



Propósito

El propósito de esta política de cobro es establecer acciones administrativas para el cobro de cuentas morosas, incluyendo notificación, asignaciones de honorarios y interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web de la Compañía. La Compañía puede ser contactada por teléfono al (909)982-4107 para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua para el impago bajo los términos de esta política.

Disposiciones generales

Referencia:

Proyecto de Ley No. 998 del Senado: Interrupción del Servicio Residencial de Agua

Objetivos

Cuenta Delincuente:

Las cuentas morosas se identifican en lo sucesivo como cualquier cuenta que permanece sin pagar (y sin tener acuerdos de pago o estableció un calendario de pago alternativo) por cierre de negocios 21 días después de la emisión de la factura de agua. Las siguientes reglas se aplican a la colección de cuentas morosas:

1. Cuentas de Saldo Pequeño:
Cualquier saldo de \$10 o menos puede ser recaudado, y agregado a, el siguiente período de facturación sin ser evaluado un cargo por retraso o incurrir en más acción de cobro.
2. Notificación adicional y cargo por retraso:
Si el pago de un monto facturado anterior no se recibe después de que se emite la segunda factura, se aplicará un cargo por retraso y se enviará un Aviso final. La fecha de vencimiento y el cargo por retraso se mostrarán de forma prominente en el aviso final.
3. Esta notificación servirá como un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con el accionista por escrito al menos 10 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. La notificación por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada en la **cuenta**. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección de servicio y se dirigirá a "Ocupante".
4. Exención de cargo por retraso:
A petición escrita del accionista, la Compañía podrá considerar la renuncia a la tasa por mora si hay circunstancias atenuantes y el accionista no ha evaluado una tasa por mora por el pago moroso en los 12 meses anteriores.

5. Acuerdos de pago alternativos:

Cualquier accionista que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por mora o interrupción del servicio. Para realizar dicha solicitud, el accionista debe ponerse en contacto con la oficina en persona o por teléfono. La Compañía considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y tomará una determinación en cuanto a si el acuerdo de pago está justificado.

Los acuerdos de pago que se extienden a períodos de facturación posteriores se consideran un plan de amortización, que debe ser por escrito y firmado por el accionista. Un plan de amortización amortizará el saldo impagado durante un período definido por el accionista, que no excederá de 12 meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán con, y sujeto a la fecha de vencimiento de la factura ordinaria del accionista. El accionista debe cumplir con los términos del plan de amortización y permanecer vigente a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación posterior. El accionista no podrá solicitar una mayor amortización de los gastos pendientes de pago posteriores, al tiempo que paga los gastos morosos de conformidad con un plan de amortización. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización dará lugar a la emisión de un aviso de desconexión por escrito. El aviso de desconexión se enviará por correo a la premisa no menos de 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio.

6. Aviso a inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia medida individualmente

La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta de servicio de agua está en mora y sujeta a la desconexión al menos 10 días antes de que se apague el servicio de agua. El aviso por escrito informará al arrendatario/ocupante de que tiene la capacidad de convertirse en accionistas de la Compañía sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que el monto adeudado en la cuenta morosa sea eximido, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de un contrato de alquiler o un comprobante de pago de alquiler. La Compañía exigirá que el ocupante se convierta en accionista en un plazo de 60 días para cumplir con los estatutos de la compañía de agua que establecen la entrega de agua a los accionistas solamente.

7. Aviso a los inquilinos/ocupantes en un complejo multiunidad servido a través de un medidor maestro

La Compañía hará un esfuerzo razonable 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 en mora y sujeta a la desconexión al menos 10 días antes de que

se apague el servicio de agua. El aviso por escrito informará al arrendatario/ocupante de que tiene la capacidad de convertirse en accionistas de la Compañía sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en la dirección o direcciones atendidas 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 de la Compañía, o si hay un medio físico, legalmente disponible para la Compañía, de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, la Compañía pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

8. Cuarenta y ocho (48) Horas de Aviso de Terminación:

La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al accionista con 48 horas de anticipación de la desconexión del servicio de agua por falta de pago. Los medios de notificación se basarán en la preferencia de notificación (texto, teléfono o correo electrónico) seleccionada por el accionista. Los accionistas que no hayan seleccionado un medio de notificación serán notificados porteléfono. Si la Compañía no puede establecer contacto por texto, teléfono o correo electrónico, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de terminación del servicio.

9. Plazo de desconexión:

Todos los cargos por servicio de agua morosos y cargos asociados deben ser recibidos por la Compañía antes de las 5:00 p.m. del día especificado en el aviso final por escrito.

10. Desconexión del Servicio de Agua por No Pago:

La Compañía desconectará el servicio de agua apagando, y en algunos casos bloqueando, el medidor. Antes de desconectar el servicio, el cliente será notificado mediante un aviso final por escrito al menos 10 días hábiles antes de la terminación y un segundo aviso 48 horas antes de la terminación del servicio. Al cliente se le cobrará una tarifa como se hace referencia en el cronograma de tarifas de la Compañía para restablecer el servicio en el sistema de facturación, independientemente de si el medidor se ha apagado físicamente. El medidor se bloqueará en la posición de apagado si el pago no se recibe dentro de los 2 días de la terminación inicial.

11. Restablecimiento del Servicio:

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el accionista debe pagar una cuota de re-establecimiento como se hace referencia en el cronograma de honorarios de la Compañía. La Compañía se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restaurará el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier monto vencido y cargos morosos atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de agua que es activado por cualquier persona que no sea el personal de la Compañía o sin la autorización de la

Compañía puede estar sujeto a multas o cargos o cargos adicionales. Cualquier daño que se produzca como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del accionista.

12. Restablecimiento del servicio después de las horas:

El servicio restaurado los fines de semana, días festivos después de las 3:30 p.m. en días hábiles se cobrará una tarifa de reestablecimiento fuera del horario de atención como se hace referencia en el horario de tarifas de la Compañía. El servicio no se restaurará después del horario comercial regular a menos que el cliente haya firmado un acuerdo que reconozca la tarifa y acepte ponerse en contacto con la oficina de la Compañía a más tardar a las 10 de la mañana del siguiente día hábil para pagar la tarifa de asunto. El personal de la empresa que responde a las llamadas de servicio no está autorizado a cobrar el pago, pero le indicará al accionista que se ponga en contacto con la oficina antes de las 10 de la mañana del siguiente día hábil. Los servicios que están desactivados y bloqueados no se pueden restablecer después de horas.

13. Notificación de disposición del cheque devuelto:

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, la Compañía considerará que la cuenta no se pagó. La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono o puerta del cheque devuelto. Se generará un aviso de 48 horas de terminación del servicio debido a un cheque devuelto. Si la Compañía no puede hacer contacto por teléfono, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso.

El servicio de agua se desconectará si el importe del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en o antes de la fecha especificada en el aviso. 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.

14. Facturas en disputa:

Si un accionista disputa la factura del agua y ejerce su derecho a apelar, la Compañía no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación está pendiente.

15. Apelaciones

Un accionista puede apelar un cierre pendiente poniéndose en contacto con la oficina. La Compañía revisará dicha apelación y proporcionará una recomendación para su resolución al Gerente General y/o a su designado.