



Política de Facturación de Servicios Públicos de San Miguel Noviembre de 2018

Sección 1. Propósito y aplicación de la política

La Junta Directiva adopta esta política para:

- a. Proporcionar procedimientos para la facturación de ocupaciones variadas basadas en la estructura de tarifas aprobada;
- b. Proporcionar un procedimiento justo e imparcial para que los clientes disputen las tarifas determinadas por el Distrito;
- c. Establecer una política integral para las prácticas de facturación del Distrito y notificar a los clientes sobre sus deberes y obligaciones de pago;
- d. Facilitar el pago oportuno por parte de los clientes del Distrito para cumplir con las obligaciones financieras con el Distrito;
- e. Asegurarse de que los clientes que cumplan con su obligación de pago de forma puntual no asuman el costo adicional de aquellos que no lo hacen;
- f. Establecer mecanismos de cumplimiento para obtener el pago cuando un cliente se niega a pagar o no puede ser encontrado;
- g. Establecer procedimientos para que los clientes del Distrito disputen la exactitud de cualquier factura de servicios públicos, recargos por pago atrasado u otro mecanismo de cumplimiento utilizado por el Distrito para el cobro de los cargos.

Sección 2. Pago adeudado

El pago de los servicios será debido a la recepción y se considerará atrasado el día 10 del mes siguiente. Las cuentas están sujetas a la interrupción de los servicios, según la Sección 6 de esta Política, 60 días después de la fecha de facturación que se muestra en la factura ("Fecha de interrupción de los servicios").¹

Sección 3: Cargos por mora

- a. Los pagos recibidos después de la fecha de vencimiento serán asignados
- b. una multa del diez por ciento (10%) de cualquier saldo impago, de conformidad con la sección 61115 del Código de Gobierno de California, subdivisión (A) (3) (c). Por cada mes que el saldo permanezca impago, el Distrito evaluará una multa adicional del uno por ciento (1%) por cada mes que el saldo permanezca impago. La multa adicional del 1% cada mes se suma a la multa inicial del diez por ciento (10%).

¹ Esta disposición es un requisito de SB 998, y el Distrito deberá cumplir con esta disposición antes del 1 de abril de 2020.

- c. El Distrito renunciará a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses para un cliente residencial que pueda demostrar que los ingresos de su hogar están por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza.
- d. Cada cliente será responsable de pagar los gastos razonables de cobro de facturas morosas, incluidos, entre otros, los honorarios y costos de abogados en caso de que sea necesario utilizar dichas medidas para cobrar los cargos en la cuenta del cliente.

Sección 4. Aplicación de tarifas mensuales de agua y aguas residuales basadas en la ocupación

a. Medidores de gran tamaño

i. *Facturación de agua:*

Todos los servicios con medidores de agua de 1 1/2" y de mayor tamaño, independientemente de la ocupación, serán considerados comerciales y recibirán cargos de acuerdo con el tamaño del medidor, además de las tarifas por nivel de uso no residencial por el uso real. Dentro del cargo fijo inicial, que se indica en la factura de agua del cliente, el servicio recibirá 500 pies cúbicos ("PC"). Las tarifas de uso real serán aplicadas después de los 500 PC iniciales.

ii. *Facturación de aguas residuales:*

A todos los servicios con medidores de agua de 1 1/2" y más grandes se les cobrará un cargo comercial fijo por edificio y una tasa de uso basada en su fuerza volumétrica, según lo determine la lista actual de fuerza adoptada por la resolución de la junta.

La tasa volumétrica se basará en el uso predominante del edificio según los pies cuadrados dentro del edificio. Si un edificio tiene dos ocupaciones de iguales pies cuadrados dentro del edificio, entonces la tasa de uso será la mayor de las dos.

b. Medidores pequeños (medidores de agua de 1" y más pequeños)

i. *Facturación de agua:*

RESIDENCIAS UNIFAMILIARES

A todos los medidores de agua de 1" y de menor tamaño que sirvan a viviendas unifamiliares se les cobrará una (1) tarifa fija de medidor de 1" por vivienda y uso individual basado en la estructura de Nivel Unifamiliar. Dentro del cargo fijo inicial, que se indica en la factura del agua del cliente, el servicio recibirá 500 PC por cada residencia separada. Las tarifas de uso real serán aplicadas después de los 500 PC iniciales por residencia individual.

RESIDENCIAS MULTIFAMILIARES

A todos los medidores de agua de 1" y de menor tamaño que sirvan a propiedades con unidades residenciales multifamiliares se les cobrará una (1) tarifa fija de medidor de 1" por edificio residencial y el uso basado en la estructura de Nivel Unifamiliar. El servicio recibirá 500 PC por edificio residencial dentro de la tarifa fija. Las tarifas de uso real serán aplicadas después de los 500 PC iniciales por edificio residencial.

² Esta disposición es un requisito de SB 998, y el Distrito deberá cumplir con esta disposición antes del 1 de abril de 2020.

USO COMERCIAL O MIXTO

Todos los medidores de agua de 1" y de menor tamaño que sirvan a propiedades con ocupaciones comerciales o de uso mixto serán clasificados como comerciales y se les cobrará una (1) tarifa fija de medidor de 1" por edificio y uso según la estructura de nivel no residencial. El servicio recibirá 500 PC por edificio dentro de la tarifa fija. Las tarifas de uso real se aplicarán a las 5 unidades iniciales por edificio.

ii. Facturación de aguas residuales:

RESIDENCIAS UNIFAMILIARES

Todos los medidores de agua de 1" y de menor tamaño que sirvan a residencia(s) unifamiliar(es) deberán pagar un (1) cargo fijo unifamiliar por residencia.

RESIDENCIAS MULTIFAMILIARES

Todos los medidores de agua de 1" y de menor tamaño que sirvan a unidades de viviendas multifamiliares deberán pagar un (1) cargo fijo multifamiliar por unidad de vivienda.

USO COMERCIAL O MIXTO

Todos los medidores de agua de 1" y de menor tamaño que sirvan a ocupaciones comerciales o de uso mixto deberán pagar una tarifa fija comercial por edificio y una tasa de uso basada en su fuerza volumétrica según lo determine el listado de fuerza.

La tasa volumétrica se basará en el uso predominante del edificio según los pies cuadrados dentro del edificio. Si un edificio tiene dos ocupaciones con iguales pies cuadrados dentro del edificio, la tasa de uso será la más alta de las dos.

Las propiedades con múltiples edificios residenciales, cada una de 500 pies cuadrados o menos de tamaño y atendidas por un solo medidor, se considerarán de naturaleza comercial y deberán pagar una (1) tarifa fija comercial y una tasa de uso en función de su fuerza volumétrica según lo determinado por el listado de fuerza.

Sección 5: Suspensión a largo plazo del servicio

- a. Previa solicitud por escrito al Gerente General del Distrito, un cliente puede solicitar que se suspenda su servicio de agua y alcantarillado por un período no menor a seis (6) meses.
- b. Se debe realizar una solicitud por escrito al menos 15 días antes de la fecha de suspensión solicitada, indicando el motivo de la suspensión, la fecha de cierre y la fecha de reinicio. La solicitud por escrito debe contener el nombre de un contacto y la información de contacto del cliente mientras está fuera del área o el contacto alternativo de alguien capaz de asumir compromisos financieros en nombre del cliente actual.
- c. Si el cliente no es el dueño de la propiedad, también debe proporcionarse la autorización del dueño de la propiedad antes de la aprobación de la suspensión.
- d. Para procesar la solicitud de suspensión, la cuenta debe estar pagada en su totalidad al

momento de la suspensión.

- e. Solo se permitirá una suspensión por año por cuenta.
- f. El día de la suspensión, el medidor de agua será apagado y bloqueado.
- g. El Distrito no es responsable por daños a las tuberías o propiedad personal más allá del medidor de agua debido a la suspensión a largo plazo del servicio de agua y alcantarillado.
- h. Si el servicio a suspender también proporciona agua a los rociadores contra incendios residenciales o comerciales, entonces la suspensión de ese servicio hará que los rociadores contra incendios no funcionen. El Distrito no es responsable por daños al edificio, al sistema de rociadores contra incendios ni a ninguna otra propiedad como resultado de la desconexión del agua a solicitud del titular de la cuenta.

Sección 6: Interrupción del servicio

Aviso al propietario residencial

Antes de la fecha de interrupción de los servicios, el Distrito tomará los siguientes pasos:

- a. El Distrito hará un esfuerzo de buena fe para contactar al titular de la cuenta u otra parte responsable por teléfono, contacto personal y, si es posible, por mensaje de texto o correo electrónico con respecto a los cargos pendientes.
- b. El Distrito debe notificar al cliente sobre la morosidad y la suspensión pendiente al menos quince (15) días antes de la Fecha de Interrupción de los Servicios.
 - Este aviso debe enviarse por correo, con franqueo prepago, al cliente a quien se factura el servicio.
 - Este aviso incluirá la siguiente información:
 1. Nombre y dirección del cliente moroso;
 2. El monto de la deuda atrasada;
 3. Fecha en la cual se requieren pagos o arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio o los cargos;
 4. Procedimiento por el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos;
 5. Procedimiento por el cual el cliente puede solicitar la implementación de un plan de pago por los cargos impagos;
 6. Procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera (incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde); y
 7. El número de teléfono de un empleado del Distrito que puede proporcionar información adicional o instituir arreglos para el pago.
- c. Si el Distrito no puede cobrar la cantidad atrasada, o no puede comunicarse con el titular de la cuenta u otra parte responsable, el Distrito entregará un "Aviso de Desconexión en 48 Horas", en forma de un colgador de puerta colocado en la dirección de servicio, informando al cliente moroso de que su servicio será desconectado en una fecha específica si la cuenta sigue sin pagarse.
- d. Una vez que se haya entregado un aviso de desconexión de 48 horas, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para comunicarse con el titular de la cuenta, el propietario u otro adulto responsable que resida en la residencia por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico al menos 24 horas antes de la Fecha de Interrupción del Servicio.

- e. Si el Distrito no puede ponerse en contacto con una parte responsable, se entregará un aviso de desconexión en 24 horas a la dirección de servicio en forma de un colgador de puerta, indicando el motivo, la fecha, el monto adeudado y el tiempo aproximado de la desconexión.
- f. Si se desconecta el servicio de un cliente, en el momento de la desconexión se publicará un "Aviso de Desconexión del Servicio" a través de un colgador de la puerta colocado en ese momento.
- g. Los servicios no se desconectarán si hay una apelación pendiente, como se describe en la Sección 9 de esta Política a continuación, o si hay una solicitud de asistencia pendiente, hasta que la Junta Directiva decida sobre la apelación.
- h. La Junta Directiva ha establecido previamente una tarifa de desconexión y reconexión del servicio mediante una resolución. La Junta Directiva puede modificar la tarifa de desconexión y reconexión del servicio en cualquier momento mediante una resolución.

Aviso al arrendador/arrendatario con medidor individual

Para los ocupantes residenciales que reciben servicios a través de un medidor individual en una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, y el propietario, gerente u operador está listado como el cliente registrado, el Distrito notificará a los ocupantes residenciales de que la cuenta está en mora.

Antes de la Fecha de Suspensión de los Servicios, el Distrito tomará los siguientes pasos:

- a. El Distrito hará un esfuerzo de buena fe para contactar al titular de la cuenta u otra parte responsable por teléfono, contacto personal y, si es posible, por mensaje de texto o correo electrónico con respecto a los cargos pendientes. Además, el Distrito debe notificar al cliente sobre la morosidad y la suspensión pendiente al menos diez (10) días antes de la Fecha de Interrupción de los Servicios.
 - Este aviso debe enviarse por correo, con franqueo prepagado al cliente a quien se factura el servicio.
 - Este aviso incluirá la siguiente información:
 1. Nombre y dirección del cliente moroso;
 2. El monto de la deuda atrasada
 3. Fecha en la cual se requieren pagos o arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio o los cargos;
 4. Procedimiento por el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos;
 5. Procedimiento por el cual el cliente puede solicitar la implementación de un plan de pago por los cargos impagos;
 6. Procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera (incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde); y
 7. El número de teléfono de un empleado del Distrito que puede proporcionar información adicional o instituir arreglos para el pago.
 8. La fecha en que el Distrito interrumpirá los servicios; y
 9. Información de que los ocupantes residenciales tienen derecho a convertirse en clientes de la empresa de servicios públicos sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa.

- b. Si el Distrito no puede cobrar la cantidad atrasada, o no puede comunicarse con el titular de la cuenta u otra parte responsable, el Distrito entregará un "Aviso de Desconexión en 48 Horas", en forma de un colgador de puerta colocado en la dirección de servicio, informando al cliente moroso de que su servicio será desconectado en una fecha específica si la cuenta sigue sin pagarse.
- c. Una vez que se haya entregado un aviso de desconexión de 48 horas, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para comunicarse con el titular de la cuenta, el propietario u otro adulto responsable que resida en la residencia por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico al menos 24 horas antes de la Fecha de Interrupción del Servicio.
- d. Si el Distrito no puede ponerse en contacto con una parte responsable, se entregará un aviso de desconexión en 24 horas a la dirección de servicio en forma de un colgador de puerta, indicando el motivo, la fecha, el monto adeudado y el tiempo aproximado de la desconexión.
- e. Si se desconecta el servicio de un cliente, en el momento de la desconexión se publicará un "Aviso de Desconexión del Servicio" a través de un colgador de la puerta colocado en ese momento.
- f. Los servicios no se desconectarán si hay una apelación pendiente, como se describe en la Sección 9 de esta Política a continuación, o si hay una solicitud de asistencia pendiente, hasta que la Junta Directiva decida sobre la apelación.
- g. La Junta Directiva ha establecido previamente una tarifa de desconexión y reconexión del servicio mediante una resolución. La Junta Directiva puede modificar la tarifa de desconexión y reconexión del servicio en cualquier momento mediante una resolución.

Aviso al arrendador/arrendatario con medidor maestro

Para los ocupantes residenciales que reciben servicios a través de un medidor maestro en una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo, y el propietario, gerente u operador figura como el cliente registrado, se notificará a cada unidad residencial de que la cuenta está en mora.

Antes de la Fecha de Interrupción de Servicios, el Distrito tomará los siguientes pasos:

- a. El Distrito hará un esfuerzo de buena fe para contactar al titular de la cuenta u otra parte responsable por teléfono, contacto personal y, si es posible, por mensaje de texto o correo electrónico con respecto a los cargos pendientes. Además, el Distrito debe notificar al cliente sobre la morosidad y la suspensión pendiente al menos quince (15) días antes de la Fecha de Interrupción de los Servicios.
 - Este aviso debe enviarse por correo, con franqueo prepagado al cliente a quien se factura el servicio.
 - Este aviso incluirá la siguiente información:
 1. Nombre y dirección del cliente moroso;
 2. El monto de la deuda atrasada
 3. Fecha en la cual se requieren pagos o arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio o los cargos;
 4. Procedimiento por el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos;
 5. Procedimiento por el cual el cliente puede solicitar la implementación de un plan de pago por los cargos impagos;

6. Procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera (incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde); y
7. El número de teléfono de un empleado del Distrito que puede proporcionar información adicional o instituir arreglos para el pago.
8. La fecha en que el Distrito interrumpirá los servicios; y
9. Información de que los ocupantes residenciales tienen derecho a convertirse en clientes de la empresa de servicios públicos sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa; y
10. Debe especificar, en lenguaje sencillo, lo que los ocupantes residenciales deben hacer para evitar la interrupción del servicio o restablecer el servicio; y
11. El número de teléfono de un proyecto de servicios legales calificado, que haya sido recomendado por la asociación local de abogados del condado.

Aviso para adultos mayores o dependientes

Si un cliente es mayor de 65 años, o un adulto dependiente, debe aplicar lo siguiente:

- a. El Distrito debe proporcionar una opción a estos clientes de servicios de notificación a terceros. Por ejemplo, un cliente calificado puede designar a su hijo adulto como la tercera parte designada para recibir un aviso sobre un pago atrasado.
- b. El cliente calificado deberá hacer una solicitud para designar a un tercero para que sea notificado, en un formulario proporcionado por el Distrito e incluirá el consentimiento por escrito del tercero designado.
- c. La notificación a terceros no obliga a la tercera parte a pagar los cargos vencidos, ni impedirá ni retrasará la suspensión de los servicios.
- d. Si un cliente calificado solicita la notificación a un tercero, el Distrito debe intentar notificar a la tercera parte designada para recibir una notificación cuando la cuenta del cliente calificado esté morosa y esté sujeta a la interrupción de los servicios.
- e. El aviso incluirá información sobre los requisitos para evitar la interrupción de los servicios.

Excepciones a la interrupción de los servicios

El Distrito no interrumpirá los servicios en los siguientes casos:

- a. En sábado, domingo, feriado legal u en un horario durante el cual las oficinas comerciales del Departamento de Servicios Públicos del Distrito no están abiertas al público;
- b. Si el cliente disputa la factura y durante la tramitación de una investigación sobre la disputa o queja del cliente, como se describe en la Sección 7 de esta Política;
- c. Cuando al cliente se le ha otorgado una extensión del período para pagar la factura (sin embargo, la interrupción puede ser aplicable si el período de extensión expira);
- d. Si el cliente cumple con un acuerdo de amortización y también mantiene la cuenta actualizada a medida que se acumulan cargos en cada período de facturación posterior;
y
- e. Un médico o cirujano con licencia ha certificado que la interrupción de los servicios será potencialmente mortal para el cliente, y el cliente no puede pagar el servicio en el período normal de pago, y el cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de

amortización para todos los cargos que el cliente no puede pagar antes de que estén vencidos.

Sección 7: Solicitud de asistencia

- a. Cualquier cliente del Distrito puede presentar una solicitud por escrito al Gerente General que dispute cualquier tarifa o cargo impuesto por el Distrito o la desconexión del servicio de agua dentro de los cinco (5) días posteriores al vencimiento de la tarifa o a la desconexión del servicio de agua. Las limitaciones de tiempo prescritas por esta subsección no se aplicarán dentro de los primeros noventa (90) días de la adopción de esta política.
- b. Dentro de los trece (13) días posteriores a la presentación de la solicitud por escrito, el cliente puede solicitar una extensión del período de pago de una factura que afirma que está fuera del alcance del cliente para pagar en su totalidad durante el período normal de pago.
- c. El Gerente General revisará todas las solicitudes de asistencia por escrito y denegará la solicitud o otorgará la asistencia solicitada o una parte de la misma. Los factores a considerar incluirán:
 1. Errores de facturación;
 2. Medidor defectuoso o un medidor mal leído;
 3. Había una fuga de agua que requería un ajuste de la fuga;
 4. Consideración de si se permitirá al cliente amortizar el saldo impago de la cuenta durante un período de tiempo razonable; y
 5. Cualquier otro factor considerado relevante por el Gerente General.

Sección 8: Solicitud de asistencia, ajustes por fugas

- a. Cualquier cliente del Distrito puede presentar una solicitud por escrito para un ajuste por fugas.
 - i. La solicitud por escrito debe incluir la siguiente información: número de cuenta, nombre en la cuenta, fecha en que se reparó la fuga, causa de la fuga, información de respaldo de la reparación de la fuga (recibos, fotos, etc.).
- b. Para solicitar un ajuste por fugas, se deben cumplir las siguientes condiciones:
 - i. La cuenta del cliente debe estar al corriente de pago, el cliente debe haber tomado medidas inmediatas para reparar la fuga una vez que se identificó la fuga, y el cliente no debe haber tenido ningún otro ajuste por fugas dentro de los 12 meses anteriores a la solicitud actual.
- c. Si el Gerente General lo aprueba, el monto del crédito será determinado descontando el promedio de las facturas de los 12 meses anteriores a la factura por el período en que ocurrió la fuga y dividiendo esa cantidad entre dos.

Sección 9: Apelaciones

- a. Cualquier cliente del Distrito que impugne la decisión final del Gerente General según las secciones 7 y 8 de esta política, puede apelar la decisión presentando un "Aviso de Apelación" a más tardar quince (15) días a partir de la fecha de la decisión final del Gerente General. Las apelaciones de la decisión del Gerente General serán escuchadas por la Junta Directiva.
- b. Ningún cliente tendrá derecho a una audiencia ante la Junta Directiva sin solicitar primero asistencia de conformidad con la Sección 7 o la Sección 8.
- c. El Aviso de Apelación establecerá las bases para la apelación y todos los hechos

- sobre los cuales se basa la apelación.
- d. Dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción del Aviso de Apelación, el Gerente General notificará al apelante la hora y el lugar de la audiencia. El Gerente General notificará de la audiencia al apelante a más tardar catorce (14) días antes de la audiencia.
 - e. El cliente puede presentar evidencia que demuestre que la factura de servicios públicos es inexacta o que el monto adeudado es incorrecto. El Gerente General puede presentar evidencia que demuestre la exactitud de la factura de servicios públicos y evidencia que justifique el monto de la factura de servicios públicos.
 - f. La Junta Directiva puede afirmar los montos determinados por el Gerente General, reducir cualquier parte del monto moroso o las multas, o determinar que la imposición de la multa no está justificada. Al reducir la cantidad solicitada por la factura de servicios públicos, la Junta hará una constatación en el registro de que la reducción es de interés público.
 - g. La decisión de la Junta Directiva será definitiva, y los saldos pendientes deberán pagarse de inmediato, a menos que la Junta Directiva determine lo contrario.
 - h. La Junta Directiva, a su sola discreción, puede negarse a escuchar una apelación y, en su lugar, hacer que la apelación sea escuchada por un árbitro neutral. Los costos de arbitraje prescritos por esta subsección se dividirán equitativamente entre el Distrito y el cliente.

Sección 10. Cobro a través del registro de impuestos

Cualquier cantidad que siga pendiente treinta (30) días después de la audiencia de apelación o cualquier cantidad que se convierta en definitiva e inapelable se puede cobrar mediante el registro de impuestos de la misma manera que los impuestos a la propiedad, de conformidad con la sección 61115 del Código de Gobierno. El Gerente General preparará y presentará un informe a la Junta Directiva que describa la propiedad afectada y la cantidad de cargos y morosidades del año. El Gerente General publicará un aviso de la presentación del informe y de la hora y el lugar para una audiencia pública en un periódico de circulación general una vez por semana durante dos semanas al menos catorce (14) días antes de la audiencia pública.

En la audiencia pública, la Junta Directiva escuchará y considerará cualquier objeción o protesta al informe. Al finalizar la audiencia pública, la Junta Directiva puede adoptar o revisar los cargos y multas antes de adoptar el informe final. La determinación de la Junta Directiva sobre cada parcela afectada y sus determinaciones serán definitivas.

Después de que la Junta Directiva adopte el informe final, el Gerente General presentará el informe final al Registrador del Secretario del Condado de San Luis Obispo en o antes del 1 de junio de cada año, y los cargos morosos se convertirán en una imposición contra cada parcela afectada y serán recolectados de la misma manera que los impuestos a la propiedad.

Sección 11. Separabilidad

Si alguna parte de esta política, o la aplicación de la misma a cualquier persona o circunstancia, se considera inválida, el resto de la política, incluida la aplicación de dicha parte o disposición a otras personas o circunstancias, no se verá afectada y continuará en plena fuerza y efecto. Para este fin, las secciones de esta política son separables.