

Distrito de Agua de Joshua Basin

Título:	Política de Cobranzas (Interrupción del Servicio Residencial por Falta de Pago)		
Aprobación:	Junta Directiva		
Resolución:	26-1083	Fecha de aprobación:	19 de diciembre de 2019
Fecha de entrada en vigor:	1 de febrero de 2020	Fechas de revisión:	1 de abril de 2026

Propósito/Antecedentes:

Esta política detalla las acciones administrativas del Distrito de Agua de Joshua Basin (en adelante, el "Distrito") para el cobro de cuentas morosas, incluyendo notificaciones, cargos aplicables y la interrupción del servicio. Esta política estará disponible para el público en el sitio web del Distrito (www.jbwd.com), por correo electrónico y en persona. El Distrito proporcionará una copia de la política sin costo alguno a solicitud. Esta política se aplica únicamente a clientes residenciales, según se define en la Sección 116902 del Código de Salud y Seguridad.

Se recomienda a los clientes que se comuniquen con el Distrito por teléfono al (760) 366-8438 para analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago según los términos de esta política.

Texto de la política

El Distrito de Agua de Joshua Basin se rige en la ejecución del cobro de cuentas morosas por las Secciones 60370 a 60375.5 del Código de Gobierno de California. Como sistema de agua urbano o comunitario, el Distrito también se rige por la Ley de Protección contra el Corte de Agua, según lo establecido en las Secciones 116900 a 116926 del Código de Salud y Seguridad, que entraron en vigor originalmente el 1 de febrero de 2020 según el Proyecto de Ley del Senado 998 (2018), y posteriormente fueron enmendados por el Proyecto de Ley del Senado 3 (2023).

Cuenta morosa

En adelante, se considerarán cuentas morosas aquellas que permanezcan impagas (y sin haber realizado un acuerdo de pago por escrito) al cierre de operaciones 20 días después de la emisión de la factura de agua, o en la fecha de vencimiento indicada en la misma, lo que ocurra más tarde. Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

1. Cuentas de saldo pequeño

Cualquier saldo en una cuenta que sea menor o igual al monto actual de la Tarifa Mensual Básica de $\frac{3}{4}$ " puede transferirse y agregarse al siguiente período de facturación, y aunque todavía está sujeto a un Cargo por Servicio de Cuenta Morosa por pago tardío, no dará lugar a acciones de cobro adicionales.

2. Cargos por servicio de cuentas morosas

Si el pago de una factura no se recibe antes del cierre de operaciones del día 20 posterior a su emisión, o el siguiente día hábil si el día 20 es fin de semana o feriado del Distrito, se aplicarán cargos por mora el siguiente día hábil. En ocasiones, debido a problemas operativos, la fecha de vencimiento será posterior, pero nunca anterior a esta fecha. La fecha de vencimiento se mostrará de forma destacada en cada factura de agua. La fecha de vencimiento que aparece en la factura de agua prevalecerá si difiere de la indicada en esta política.

Los cargos por mora en las cuentas por pagos atrasados consisten en una penalización del 10% sobre cada saldo original impagado, más un interés del 0,5% mensual por cada mes subsiguiente de retraso.

3. Renuncia a los intereses

El Distrito eximirá la parte de los intereses de los cargos por servicio de cuentas morosas una vez cada 12 meses para todos los clientes.

4. Exención de notificaciones y cargos por mora

El estado de California, debido a una legislación especial, un excelente historial de pagos a largo plazo, una sólida base financiera y variaciones en los procedimientos de aprobación presupuestaria y pago de órdenes de pago, no recibirá avisos de morosidad ni se le cobrarán cargos por servicio de cuentas morosas por pagos atrasados en sus cuentas.

El Copper Mountain College, una agencia gubernamental local que depende de la financiación del Estado de California, a la que ya se le concedió una exención de las tasas por mora, solicitó y también obtuvo una exención de los cargos por servicio de cuentas morosas.

Tanto el Estado de California como el Copper Mountain College siguen sujetos a la desconexión del servicio de agua de acuerdo con esta política en caso de impago de sus facturas.

5. Modalidades de pago alternativas

a) Solicitar modalidades de pago alternativas

Cualquier cliente puede solicitar un plan de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio. El Distrito considerará todas las circunstancias relacionadas con la solicitud. El Distrito ofrecerá planes de pago alternativos a los clientes residenciales que cumplan con los requisitos, de conformidad con el Código de Salud y Seguridad § 116908. Estos planes pueden incluir amortizaciones, pagos diferidos o planes de pago reducidos. Los planes de pago deben constar por escrito y estar firmados por el cliente. Solo se autorizará un plan de pago por cuenta a la vez.

b) Acuerdos de pago alternativos

El cliente debe aceptar un plan de pago alternativo ofrecido por el Distrito, regido por las políticas aquí establecidas. Dicho plan puede extender el saldo pendiente durante un período mayor, según lo determine el Distrito en consulta con el cliente, sin exceder los doce (12) meses a partir de la fecha de su firma. El Gerente General o la persona que este designe, a su entera discreción, podrá autorizar un plazo mayor para evitar dificultades indebidas al cliente. Si bien el establecimiento de un plan de pago evitará la desconexión del servicio de agua siempre que se cumplan sus términos, el Distrito seguirá aplicando cargos por mora cada mes sobre el saldo pendiente.

c) Incumplimiento de los acuerdos de pago alternativos

El cliente debe cumplir con los términos de cualquier acuerdo de pago alternativo y mantenerse al día con los cargos que se generen en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar otro acuerdo de pago alternativo para cargos posteriores impagos mientras esté pagando los cargos conforme a un acuerdo de pago alternativo. El incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago alternativo durante sesenta (60) días o más, incluyendo el pago de los cargos actuales, dará lugar a la emisión de un aviso final de intención de desconexión del servicio. El aviso de desconexión se colocará en un lugar visible y destacado de la propiedad con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la interrupción del servicio.

6. Procedimientos para impugnar o apelar una factura de agua

a) Plazo para presentar una queja o solicitar una investigación

Un cliente puede presentar una queja o solicitar una investigación por escrito sobre el monto de una factura dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la factura en disputa. Para los fines de esta Sección, se considerará que el cliente recibió la factura ocho (8) días después de su envío. El servicio de agua no se suspenderá mientras la apelación esté pendiente.

b) Revisión por el distrito

Las quejas o solicitudes de investigación presentadas a tiempo serán revisadas por el Distrito, que proporcionará una resolución por escrito al cliente. El Distrito considerará si ofrece al cliente un plan de pago alternativo, de conformidad con la Sección 5 de esta política. El Distrito podrá, a su discreción, revisar las quejas o solicitudes de investigación presentadas fuera de plazo; sin embargo, dichas quejas o solicitudes no están sujetas a apelación según la Sección 6(c) de esta política.

c) Apelación ante la Junta Directiva

Cualquier cliente cuya queja o solicitud de investigación presentada oportunamente conforme a esta Sección haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito podrá apelar dicha determinación ante la Junta Directiva presentando una notificación de apelación por escrito ante el Secretario del Distrito dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío por correo de la determinación del Distrito. Al recibir la notificación de apelación, el Secretario del Distrito programará la audiencia del asunto para una próxima reunión de la Junta y enviará al cliente una notificación por escrito con la fecha y hora de la audiencia con al menos diez (10) días de anticipación. La decisión de la Junta será definitiva.

d) Pago de buena fe

Si un cliente impugna la factura del agua y ejerce su derecho de apelación, el Distrito no suspenderá el servicio por falta de pago mientras la apelación esté pendiente. Durante la investigación de la factura impugnada, el cliente deberá pagar el importe correspondiente a una factura típica durante ese período.

7. Notificaciones

El Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente según lo exige esta Política, pero no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto que el cliente no haya mantenido actualizada.

8. Aviso de desconexión por escrito

El Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el cliente haya estado atrasado al menos 60 días. El Distrito hará todo lo posible, de buena fe, por contactar al cliente por escrito con al menos siete (7) días hábiles de anticipación a la suspensión del servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión por escrito se enviará a la dirección postal indicada 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 enviará un segundo aviso dirigido al "Ocupante" a la dirección de servicio al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. Además, se colocará un aviso en la puerta de la propiedad en un lugar visible al menos 48 horas antes de la interrupción, notificando a los residentes sobre la inminente desconexión del servicio de agua, junto con una copia de esta política. El aviso de desconexión por escrito y el aviso al ocupante incluirán la siguiente información:

- Nombre y dirección del cliente
- Cantidad vencida
- Fecha límite para realizar el pago o establecer acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio.
- Descripción del proceso para solicitar un plan de pago
- Descripción del proceso para impugnar o apelar un proyecto de ley
- Descripción del procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si procede.
- Número de teléfono donde el cliente puede solicitar un plan de pago o recibir información adicional.
del Distrito
- Enlaces web a las políticas de recuperación y restablecimiento de servicios del Distrito

a) Aviso a los inquilinos/ocupantes de una vivienda con contador individual.

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a desconexión, al menos siete (7) días hábiles antes de que se corte el servicio. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente del Distrito sin estar obligado a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que pueda verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda, proporcionando un contrato de arrendamiento, recibos de alquiler u otra verificación aceptable para el Distrito. El Distrito también entregará un aviso en la puerta de la propiedad al menos 48 horas antes de la desconexión del servicio de agua. El inquilino/ocupante también debe estar dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección y cumplir con los requisitos de solicitud para un nuevo servicio de agua, incluido el pago de tarifas.

b) Aviso a los inquilinos/ocupantes de un complejo de varias unidades abastecido mediante un contador principal.

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso escrito distribuido a cada unidad del complejo con al menos siete (7) días hábiles de anticipación al corte del servicio de agua, cuando la cuenta de servicio de agua esté en mora y sujeta a desconexión. El aviso escrito informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente del Distrito sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. El inquilino/ocupante también debe estar dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la(s) dirección(es) atendida(s) por el medidor principal y cumplir con los requisitos de solicitud para un nuevo servicio de agua, incluido el pago de tarifas. Si uno o más ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si existe un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, para terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos para el servicio, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que sí hayan cumplido con dichos requisitos. El distrito también entregará un aviso en la puerta de cada vivienda del complejo al menos 48 horas antes de la desconexión del servicio de agua.

9. Notificación escrita devuelta por imposibilidad de entrega.

Si el aviso de desconexión por escrito se devuelve por correo como no entregable, el Distrito se comunicará con el cliente por teléfono para informarle de la desconexión inminente y ofrecerle una copia de la política de desconexión y analizar opciones para evitar la desconexión del servicio, incluidas opciones de pago alternativas. Según la sección 8 anterior, el Distrito también

hacer un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso en la puerta informando de la inminente interrupción del servicio por falta de pago.

10. Desconexión del servicio de agua por falta de pago

El Distrito no interrumpirá el servicio de agua ningún sábado, domingo, día festivo ni en ningún momento en que las oficinas del Distrito no estén abiertas al público. El servicio de agua se interrumpirá bloqueando el medidor en la posición de apagado. No se cerrará una cuenta únicamente por falta de pago mientras el cliente siga estando amparado por la Ley de Protección contra la Interrupción del Servicio de Agua.

Si un contador de agua bloqueado por el Distrito por falta de pago es desbloqueado por cualquier persona que no sea un empleado del Distrito, esto lo volverá a bloquear o lo retirará para evitar futuros robos de agua. El cliente, ocupante, inquilino o propietario deberá pagar un cargo por reinstalación del contador si este ha sido retirado, además de todos los demás cargos, incluidos los daños y otros gastos correspondientes a la restauración del servicio antes de que el Distrito reinstale el contador o restablezca el servicio.

Cada cuenta de servicio, ya sea activa o inactiva, tendrá una tarifa básica mensual. Si una cuenta de inquilino se desconecta por falta de pago y el inquilino no restablece el servicio, la cuenta se cerrará y se creará una cuenta inactiva a nombre del propietario o arrendador, a menos que exista un contrato de servicio continuo, en cuyo caso la cuenta del propietario o arrendador permanecerá activa. Si una cuenta de propietario o arrendador se desconecta por falta de pago, pasará de estado activo a inactivo y la facturación continuará.

11. Prohibiciones contra la desconexión

No obstante los demás requisitos de esta Política, el Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- a) El cliente o inquilino del cliente presenta una certificación de un proveedor de atención primaria, definido como cualquier Medi-Cal– proveedor de atención primaria o clínica inscrita, incluidos los médicos de familia capacitados en residencias de medicina familiar acreditadas, dentro de la definición del Código de Bienestar e Instituciones § 14088(b)(1)(A), que indique que la interrupción del servicio pondría en peligro la vida o representaría una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio;
- b) El cliente demuestra que no tiene la capacidad económica para pagar el servicio dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. Se puede considerar que un cliente no tiene la capacidad económica para pagar si:
 - 1) Cualquier miembro del hogar del cliente es actualmente beneficiario de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños; o
 - 2) El cliente declara por escrito que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del ingreso federal. nivel de pobreza; y
- c) El Cliente acepta suscribir un plan de pago alternativo de conformidad con la Sección 5 de esta Política, y posteriormente cumple con los términos de dicho plan y no deja de pagar sus cargos actuales por servicio residencial durante 60 días o más.

12. Restablecimiento del servicio

Para reanudar el servicio que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe (1) pagar el monto vencido, o (2) establecer un plan de pago alternativo con el Distrito; y pagar cualquier cargo por reconexión, sujeto a las limitaciones de la Sección 13. No se requerirán depósitos adicionales, multas ni cargos no relacionados como condición para la restauración del servicio para un cliente residencial existente. El Distrito procurará reconectar el servicio lo antes posible, pero, como mínimo, lo restablecerá antes del final del siguiente día hábil regular después del pago, según lo requerido en esta Sección. El servicio de agua que sea activado por cualquier persona que no sea personal del Distrito o sin la autorización del Distrito puede resultar en daños a las instalaciones del Distrito y generar cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente o propietario de la propiedad y el servicio no se restablecerá hasta que se paguen dichos daños.

13. Tarifas de reconexión

Las tarifas de reconexión no pueden exceder los \$50 durante el horario comercial normal y los \$150 durante las horas no operativas (fuera del horario comercial). Dichas tarifas no podrán exceder el costo real de la reconexión si este es inferior a los límites máximos establecidos por ley. Estos límites podrán ajustarse anualmente en función de las variaciones del Índice de Precios al Consumidor para la región de Riverside-San Bernardino-Ontario a partir del 1 de enero de 2021. El monto de las tarifas de reconexión vigentes se encuentra en el Artículo 14 del Reglamento.

14. Restablecimiento del servicio fuera del horario comercial

El servicio restablecido a solicitud de un cliente después de las 3:00 p. m. de lunes a jueves, en cualquier momento los viernes, fines de semana o días festivos, tendrá un cargo por reconexión fuera de horario, sujeto a las limitaciones de la Sección 13. El servicio no se restablecerá fuera del horario comercial habitual a menos que el cliente haya sido informado del cargo por reconexión fuera de horario y haya firmado un acuerdo reconociendo el cargo y aceptando comunicarse con el Distrito a más tardar a las 9:00 a. m. del siguiente día hábil para pagar el cargo correspondiente. El cargo por reconexión fuera de horario debe pagarse al momento de la solicitud si se realiza en la oficina, o antes de las 9:00 a. m. del siguiente día hábil si se solicita fuera del horario comercial habitual y no puede pagarse posteriormente como parte de un plan de pago. El personal del Distrito que responda a las llamadas de servicio no está autorizado a cobrar el pago, pero le indicará al cliente que se comunique con el Distrito antes de las 9:00 a. m. del siguiente día hábil. Los servicios con medidores de agua que hayan sido retirados no se pueden restablecer fuera del horario comercial.

A veces, el servicio de agua se interrumpe porque el servicio es para una cuenta nueva y el Distrito no ha recibido un

Solicitud de activación del servicio por parte del nuevo titular de la cuenta. Si el servicio se restablece fuera del horario laboral habitual debido a que el cliente aún no ha establecido una cuenta, deberá comunicarse con el Distrito antes de las 9:00 a. m. del siguiente día hábil para activar el servicio completando la documentación de solicitud de cuenta de agua y pagando las tarifas de apertura de cuenta y el cargo por activación fuera del horario laboral.

El servicio restablecido fuera del horario laboral habitual a petición del cliente se desconectará sin previo aviso si el cliente no se pone en contacto con la oficina del distrito antes de las 9:00 de la mañana del siguiente día hábil, tal como se comprometió a hacer al firmar y aceptar la activación fuera del horario laboral.

15. Notificación sobre la resolución del cheque devuelto o del pago con tarjeta de crédito.

Al recibir un pago devuelto, ya sea cheque o tarjeta de crédito, correspondiente al servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará la cuenta impaga y el importe devuelto se considerará atrasado. El Distrito hará todo lo posible, de buena fe, por notificar al cliente sobre el pago devuelto.

Todos los pagos realizados para recuperar un cheque o tarjeta de crédito devuelto, así como para cubrir los cargos por devolución, deberán efectuarse mediante un método de pago distinto al del pago original devuelto. Las cuentas pagadas antes de la fecha de vencimiento, cuyos pagos posteriormente sean devueltos, estarán sujetas a cargos por mora como si el pago devuelto nunca se hubiera recibido.

16. Cheques devueltos por servicio previamente desconectado

Si un cliente entrega un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Distrito restablece el servicio, el Distrito puede desconectar el servicio de inmediato sin previo aviso.

Cualquier cliente que realice un pago para restablecer un servicio suspendido por falta de pago, y que posteriormente sea devuelto por el banco sin pagar, deberá realizar pagos en efectivo durante un período de 24 meses a partir de la fecha de la devolución del pago.

Tras dos años de buen historial de pagos, incluyendo no más de dos pagos atrasados y sin bloqueos de cuenta, el cliente puede solicitar que se le elimine del estado de solo efectivo.

17. Copia de la Política

Si un cliente no puede acceder a una copia de esta política a través del sitio web del Distrito, el Distrito le enviará por correo electrónico una copia de la política o Pondrá uno a disposición en la oficina del Distrito sin cargo alguno si lo solicita. Si un cliente solicita una copia por correo, el Distrito Cobran por el servicio de envío, pero no por el documento.

18. Terminación del servicio relacionada con acciones no autorizadas.

Esta política no se aplica a la rescisión del servicio debido a una acción no autorizada de un cliente, como por ejemplo la violación de las Normas y Reglamentos del Distrito.

19. Informes anuales

El número de interrupciones anuales del servicio de agua por falta de pago se publicará en el sitio web del Distrito y también se comunicará a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

20. En caso de conflicto entre esta Política y el Reglamento del Distrito u otras políticas, prevalecerán los requisitos de esta Política. En caso de conflicto entre esta Política y la Ley de Protección contra el Corte del Suministro de Agua, prevalecerá esta última.