

DISTRITO DE AGUA DEL NORTE DE MARIN

POLÍTICA: CARGOS TARDÍOS Y CORTE DEL SUMINISTRO NÚMERO DE PÓLIZA: 6

Fecha original: 2002
Última revisión: 06/16/20
Última revisión: 06/16/20

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Puede comunicarse con el personal de Atención al Cliente del Distrito de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., llamando al 415-897-4133 para hablar de las opciones disponibles para evitar el corte del servicio de agua.

FECHA DE VENCIMIENTO DE LA FACTURA:

Las facturas habituales se envían por correo cada dos meses (6 veces al año) y el pago vence en la fecha de la factura la ("Fecha de vencimiento"). Todos los cargos deben pagarse en su totalidad a más tardar 60 días después de la fecha de vencimiento. Si no se recibe el pago en un plazo de 60 días a partir de la fecha de vencimiento, se aplicará una multa por pagos atrasados.

AVISO DE RECORDATORIO:

Si no recibe el pago en un plazo de 30 días a partir de la fecha de vencimiento, se enviará por correo un aviso de recordatorio. Solo se enviará un aviso de recordatorio por ciclo de facturación. El aviso de recordatorio no ampliará la fecha de vencimiento.

MULTAS POR PAGOS ATRASADOS:

Una vez que una factura haya superado los 60 días de vencimiento, se aplicará una multa por pagos atrasados de \$25.

PLANES DE PAGO:

El Distrito ofrece planes de pago de hasta 12 meses de duración para el pago de cargos atrasados. La duración y el pago mínimo quedan a discreción del Distrito. Los planes de pago y los cargos subsecuentes en la cuenta deben estar al día para evitar cargos adicionales, multas o el corte del servicio de agua.

CORTE DEL SERVICIO DE AGUA:

Si una factura no se paga en un plazo de 60 días a partir de la fecha de vencimiento, se podrá cortar el servicio de agua en el domicilio de la cuenta y se aplicarán cargos y multas adicionales. A discreción del Distrito, se podrá iniciar el siguiente proceso una vez que una cuenta haya acumulado 60 días de vencimiento:

1. Se enviará por correo un aviso de corte del servicio a la dirección del titular de la cuenta y, si es diferente, al domicilio del servicio (dirigida al "Ocupante") a más tardar 10 días antes de la fecha en que se cortará el servicio de agua. Además, el aviso de corte del servicio deberá ponerse en un lugar visible en el domicilio del servicio.

2. El aviso de corte del servicio deberá incluir como mínimo, la siguiente información:
 - a. El nombre y la dirección del titular de la cuenta.
 - b. La cantidad de la deuda.
 - c. La fecha límite en la que se debe hacer el pago o acordar el pago para evitar el corte del servicio de agua.
 - d. Información sobre cómo solicitar la revisión y la apelación de la factura adeudada.
 - e. Información sobre cómo solicitar una prórroga del plazo de pago, incluyendo la formalización de un plan de pago para saldar los cargos atrasados.
 - f. Información sobre cómo los inquilinos, si el propietario es el titular de la cuenta, pueden convertirse en clientes directos del Distrito y asumir la responsabilidad de los cargos subsecuentes por el servicio de agua.

Excepciones al corte del servicio de agua:

1. No se cortará el servicio de agua mientras el Distrito esté revisando una factura o mientras haya una apelación pendiente, de conformidad con la Política 6 del Distrito.
2. Si el titular de la cuenta o el residente afirma que la factura ya se ha pagado, el representante de Atención al Cliente le pedirá un recibo. Si no se presenta un recibo, el representante de Atención al Cliente dejará el agua abierta y le indicará al titular de la cuenta o al residente que llame a la oficina. Se deberá presentar un comprobante de pago o hacer un pago de reemplazo para evitar el corte del servicio.
3. No se cortará el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones.
 - a. El titular de la cuenta o el inquilino presenta un certificado de un proveedor de atención primaria en la que se indique que la interrupción del servicio residencial pondría en peligro la vida o supondría una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente del inmueble en el que se presta el servicio.
 - b. El titular de la cuenta está dispuesto a aceptar un acuerdo de plan de pago alternativo sobre todos los cargos adeudados y dicho plan lo firma el titular de la cuenta en un plazo de 5 días a partir de la solicitud o del aviso de corte del servicio.
 - c. Se demuestra que el residente del domicilio del servicio de agua, si es el titular de la cuenta, no tiene capacidad financiera para pagar el servicio residencial en el ciclo de facturación habitual del Distrito. Se considerará que el titular de la cuenta o el residente no tiene capacidad financiera para pagar el servicio residencial en el ciclo de facturación habitual del Distrito si algún miembro del hogar al que se le cortará el servicio de agua es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Estatal Suplementario, o el Programa de Asistencia Nutricional Especial para Mujeres, Bebés y Niños de California, o si los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200% de nivel federal de pobreza.
 - i. Si se cumple alguna de las condiciones 3a, 3b, o 3c, el titular de la cuenta o el residente será elegible para establecer un acuerdo de plan de pago alternativo sobre todos los cargos atrasados, que no excederá los 12 meses a partir de la fecha del acuerdo. Mientras el acuerdo esté vigente, la cuenta deberá permanecer libre de nuevos retrasos en los pagos.

- ii. Si cualquier plan de pago alternativo acumula un atraso de más de 60 días, o si los cargos actuales del servicio de agua acumulan un atraso de más de 60 días, el Distrito podrá poner un aviso final de corte del servicio en el domicilio de servicio, indicando que se cortará el servicio de agua. El aviso final de corte del servicio se publicará 5 días antes de la fecha del corte.

ACTIVACIÓN Y COBROS FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN:

1. La activación y los cobros se harán en cualquier momento entre las 5:00 p.m. y 8:00 a.m. a menos que:

En los días de corte del servicio, se advierte al representante de guardia que no se debe restablecer el servicio después de las 5:00 p.m. a ninguna persona en la lista de cortes que tenga un historial de incumplimiento y haya estado en la lista más de cuatro veces. La decisión queda a criterio del representante de servicio. El representante tiene derecho a hacer una excepción a esta regla general basándose en su experiencia con el consumidor. Se debe llamar al Departamento de Policía de Novato o al sheriff del condado de Marin (West Marin) siempre que el representante de servicio considere que se necesita una escolta.

2. El servicio de Atención al Cliente avisará al titular de la cuenta o al residente para que tenga el pago (en efectivo o con cheque) listo para el representante de servicio técnico de guardia.
3. El servicio de Atención al Cliente obtendrá el teléfono del titular de la cuenta o del residente para que el representante de Atención al Cliente de guardia pueda llamarlo y hablar de cualquier problema.

CARGOS DE ACTIVACIÓN:

Si se corta el servicio de agua, se aplicarán los siguientes cargos para restablecer el servicio en el domicilio:

\$35.00 (de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)

\$60.00 (tardes, fines de semana y días festivos)

El servicio de Atención al Cliente comunica esta información al consumidor antes de enviar a un representante del servicio fuera del horario de atención.

Si el representante de Atención al Cliente o el personal de la oficina determinan que existe una situación de dificultad económica, el Cargo de activación se puede incluir en la próxima factura.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO POR OTRAS INFRACCIONES DEL CLIENTE:

El Distrito se reserva el derecho de suspender el servicio público si hay incumplimiento de las ordenanzas, reglas o reglamentos del Distrito, excepto en caso de incumplimiento de pago.

OTRAS SOLUCIONES:

Además de la suspensión del servicio público, el Distrito podrá iniciar cualquier otra acción legal o equitativa disponible por la falta de pago de los cargos del servicio público, incluyendo entre otras: garantizar el cobro de las cantidades adeudadas mediante la presentación de embargos sobre bienes inmuebles, la presentación de una reclamación o una acción legal, o el envío de la deuda pendiente a un servicio de cobro. Si el fallo sea favorable al Distrito, el Distrito tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluyendo las cuotas y los intereses acumulados.

Revisiones: 2002, 2006, 2013, 2020