes de siete (7) días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y visible de la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:

i) El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento por cargos morosos por sesenta (60) días o más.

ii) Mientras realiza un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento de los cargos morosos, el cliente no paga sus cargos actuales por el servicio de agua durante sesenta (60) días o más.

2100.6 Restauración del Servicio de Agua

a) Para reanudar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar todos los montos vencidos que estén en mora por 60 días o más, incluidas multas e intereses, y pagar una tarifa de reconexión.

b) Para un cliente residencial que le demuestre al Distrito que el ingreso del hogar está por debajo del doscientos (200) por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito deberá hacer lo siguiente:

i) Fijar un cargo por reconexión del servicio, para la reconexión durante el horario normal de operación, en una cantidad que no exceda de cincuenta dólares ($50) durante el horario normal de trabajo o ciento cincuenta dólares ($150) fuera del horario normal de trabajo.

ii) Renunciar a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada doce (12) meses.

iii) El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del doscientos (200) por ciento de la línea de pobreza federal si algún miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/ Programa Estatal de Pago Suplementario o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del doscientos (200) por ciento del nivel federal de pobreza.

c) Cuando los servicios se han desconectado por falta de pago y han pasado 60 días desde la fecha de desconexión para permitir el pago, la cuenta puede cerrarse y no se procesará ninguna otra facturación. El Distrito puede enviar la facturación a un servicio de cobranza oa través de un registro de impuestos para su cobranza después de que se haya cerrado la cuenta.

2100.7 Servicios que involucran relaciones entre propietarios e inquilinos

A. Si el Distrito proporciona servicio de agua medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo como se define en la Sección 17008, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, el Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante notificación por escrito, cuando la cuenta esté en mora que el servicio se cancelará por lo menos diez (10 ) días antes de la terminación. La notificación por escrito informará además a los ocupantes de la residencia que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego

se les facturará el servicio, sin que se les exija el pago de ninguna cantidad que pudiera adeudarse en la cuenta morosa.

B. El Distrito no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, normas y reglamentos del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes en la cuenta a satisfacción del Distrito, incluidos los requisitos que pueden incluir, entre otros, completar una solicitud de servicio del Distrito para que el Gerente General, o su designado, pueda evaluar si el Distrito está satisfecho de que los solicitantes residenciales puedan cumplir con los términos y condiciones del servicio, o si existe un medio físico legalmente disponible para que el Distrito finalice selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que el Distrito considere que pueden cumplir con los términos y condiciones del servicio.

2100. 8 Revisión de facturas, apelaciones y ajustes de cuenta

a) Si el cliente solicita una revisión o apelación de su factura, deberá comunicarse con el Distrito antes de las 5:00 p. m. en la fecha de vencimiento del pago y el Distrito investigará. Si la investigación no resulta en una resolución aceptable para el cliente, el cliente puede solicitar una revisión del Gerente General y posteriormente puede apelar a la Junta. El Distrito proporcionará un aviso por escrito de la hora y el lugar de la apelación al menos siete (7) días antes de la reunión de la Junta. La decisión de la Junta es definitiva. El Distrito no suspenderá el servicio de agua mientras la apelación esté pendiente.

b) Los ajustes de cuenta están limitados a la discreción del Gerente General y la Junta Directiva. Una solicitud de ajuste debe ser completada y aprobada por el Gerente General y estar disponible para la Junta Directiva y el auditor del Distrito a pedido. Los ajustes de cuenta pueden incluir lo siguiente:
    a. Ajustes de crédito para:
        i. Reversión de multas e intereses
        ii. Correcciones de facturación
        iii. Fugas de agua
        iv. Otros créditos o cargos misceláneos
    b. Ajustes de débito para:
        i. Correcciones de facturación
        ii. cheques devueltos
        iii. Cuota de activación
        iv. Tarifa de Desconexión y Reconexión
        v. Otros débitos varios

2100.9 Tarifas

a) Se pueden cobrar tarifas adicionales por:
    a. activación de cuenta

b. Desconexión por Falta de Pago
c. Reconexión del Servicio por Falta de Pago Desconexión
d. Cheques devueltos
e. Daño intencional a medidores, cerraduras de medidores u otra propiedad del Distrito

b) Las tarifas son revisadas y aprobadas por la Junta Directiva del Distrito.

2100.10 Otras acciones para garantizar el cobro de cargos morosos

a) De conformidad con la Sección 61115(b) del Código Gubernamental, el Distrito puede recaudar cargos y multas atrasados en la lista de impuestos de la misma manera que los impuestos a la propiedad.

b) De conformidad con la Sección 61115 del Código Gubernamental, la Junta Directiva autoriza al Gerente General o su designado a ejecutar un certificado que declare el monto de los cargos y multas atrasados adeudados y el nombre y la última dirección conocida de la persona responsable de los cargos y multas atrasados, y registrar dicho certificado en la oficina del Registrador del Condado de Yolo de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Gerente General. Dichos procedimientos deberán incluir una disposición de que el registro del certificado solo puede ocurrir después de notificar al cliente de la intención del Distrito de hacerlo.

c) El Distrito puede buscar el cobro de los cargos morosos a través de agencias de cobro de terceros.

2100.11 Desconexión Voluntaria del Servicio

a) Los clientes deben solicitar la desconexión de los servicios y proporcionar una dirección de reenvío confiable para la factura de cierre. Al recibir la solicitud de desconexión, se completará una lectura final del medidor en la última de las fechas de entrada en vigencia solicitadas o dentro de un (1) día hábil a partir de la recepción de la notificación.

b) Se enviará a la dirección de reenvío una factura de cierre final, incluidos los cargos por uso hasta la fecha de la última lectura del medidor. Los clientes son responsables de todos los cargos hasta la fecha de la lectura final del medidor y deben pagar el saldo restante en su totalidad.

c) Cuando una dirección de servicio quede vacante, la tarifa mínima regular se cobrará y cobrará al propietario o arrendatario de la misma, ya sea que se utilicen o no los servicios, a menos que se notifique al Distrito que la propiedad está desocupada y solicite que se suspenda el servicio. Una vez que se autorice al Distrito a descontinuar el servicio, la cuenta se colocará en un estado inactivo.

c) Si no se ha establecido una nueva cuenta en la dirección de servicio después de que el Distrito recibe una solicitud para desconectar los servicios, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la dirección de servicio y salir, o hacer otros arreglos para la ubicación en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio de agua hasta que se establezca una nueva cuenta. Al

vencimiento de los siete (7) días hábiles si no se ha establecido una nueva cuenta, el Distrito desconectará el servicio de agua sin previo aviso.

d) Todos los saldos asociados con la dirección del servicio deben pagarse en su totalidad antes de que se pueda establecer una nueva cuenta en la misma dirección.

2100.12 Requisitos de informes

El Distrito informará anualmente el número de interrupciones del servicio de agua por incapacidad de pago en el sitio web del Distrito y a la Junta Estatal de Control de Recursos de Agua.

2100.13 Limitaciones de esta Política

a) Nada en esta política restringe, limita o de otro modo perjudica la capacidad del Distrito para cancelar el servicio a un cliente por razones distintas a las establecidas explícitamente en esta política, incluidas, entre otras, las acciones no autorizadas del cliente.

2100.14 Otras políticas relacionadas para referencia

a) Políticas y procedimientos contables Sección 3.10 Cuentas por cobrar