

## Distrito Municipal de Agua de Marin: Política para la Suspensión del Servicio de Agua por Falta de Pago

Esta política establece el proceso del Distrito Municipal de Agua de Marín para la suspensión del servicio de agua por falta de pago. Esta política se puede consultar en el sitio web del Distrito en ([www.marinwater.org](http://www.marinwater.org)). Se puede comunicar con los representantes de Servicio al Cliente del Distrito por teléfono al 415-945-1400, durante el horario normal de trabajo (de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:15 p.m. hora estándar del Pacífico), para estudiar las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con esta política.

**FECHA DE VENCIMIENTO:** Todas las facturas por el servicio de agua son pagaderas a la vista.

**CUENTAS MOROSAS:** Toda factura que no sea pagada en su totalidad para el fin del día laborable 30 días calendario después de la fecha de facturación que aparece en la factura será considerada morosa.

**CARGOS MORATORIOS:** Si no se recibe el pago completo para el fin del día laborable aproximadamente treinta y seis días calendario después de la fecha de facturación que aparece en la factura, se cobrará un cargo moratorio de tres dólares (\$3) por período de facturación y un por ciento (1%) de la cantidad vencida.

**SUPRESIÓN DEL CARGO MORATORIO:** A petición del cliente, el Distrito suprimirá un cargo moratorio por cada período de doce (12) meses.

**ARREGLOS DE PAGO ALTERNATIVO, DIFERIDO O REDUCIDO:** El cliente que no pueda pagar la cantidad total facturada por su servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo, diferido o reducido. Si bien el acuerdo y la adhesión a los términos de un arreglo de pago alternativo, diferido o reducido evitará la suspensión del servicio, la cuenta del cliente permanecerá en mora hasta que el cliente se ponga al día con todas las cantidades facturadas. El Distrito considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud del cliente y determinará si se justifica un arreglo de pago alternativo, diferido o reducido.

Los arreglos de pago alternativo, diferido o reducido que se extiendan hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, el cual debe establecerse por escrito y firmarse por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo sin pagar en un período determinado por el Distrito, que no excederá los 12 meses a partir de la fecha de vencimiento original que aparece en la factura. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día con las nuevas facturas emitidas en cada período de facturación posterior. El plan de amortización requerirá que se realice el primer pago amortizado al momento de hacer el arreglo. El cliente no podrá solicitar más amortización de ningún cargo posterior no pagado mientras esté pagando los cargos morosos conforme a un plan de amortización.

El no cumplir con los términos de un plan de pago alternativo, diferido, reducido o amortizado resultará en la emisión de una notificación por escrito de la mora de pago y una notificación de suspensión inminente. La notificación de suspensión tendrá la forma de una notificación final entregada a la dirección de servicio no menos de 5 días laborables antes de la suspensión del servicio.

**CLIENTES DE BAJOS INGRESOS CON UNA CERTIFICACIÓN MÉDICA:** MMWD no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si un cliente o un inquilino de un cliente presenta las siguientes pruebas o demuestra todo lo siguiente al Departamento de Servicio al Cliente del Distrito antes del fin del día laborable en el día especificado en la notificación por escrito de la suspensión:

1. La certificación por parte de un proveedor de atención primaria, según se define en la sección 14088 (b)(1)(A-B) del Código de Bienestar e Instituciones, incluyendo a título de ejemplo al (médico general, obstetra/ginecólogo, pediatra, médico familiar, clínica de atención primaria, hospital, o clínica para pacientes externos) de que la suspensión del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente del lugar donde se presta el servicio residencial; y
2. Una incapacidad para pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. (Se considerará que un cliente o el inquilino de un cliente es incapaz de pagar si algún miembro de su grupo familiar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de Ingresos Complementarios de Seguridad/Pagos Suplementarios del Estado o el programa de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, Bebés y Niños de California, o si el cliente declara que el ingreso anual del grupo familiar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal); y
3. El cliente ha acordado firmar un acuerdo de amortización, un plan alternativo de pago o un plan de pagos diferidos o reducidos.

**NOTIFICACIONES ADICIONALES:** Como cortesía, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por llamada telefónica automatizada al número de teléfono proporcionado por el cliente para propósitos de facturación, así como por notificación por escrito enviada a la dirección de facturación en la cuenta de que sigue sin efectuarse el pago y que se tomarán medidas adicionales de cobro si el saldo vencido no se paga en su totalidad o si no se hace un arreglo de pago alternativo, diferido o reducido antes de la fecha de la suspensión.

**NOTIFICACIÓN POR ESCRITO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA:** El Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago del cliente haya estado en mora durante por lo menos 60 días calendario. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito por lo menos 7 días laborables antes de la suspensión del servicio de agua por falta de pago. La notificación por escrito de suspensión se enviará por correo a la dirección de facturación designada en la cuenta. Si la dirección de facturación y la dirección de la propiedad donde se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará por correo una segunda notificación dirigida al “Ocupante” a la dirección del servicio. En caso de los clientes que reciben correo en apartado postal, el Distrito entregará la notificación dirigida al “Ocupante” al lugar del servicio. La notificación por escrito de suspensión incluirá:

- El nombre y la dirección del cliente;
- La ubicación del servicio de agua que se suspenderá;
- La razón de la suspensión, incluyendo la cantidad que está en mora;
- La fecha para la que se requiere el pago o los acuerdos de pago para evitar la suspensión del servicio;
- Una descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos en mora;
- Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y la apelación de la factura;
- Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente pueda solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo; y
- El número de teléfono del Departamento de Servicio al Cliente del Distrito y la dirección de internet donde se puede consultar la política escrita del Distrito para la Suspensión del Servicio de Agua por Falta de Pago.

## LRELACIONES PROPIETARIO-INQUILINO

### a. **Notificación a los inquilinos/ocupantes residenciales**

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 está en mora, por lo menos diez (10) días antes de suspender el servicio. La notificación por escrito informará a los inquilinos/ocupantes que tienen el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin tener que pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa, siempre que estén de acuerdo con los términos y condiciones del servicio, satisfagan los requisitos de la ley y todas las reglas aplicables del Distrito, y estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que la cantidad a pagar en la cuenta morosa sea suprimida en virtud de la sección 11.28.030 del Código del Distrito Municipal de Agua de Marin, el inquilino/ocupante debe presentar un comprobante del derecho de ocupación en la forma de un contrato de arrendamiento o comprobantes de pago de la renta antes de asumir la responsabilidad financiera de la cuenta.

Si la notificación por escrito de la suspensión es devuelta por correo sin poder ser entregada, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y entregar una notificación de suspensión del servicio de agua por falta de pago y una copia de la presente política. Se aplicará un cargo de treinta dólares (\$30) a la cuenta del cliente.

**FECHA LÍMITE DE PAGO PARA EVITAR LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA:** Se debe recibir el pago de todos los cargos en mora por servicio de agua y las cuotas asociadas en el Departamento de Servicio al Cliente del Distrito, ubicado en 220 Nellen Avenue, Corte Madera, CA 94925, durante el horario normal de trabajo (de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., hora estándar del Pacífico) en o antes de la fecha establecida en la notificación escrita de suspensión.

**CARGOS POR DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA:** Para reanudar o continuar el servicio que ha sido suspendido por falta de pago, el cliente debe pagar un cargo tanto por desconexión como por reconexión del servicio, de \$50 durante el horario normal de trabajo y \$100 fuera del horario normal de trabajo. El Distrito intentará reconectar el servicio tan pronto como sea posible pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes de que termine el siguiente día laborable después de recibir en el Departamento de Servicio al Cliente del Distrito el pago de todas las cantidades vencidas y las cuotas morosas. Los pagos que no se hagan en persona al Departamento de Servicio al Cliente sino por cualquier otro método, incluyendo a título de ejemplo el pago de facturas en línea, respuesta de voz interactiva (IVR), cámara de compensación automatizada (ACH), etc. están sujetos a un tiempo de procesamiento de tres a cinco días laborables antes de reanudar el servicio. El servicio de agua que sea conectado por cualquier persona que no sea personal del Distrito, con o sin autorización del Distrito, puede estar sujeto a multas, penalidades y cargos o cuotas adicionales. Todo daño que ocurra como resultado de la reconexión no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

**APLICACIÓN DE LOS PAGOS:** Todos los pagos de las facturas se aplicarán primero a cualquier depósito de seguridad obligatorio; segundo, a cualquier saldo transferido de una cuenta cerrada a un servicio existente; tercero, a cualquier cargo por mora; cuarto, a cualquier saldo vencido; y quinto, a los cargos actuales.

**CHEQUES DEVUELTOS:** Al recibir un cheque devuelto por el servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará la cuenta sin pagar y evaluará los cargos moratorios y las posibles suspensiones del servicio a partir de la fecha establecida en la factura sin pagar. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por correo del pago devuelto. Se aplicará a la cuenta del cliente un cargo de quince dólares (\$15) por cada cheque devuelto. Todas las cantidades pagadas para redimir un cheque devuelto y para pagar el cargo del cheque devuelto deben ser en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados.

**CHEQUES DEVUELTOS UTILIZADOS PARA EL PAGO DE LAS CUOTAS DE RECONEXIÓN Y LAS CANTIDADES EN MORA:** En el caso de que un cliente pague con un cheque para restablecer el servicio de agua que ha sido suspendido por falta de pago y el Distrito restablece el servicio, el Distrito podrá suspender el servicio sin previo aviso si el cheque del cliente es devuelto. El cliente deberá pagar en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados para restablecer toda suspensión de servicio por un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.

**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA REVISIÓN Y APELACIÓN DE LA FACTURA:** Los clientes deben comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente del Distrito para aclarar y/o impugnar una factura, solicitar la amortización de cargos no pagados, mostrar una buena causa por la cual el servicio de agua no debe suspenderse, presentar quejas o solicitar una investigación con respecto a su servicio o sus cargos. Si el Departamento de Servicio al Cliente del Distrito no resuelve la disputa del cliente, por lo menos dos días laborables antes de la fecha de suspensión, el cliente podrá apelar la decisión del Departamento de Servicio al Cliente del Distrito solicitando una audiencia ante el Tesorero del Distrito o su designado antes de la suspensión del servicio de agua en virtud de las secciones 11.28.030(h)(ii) y 11.28.040 del Código del Distrito Municipal de Agua de Marín. Si la decisión del Tesorero del Distrito o su designado no es satisfactoria para el cliente, el cliente podrá apelar la decisión presentando una notificación escrita de apelación al Gerente General del Distrito en el plazo de siete días laborables de la decisión del Tesorero del Distrito o su designado, en virtud de la Sección 11.28.065 del Código del Distrito Municipal de Agua de Marín.