



Política N.º:	P200-19-1	Tipo de Política:	Finanzas/Servicio al Cliente
Título de la Política:	Cuentas Morosas		
Descripción de la Política:	Proporciona orientación para el cobro de las cuentas morosas, con inclusión de notificaciones, tarifas y la desconexión del servicio de agua.		
Fecha de adopción:	11/14/19	Fecha de la resolución rescindida:	
Adopción de la Resolución N.º:	08-19	Resolución rescindida N.º:	
Próxima fecha de revisión:	2021		

Antecedentes:

Para la ejecución del cobro de las cuentas morosas, el *Scotts Valley Water District* (Distrito de Agua de Scotts Valley) se rige por las Secciones 60370-60375.5 del *California Government Code* (Código de Gobierno de California). Además, dado que es un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a 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 la Ley del Senado *Senate Bill No. 998* y las Secciones 116900 - 116926 del *Government Code*.

Puede llamarse al Distrito por teléfono al (831) 438-2363 para discutir opciones para impedir la desconexión del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con los términos de esta política.

Política sobre Cuentas Morosas:

Se entienden por cuentas morosas aquellas que permanecen impagas (sin que se hayan hecho arreglos de pago o se haya establecido un cronograma de pago alternativo) al cierre de negocios del 21.^{er} día después de la fecha de la factura de agua. Se aplican las reglas siguientes a las cuentas morosas:

1. Cuentas con saldos pequeños:

Todos los saldos de factura de \$25 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.^{er} día después de la fecha de la factura, se aplicará un cargo por mora. La fecha de la factura y la fecha en que entra en mora se mostrarán en forma destacada en la factura. Cuando se incurra en un cargo por mora, el Distrito

enviará al Cliente una carta sobre factura vencida con el saldo pendiente de la cuenta, con el cargo por mora indicado en forma destacada.

3. Exención del cargo por mora:

A solicitud del cliente, el Distrito eximirá del cargo por mora si hay circunstancias atenuantes.

4. 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. El Distrito considerará las circunstancias y determinará si se justifica un arreglo de pago.

El Distrito establecerá un plan de pagos cuando 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) 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 suministra el servicio de agua.

Los arreglos de pago que se extiendan al período de facturación siguiente se consideran pagarés. Los pagarés deben establecerse por escrito y deben ser firmados por el cliente. Los pagarés amortizan el saldo impago durante un período que no excederá 12 meses desde la fecha de la factura. El cliente debe cumplir los términos del pagaré y mantener sus pagos al día 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 en mora conforme a un pagaré. La falta de cumplimiento de los términos de un pagaré dará lugar a la expedición de un aviso de desconexión por escrito en la forma de un cartel para colgar en la puerta entregado en las instalaciones con no menos de 7 días hábiles de antelación a la desconexión del servicio.

5. Aviso de Desconexión escrito

El Distrito no desconectará 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 desconexión del servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión por escrito se entregará tanto en el domicilio postal como en el domicilio en que se suministra el servicio.

6. Aviso de terminación con veinticuatro (24) horas de antelación

El Distrito hará esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente con 24 horas de antelación la desconexión del servicio de agua por falta de pago. Se notificará a los clientes por teléfono o correo electrónico.

7. 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.

8. Desconexión del servicio de agua por falta de pago

El Distrito desconectará el servicio de agua cerrando el medidor. Se cobrará al cliente un cargo por restablecer el servicio independientemente de si se ha cerrado físicamente el medidor.

9. Restablecimiento del servicio

El cliente debe pagar un cargo de reconexión para restablecer el servicio que se ha desconectado por falta de pago. El Distrito restaurará el servicio tan pronto como resulte práctico, a más tardar antes del fin del siguiente día laborable regular después del pago de cualquier importe vencido y de los cargos por morosidad. 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.

10. Restablecimiento del servicio después del horario de oficina

Se cobrará un cargo por restablecimiento del servicio después del horario de oficina después de las 4:00 p.m. de lunes a viernes, o en cualquier horario 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 reconexión 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 reconexión después del horario de oficina es adicional al cargo por reconexión 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.

11. 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 enviará un aviso de desconexión por escrito por correo. Si el Distrito no puede ponerse en contacto, 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.

12. 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 (*Board of Directors*), el Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

Fecha de vigencia: 02/01/20