



Apartado de correos 261  
Forestville, CA 95436-0261  
Teléfono (707) 887-1551 Fax (707) 887-1552  
info@forestvillewd.com

## ORDENANZA NO. 71

### **UNA ORDENANZA PARA ESTABLECER UNA POLÍTICA DE DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POR FALTA DE PAGO Y QUE MODIFICA LA ORDENANZA NO. 64 DEL DISTRITO DE AGUA DE FORESTVILLE, ARTICULO 12 DE LA ORDENANZA NO. 2, Y ENMIENDAS ANTERIORES A ESTAS.**

SE DECRETA por la Junta Directiva del Distrito de Agua de Forestville (el "Distrito"), Condado de Sonoma, California, lo siguiente;

Cuenta Atrasada: Las cuentas atrasadas se definen en lo sucesivo como cualquier cuenta con cargos por servicio que permanezcan sin pagar (y sin haber hecho arreglos para pagos diferidos o reducidos, o establecido un programa de pago alternativo, o presentado para objetar o apelar la factura vencida) al cierre del veinticinco (25) día laboral después de la emisión de la factura en la que se establecieron los cargos no pagados. Las siguientes normas se aplican al cobro de las cuentas atrasadas:

1. Cuentas con saldos pequeños: Cualquier saldo en una cuenta atrasada de \$20 o menos puede ser trasladado y agregado al siguiente período de facturación sin incurrir en un cargo por demora o en una acción de cobro adicional. Dicha acción puede ser tomada a discreción del Distrito.
2. Tasas de demora: Se cobrará una tasa de demora por el importe establecido en la Ordenanza 65, o en cualquier Ordenanza posterior, a las cuentas morosas.
3. Acuerdos de pago alternativos: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio dentro del período normal de pago puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar un cargo por demora o la 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.

Las siguientes son las bases sobre las que el Distrito concederá una solicitud de acuerdo de pago alternativo:

- a. Certificación del proveedor de atención primaria: Certificación de un Proveedor de Atención Primaria (Médico General, Obstetra/Ginecólogo, Pediatra, Médico de Familia, Clínica de Atención Primaria, Hospital o Clínica Ambulatoria) que certifique que la finalización del servicio pondrá en peligro la vida o supondrá una

grave amenaza para la salud y seguridad de cualquier residente del local donde se presta el servicio.

- b. Financieramente imposibilitado de pagar: El cliente demuestra que esta financieramente imposibilitado de pagar el servicio dentro del ciclo normal de facturación del Distrito. Se considerará que el cliente esta financieramente imposibilitado de pagar el servicio dentro del ciclo normal de facturación 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 Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- c. El cliente está dispuesto a suscribir un acuerdo de amortización, un programa de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de acuerdo con las políticas escritas del presente documento, con respecto a todos los cargos en demora.

Los clientes pueden ponerse en contacto con el Distrito al (707) 887-1551 para hablar sobre las opciones de cómo evitar la interrupción del servicio. Las solicitudes de arreglos de pago alternativos deben presentarse al Distrito por escrito en 6530 Mirabel Rd, Forestville, CA 95436.

Los arreglos de pago alternativos pueden incluir cualquiera de las siguientes adaptaciones:

- a. Amortización del saldo vencido.
- b. Participación en un plan de pagos alternativo.
- c. Una reducción parcial o total del saldo vencido financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
- d. Un aplazamiento provisional del pago.

Los acuerdos de pago alternativos deben realizarse por escrito y ser firmados por el cliente y un representante del Distrito. El Distrito puede elegir cuál de las opciones anteriores asume el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. Por lo general, la opción de pago ofrecida debe dar lugar a la devolución de cualquier saldo pendiente en un plazo de 12 meses. El Distrito puede conceder un periodo de reembolso más largo si considera que es necesario para evitar dificultades indebidas al cliente en función de las circunstancias de cada caso. Los clientes no podrán solicitar un acuerdo de pago alternativo para cualquier cargo subsiguiente no pagado mientras esté vigente un acuerdo de pago alternativo. El incumplimiento de los términos y condiciones de un acuerdo de pago alternativo dará lugar a la emisión de una notificación de desconexión por escrito, que se emitirá con no menos de cinco (5) días de antelación a la interrupción del servicio.

4. Notificaciones adicionales: Como cortesía, el Distrito hará todo lo posible y de buena fe para notificar al cliente que la cuenta sigue en demora y que se llevarán a cabo más acciones de cobro aproximadamente 60 días después de la emisión de la factura. El medio de notificación se basará en la preferencia de notificación (texto, teléfono o correo electrónico) seleccionada por el cliente. Los clientes que no hayan seleccionado un medio de notificación podrán ser notificados por medio de un colgante en la puerta, por teléfono o por correo electrónico. El Distrito no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto del teléfono o del correo electrónico que no haya sido actualizada por el cliente.
5. Notificación de desconexión por escrito: El Distrito no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago del cliente haya estado atrasado por lo menos 60 días. El Distrito se pondrá en contacto con el cliente por escrito al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. La notificación de desconexión por escrito se enviará a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio de agua son diferentes, se enviará una segunda notificación a la dirección de servicio y se dirigirá al "ocupante". La notificación de desconexión por escrito incluirá:
- Nombre y dirección del cliente
  - Importe vencido
  - Fecha en la que se requiere el pago o los acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio
  - Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización
  - Descripción del proceso para objetar o apelar una factura
  - El número de teléfono del distrito y un enlace web a la política de cobro por escrito del distrito
- a. Notificación a los inquilinos residenciales/ocupantes de una residencia con medidor individual: El Distrito hará todo lo posible y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación escrita, cuando la cuenta del servicio de agua esta atrasada y sujeta a desconexión al menos 10 días antes de que se corte el servicio de agua. En la notificación escrita se informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho en hacerse cliente del Distrito sin que se le exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que se exonere la cantidad adeudada en la cuenta atrasada , el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de arrendamiento en forma de un contrato de alquiler o prueba de pagos de alquiler.
- b. Notificación a los inquilinos/ocupantes de un complejo de varias unidades que reciben el servicio a través de un contador principal: El Distrito hará todo lo posible y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación escrita colgada en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión al menos 10 días antes de

que se corte el servicio de agua. La notificación escrita informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho en hacerse cliente del Distrito sin que se le exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos subsiguientes por el servicio de agua en la(s) dirección(es) servida(s) 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 han cumplido con esos requisitos.

6. Plazo de desconexión: Todos los cargos por servicio de agua atrasados y las tarifas asociadas deben ser recibidos por el Distrito antes de las 5:00 p.m. del día especificado en la notificación de desconexión por escrito.
7. Desconexión del servicio de agua por falta de pago: El Distrito desconectará el servicio de agua apagando, y en algunos casos bloqueando, el medidor. Antes de desconectar el servicio, se notificará al cliente mediante una notificación de desconexión por escrito al menos 7 días hábiles antes de la terminación. Se cobrará al cliente una cuota para restablecer el servicio en el sistema de facturación, independientemente de que el contador se haya apagado físicamente. El contador se bloqueará en la posición de apagado si no se recibe el pago en un plazo de 7 días a partir de la rescisión inicial y se cobrará una cuota de desconexión.
8. Restablecimiento del servicio: Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una cuota de restablecimiento. El Distrito se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea posible pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes de que finalice el siguiente día laborable regular tras el pago de cualquier cantidad vencida y de las cuotas atrasadas atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de agua que sea activado por cualquier persona que no sea personal del Distrito o sin la autorización del Distrito puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que se produzca como resultado del restablecimiento no autorizado del servicio es responsabilidad del cliente. La información sobre cómo restablecer el servicio se proporcionará en el momento en que se desconecte el servicio o antes.
9. Restablecimiento del servicio fuera del horario comercial: El servicio restablecido después de las 5:00 p.m. de lunes a viernes, fines de semana o días festivos, tendrá un cargo por restablecimiento fuera de horario. El servicio no se restablecerá después de las horas normales de trabajo a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento fuera de horario y haya firmado un acuerdo en el que reconoce la tarifa y se compromete a ponerse en contacto con el departamento de facturación del Distrito a

más tardar al mediodía del siguiente día hábil para pagar la tarifa correspondiente. La cuota de restablecimiento fuera de horario se suma a la cuota de restablecimiento normal y a la cuota de retraso por cuenta vencida. El personal del distrito que responda a las llamadas de servicio no está autorizado a cobrar el pago, pero indicará al cliente que se ponga en contacto con el departamento de facturación antes del mediodía del siguiente día laboral. Los servicios apagados y bloqueados no pueden restablecerse fuera de horario.

A veces el servicio de agua se interrumpe porque el servicio es una cuenta nueva y el Distrito no ha recibido una solicitud para establecer el servicio. Si el servicio se restablece después del horario de trabajo porque el cliente aún no ha establecido el servicio, el cliente debe acordar ponerse en contacto con el departamento de facturación para establecer el servicio el siguiente día hábil y se exonerará el restablecimiento fuera de horario. Si el servicio se interrumpe por cualquier razón no identificada anteriormente, el servicio debe restablecerse lo antes posible y el cliente debe ponerse en contacto con el departamento de facturación para resolver el problema. En este caso no se cobrará ninguna tasa de restablecimiento fuera de horario.

10. Notificación de la disposición del cheque devuelto: Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará la cuenta como no pagada. El Distrito hará todo lo posible y de buena fe para notificar al cliente por teléfono o correo electrónico del cheque devuelto. Se generará una notificación de 48 horas de terminación del servicio debido a un cheque devuelto. El medio de notificación se basará en la preferencia de notificación (texto, teléfono o correo electrónico) seleccionada por el cliente. Los clientes que no hayan seleccionado un medio de notificación serán notificados por teléfono. Si el Distrito no puede ponerse en contacto por texto, teléfono o correo electrónico, se hará todo lo posible de buena fe para visitar la residencia y dejar una notificación de terminación del servicio.

El servicio de agua se desconectará si el importe del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en la fecha especificada en la notificación de terminación o antes. Todas las cantidades pagadas para canjear un cheque devuelto y para pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

11. Cheques devueltos por servicio previamente desconectado: En el caso de que un cliente ofrezca 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 rápidamente el servicio sin dar más notificación. No se dará una notificación de terminación de 48 horas en el caso de un cheque no negociable ofrecido para el pago de los cargos de agua que estaban sujetos a la interrupción.

Cualquier cliente que emita un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio cortado por falta de pago deberá pagar en efectivo, con tarjeta de crédito o con

fondos certificados para restablecer futuras desconexiones del servicio durante un periodo de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.

12. Facturas objetadas: Si un cliente objeta la factura y ejerce su derecho a apelar ante la Junta Directiva, el Distrito no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.
13. Vigencia sobre la Ordenanza No. 2: Salvo que se modifique por la presente Ordenanza, las disposiciones de la Ordenanza No. 2 siguen siendo plenamente vigentes.
14. Entrada en vigor: La presente Ordenanza entrará en vigor el 1 de febrero de 2020.

En sesión ordinaria de la Junta Directiva del Distrito de Agua de Forestville, finalmente SE APROBÓ Y SE ADOPTÓ la Ordenanza No. 71 este 14<sup>avo</sup> día de enero de 2020 en votación nominal regular de los miembros de dicha Junta por el siguiente voto:

Bandettini: Ausente

Aldridge: Aye

McDermott: Aye

Morgan: Aye

Hughes: Aye

Votos a favor: 4    Votos en contra:    0 Ausencia:    1 Abstención: 0