



**Política de facturación de servicios
públicos de San Miguel
En vigor a partir del 16 de julio de 2024**

Sección 1. Propósito y aplicación de la política

El Consejo de Administración adopta esta política para:

- a. Proporcionar procedimientos para la facturación de ocupaciones variadas con base en la estructura de tarifas aprobada;
- b. Proporcionar un procedimiento justo e imparcial para que los clientes impugnen las tarifas cobradas 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 de los clientes del Distrito para cumplir con las obligaciones financieras del Distrito;
- e. Asegurar que los clientes que cumplan con su obligación de pago oportuno no soporten el costo adicional de aquellos que no lo hagan;
- f. Establecer mecanismos de cumplimiento para obtener el pago cuando un cliente se niegue a pagar o no pueda ser encontrado;
- g. Establecer procedimientos para que los clientes del Distrito puedan disputar la exactitud de cualquier factura de servicios públicos, cargos por pago atrasado u otro mecanismo de cumplimiento utilizado por el Distrito para el cobro de los cargos de servicios públicos.

Sección 2. Pago Vencido

El pago de los servicios vencerá al momento de su recepción y se considerarán vencidos el día 14 del mes siguiente. Las cuentas están sujetas a la interrupción de los servicios, según la Sección 6 de este

Póliza, 60 días después de la fecha de facturación que se muestra en la factura (“ Monto adeudado después de la fecha ”).¹

Sección 3: Cargos por pagos atrasados

- a. A los pagos recibidos después de la fecha de vencimiento (Fecha de penalización) se les aplicará una multa del diez por ciento (10%) de cualquier saldo impago, de conformidad con la sección 61115, subdivisión (A)(3)(c) del Código de Gobierno de California. Por cada mes que un saldo permanezca impago, el Distrito impondrá 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%).
- b. El Distrito no aplicará cargos por intereses sobre una factura morosa una vez cada 12 meses para un cliente residencial que pueda demostrar que el ingreso de su hogar está por debajo 200 por ciento de la línea federal de pobreza.²
- c. Cada cliente será responsable de pagar los gastos razonables de cobro, 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 según la ocupación

a. Facturación de agua

i. Metros de 1 ½” y mayores

Todos los servicios con medidores de agua de 1 1/2” y mayores, independientemente de la ocupación, se considerarán comerciales y se cobrarán de acuerdo con el tamaño del medidor, además de las tarifas del nivel de uso no residencial para el uso real.

ii. Metros de 1” y menores (unifamiliar)

A todos los medidores de agua de 1” y menores que sirvan a residencias unifamiliares se les cobrará una (1) tarifa fija de medidor de 1” por residencia separada y uso según la estructura del nivel residencial unifamiliar.

-Las ADU que comparten un servicio con una residencia unifamiliar no se consideran una residencia separada y no se les factura una tarifa fija por separado.

-Las ADU con servicios separados se consideran Unifamiliares para los efectos de esta política.

iii. Metros de 1” y menores (multifamiliar)

¹Esta disposición es un requisito de la SB 998, y el Distrito deberá cumplir con esta disposición a más tardar el 1 de abril de 2020.

²Esta disposición es un requisito de la SB 998, y el Distrito deberá cumplir con esta disposición a más tardar el 1 de abril de 2020.

A todos los medidores de agua de 1" y menores que sirvan a propiedades con unidades residenciales multifamiliares se les cobrará una (1) tarifa fija de medidor de 1" por edificio residencial separado y uso basado en la estructura del nivel residencial unifamiliar.

iv. Metros de 1" y menores (uso comercial y mixto)

Todos los medidores de agua de 1" y menores que sirven a propiedades con ocupaciones comerciales o de uso mixto se clasificarán como comerciales y se les cobrará una tarifa fija de un (1) medidor de 1" por edificio separado y uso basado en la estructura de nivel no residencial.

Facturación de aguas residuales

i. Residencial Unifamiliar

A todos los medidores de agua de 1" y menores que sirvan a residencias unifamiliares se les cobrará un (1) cargo fijo unifamiliar por residencia.

ii. Residencial multifamiliar

A todos los medidores de agua de 1" y menores que sirvan a unidades de vivienda multifamiliar se les cobrará un (1) cargo fijo multifamiliar por unidad de vivienda.

iii. Residencial de unidades múltiples

Las propiedades con múltiples edificios residenciales unifamiliares, cada uno de 500 pies cuadrados o menos y atendidos por un solo medidor, se considerarán de naturaleza comercial y se les cobrará un (1) cargo fijo comercial y tarifa de uso en función de su fuerza volumétrica según lo determine la lista de fuerzas.

Las propiedades con múltiples edificios residenciales unifamiliares que tengan cada uno más de 500 pies cuadrados y sean atendidos por un solo medidor se considerarán residencias unifamiliares y se les cobrará un (1) cargo fijo unifamiliar por residencia separada.

iv. Uso comercial y mixto

A los servicios comerciales y de uso mixto se les cobrará un (1) cargo fijo comercial por edificio separado y una tarifa de uso basada en su potencia volumétrica, según lo determinado por la lista de potencia actual adoptada por resolución de la junta.

La tarifa 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.

Sección 5: Suspensión del servicio a largo plazo

- 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 de esa persona para el cliente mientras está fuera del área o un contacto alternativo para alguien capaz de hacer compromisos financieros en nombre del cliente actual.
- c. Si el cliente no es el propietario de la propiedad, también se debe proporcionar una autorización por escrito del propietario antes de aprobar la suspensión.
- d. Para poder procesar la solicitud de suspensión la cuenta deberá estar pagada en su totalidad al momento de la suspensión.
- e. Sólo 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 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 provocará que los rociadores contra incendios no funcionen. El Distrito no es responsable de los daños al edificio, al sistema de rociadores contra incendios o a cualquier otra propiedad como resultado del corte del agua a petición 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 las siguientes medidas:

- a. El Distrito hará un esfuerzo de buena fe para comunicarse con el 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 morosidad y terminación pendiente al menos quince (15) días antes de la Fecha de Descontinuación de los Servicios.
 - Este aviso debe enviarse por correo postal, con porte pagado, al cliente a quien se le factura el servicio.
 - Este aviso incluirá la siguiente información:
 1. Nombre y dirección del cliente moroso;
 2. El monto de la morosidad;
 3. Fecha límite para la cual se requieren pagos o arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio o cargos;
 4. Procedimiento mediante el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos;
 5. Procedimiento mediante el cual el cliente podrá solicitar la implementación de un plan de pago de 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 pueda proporcionar información adicional o establecer arreglos para el pago.
- c. Si el Distrito no puede cobrar el monto atrasado, o no puede comunicarse con el titular de la cuenta u otra parte responsable, el Distrito entregará un "Aviso de desconexión de 48 horas", en forma de un cartel en la puerta colocado en la dirección del servicio, informando al delincente. cliente que su servicio será desconectado en una fecha específica si la cuenta permanece impaga.
 - 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 dueño de la propiedad u otro adulto responsable que resida en la residencia por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico al menos 24 horas antes de la Descontinuación. de la Fecha de Servicio.
 - e. Si el Distrito no puede comunicarse con una parte responsable, se entregará un aviso de cierre de 24 horas a la dirección de servicio en forma de un cartel en la puerta, indicando el motivo del cierre, la fecha, el monto adeudado y la hora aproximada de cierre. .
 - f. Si se desconecta el servicio de un cliente, en el momento de la desconexión se publicará un "Aviso de desconexión del servicio" mediante un cartel en la puerta en ese momento.
 - g. Los servicios no se desconectarán en espera de una apelación, como se describe en la Sección 9 de esta Política a continuación, o en espera de una solicitud de reparación, hasta que la Junta Directiva se pronuncie sobre la apelación.
 - h. La Junta Directiva ha establecido previamente mediante resolución una tarifa de desconexión y reconexión del servicio. La Junta Directiva podrá modificar la tarifa de desconexión y reconexión del servicio en cualquier momento mediante resolución.

Aviso al medidor individual propietario/inquilino

Para 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, administrador u operador figura como el cliente registrado, y el Distrito notificará a los ocupantes residenciales que la cuenta está en mora.

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

- a. El Distrito hará un esfuerzo de buena fe para comunicarse con el 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 morosidad y terminación pendiente al menos diez (10) días antes de la Fecha de Descontinuación de los Servicios.
 - Este aviso debe enviarse por correo postal, con porte pagado, al cliente a quien se le factura el servicio.

- Este aviso incluirá la siguiente información:
 1. Nombre y dirección del cliente moroso;
 2. El monto de la morosidad;
 3. Fecha límite para la cual se requieren pagos o arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio o cargos;
 4. Procedimiento mediante el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos;
 5. Procedimiento mediante el cual el cliente podrá solicitar la implementación de un plan de pago de 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);
 7. El número de teléfono de un empleado del Distrito que pueda proporcionar información adicional o establecer arreglos de pago;
 8. La fecha en que el Distrito discontinuará los servicios; y
 9. Información de que los ocupantes residenciales tienen derecho a convertirse en clientes del servicio público sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa.
- b. Si el Distrito no puede cobrar el monto atrasado, o no puede comunicarse con el titular de la cuenta u otra parte responsable, el Distrito entregará un "Aviso de desconexión de 48 horas", en forma de un cartel en la puerta colocado en la dirección del servicio, informando al delincente. cliente que su servicio será desconectado en una fecha específica si la cuenta permanece impaga.
- 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 dueño de la propiedad u otro adulto responsable que resida en la residencia por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico al menos 24 horas antes de cualquier terminación. de servicio.
- d. Si el Distrito no puede comunicarse con una parte responsable, se entregará un aviso de cierre de 24 horas a la dirección de servicio en forma de un cartel en la puerta, indicando el motivo del cierre, la fecha, el monto adeudado y la hora aproximada de cierre. .
- e. Si se desconecta el servicio de un cliente, en el momento de la desconexión se publicará un "Aviso de desconexión del servicio" mediante un cartel en la puerta en ese momento.
- f. Los servicios no desconectados antes de una apelación, como se describe en la Sección 9 de esta Política a continuación, o la solicitud de alivio no se desconectarán hasta que la Junta Directiva se pronuncie sobre la apelación.
- g. La Junta Directiva ha establecido previamente mediante resolución una tarifa de desconexión y reconexión del servicio. La Junta Directiva podrá modificar la tarifa de desconexión y reconexión del servicio en cualquier momento mediante resolución.

Aviso al medidor maestro propietario/inquilino

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

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

- a. El Distrito hará un esfuerzo de buena fe para comunicarse con el 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 morosidad y terminación pendiente al menos quince (15) días antes de la Fecha de Descontinuación de los Servicios.
 - Este aviso debe enviarse por correo postal, con porte pagado, al cliente a quien se le factura el servicio.
 - Este aviso incluirá la siguiente información:
 1. Nombre y dirección del cliente moroso;
 2. El monto de la morosidad;
 3. Fecha límite para la cual se requieren pagos o arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio o cargos;
 4. Procedimiento mediante el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos;
 5. Procedimiento mediante el cual el cliente podrá solicitar la implementación de un plan de pago de 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);
 7. El número de teléfono de un empleado del Distrito que pueda proporcionar información adicional o establecer arreglos de pago;
 8. La fecha en que el Distrito discontinuará los servicios;
 9. Información de que los ocupantes residenciales tienen derecho a convertirse en clientes del servicio público 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 el colegio de abogados del condado local.

Aviso a Ancianos o Adultos Dependientes

Si un cliente tiene 65 años de edad o más, o es un adulto dependiente, se debe aplicar lo siguiente:

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

Excepciones a la interrupción de los servicios

El Distrito no suspenderá los servicios en los siguientes casos:

- a. Los sábados, domingos, feriados legales u horas durante las cuales las oficinas comerciales del Departamento de Servicios Públicos del Distrito no estén abiertas al público;
- b. Si el cliente impugna la factura y mientras esté pendiente 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 haya concedido una prórroga del plazo para pagar la factura (sin embargo, la rescisión puede ser aplicable si el plazo de prórroga expira);
- d. Si el cliente cumple con un acuerdo de amortización y el cliente también mantiene la cuenta actualizada a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior; y
- e. Un médico o cirujano autorizado ha certificado que la terminación de los servicios pondrá en peligro la vida del cliente, y que el cliente no puede pagar el servicio en el período de pago normal, y que el cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización de todos los cargos que el cliente no puede pagar antes de la morosidad.

Sección 7: Solicitud de alivio

- a. Cualquier cliente del Distrito puede presentar una solicitud por escrito ante el Gerente General disputando cualquier tarifa o cargo cobrado por el Distrito o la desconexión del servicio de agua dentro de los cinco (5) días posteriores a la fecha de vencimiento de la

tarifa o de la desconexión del servicio de agua. Las limitaciones de tiempo prescritas por este inciso 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, según se afirma, está fuera de los medios del cliente para pagar en su totalidad durante el período normal de pago.
- c. El Gerente General revisará todas las solicitudes escritas de reparación y denegará la solicitud o concederá la reparación solicitada o una parte de la misma. Los factores a considerar incluirán:
 1. Errores de facturación;
 2. Medidor defectuoso o medidor mal leído;
 3. Había una fuga de agua que requería un ajuste de fuga;
 4. Consideración de si al cliente se le permitirá amortizar el saldo impago de la cuenta durante un período de tiempo razonable; y
 5. Cualquier otro factor que el Gerente General considere relevante.

Sección 8: Solicitud de alivio, ajustes de fugas

- a. Cualquier cliente del Distrito puede presentar una solicitud por escrito para un ajuste de 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, fotografías, etc.).
- b. Para solicitar un ajuste de fugas, se deben cumplir las siguientes condiciones:
 - i. La cuenta del cliente debe estar actualizada, 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 de fuga dentro de los 12 meses posteriores a la solicitud actual.
- c. De ser aprobado por el Gerente General, el monto del crédito se determinará restando el promedio de las facturas de los 12 meses anteriores a la factura del período en que ocurrió la fuga y dividiendo ese monto por 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 conocidas por la Junta Directiva.
- b. Ningún cliente tendrá derecho a una audiencia ante la Junta Directiva sin antes solicitar una reparación de conformidad con la Sección 7 o la Sección 8.

- c. El Aviso de Apelación establecerá los fundamentos de la apelación y todos los hechos en los que se basa la apelación.
- d. Dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción del Aviso de Apelación, el Gerente General notificará al apelante la hora y lugar de la audiencia. El Gerente General deberá notificar 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 adeuda es inadecuado. El Gerente General podrá 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 podrá confirmar los montos fijados por el Gerente General, reducir cualquier porción del monto moroso o de las sanciones, o determinar que la imposición del
la pena no está justificada. Al reducir la cantidad solicitada por la factura de servicios públicos, la Junta hará constar en el expediente que la reducción es de interés público.
- g. La decisión de la Junta Directiva será definitiva y los saldos pendientes deberán pagarse inmediatamente, a menos que la Junta Directiva extienda lo contrario.
- h. La Junta Directiva, a su entera discreción, puede negarse a escuchar una apelación y, en su lugar, hacer que la apelación sea vista por un árbitro neutral. Los costos del arbitraje prescritos por esta subsección se dividirán en partes iguales entre el Distrito y el cliente.

Sección 10. Recaudación vía Rollo Contributivo

Cualquier monto que quede pendiente treinta (30) días después de la audiencia de apelación o cualquier monto que se vuelva definitivo e inapelable podrá cobrarse en la lista 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 Presentar un informe a la Junta Directiva que describa la propiedad afectada y el monto de las cargas y morosidades del año. El Gerente General publicará un aviso de la presentación del informe y de la hora y lugar de 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 concluir la audiencia pública, la Junta Directiva podrá adoptar o revisar los cargos y sanciones 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 deberá presentar el informe final al Registrador Secretario del Condado de San Luis Obispo a más tardar el 1 de junio^{de} cada año, y los cargos morosos se convertirán en una evaluación contra cada parcela afectada y recaudados de la misma manera que los impuestos a la propiedad.

Sección 11. Divisibilidad

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