

## **SECCIÓN 3700. POLÍTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE**

<u>Sección</u>	<u>Título</u>	<u>Página</u>
3701	General.....	1
3702	Condiciones de Servicio .....	1
3703	Área de Servicio .....	1
3704	Conexiones de Servicio y Medidores .....	1
3705	Descripción del Servicio .....	4
3706	Procedimiento de Solicitud .....	7
3707	Contratos Especiales .....	8
3708	Prohibida la Reventa de Agua y Entrega a otras Instalaciones .....	8
3709	Depósitos de Seguridad .....	9
3710	Avisos.....	11
3711	Facturación de Cuentas del Agua .....	12
3712	Pago de Facturas.....	12
3713	Impago e Interrupción del Suministro de Agua Residencial .....	14
3714	Facturas en Disputa .....	17
3715	Acuerdos de Pago .....	18
3716	Cliente Registrado.....	18
3717	Interrupción del Servicio por Motivos Distintos al . Impago .....	20
3718	Error del Medidor.....	20
3719	Información de la Cuenta del Cliente/Usuario ...	22
3720	Créditos por Fugas.....	22

**SECCIÓN 3700. POLÍTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE****§ 3701. General**

Esta sección establece los términos y condiciones bajo los cuales el Distrito proporcionará suministro de agua a sus clientes/usuarios y está sujeto a cambios de forma ocasional a discreción de la Junta Directiva. La Junta Directiva tiene el derecho de interpretar las normas y puede proporcionar una norma sobre cualquier punto que no esté específicamente cubierto en este documento.

Será la política del Distrito procurar proporcionar el suministro de agua sin discriminación y de acuerdo con principios comerciales sólidos; que las tarifas serán razonablemente uniformes para todos los clientes dentro de las clasificaciones y que los precios del suministro de agua se basarán en los costos reales del servicio para todos los clientes sin categorías de tarifas especiales para clases sociales o económicas seleccionadas.

El objetivo de estas políticas es facilitar una orientación a los clientes y al personal del Distrito para lograr el objetivo común de un suministro de agua eficiente y seguro.

**§ 3702. Condiciones de Servicio**

El Distrito proporcionará servicio de agua si se realiza una solicitud para dicho servicio de la forma en que se indica a continuación. A menos que la Junta Directiva determine lo contrario, las cartas de Will Serve se cancelarán si el proyecto no comienza dentro de los tres años a partir de la fecha de emisión.

**§ 3703. Área de servicio**

El Distrito solo puede dar servicio dentro de sus límites; sin embargo, la Junta Directiva puede autorizar la venta de agua excedente a otras entidades, a través de acuerdos de intercambio y bajo condiciones y tarifas especiales según lo establecido.

**§ 3704. Conexiones de Servicio y Medidores**

A. Instalación. El Distrito medirá todos los servicios de agua y aplicará el cronograma de tarifas a los mismos. Salvo que se estipule lo contrario mediante un acuerdo por escrito, el Distrito proporcionará e instalará, a cargo del solicitante (y de acuerdo con la Sección 2500, Tarifas, tasas y cargos), conexiones de servicio y medidores del tamaño y en los lugares que solicite el solicitante; considerando, sin embargo, que el Distrito se reserva el derecho de hacer la determinación final sobre el tamaño y la ubicación de cada conexión de servicio y medidor. Las conexiones de servicio y los medidores estarán conectados al sistema de distribución del Distrito y estarán contenidos dentro del derecho de paso o servidumbre del Distrito (o público).

B. Pago de las tarifas de conexión. Las tarifas de conexión se pagan al momento de solicitar el servicio. Tras la aceptación y aprobación del Distrito, el solicitante estará autorizado a conectarse al sistema de agua por un período de un año a partir de la fecha de aprobación. Si la conexión no se

realiza dentro de un (1) año, se requiere una nueva solicitud, incluyendo las tarifas y cargos vigentes para la fecha de esa solicitud. Los honorarios y cargos pagados previamente por el solicitante se acreditarán a los honorarios y cargos adeudados. Si el solicitante no actualiza su solicitud, se revocará el status y se emitirá un reembolso, menos los cargos administrativos.

C. Cambio en la Ubicación del Medidor/Manipulación.

1. Los medidores o tuberías laterales de servicio movidos para la conveniencia del cliente/usuario serán reubicados a expensas del cliente/usuario. Los medidores o tuberías laterales de servicio movidos para propósitos del Distrito serán movidos a expensas del Distrito. Se facturará a un cliente/usuario que solicite la reubicación en función del tiempo real y los materiales necesarios para realizar la reubicación. La reconexión al lado del cliente del medidor será a cargo de los clientes/usuarios.
2. Los medidores, cajas de medidores y tuberías laterales de servicio son propiedad del Distrito y no deben ser manipulados ni reubicados por personal que no sea del Distrito. Si, en opinión del Distrito, un medidor o tubería lateral de servicio se ha visto afectado o alterado de alguna manera, o si el medidor o servicio lateral se ha dañado o alterado de alguna manera, el cliente/usuario será notificado y será responsable de todo costos incurridos para reparar el daño y/o cualquier costo para reubicar el medidor o tubería lateral a una ubicación determinada por el Distrito.

D. Cambio en el Tamaño del Medidor y/o Clasificación

1. Si el Distrito determina que un medidor existente necesita ser reemplazado por un medidor de un tamaño diferente, el costo del cambio será el costo real del nuevo medidor más el costo de la instalación de una nueva línea de servicio, si corresponde. Un aumento en el tamaño del medidor puede requerir una línea de servicio más grande. Todos los costos son a cargo del cliente/usuario.
2. El Cargo de Instalaciones de Capital por aumentar el tamaño de un medidor o por un cambio en la clasificación en cualquier conexión de servicio es la diferencia entre la cantidad recibida originalmente por el Distrito en el momento de la solicitud y la tarifa actual del tamaño más grande solicitado. Además, el cliente/usuario es responsable del pago de cualquier otra tarifa y cargo aplicable (es decir, tarifas de capacidad de la Autoridad de Aguas del Condado de San Diego, etc.).

3. No se puede dar crédito por la reducción de un servicio existente; no se otorgará crédito por el medidor o materiales relacionados.
4. Si un cliente/usuario con un medidor activo existente subdivide la parcela, el cliente/usuario será elegible para recibir un crédito del monto realmente pagado en el momento de la solicitud original. El crédito solo se puede aplicar a los servicios de medición dentro del área de la parcela original y no se puede usar en otras propiedades. Los medidores que han sido colocados en estado "In-Active" por un período superior a cinco años no son elegibles para créditos. No se otorgará crédito por el medidor, servicio lateral o materiales relacionados.
5. Los servicios del distrito están disponibles durante el horario comercial publicado, con la excepción que a cualquier solicitud de servicio que se realice para la conveniencia del cliente que resulte en horas extras para el personal del distrito, se le cobrará una tarifa fuera del horario de acuerdo con la Sección 2500, Tarifas, Tarifas y Cargos. Para propósitos de esta política, las solicitudes hechas después de las 4:30 pm del día hábil serán consideradas fuera del horario de atención. Este servicio no está disponible para clientes a quienes se les ha cancelado su servicio por falta de pago. Estos clientes deben esperar hasta el siguiente día hábil para restablecer el servicio si su pago no se ha recibido antes de la hora de cierre. El personal que realice servicios de emergencia fuera del horario de atención no aceptará pagos.

E. Propiedad. La conexión de servicio y el medidor son propiedad del Distrito, y el Distrito se reserva el derecho de repararlos, reemplazarlos y mantenerlos, así como de eliminarlos al interrumpir el servicio.

F. Mantenimiento. La conexión del servicio, incluido el medidor y la caja del medidor, será reparada y mantenida por el Distrito a su cargo, excepto cuando ocurra un daño debido a la negligencia del cliente/usuario, o de la familia, huéspedes, invitados o agentes del cliente/usuario, en cuyo caso el cliente/usuario pagará las reparaciones realizadas por el Distrito. El Distrito no es responsable por la instalación o mantenimiento de válvulas, reguladores, filtros o cualquier línea de agua, o equipo que se extienda más allá del extremo de descarga del medidor.

G. Obstrucción de las Cajas de los Medidores. Ninguna persona colocará, dispondrá o permitirá la colocación, disposición o depósito de petróleo, líquidos o desechos tóxicos, peligrosos o contaminados, basura, tierra, materiales de construcción u otras sustancias, objetos u obstrucciones dentro, sobre o alrededor de la caja del medidor u otras instalaciones del Distrito.

Ninguna persona permitirá o permitirá que las cajas de los medidores u otras instalaciones del Distrito sean obstruidas u tapadas por árboles, arbustos y plantas o de cualquier otra manera que impida su uso o acceso previsto.

Tras la notificación del Distrito, el cliente/usuario tendrá diez (10) días para limpiar, recortar y/o eliminar cualquier obstrucción que impida el uso o acceso a los medidores o servicios del Distrito. Si tales sustancias, objetos u obstrucciones no se limpian y eliminan, el Distrito realizará la limpieza y/o eliminación de cualquier sustancia u objeto a expensas del cliente/usuario. Los cargos por estos servicios se incluirán en la factura del cliente/usuario durante el próximo ciclo de facturación.

H. Acceso a las Instalaciones. Al aceptar el servicio, el cliente/usuario acuerda otorgar al Distrito una licencia irrevocable para entrar en la propiedad del cliente/usuario para fines de instalación, operación, mantenimiento, lectura, reparación, reemplazo o eliminación del servicio, incluidos el medidor y la caja del medidor. La falta de acceso es causa suficiente para la terminación del servicio.

#### **§ 3705. Descripción del Servicio**

A. Suministro. El Distrito ejercerá una diligencia y cuidado razonables para entregar un suministro continuo y suficiente de agua a sus clientes/usuarios y para evitar cualquier escasez o interrupción en la entrega, sin embargo, el Distrito no puede, y no garantiza la cantidad o presión del agua que proporciona.

B. Calidad. Cuando se suministra para el consumo humano, el Distrito se esfuerza por cumplir con todos los estándares de calidad de agua requeridos para la distribución segura de agua potable de acuerdo con las pautas estatales y federales.

C. Cargos de Operaciones del Sistema. Todos los servicios del medidor están sujetos a un Cargo por Operaciones del Sistema como se describe en la Sección 2500, *Tarifas, tasas y cargos.*

D. Clases de Servicio: Todos los servicios instalados por el Distrito se clasificarán como uno de los siguientes tipos de usuarios:

1. Residencial individual – Una vivienda individual, o equivalente, y un jardín asociado servido por un medidor

Ejemplos:

- Casa Independiente
- Casa Móvil Individual
- Todos los Demás (condominios, casas adosadas, dúplex, tríplex, desarrollos de unidades planificadas que tienen medidor individual)
- Incendio – Medidor para la protección contra incendios de un solo usuario residencial

2. Residencial Múltiple – Múltiples unidades de vivienda con medidor(es) que atienden a más de un usuario (sin incluir situaciones institucionales)

Ejemplos:

- Apartamentos con Medidor Maestro
- Casas Móviles con Medidor Maestro
- Todos los Demás (condominios, casas adosadas, dúplex, triplex, y desarrollos de unidades planificadas con medidor maestro)
- Incendio – Medidor para la protección contra incendios de viviendas residenciales múltiples

3. Riego – Medidores que sirven para riego en exteriores con agua potable

Ejemplos:

- Agricultura ininterrumpida: medidor de uso dedicado
- Agricultura ininterrumpida: medidor combinado de uso agrícola/residencial
- Agricultura interrumpible: medidor de uso dedicado
- Agricultura interrumpible: medidor combinado de uso agrícola/residencial
- Jardines

4. Comercial Individual – usuarios que proporcionan/distribuyen un servicio y/o producto (u otros lugares de comercio) con un solo medidor que sirve a un solo usuario

Ejemplos:

- Oficinas
- Servicios
- Restaurante
- Hotel/Motel/Hostal
- Sitio en construcción
- Gasolinera
- Lavandería
- Lavado de autos
- Parque de Caravanas
- Club de salud/gimnasio
- Comercios
- Reparación de autos
- Almacenamiento de productos químicos
- Planta mezcladora de concreto
- Servicio de ambulancia
- Talleres de pintura y reparación de carrocerías

- Instalación de prueba de embarcaciones oceánicas
  - Tienda de reparación/venta de radiadores
  - Otros
  - Incendio: Medidor para la protección contra incendios de un solo establecimiento comercial
5. Multi-Comercial – Usuarios que proporcionan/distribuyen un servicio y/o producto (u otros lugares de comercio) con medidor (es) que sirven a más de un usuario

Ejemplos:

- Oficinas
  - Servicios
  - Comercios
  - Parque empresarial mixto/centro comercial
  - Otro
  - Incendio – Medidor para la protección contra incendios de un establecimiento multi-comercial
6. Industrial – Usuarios que fabrican o procesan materiales y/o productos (como se define en los códigos SIC 2000-3999)

Ejemplos:

- Planta de producción
  - Planta de procesamiento
  - Todos los demás
  - Incendio - medidor para la protección contra incendios de un establecimiento industrial
7. Instituciones – Usuarios dedicados al servicio público (independientemente del propietario)

Ejemplos:

- Hospital/Instalaciones de atención médica
- Iglesias
- Escuelas publicas
- Gobierno
- Ciudad
- Distritos especiales
- Instalaciones de atención especializada
- Otras organizaciones sin fines de lucro
- Incendio: medidor para la protección contra incendios de un establecimiento institucional

8. Reciclado – Usuarios según lo aprobado por el Distrito, para uso específico de agua reciclada en lugares específicos, según lo estipulado por las regulaciones estatales

Ejemplos:

- Riego de jardines
- Usos comerciales/industriales específicos
- Incendio

**§ 3706. Procedimiento de Solicitud**

A. Requisitos. Las solicitudes para el suministro de agua o la instalación de un medidor de agua pueden requerir la firma del cliente/usuario de la propiedad para ser atendida según lo determine el Gerente General o la persona designada. Los solicitantes son responsables del pago de todas las tarifas, tasas y cargos, y deben cumplir con las Reglas y Regulaciones del Distrito. Se cobrará una tarifa de configuración de cuenta no reembolsable cada vez que un cliente/usuario establezca, transfiera o reactive el servicio como se describe en la Sección 2500, *Tarifas, cargos y cargos*. Los solicitantes deben proporcionar toda la información necesaria para tomar una determinación con respecto a los requisitos del servicio o la solvencia crediticia. Las solicitudes de servicio, excluyendo las nuevas conexiones de servicio, se realizarán un mínimo de un día hábil antes de la fecha de activación deseada. El solicitante que inicia el servicio será responsable del cargo por el servicio de restauración y de cualquier cargo aplicable fuera del horario de atención, como se describe en la Sección 2500, *Tarifas, cargos y cargos*.

B. Servicio Prestado Previamente al Solicitante. El servicio no se proporcionará a menos que se haya realizado el pago completo por el servicio prestado previamente al solicitante por el Distrito y todas las conexiones, instalaciones de capital y cargos de instalación y tarifas, depósitos, multas y penalidades se hayan pagado en su totalidad.

C. Restricciones. El servicio de agua está restringido a las instalaciones y/o parcelas reflejadas en la solicitud. Se requiere una nueva solicitud por separado para el servicio y el medidor de agua para cualquier paquete separado del paquete original.

D. Uso del Agua sin Solicitud del Distrito. Una persona que tome posesión de un local y use agua sin haber solicitado el servicio de agua, además de las multas aplicables descritas en la Sección 2500, *Tarifas, tasas y cargos*, será responsable por el costo del agua entregada desde la fecha de la última lectura de medidor registrado. Si se encuentra que el medidor no funciona, la cantidad consumida se estimará en función de un promedio de los dos años anteriores de uso para el período de tiempo correspondiente. Si hay menos de dos años de información disponible, se utilizará una comparación con otros clientes/usuarios que reciben la misma clase de servicio durante el mismo período de tiempo para estimar la factura.

E. Responsabilidad Individual por Servicio Conjunto. Dos o más partes que soliciten un único servicio serán responsables conjunta y solidariamente de los gastos incurridos en relación con dicho servicio y podrán



recibir facturas periódicas previa solicitud y aprobación por escrito de ambas partes.

F. Cambios en el Equipo del Cliente/Usuario o en el Uso de Agua en las Instalaciones. Los clientes/usuarios que anticipan cambios materiales en el tamaño, características o extensión de los equipos u operaciones que utilizan el servicio de agua, o cuando el cambio en las operaciones puede resultar en un aumento sustancial en el uso del agua, deberán notificar con antelación, por escrito, al Distrito sobre la naturaleza del cambio. Se considera que los términos "cambios materiales" y "aumento sustancial" significan el punto en el que se requiere un medidor o capacidad más grande, y/o instalaciones adicionales a la discreción del Distrito. Además, un cliente/usuario que anticipa cambios debe contar con la aprobación previa del Distrito. De lo contrario, puede resultar en la terminación del servicio de agua. Tras dicha notificación o descubrimiento, y la verificación por parte del Distrito del cambio de equipo o uso, el Distrito puede cambiar las condiciones del servicio de agua, que incluyen, entre otros, el tipo/fuente de agua, el tamaño de la línea de servicio, el tamaño del medidor, el equipo de control de conexión cruzada y la frecuencia de facturación. En el caso de que un aumento en el uso del agua haya resultado en la falla del equipo de medición, el Distrito, además de instalar el medidor de tamaño apropiado, estimará el agua utilizada en base a un promedio del uso de los dos años anteriores para el período de tiempo correspondiente. Si hay menos de dos años de información disponible, se utilizará una comparación con el uso de otros clientes/usuarios que reciben la misma clase de servicio durante el mismo tiempo para estimar la factura. Todos los costos asociados con el equipo o el cambio en el uso o servicio del agua correrán a cargo del cliente/usuario según otras disposiciones aplicables de este Código Administrativo.

#### **§ 3707. Contratos Especiales**

Se podrán exigir contratos, distintos de las solicitudes, antes de la prestación del servicio en las siguientes condiciones:

A. Cuando así lo requieran las disposiciones contenidas en la Sección 2500, *Tarifas, tasas y cargos*. La duración del plazo se especificará en el contrato.

B. Cuando es necesaria la construcción de una extensión de línea principal permanente

C. Por servicio temporal

D. Para conexiones con otras utilidades calificadas

E. Para servicio de reserva o servicio de bomberos

F. Acuerdos de intercambio

G. Según lo aprobado por la Junta Directiva

#### **§ 3708. Prohibida la Reventa de Agua, y la Entrega a Otras Instalaciones**

Ningún cliente/usuario revenderá el agua recibida por el cliente/usuario del Distrito, ni dicha agua será entregada a locales y/o parcelas que no sean las especificadas en la solicitud de servicio del cliente/usuario y según lo especificado por el Código de Gobierno de California.

**§ 3709. Depósitos de Seguridad**

A. Autoridad. La Junta Directiva por la presente otorga al Director General la autoridad para exigir depósitos de seguridad en cuentas nuevas, existentes o restablecidas, según corresponda, en las circunstancias que se establecen a continuación. El monto del depósito se determina con referencia a la Sección 2500, *Tarifas, Tasas y Cargos*.

B. Al solicitar un nuevo servicio, se requerirá un depósito si el solicitante no proporciona información suficiente para que el Distrito pueda determinar la solvencia crediticia del solicitante.

C. Residencial. Los depósitos pueden ser cobrados a clientes/usuarios residenciales según sea necesario, si ocurre alguno de los siguientes eventos:

1. El cliente/usuario no puede proporcionar un historial de pagos satisfactorio de una utilidad comparable al realizar la solicitud. Un historial de pagos satisfactorio se define de la siguiente manera:
  - a) No más de un cargo moroso en un período de 12 meses
  - b) Sin cargos por devolución de pagos
  - c) Sin desconexiones por falta de pago
  - d) No se declararon quiebras o gravámenes
2. Si un nuevo cliente/usuario no tiene un historial de facturación de servicios públicos anterior con el Distrito u otro servicio, se puede usar un informe de crédito satisfactorio actual proporcionado por el cliente/usuario para determinar la solvencia crediticia. Una forma para que un cliente sea considerado no solvente sería si el informe contiene cualquiera de los siguientes elementos: ejecución hipotecaria, quiebra, gravamen o juicio.
3. El cliente/usuario tuvo servicio previo con el Distrito y ha incurrido en cualquiera de los siguientes:
  - a) Más de un cargo moroso en un período de 12 meses
  - b) Más de un cargo por bloqueo (aviso de 48 horas) en un período de 12 meses

- c) El servicio ha sido discontinuado por falta de pago
  - d) Uno o más cargos de pago devueltos
  - e) Cancelación previa de deudas incobrables
  - f) Gravamen de propiedad iniciado por el distrito
4. Los depósitos se pueden cobrar en cuentas activas si ocurre alguno de los siguientes eventos:
- a) Más de un cargo por notificación de bloqueo de 48 horas en un período de 12 meses
  - b) El servicio ha sido discontinuado por falta de pago
  - c) Más de un pago devuelto en un período de 12 meses
  - d) El cliente/usuario se declaró en quiebra y volvió a solicitar el servicio
5. El depósito puede ser reevaluado y aumentado en una cuenta activa existente si:
- a) Más de un cargo por notificación de bloqueo de 48 horas en un período de 12 meses
  - b) El servicio ha sido discontinuado por falta de pago
  - c) Más de un pago devuelto en un período de 12 meses.
  - d) Tras la investigación, el candado/etiqueta ha sido cortado, se dañó el equipo del distrito o se usó agua sin autorización
  - e) El cliente/usuario no cumple con alguna/todas las *Normas y Regulaciones* del Distrito
6. El depósito se reembolsará en su totalidad al cliente usuario 24 meses después de la fecha del último pago del depósito, siempre que el cliente/usuario haya establecido y mantenido un registro de pago satisfactorio basado en los siguientes criterios:
- a) Un cargo por morosidad permitido en la cuenta por período de 12 meses
  - b) No hay avisos de bloqueo de 48 horas

- c) El servicio no ha sido discontinuado por falta de pago
- d) No hay pagos devueltos.
- e) No se declararon quiebras o gravámenes
- f) No hay acuerdos actuales de pago o amortizaciones

#### D. Pautas para Depósitos no Residenciales

1. El Distrito cobrará un depósito en todas las nuevas solicitudes como se establece en la Sección 2500, *Tarifas, tasas y cargos*. El depósito será retenido hasta que la cuenta sea cerrada, y podrá ser reevaluado y aumentado en una cuenta activa existente si:
  - a) Hay más de un cargo por bloqueo (aviso de 48 horas) en un período de 12 meses
  - b) El servicio ha sido discontinuado por falta de pago
  - c) Hay más de un pago devuelto en un período de 12 meses.
  - d) El cliente/usuario corta la candado/etiqueta, daña el equipo del Distrito o usa agua sin autorización
  - e) El cliente/usuario se ha declarado en bancarrota y/o ha sido gravado, y ha vuelto a solicitar el servicio
  - f) El cliente/usuario no cumple con las reglas y regulaciones del Distrito

#### E. Reembolso del Depósito

Al finalizar el servicio, el monto del depósito se aplicará primero a cualquier monto pendiente adeudado al Distrito por el solicitante, y el saldo se reembolsará al cliente/usuario.

#### **§ 3710. Avisos**

A. Avisos a Clientes/Usuarios. Los avisos a un cliente/usuario normalmente se enviarán por escrito y se entregarán o enviarán por correo al cliente/usuario a la dirección actual del cliente/usuario en el archivo. Cuando las condiciones lo justifiquen o en situaciones de emergencia, el Distrito puede recurrir a la notificación por cualquier medio práctico disponible, incluso por correo, llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o colgantes en las puertas.

1. Es responsabilidad del cliente/usuario asegurarse de que el Distrito tenga la información de contacto actualizada en el archivo.
2. Se enviarán avisos de impago al cliente/usuario registrado. En el caso de que el cliente/usuario registrado tenga una dirección postal diferente de la dirección del servicio que recibe la propiedad, se enviará una copia de la notificación de impago a la dirección del servicio.
3. Si un inquilino es el cliente/usuario registrado, el Distrito se reserva el derecho de enviar copias de las facturas y otros avisos al propietario de la propiedad

B. Avisos de Clientes/Usuarios. Todos los avisos de los clientes/usuarios al Distrito, excepto los relacionados con el inicio o la interrupción del servicio de agua, serán entregados por el cliente/usuario a cuenta o su representante autorizado oralmente en la oficina del Distrito o por escrito por correo o en persona a un Representante autorizado del distrito.

#### **§ 3711. Facturación de Cuentas de Agua**

A. Lectura del Medidor y Facturación. Los medidores se leen a intervalos regulares, o según sea necesario para la preparación de facturas iniciales, finales y especiales. Las facturas se emitirán periódicamente a la dirección de correo del cliente registrado. La referencia al servicio de un mes en los programas de tarifas se refiere al período de facturación y no necesariamente se correlaciona con un mes de calendario. El Distrito se reserva el derecho de leer medidores y presentar facturas por períodos más largos o más cortos.

B. Facturas de Apertura y Cierre. Si el período de servicio de agua es inferior a un mes, el Cargo de operaciones del sistema y cualquier otro cargo aplicable se prorratearán por los días reales de servicio.

C. Emisión de Estado de Cuenta. El estado de cuenta del servicio de agua y otros cargos se enviará por correo o se presentará tan pronto como sea posible después de que se haya leído el medidor de agua y se hayan determinado los cargos aplicables.

D. Fecha de Vencimiento. Cada estado de cuenta emitido por el Distrito para tales cargos será debida y pagadera en la fecha de envío por correo u otra presentación a los clientes.

E. Fecha de Límite de Pago. Todos los cargos en cada estado de cuenta deben pagarse antes de la fecha final de pago que se muestra en el estado de cuenta, que será al menos 21 días calendario después de la fecha de envío o presentación del estado de cuenta.

#### **§ 3712. Pago de Facturas.**

A. Métodos de Pago. Las facturas son pagaderas a su recepción. El pago puede hacerse en la oficina del Distrito, por correo, por teléfono, en línea o a través de métodos de pago automáticos. El Distrito aceptará efectivo, cheque (a nombre de "Rincon Water"), giros postales, pago directo y tarjetas de débito o crédito autorizadas. El cliente/usuario es responsable de asegurar que el Distrito reciba el pago de manera oportuna. La aceptación de pagos parciales en el pasado no impedirá el derecho del Distrito de requerir el pago completo a demanda en el futuro. El Distrito se reserva el derecho de cobrar tarifas de conveniencia como se indica en la Sección 2500, *Tarifas, tasas y cargos*. El pago directo de la cuenta corriente/de ahorros del cliente/usuario no será aceptado si la cuenta tiene uno o más pagos devueltos dentro del último período de 12 meses.

Los pagos enviados con el cupón asociado de la factura se procesarán el día que se reciban. Los pagos recibidos sin un cupón pueden dar lugar a un tiempo de procesamiento adicional, y el pago no se considera pagado hasta que se haya procesado completamente. El Distrito se reserva el derecho de devolver los pagos recibidos sin un cupón.

B. Facturas de Cierre. Cuando el servicio de agua se termina, las facturas se vencen y son pagaderas al momento de ser recibidas.

C. Partes Responsables. Todos los costos asociados con los servicios prestados serán responsabilidad, conjunta y solidariamente, de todos los clientes/usuarios registrados.

D. Cambio de propiedad. Ningún cambio de propiedad o tipo de ocupación afectará la aplicación de este Código Administrativo con respecto al cobro de cargos, tarifas de agua, depósitos o suministro de agua.

E. Saldos de Cuentas Anteriores no Pagados. Todos los saldos pendientes adeudados al Distrito por el cliente/usuario, incluyendo pero no limitándose a los cargos de reconexión, cargos por impago, multas, penalidades y depósitos, si son aplicables, serán pagados antes de que el servicio de agua sea iniciado o restaurado.

F. Pagos Devueltos. Si se ha realizado un pago y la institución financiera lo ha devuelto, se aplicará una tarifa de procesamiento de artículos devueltos, como se describe en la Sección 2500, *Tarifas, tasas y cargos*. La factura, la cuota por artículo devuelto y todos los cargos pendientes se evaluarán como si no se hubiera hecho ningún pago, para determinar si se debe aplicar una cuota por impago o interrumpir el servicio. Puede requerirse un depósito antes de la restauración del servicio.

El Distrito se reserva el derecho de establecer los medios o forma de pago (efectivo, giro postal, cheque de caja del banco, tarjeta de crédito, etc.) de cualquier cliente/usuario que haya presentado previamente un cheque rechazado o que indique que los fondos no son suficientes para cubrir cualquier cheque presentado.

Si un cliente/usuario residencial emite un pago para evitar la terminación del servicio de agua y ese pago es devuelto más tarde por la institución financiera, el Distrito puede terminar el servicio con un aviso de 48 horas al cliente/usuario.

G. Facturas Impagadas. Las facturas que no se paguen dentro de los veintiún días posteriores al envío se consideran impagadas e incurrirán en los cargos por impago aplicables según lo establecido en la Sección 2500, *Tarifas, tasas y cargos*. El Distrito puede iniciar los procedimientos para terminar el servicio en cualquier momento después; se pueden aplicar cargos administrativos adicionales.

H. Al Desalojar el Local. El cliente/usuario que interrumpa el servicio de agua debe notificar al Distrito antes de desalojar el local. A menos que se solicite la interrupción del servicio, el cliente/usuario será responsable de todos los cargos ya sea que se use o no el agua.

I. Eliminación de Cargos por Mora. Los cargos por mora pueden retirarse de la cuenta del cliente/usuario sólo una vez en un período de 12 meses, siempre y cuando la cuenta sea considerada en regla.

### **§ 3713. Impago e Interrupción del Suministro de Agua Residencial**

Esta sección ha sido revisada para adherirse a las leyes relativas a la interrupción del suministro de agua para los clientes residenciales debido a la falta de pago de su factura de agua como se establece en el Código de Gobierno § 60370 y siguientes y el Código de Salud y Seguridad § 116900 y siguientes. (Proyecto de Ley del Senado de California 998 - Ley de Protección de Cierre).

A. Cuentas Morosas. Los cargos por el servicio de agua son pagaderos al Distrito cada mes. Todas las cuentas del servicio de agua se vencen y son pagaderas veintiún (21) días calendario después de la fecha de la factura. Cualquier factura que no sea pagada dentro de ese período se considera impagada y tendrá una penalidad del 10%. Una vez recibida la factura, se pueden solicitar acuerdos de pago hasta el momento de la suspensión 82 días o más después de que se haya emitido la factura.

B. Acciones de Suspensión de Cuentas Morosas. Después de que una cuenta entra en mora, ocurrirá lo siguiente:

1. A los 70 días de la fecha de la factura, se envía por correo un aviso de retraso al cliente registrado (también se envía una copia al propietario). Esta notificación tardía indicará que el Distrito tiene la intención de interrumpir el servicio de agua por falta de pago si no se paga 12 días después. La emisión de una notificación roja conlleva un cargo como se indica en la Sección 2500, *Tarifas, tasas y cargos*.

2. El día 76 después de la fecha de la factura, se realiza una llamada telefónica automática al número o números de teléfono archivados informando al cliente que su cuenta está en estado de mora y debe pagar el día anterior a la fecha de cierre.
3. Si el Distrito no puede ponerse en contacto con el cliente por correo o por teléfono, se publicará un aviso urgente en la propiedad el día 78 después de la fecha de la factura con una copia de esta Política.
4. A los 83 días después de la fecha de la factura, el Distrito suspenderá el servicio de agua por falta de pago. La interrupción del servicio de agua por falta de pago conlleva un cargo como se indica en la Sección 2500, *Tarifas, tasas y cargos*.

C. Excepciones a la Interrupción del Suministro de Agua. En las siguientes circunstancias, no se interrumpirá el servicio de agua:

1. Un cliente puede llevar un saldo máximo de quince dólares (\$15.00) a la siguiente factura de agua sin penalidades o cargos por retraso.
2. El Distrito no suspenderá el servicio mientras una factura esté bajo un acuerdo de pago aprobado por el Distrito, y el cliente sigue cumpliendo del acuerdo de pago aprobado.
3. Durante una investigación pendiente por el Distrito de una disputa por una factura de cliente/usuario.
4. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta una certificación de un proveedor de atención primaria en la que se indique que la interrupción del servicio de agua pondría en peligro la vida o supondría una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente del local.
5. El cliente es financieramente incapaz de pagar dentro de un ciclo de facturación normal. Esto se puede demostrar por cualquiera de los dos:
  - i. Demostrando que alguien en el hogar es un receptor de uno de los siguientes programas:
    1. CalWorks
    2. Asistencia general de CalFresh



3. Medi-Cal
4. Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado
5. Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños

- ii. Declarar bajo pena de perjurio que los ingresos familiares son inferiores al 200% del nivel de pobreza federal

A fin de evitar la interrupción del servicio en virtud de esta sección, el cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones apropiadas y debe estar dispuesto a concertar un acuerdo de pago de los cargos atrasados como se indica en la sección 3715.

D. Cuentas Residenciales de Medidores Maestro. Siempre que el Distrito suministre agua residencial a través de un medidor maestro, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para informar a los usuarios reales de los servicios cuando la cuenta esté en mora, y esté programada la terminación del servicio. La notificación se proporcionará en el momento del aviso tardío (70 días después de la fecha de la factura) e informará a dichos usuarios del derecho a convertirse en el cliente/usuario sin tener que pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa. La notificación se dejará en forma de colgantes en las puertas de las viviendas individuales de la propiedad o se colocará en un lugar visible, como una casa club o una oficina de administración en la propiedad. Si uno o más usuarios reales están dispuestos y son financieramente capaces de asumir la responsabilidad de toda la cuenta a satisfacción del Distrito, se permitirá que el usuario o usuarios se conviertan temporalmente en el cliente registrado en la cuenta para evitar la interrupción del servicio. En el caso de las cuentas de contador maestro, en el momento en que el propietario o el administrador de la propiedad pongan al día su cuenta, se convertirán de nuevo en el cliente registrado.

E. Cuentas No Residenciales. Los clientes/usuarios no residenciales que no paguen una factura a tiempo están sujetos a la terminación del servicio inmediatamente después de la fecha de vencimiento, a menos que se hayan hecho otros arreglos de pago antes de la fecha de vencimiento.

F. Condiciones para la Restauración del Servicio. La restauración del servicio se hará con el pago de todos los atrasos, depósitos, facturas regulares, cargos administrativos, daños a cerraduras, medidores, radios AMI y cajas de medidores. La restauración del servicio de agua por falta de pago incurre en un cargo como se indica en la Sección 2500, *Tarifas, Tasas y Cargos*. El restablecimiento del servicio en cuentas morosas sólo puede realizarse durante el horario de oficina.

G. Terminación Errónea. Cualquier servicio erróneamente terminado por el Distrito será restaurado sin cargo.

H. Remedios del distrito. Después de que un proyecto de ley ha estado en mora por más de veintidós días, el Distrito está autorizado a hacer uno o más de los siguientes:

1. Poner el impago en la lista de impuestos de la propiedad como lo autoriza la Sección 72100 del Código de Agua de California.
2. Firmar una queja, presentar una demanda, procesar hasta juicio y hacer cumplir el cobro de los cargos contra el cliente/usuario.
3. Poner un gravamen contra la propiedad como lo autoriza la Sección 72102 del Código de Agua de California.
4. Retener cualquier servicio del Distrito proporcionado al cliente/usuario, sin embargo, la terminación del servicio de agua sólo será afectada de acuerdo con las disposiciones anteriores.
5. Tomar cualquier otra acción que el Director General considere apropiada para proteger los intereses del Distrito.

#### **§ 3714. Facturas en Disputa**

A. Disputa de una Factura. Un cliente / usuario puede iniciar formalmente una disputa o solicitar una investigación relacionada con una factura de agua. La disputa debe presentarse al Distrito por escrito mediante un Formulario de disputa de factura y debe recibirse dentro de los 14 días posteriores a la fecha de la factura. La disputa debe indicar claramente la razón de la disputa y debe estar relacionada con imprecisiones percibidas relacionadas con los cargos calculados o el consumo indicado en la factura del agua. Los formularios de disputa de facturación están disponibles en el sitio web del Distrito o pueden obtenerse comunicándose con el servicio al cliente. El Distrito puede, a su exclusivo criterio, revisar disputas o solicitudes de investigación inoportunas; sin embargo, tales quejas o solicitudes no están sujetas a apelación. Mientras está bajo revisión, la cuenta no incurrirá en cargos por demoras ni multas hasta que se complete la revisión.

Las disputas debidamente presentadas serán revisadas por el Director de Administración y Finanzas. Después de la revisión e investigación, el cliente será notificado por escrito de la decisión sobre la disputa. Si no se encuentran inexactitudes, se espera que el cliente haga el pago en la factura del agua tal como se presentó. Si la revisión resulta en una modificación de la factura del agua, el cliente será notificado de la modificación y se le proporcionará la información revisada para el pago.

B. Apelación de la Decisión de la Disputa. Si el cliente considera que la decisión del Director de Administración y Finanzas es adversa, el cliente puede apelar, dentro de los diez días siguientes a la decisión inicial, al Director General. El Gerente General proporcionará una revisión administrativa final y la

consideración de todos los asuntos, investigaciones y solicitudes hechas de acuerdo con las políticas del Distrito, y la determinación del Gerente General será la decisión administrativa final.

Si el cliente está en desacuerdo con la decisión administrativa final del Director General, puede hacer una apelación final al Consejo de Administración, notificando al Director General dentro de los diez días siguientes a la decisión del Director General. Al recibir la notificación de apelación, el Gerente General fijará el asunto para ser escuchado en una próxima reunión de la Junta y notificará al cliente la fecha y hora en que su apelación puede ser escuchada ante la Junta. La decisión de la Junta será definitiva. El Distrito no suspenderá el servicio de agua mientras esté pendiente una apelación.

### **§ 3715. Acuerdos de Pago**

A. Elegibilidad. Antes del 82º día después de la fecha de la factura, el cliente/usuario puede solicitar un acuerdo de pago para un saldo pendiente. Un cliente que se enfrente a la interrupción del servicio por mora también puede solicitar un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio si cumple con los requisitos para las excepciones a la interrupción del servicio como se describe en la Sección 3713, Sub-sección C.

B. Términos. Los clientes deben acordar cumplir con los términos de pago del acuerdo de pago y que todas las facturas posteriores deben mantenerse al día mientras el acuerdo de pago esté en vigor. Si un cliente incumple un acuerdo de pago aprobado por el Distrito o no paga las facturas subsiguientes de agua mientras el acuerdo de pago está en vigor, la cuenta del cliente se convertirá en morosa y se activarán inmediatamente los procedimientos de morosidad en virtud del artículo 3713.

Los acuerdos de pago de las facturas de agua pendientes sólo pueden considerarse en las cuentas residenciales. A los clientes/usuarios residenciales se les puede permitir un acuerdo de pago en una sola factura por un período máximo de reembolso no excedente de 12 meses, dividido en cuotas mensuales.

El Distrito no terminará el servicio mientras el cliente/usuario mantenga la cuenta en regla durante el término del acuerdo de pago. Además, la cantidad atrasada bajo el arreglo de pago no incurrirá en cargos o penalidades adicionales mientras el arreglo de pago esté en regla.

Si un cliente/usuario residencial no cumple los términos de los acuerdos de pago, la cuenta del cliente se convertirá en morosa e iniciará inmediatamente los procedimientos de morosidad en virtud del artículo 3713.

### **§ 3716. Cliente Registrado**

A. Tipos de Clientes/Usuarios. El Distrito permitirá que los propietarios, arrendadores, administradores de propiedades o inquilinos (ocupantes) se conviertan en el cliente/usuario registrado de una cuenta.

B. Responsabilidad del Propietario. Según la Sección 72102 del Código de Agua de California, los cargos por el servicio de agua en última instancia se quedan en la propiedad y en última instancia son responsabilidad del propietario. El Distrito hará todo lo posible por cobrarle al cliente, inquilino u ocupante real si no es el propietario, sin embargo el Distrito se reserva el derecho de exigirle al propietario que pague los cargos asociados con su propiedad, en última instancia a través de embargos o gravámenes en el registro de impuestos si es necesario.

C. Derecho del Inquilino u Ocupante a Ser Cliente. Esta sección sólo se aplica cuando el propietario, el arrendador o el administrador de una dirección de servicio residencial figura como cliente registrado y se le ha emitido una notificación de intención (notificación tardía) de interrumpir el servicio de agua por falta de pago.

1. El Distrito pondrá el servicio a disposición y permitirá que los actuales inquilinos/ocupantes residenciales de una propiedad se conviertan en el cliente registrado, para evitar la interrupción del servicio debido a la morosidad del propietario, arrendador o administrador de la propiedad. Para ello, cada inquilino/ocupante debe aceptar los términos y condiciones del servicio, incluidos los requisitos de depósito.
2. Si uno o más ocupantes están dispuestos a asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a esa satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de discontinuar selectivamente el servicio a los ocupantes que no han cumplido con los requisitos de las reglas y regulaciones del Distrito, el Distrito hará el servicio disponible solamente a los ocupantes que han cumplido con esos requisitos.
3. Para ser elegible para convertirse en cliente, el inquilino/ocupante deberá verificar que el cliente registrado en la cuenta del delincuente es o fue el propietario, arrendador o administrador de la propiedad de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento, un acuerdo de alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información revelada de conformidad con el artículo 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.
4. Si es elegible y está dispuesto a aceptar los términos y condiciones del servicio, el inquilino/ocupante puede convertirse en el cliente registrado de la propiedad, sin que se le exija pagar la cantidad atrasada incurrida por el propietario, el arrendador o el administrador de la propiedad.

5. Si el inquilino/ocupante no puede verificar la prueba de inquilinato o residencia en la propiedad o no está dispuesto a aceptar los términos y condiciones del servicio, el Distrito se reserva el derecho de rechazar el servicio al inquilino/ocupante.

### **§ 3717. Interrupción del Servicio por Motivos Distintos al Impago**

#### **A. Aparato Inseguro.**

1. El Distrito puede negarse a servir agua y puede interrumpir el servicio a cualquier local donde los aparatos o equipos que usan agua sean peligrosos, inseguros o no cumplan con las Reglas y Regulaciones del Distrito o con la ley.
2. El Distrito no asume la responsabilidad de inspeccionar los aparatos o equipos en la propiedad del cliente/usuario. Sin embargo, el Distrito se reserva el derecho de inspección si hay razones para creer que se están usando aparatos o equipos inseguros.

B. Servicio perjudicial para los demás. El Distrito puede negarse a suministrar agua a cualquier local donde la demanda excesiva de un cliente/usuario es o puede ser perjudicial para el servicio suministrado a otros clientes/usuarios o resultará en un servicio inadecuado para otros.

C. Fraude o abuso. El Distrito tiene el derecho de negar o interrumpir el servicio de agua a cualquier local para salvaguardar contra el fraude, el abuso o el uso no autorizado del agua o de las instalaciones.

D. Incumplimiento. El Distrito puede interrumpir el servicio de agua a un cliente/usuario por incumplimiento del Código Administrativo del Distrito si un cliente/usuario no cumple dentro de cinco días hábiles después de recibir una notificación por escrito. Si tal incumplimiento afecta asuntos de salud pública y/o seguridad, y las condiciones lo justifican, el Distrito puede interrumpir el servicio de agua inmediatamente y sin aviso.

E. Solicitud del cliente/usuario para la interrupción del servicio. Un cliente/usuario puede solicitar que el servicio de agua sea interrumpido notificando al Distrito. El servicio será interrumpido dentro de un período de tiempo de 48 horas excluyendo los fines de semana y días festivos. Si no se notifica, el cliente/usuario deberá pagar por el servicio de agua a las instalaciones hasta que se notifique.

F. Cargos por reconexión de restauración. El Distrito cobrará una tarifa por la restauración del servicio de agua que se ha interrumpido debido al incumplimiento del Código Administrativo como se describe en la Sección 2500, *Tarifas, tasas y cargos.*

### **§ 3718. Error de Medidor**

#### **A. Certificación del Medidor.**

1. Todos los medidores instalados por el Distrito han sido probados y certificados por el fabricante y calificados según lo prescrito por la Asociación Americana de Obras Hidráulicas (AWWA). Las pruebas de eficiencia de los medidores se llevan a cabo bajo condiciones de prueba según lo prescrito por la AWWA.
2. Prueba del Medidor.
  - a. Un cliente/usuario puede, dando al Distrito por lo menos diez días de aviso por escrito, solicitar al Distrito que pruebe el medidor que sirve a los locales del cliente/usuario.
  - b. El Distrito requerirá que el cliente/usuario coloque un depósito en efectivo para cubrir el costo de la prueba.
  - c. Cualquier depósito será devuelto, y el medidor será reemplazado si el medidor no cumple con las normas de AWWA. El depósito será aplicado por el Distrito para cubrir el costo de la prueba si el medidor se ajusta a las normas de AWWA.
  - d. Un cliente/usuario o persona designada tiene el derecho de observar la prueba cuando se realiza.
  - e. Un informe por escrito con los resultados de la prueba estará disponible para el cliente/usuario dentro de diez días después de que el Distrito haya recibido los resultados.

B. Ajuste de Facturas por Error de Medidor.

1. Medidores Rápidos. Cuando, después de la prueba, se encuentra que un medidor está registrando por encima de los estándares de AWWA, el Distrito reembolsará al cliente/usuario la cantidad total del sobrecargo, basado en las lecturas corregidas del medidor para el período, no mayor de cuatro meses, en que el medidor estuvo en uso.
2. Medidores Lentos. Cuando, después de la prueba, se encuentra que el medidor está registrando por debajo de los estándares de AWWA, el Distrito podrá facturar al cliente/usuario la cantidad del cargo cobrada de menos, basado en las lecturas corregidas del medidor por el período, no excediendo cuatro meses, que el medidor estuvo en uso.
3. Medidores no registrados. El Distrito puede facturar al cliente/usuario por el agua suministrada al cliente/usuario mientras el medidor no estaba registrando. La factura será estimada en base a un promedio de los dos años anteriores

de uso para el período de tiempo correspondiente. Si se dispone de información de menos de dos años, se utilizará una comparación con el uso de otros clientes/usuarios que reciben la misma clase de servicio durante el mismo período de tiempo para estimar la factura.

**§ 3719. Información de la Cuenta del Cliente/Usuario.**

Los nombres, direcciones y registros de los clientes/usuarios y contribuyentes del Distrito no están a disposición del público, excepto en la medida en que lo exija la ley. Ninguna lista de correo compilada de los registros del Distrito será puesta a disposición del público por ninguno de los oficiales o empleados del Distrito. La divulgación de información específica de la cuenta se hace de acuerdo con el consentimiento del cliente o, en ausencia del consentimiento del cliente, la divulgación puede ocurrir de acuerdo con una orden judicial, o si la divulgación es de otra manera de acuerdo con la ley federal o estatal. El Distrito puede poner los registros de los clientes a disposición de agencias de terceros de manera regular en relación con el establecimiento y la administración de las cuentas de los clientes, o en caso de que dichas cuentas estén en mora.

Es responsabilidad del cliente/usuario proporcionar al Distrito información de contacto precisa y actualizada.

**§ 3720. Créditos por Fugas.**

El Distrito puede proporcionar un crédito por fuga por una sola vez para un cliente/usuario que haya experimentado una fuga y haya proporcionado pruebas de que la fuga fue reparada. El crédito por fuga está disponible "una sola vez" y se calculará llevando la tarifa de agua de no más de dos períodos de facturación al nivel más bajo. El Distrito no acepta la responsabilidad de notificar a un cliente de una posible fuga.