

6.1.1. Proceso por mora en el pago

Todos los pagos de facturas se realizarán contra entrega. Para ser considerada para el proceso de desconexión por mora en el pago, una cuenta debe tener un saldo mínimo adeudado de \$50.00. Se puede cerrar una cuenta por mora en el pago como mínimo 60 días después de la fecha de mora en el pago o posteriormente. Si no se recibe el pago para cuando se emite la siguiente factura, la siguiente factura tendrá la Segunda Notificación. La Segunda Notificación incluirá el nombre y la dirección del cliente; el monto adeudado; la fecha para la cual debe hacerse el pago o los acuerdos de pago a fin de evitar la suspensión del servicio; el procedimiento para que los clientes inicien una queja o presenten una apelación con respecto a una factura; el procedimiento para que el cliente solicite un acuerdo de pago; el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y el número de teléfono al que el cliente puede llamar para solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Distrito.

El Distrito hará todo lo razonablemente posible y en buena fe para contactar por teléfono al cliente registrado o una persona adulta que viva con el cliente al menos siete (7) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El Distrito ofrecerá brindar una copia de su política de suspensión del servicio por escrito y proporcionar información sobre opciones para evitar la suspensión del servicio, incluido cómo solicitar un acuerdo de pago alternativo. Si el Distrito no puede comunicarse por teléfono con el cliente o una persona adulta que vive con el cliente, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para dejar una **Notificación de Desconexión Final** y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección del servicio al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio. La notificación brinda información sobre el saldo total de la cuenta, la cantidad mínima adeudada y la fecha para la cual se debe hacer el pago. Se aplicarán cargos asociados. Si se procesa una cuenta para el cierre por mora en el pago, el Distrito impondrá y cobrará un cargo administrativo por procesamiento de cierre por mora en el pago, un cargo por cierre (físico) y reconexión y un Depósito de Pago sin intereses reembolsable. Consulte la Sección 6.5.6 para conocer los Cargos de Reconexión y la Sección 6.5.7 para obtener información sobre el Depósito de Pago.

- a) El servicio de un Cliente puede suspenderse por falta de pago de una factura del servicio previamente brindado a él siempre y cuando dicha factura no se pague dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la presentación de la **Notificación de Desconexión Final**.
- b) Los servicios pueden suspenderse por falta de pago de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., excepto feriados oficiales y del Distrito.
- c) Si el Cliente residencial no puede pagar una factura durante el período de pago habitual, el Cliente podrá solicitar una extensión o un plan de pago. Los Clientes son elegibles para un Plan de Pago una vez cada doce meses. Si el Cliente presenta su solicitud dentro de los 13 días posteriores al envío de la Segunda Notificación, la solicitud será revisada por un gerente del Distrito. El Distrito tiene discreción para determinar si se otorgará una extensión o un plan de pago y para establecer los términos y condiciones de la extensión o plan de pago. Las decisiones del Distrito sobre extensiones y planes de pago son definitivas y no pueden apelarse al Directorio del Distrito. Si un Cliente no cumple con una extensión o plan de pago aprobados en virtud de esta sección, el Distrito podrá suspender el servicio de agua mediante la publicación de una notificación final de

la intención de suspender el servicio en un lugar destacado y visible en la dirección del servicio al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio. La notificación final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito. Los clientes que no cumplan con un Plan de Pago no serán elegibles para participar en el programa durante doce meses.

d) El Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen las siguientes tres (3) condiciones:

i. El Cliente, o un inquilino del Cliente, le presenta al Distrito el certificado de un proveedor de atención primaria con licencia que indique que la suspensión del servicio de agua pondría en peligro la vida o presentaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la propiedad;

ii. El Cliente declara bajo pena de perjurio que su ingreso anual por hogar es menor que el 200 por ciento del nivel de pobreza federal o brinda documentación que indica que un miembro del hogar es beneficiario actualmente de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Complementario/Programa de Pago Complementario del Estado o el Programa de Nutrición Complementaria Especial para Mujeres, Bebés y Niños de California; y

iii. El Cliente está dispuesto a aceptar una extensión o plan de pago que apruebe el Distrito.

Para los Clientes que cumplen con las condiciones mencionadas, el Distrito les ofrecerá una extensión o un plan para realizar pagos parciales sobre los importes adeudados durante varios meses (hasta seis meses; o doce meses con la aprobación del supervisor). Las penalizaciones por mora y las notificaciones de falta de pago se suspenden durante el período de la extensión o el plan. El Cliente registrado debe firmar el acuerdo por el que acepta los términos y condiciones del Distrito y aceptar pagar las facturas siguientes a tiempo e incluir la parte mensual de la cuota del plan de pago. Si un Cliente que recibe una extensión o plan de pago en virtud de esta sección no cumple o no paga sus cargos actuales por el servicio de agua durante sesenta (60) días o más, el Distrito podrá suspender el servicio de agua. El Distrito publicará una notificación final de la intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. La notificación final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.

e) Los servicios que estén incluidos en una extensión o plan de pago aprobados por el Distrito no se suspenderán siempre y cuando el Cliente siga cumpliendo con los términos y condiciones aprobados y mantenga los cargos posteriores al día.

f) Los Clientes cuyo servicio de agua ha sido suspendido por falta de pago pueden contactar al Distrito por teléfono o en persona sobre la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago de todos los importes adeudados, penalizaciones, cargos y un Depósito de Pago, si lo requiere el Distrito.

g) Si tiene preguntas o necesita asistencia sobre las facturas de agua, o desea solicitar una extensión o plan de pago a fin de evitar la suspensión del servicio, puede comunicarse con el personal de Servicio de Atención al Cliente del Distrito al (949) 459-6420.

6.1.2. Notificaciones de mora en el pago para propiedades residenciales ocupadas por inquilinos

Además de las notificaciones proporcionadas al Cliente, el Distrito les notificará a los ocupantes residenciales que viven en la dirección del servicio que la cuenta está en mora y el servicio se suspenderá en la fecha especificada en la notificación. La notificación se brindará de la siguiente manera:

a) Si el Distrito proporciona el servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de múltiples unidades, parque de casas rodantes o campo de trabajadores agrícolas y el propietario, gerente u operador es el Cliente registrado, o si la dirección de correo del Cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio, el Distrito enviará por correo una notificación a la dirección del servicio al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio de agua.

b) Si el Distrito proporciona el servicio de agua residencial a través de un medidor maestro, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe, al menos diez (10) días antes de la suspensión, para brindarles la notificación a los ocupantes. El Distrito proporcionará la notificación de alguna de las siguientes maneras: (i) le enviará por correo la notificación a cada unidad residencial; (ii) publicará la notificación en la puerta de cada unidad residencial; (iii) si es imposible o inviable brindarle una notificación a cada unidad, publicará dos (2) copias de la notificación en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras; o (iv) hará algún otro esfuerzo razonable de buena fe para brindarles la notificación escrita a los ocupantes. La notificación estará dirigida al “Ocupante” e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin tener que pagar el importe adeudado de la cuenta en mora.

Las notificaciones mencionadas estarán dirigidas al “Ocupante” e informarán a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin tener que pagar el importe adeudado de la cuenta en mora. El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes actuales si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentaciones del Distrito. A pesar de ello, si uno o más ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad por los cargos posteriores de la cuenta a satisfacción del Distrito, o si hay medios físicos, legalmente disponibles para el Distrito, para suspender selectivamente el servicio a los ocupantes que no han cumplido con los requisitos de las normas y reglamentaciones del Distrito, el Distrito le brindará el servicio a los ocupantes que han cumplido con dichos requisitos. Para ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el importe adeudado en la cuenta en mora, el ocupante debe verificar que el cliente registrado de la cuenta en mora es o fue el arrendador, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, a modo enunciativo, un acuerdo de locación o alquiler, recibos de alquileres, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada conforme con el artículo 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

6.1.3. Suspensión del servicio

Todos los Clientes son responsables de las cuentas activas hasta que notifiquen al Distrito que desean suspender el servicio (o los servicios). Se requiere una notificación con al menos 24 horas de anticipación. Si el Cliente solicita la finalización en el mismo día (lunes a viernes) en que se recibe la llamada o la notificación en línea, se le notificará al Cliente que existe un cargo por servicio. Si el Cliente reconoce y acepta el cargo, la solicitud de finalización será procesada para el mismo día. Todos los Clientes son totalmente responsables del servicio (o servicios) hasta que cumplan con este requisito. Todos los Clientes reciben un número de confirmación al momento de la solicitud de finalización del servicio, que asistirá al Cliente y al Distrito si hay alguna pregunta futura con respecto a la fecha de responsabilidad final. Se les informa esto a los Clientes y se les pide que conserven este número en sus registros. En circunstancias normales, el Cliente que no le brinde al Distrito un número de confirmación no podrá ser liberado de su obligación hacia el Distrito. El inicio del servicio en un nuevo lugar no reduce la obligación en el lugar actual.

6.1.4. Cuentas en mora

El Distrito puede asegurar los cargos en mora mediante la presentación de gravámenes sobre los bienes inmuebles, como lo establece la ley o mediante cualquier otro método disponible para el Distrito. En el caso de que se presente una acción legal para cobrar los cargos no pagados, el Distrito tendrá derecho al pago de todos los costos, incluidos honorarios de abogados e intereses acumulados. El Demandado pagará todos los costos legales relacionados por los reclamos resueltos en favor del Distrito.

6.1.5. Impugnación de facturas

Cualquier Cliente puede impugnar una factura por escrito en cualquier momento antes de que la factura esté en mora. La factura impugnada debe pagarse por completo e incluir la declaración escrita de impugnación antes de la investigación. Una queja o solicitud de investigación oportunas serán revisadas por un gerente del Distrito, que le brindará una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión o plan de pago. Si el Distrito determina que los cargos impugnados son incorrectos, el importe de corrección será acreditado en la cuenta del Cliente o se reembolsará. Si un Cliente no está satisfecho con la determinación escrita del Distrito, tiene diez (10) días desde la fecha de determinación para apelar la factura impugnada ante el Directorio. Todas las apelaciones deben presentarse por escrito ante el Secretario del Directorio. El asunto será asignado al personal para estudio, revisión y recomendación. Al recibir la notificación de apelación, el Secretario del Directorio fijará el asunto para ser tratado en una reunión próxima del Directorio y le enviará al cliente una notificación escrita sobre la fecha y el lugar de la reunión al menos siete (7) días antes de la reunión. La decisión del Directorio es definitiva. El Distrito no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago mientras se encuentre pendiente una impugnación o apelación presentada oportunamente.

Si antes de la finalización del proceso de apelación vencen facturas adicionales, el Cliente debe enviar su giro de dinero por el importe total de las facturas posteriores. No hacerlo podría provocar la suspensión del servicio debido a la falta de pago, y todos los cargos asociados son exigibles y pagaderos.

6.1.6. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

Para clientes residenciales que demuestren un ingreso por hogar por debajo del 200 por ciento de

la línea de pobreza federal, el Distrito hará lo siguiente:

- a) Limitará los cargos por reconexión durante el horario hábil habitual a cincuenta dólares (\$50) y durante el horario no hábil a ciento cincuenta dólares (\$150). Estos límites solo se aplicarán si los cargos de reconexión del Distrito exceden realmente estos importes. Estos límites están sujetos al ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos (CPI-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales a partir del 1 de enero de 2021.
- b) Renunciará a los intereses sobre facturas en mora una vez cada 12 meses. El Distrito aplicará la renuncia a cualquier interés impago al momento de la solicitud del cliente.

El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso por hogar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si: (a) cualquier miembro del hogar es beneficiario actualmente de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Complementario/Programa de Pago Complementario del Estado o el Programa de Nutrición Complementaria Especial para Mujeres, Bebés y Niños de California; o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar se encuentra por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal.

6.2. REGLAMENTACIONES SOBRE FACTURACIÓN

6.2.1. Conservación del agua

Todos los Clientes se esforzarán por conservar agua y no permitir a sabiendas que haya pérdidas u otros desperdicios de agua. Si se usa el agua de manera derrochadora o negligente en las instalaciones del Cliente, el Distrito tiene la autoridad para suspender el servicio, después darle al Cliente una notificación cuando sea posible. El Distrito cuenta con una Ordenanza de Conservación del Agua adoptada que es aplicable a todos los Clientes y brinda detalles específicos de acciones prohibidas.

6.2.2. Condiciones de agua corriente

El Distrito no será responsable de ninguna manera por cualquier daño causado por el agua que atraviesa cualquier tubería, accesorio o artefacto relacionado con el agua que esté defectuoso o abierto mientras el Distrito está en proceso de iniciar o reconectar el servicio. La responsabilidad del Distrito termina en el medidor. El Distrito no será responsable por cualquier daño que se produzca como resultado de tuberías defectuosas o caños de agua rotos o defectuosos.

6.2.3. Condiciones de presión

El Cliente será responsable de la compra, instalación, mantenimiento y operación del regulador de presión, si lo requiere el Código de Plomería del Condado de Orange. Actualmente, se requiere un regulador de presión en cualquier servicio en donde la presión de la tubería de agua al medidor sea de 80 libras por pulgada cuadrada (PSI) o mayor. Los controles de presión por parte del personal del Distrito solicitados por el Cliente se facturarán según el cuadro de tarifas aprobado al momento en que se realicen.

6.2.4. Uso no autorizado de los servicios sin solicitud

Cualquier persona que use servicios de aguas residuales sin contar con una solicitud de servicio aceptada será responsable de todos los servicios de agua, agua reciclada o aguas residuales

brindados según se verifiquen con las lecturas del medidor, de cualquier daño a la propiedad del Distrito, incluidas cerraduras y llaves de paso angulares, y de cualquier cargo asociado. Se podrá requerir en esta ocasión un Depósito de Pago sin intereses equivalente a dos veces el saldo pendiente más grande en esta residencia o \$100.00, lo que sea mayor.

6.2.5. Fraude o abuso

Se podrá suspender el servicio e imponer el pago de penalizaciones y del costo de reparación, de ser necesario, para proteger al Distrito contra fraude o abuso. El fraude es el acto de cualquier persona que comete, autoriza, solicita, asiste o intenta cualquiera de los siguientes actos.

- a) Desviar, o causar la desviación, del servicio de agua o aguas residuales mediante cualquier medio.
- b) Realizar, o hacer que se realice, cualquier conexión o reconexión al sistema de agua del Distrito sin el consentimiento autorizado del Distrito. Como se utilizó en esta sección, “sistema de agua” significa toda la propiedad que posee el Distrito para la transmisión, recolección, almacenamiento o tratamiento de agua o aguas residuales.
- c) Adulterar la medición precisa del uso de agua, o hacer que se interfiera en ella.
- d) Adulterar cualquier propiedad que posee o usa el Distrito para brindar el servicio de agua o aguas residuales.
- e) Usar o recibir el beneficio del servicio de agua o aguas residuales del sistema del Distrito con conocimiento o con motivos para creer que el uso o la recepción de dicho servicio no están autorizados.

Existe una violación si se produce cualquiera de las condiciones mencionadas arriba en las instalaciones que posee o controla el Cliente o la persona que usa o recibe el beneficio directo del servicio de agua o aguas residuales del Distrito.

6.2.6. Servicio a instalaciones ocupadas por inquilinos

Cuando un inquilino de una propiedad alquilada presenta una solicitud de servicio, el inquilino tiene la responsabilidad primaria del pago de todos los cargos por el servicio de agua, agua reciclada y aguas residuales.

6.2.7. Acceso a las instalaciones

El personal del distrito tendrá derecho a acceder a todas las instalaciones con cualquier fin relacionado con el servicio de agua, agua reciclada y aguas residuales. El Distrito les brindará a los empleados la identificación apropiada que se le mostrará al Cliente a pedido. El Cliente es responsable de brindar condiciones seguras a los empleados del Distrito durante el ingreso y la salida.

6.2.8. Obstrucción del medidor

Si el medidor está obstruido por el paisaje u otros objetos del Cliente de modo que se impide la lectura, el Distrito le dará al Cliente registrado 25 días para corregir la situación. Si el Cliente no corrige la condición a satisfacción del Distrito dentro de este período de tiempo o si el medidor se

obstruye durante el transcurso del mantenimiento, reparaciones o cierre del Distrito, el personal del Distrito podrá remover la obstrucción y cobrarle al Cliente por el tiempo, los materiales y los equipos usados. No pagar puede dar como resultado una acción por falta de pago.

6.2.9. Errores de facturación

Si se produce un error de facturación que se determina que fue culpa del Distrito, se corregirá la cuenta en consecuencia hasta un período máximo de dos años, desde la fecha del descubrimiento. Si se produce un error de facturación que no fue culpa del Distrito, se corregirá la cuenta en consecuencia hasta un período máximo de dos años, desde la fecha del descubrimiento. En ningún momento el período de corrección, sin importar de quién fue la culpa, puede ser de más de dos años. Consulte la Sección 4.4 para conocer errores específicos por fallas del medidor.

6.3. CARGOS DE FACTURACIÓN

6.3.1. Comisiones de cobro

Si se le da la cuenta a una agencia de cobro debido a la falta de pago, el Cliente es responsable de todos los costos incurridos por la agencia en sus esfuerzos para lograr el cobro.

6.3.2. Cargo por manipulación ilegal

Si se produce una situación cubierta por la Sección 6.4.5 Fraude o abuso, se aplicará un cargo por manipulación, por incidente. Asimismo, también se cobrarán todos los costos relacionados con la corrección de la condición, incluido el tiempo, los materiales y los equipos. Con la aprobación del Directorio, el Distrito puede iniciar una acción civil conforme con la Sección 1882.1 del Código Civil de California para recuperar hasta tres veces los daños reales sufridos por el distrito, más el costo del litigio y los honorarios razonables de abogados.

6.3.3. Prueba de medidor - Depósito

Cualquier Cliente puede solicitar que se someta a prueba su medidor para evaluar su precisión pero primero debe pagar un depósito equivalente al cargo por la prueba del medidor más los costos de remoción y reinstalación del Distrito. Consulte la Sección 4.4 para obtener información más detallada.

6.3.4. Cargo por rechazo

El Cliente tendrá que pagar un cargo por rechazo por todos los pagos devueltos. El Distrito se reserva el derecho a demandar por tres veces el valor nominal de la transacción fallida o \$100.00, lo que sea mayor, además de las costas judiciales, honorarios de abogados y costos de servicio según se autorice en el artículo 1719, capítulo 522, del Código Civil de California de 1983. Todos los pagos devueltos se consideran falta de pago y están sujetos a una acción por falta de pago si el Cliente no reemplaza dicha transacción fallida con un pago en efectivo o con tarjeta de crédito equivalente al valor nominal de la transacción fallida más el cargo por rechazo dentro de un período de diez días hábiles. Todas las cuentas se convertirán en solo efectivo después de la presentación de una segunda transacción fallida en un período flotante de 12 meses. Se podrán aplicar cargos adicionales por múltiples transacciones fallidas. Esta cuenta conservará la condición de solo efectivo durante un año completo. Las formas de pago aceptables para un Cliente identificado como solo efectivo son solamente efectivo, cheque de caja y giro postal.

6.3.5. Cargo por notificación de desconexión final

Se les cobrará un cargo por notificación a todas las cuentas sujetas a una Notificación de Desconexión Final.

6.3.6. Cargo de procesamiento administrativo por suspensión del servicio.

El cargo de procesamiento administrativo incluye los costos de seguimiento, selección y procesamiento de cuentas en mora en la etapa de cierre así como la actualización de los archivos de las cuentas en el sistema de facturación de servicios. Este cargo se aplica la noche anterior al día de cierre.

6.3.7. Cargo por reconexión

Este cargo incluye dos visitas al sitio; la primera para cerrar y bloquear el medidor y la segunda para restaurar el servicio. Este cargo se aplica si el Cliente no ha realizado el pago para las 8 a. m. del día del cierre programado.

Se incurrirá en un cargo por cerraduras si hay daño o remoción de cualquier cerradura.

Si el Distrito encuentra que se ha cortado la cerradura y se ha activado el servicio de agua sin aprobación, se retirará el medidor y se obstruirá la línea. Se aplicará un cargo por reconexión adicional.

Todos los pagos para restaurar el servicio deben realizarse en efectivo, giro postal, cheque de viajero, cheque bancario certificado, tarjeta de crédito mediante pago de **facturas electrónicas** o cualquier combinación de ellos. No se acepta ninguna transacción de terceros, de cheques personales o de Cámara de Compensación Automatizada (ACH, por sus siglas en inglés) electrónica.

Si un Cliente solicita el servicio en un lugar que ha sido cerrado por falta de pago, debe proporcionar la documentación correspondiente que compruebe que el Cliente es un nuevo propietario o nuevo inquilino. La documentación quedará a discreción del Supervisor/Gerente.

6.3.8. Depósito de pago

Una cuenta puede tener que brindar un Depósito de Pago en cualquiera de las siguientes condiciones:

- a) La cuenta del cliente actual (activa o inactiva) ha sido procesada para el cierre por falta de pago.
- b) El Cliente que solicita el servicio tiene antecedentes de pagos insuficientes/falta de pago.
- c) Uso no autorizado del servicio, como se definió en la Sección 6.4.4.
- d) Fraude o abuso, como se definió en la Sección 6.4.5.
- e) Manipulación ilegal, como se definió en la Sección 6.5.2.

El Depósito de Pago residencial será como máximo de tres veces la facturación mensual promedio.

Las cuentas residenciales pueden tener que realizar depósitos en incrementos de \$100.00; sin embargo, el Distrito se reserva el derecho de solicitar el depósito completo adeudado. Todas las demás categorías de clase de tarifa de Cliente se revisarán y se les aplicará un Depósito de Pago de manera individual. No se pagará ningún interés sobre los depósitos. Se le devolverá el depósito al cliente registrado después de doce meses consecutivos de buen historial de pagos, es decir, ninguna factura en mora ni cierre por falta de pago. Los depósitos no se pueden aplicar para una posterior factura en mora pero se conservarán y se aplicarán para la factura final ante la finalización del servicio.