

1.0 Introducción

Esta política enumera las acciones administrativas del Distrito de Servicio Comunitario de Lake Arrowhead para la recopilación de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Distrito. Puede comunicarse con el Distrito por teléfono al (909) 336-7100 para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

Lake Arrowhead Community Services District, como una agencia del estado, se formó como un distrito de servicios comunitarios de conformidad con la Ley del Distrito de Servicios Comunitarios, Código Gubernamental 61000 y siguientes, para el desempeño local de funciones gubernamentales o propietarias dentro de límites limitados, se rige en la ejecución de la colección de cuentas morosas por las Secciones 60370-60375.5 del Código del Gobierno de California. Además, como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, el Distrito se rige además, a partir de la ley 1 de febrero de 2020, por el Proyecto de Ley del Senado No 998 y el Código de Salud y Seguridad 116900-116926.

2.0 Cuentas delincuentes

Las cuentas morosas se identifican en lo sucesivo como cualquier cuenta que permanece sin pagar (y sin haber hecho arreglos de pago o establecido un calendario de pago alternativo) por cierre de negocios 24 días después de la emisión de la factura de agua. Las siguientes reglas se aplican a la colección de cuentas morosas:

2.1 Cargo por retraso

Si el pago de una factura no es recibido por cierre de negocios el 24o día después de la emisión de la factura, el día 25, se aplicará un cargo por retraso.

2.2 Exención de Cargos por Intereses

Para los clientes que caen por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza, el Distrito renunciará a los cargos por intereses en las facturas morosas una vez cada 12 meses.

2.3 Acuerdos de Pago Alternativos

Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar cargos por mora o interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y tomará una determinación en cuanto a si el acuerdo de pago está justificado. El Distrito elegirá qué opción(es) aplicar y establecerá los términos de pago, que normalmente no excederán de 12 meses.

- Amortización del saldo pendiente de pago.

- Participación en un calendario de pagos alternativo.
- Una reducción parcial o total del saldo no pagado financiado sin cargos adicionales a otros pagadores de tasas.
- Aplazamiento temporal del pago.

Los arreglos de pago que se extienden hasta el siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización. Un plan de amortización amortizará el saldo impagado durante un período definido por el Distrito, que no excederá de 12 meses. Los pagos amortizados se combinarán con, y sujeto a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y permanecer vigente a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar más amortización de ningún cargo posterior no pagado mientras paga cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización o cualquier otro acuerdo de pago dará lugar a la emisión de un aviso de desconexión por escrito. El aviso de desconexión será en forma de una etiqueta de puerta entregada a las instalaciones no menos de 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

2.4 Clientes que no pueden ser desconectados por falta de pago

Para los clientes que satisfagan **TODO** lo siguiente, el Distrito no desconectará el servicio de agua.

- Un proveedor de atención primaria con licencia certifica que la interrupción del servicio de agua supondrá una amenaza grave o potencialmente mortal para un residente.
- El cliente tiene la incapacidad de pagar en base a la recepción de cierta asistencia pública por parte de alguien en el hogar doméstico (CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) o una declaración del cliente de que el hogar está por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- El cliente demuestra incapacidad para pagar y el cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de pago alternativo.

Como tal, el Distrito debe ofrecer al cliente una o más de las siguientes opciones:

- Amortización del saldo pendiente de pago.
- Participación en un calendario de pagos alternativo.
- Una reducción parcial o total del saldo no pagado financiado sin cargos adicionales a otros pagadores de tasas.
- Aplazamiento temporal del pago.

El Distrito puede interrumpir el servicio de agua al cliente antes mencionado si se aplica alguna de las siguientes condiciones:

- a) El cliente no cumple con un acuerdo de pago alternativo para cargos morosos durante 60 días omás.
- b) Al emprender un acuerdo de pago alternativo, el cliente no paga sus cargos actuales de servicio residencial durante 60 días o más.

El agua puede ser descontinuada no antes de 5 días hábiles después de que el Distrito publique un aviso final de intención de desconectarse en un lugar prominente y visible en la propiedad. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

2.5 Aviso 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 sido moroso durante al menos 60 días o más. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito al menos 15 días antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se entregará un segundo aviso a la dirección de servicio. El aviso de desconexión por escrito incluirá:

- Nombre del cliente y/o ocupante y dirección
- Cantidad que es vencida
- Fecha en la que se requieren acuerdos de pago o pago para evitar la interrupción del servicio
- Descripción del proceso para solicitar un acuerdo de pago
- Descripción del proceso para disputar o apelar un proyecto de ley
- Número de teléfono del distrito y un enlace web a la política de cobro por escrito del Distrito

a. Aviso a inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia medida individualmente

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está en mora y sujeto a desconexión al menos 10 días antes de que se apague el servicio de agua. El aviso por escrito informará al arrendatario/ocupante de que tiene el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que el monto adeudado en la cuenta de morosidad sea eximido, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de un contrato de alquiler o un comprobante de pago de alquiler.

b. Aviso a los inquilinos/ocupantes en un complejo multiunidad servido a través de un medidor maestro El distrito hará un esfuerzo razonable 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 de servicio de agua está en mora y sujeto a la desconexión al menos 10 días antes de que se apague el servicio de agua. Si proporcionar un aviso a cada

residencia es inviable o inviable, el Distrito publicará el aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras, o hará algún otro esfuerzo razonable y de buena fe para proporcionar una notificación por escrito a los ocupantes. El aviso por escrito informará al arrendatario/ocupante de que tiene el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en la dirección(es) servida por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

2.6 Contacto telefónico o personal; Cuarenta y ocho (48) Horas de Aviso de Terminación

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente al menos siete (7) días hábiles antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago. Los medios de notificación serán por teleteléfono o en persona. El Distrito ofrecerá proporcionar una copia de esta política y discutir opciones para evitar discontinuación del servicio de agua. Si el Distrito no puede establecer contacto por teléfono o en persona, el Distrito visitará la residencia y dejará un aviso de terminación del servicio y una copia de esta política al menos 48 horas antes de la terminación.

2.7 Plazo de desconexión

Todos los cargos por servicio de agua morosos y cargos asociados deben ser recibidos por el Distrito antes de las 5:00 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

2.8 Desconexión del Servicio de Agua por No Pago

El Distrito desconectará el servicio de agua apagando, y en algunos casos cerrando el medidor. El Distrito no desconectará el servicio de agua debido al impago un sábado, domingo, día festivo legal o en cualquier momento durante el cual la oficina del Distrito no esté abierta al público.

2.9 Restablecimiento del Servicio

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar el saldo y cualquier cargo por mora en su totalidad. El Distrito se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restaurará el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier monto vencido y cargos morosos atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de agua que es encendido por cualquier persona que no sea el personal del Distrito, o sin la autorización del Distrito, puede

estar sujeto a multas o cargos adicionales. Cualquier daño que se produzca como resultado de la restauración no autorizada del servicio será responsabilidad del cliente.

2.10 Restablecimiento del servicio después del horario comercial

El servicio restaurado después de las 5:00 pm de lunes a viernes, o los fines de semana o días festivos, se cobrará una tarifa después del horario de \$100.00. La tarifa fuera del horario laboral se suma al pasado debido a un montaje. El personal del distrito que responde a las llamadas de servicio no puede cobrar el pago, pero le indicará al cliente que se ponga en contacto con el departamento de facturación antes del mediodía del siguiente día hábil. Los servicios que están apagados y bloqueados no se pueden restablecer después de horas.

A veces, el servicio de agua se interrumpe porque el servicio es una nueva cuenta y el Distrito no ha recibido una solicitud para establecer el servicio. Si el servicio se está restaurando después del horario comercial regular porque el cliente aún no ha establecido el servicio, el cliente debe aceptar ponerse en contacto con el departamento de facturación para establecer el servicio el siguiente día hábil y se eximirá de la tarifa después del horario laboral. Si el servicio se interrumpe por cualquier motivo no identificado anteriormente, el servicio debe restaurarse lo antes posible y el cliente aconsejó ponerse en contacto con el departamento de facturación para resolver el problema. En este caso, no se cobrará ninguna tarifa después del horario de atención.

2.11 Notificación de disposición del cheque devuelto

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará que la cuenta no se pagó. El Distrito enviará una carta notificando al cliente el cheque devuelto y cualquier cargo de cheque de devolución asociado. El cliente tendrá diez (10) días a partir de la fecha de la carta para realizar acuerdos de restitución y/o pago.

El servicio de agua se desconectará si el importe de la factura actual, el cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en o antes de la fecha especificada en el aviso regular de terminación. Todos los importes pagados para canjear un cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

2.12 Comprobaciones devueltas para el servicio desconectado anteriormente

En el caso de que un cliente imparte un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Distrito restablezca el servicio, el Distrito puede desconectar rápidamente el servicio sin previo aviso. No se notificará la terminación a las 48 horas en el caso de un cheque no negociable licitado para el pago de los cargos por agua que estaban sujetos a interrupción.

El Distrito puede requerir que cualquier cliente emita un cheque no negociable, ya que el pago para restaurar el servicio no está desactivado, el pago puede ser requerido para pagar en

efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados para restaurar futuras desconexiones del servicio por un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.

2.13 Facturas en disputa

El cliente puede disputar la factura de agua en o antes de la fecha de vencimiento de su factura enviando un formulario de disputa completado al Departamento de Servicio al Cliente. El formulario estará disponible en la Oficina del Distrito y en el sitio web del Distrito. A petición por teléfono o en persona, el Departamento de Servicio al Cliente proporcionará el Formulario de Disputa para que el cliente lo complete. El formulario completado debe contener la fecha de la disputa, el nombre del cliente, el número de cuenta, la dirección de servicio, la dirección postal, el número de teléfono de contacto y/o el correo electrónico, y el motivo de la disputa. El cliente también puede enviar una carta con toda la información requerida. Después de que el Distrito haya recibido el formulario o carta completado, será sellado y revisado por un gerente del Distrito. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir un arreglo de pago alternativo como se indicó anteriormente. El cliente debe esperar una respuesta por escrito dentro de 2 semanas. Los servicios no se desconectarán durante el proceso de disputa. El Distrito puede revisar disputas de facturas inoportunas, pero tales disputas no están sujetas a apelación o a un retraso en el proceso de desconexión.

2.14 Proceso de apelación

Un cliente cuya disputa oportuna haya dado lugar a una determinación adversa por parte del Distrito puede apelar la determinación ante la Junta Directiva. El cliente puede presentar la apelación presentando un formulario de apelación o una carta escrita al Secretario de Distrito dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío por correo de su determinación por correo del Distrito. Al recibir el formulario o carta de apelación, el Secretario de Distrito establecerá el asunto que se escuchará en una próxima reunión de la Junta y enviará por correo al cliente una notificación por escrito de la hora y el lugar de la reunión al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta será definitiva. Los servicios no se desconectarán durante el proceso de apelación. de agua en o antes de la fecha de vencimiento de su factura al Departamento de Servicio al

2.15 Informes de desconexiones residenciales anuales

El Distrito informará el número de interrupciones anuales del servicio residencial por incapacidad para pagar en el sitio web del Distrito y lo reportará a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

FORMULARIO DE DISPUTA/APEAL DE LACSD

Fecha:
Nombre:
NUMERO DE CUENTA:
DIRECCION DE SERVICIO:
DIRECCION DE CORREO:
NUMERO DE TELEPHONE:
Correo electrónico:

MOTIVO DE DISPUTA/APELACIÓN

FECHA RECIBIDA:

FECHA DE RESPUESTA: