

MT. KONOCTI MUTUAL WATER COMPANY

Política que rige la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago de tarifas y cargos de agua

Fecha de vigencia: 1 de abril de 2020

Política SB 998 Las

facturas se envían por correo el último día de cada mes. Si el último día del mes cae en fin de semana o feriado, las facturas se envían por correo el día hábil anterior. Las facturas vencen 30 (treinta) días después de la fecha de facturación. Si una factura no ha sido pagada antes de la fecha de vencimiento, el primer día después de la fecha de vencimiento, se aplicará a la cuenta un recargo por mora del 5 % del saldo impago.

Una cuenta se considera vencida el día siguiente a la fecha de vencimiento. Se enviará una carta de morosidad al dueño de la propiedad y al inquilino (si lo hay) el día en que la factura entre en mora con una fecha de vencimiento de 10 (diez) días antes del sexagésimo día de vencimiento. Se enviará por correo un aviso de 7 (siete) días 7 (siete) días hábiles antes del sexagésimo día de retraso. Si el día 7^{ca} en fin de semana o feriado, el aviso se enviará por correo el día hábil anterior. El aviso de 7 (siete) días contendrá: el nombre y la dirección del cliente, el monto de la morosidad, la fecha en la que se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio de agua, una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar el cargo moroso, una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de facturas, y una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un calendario de pago diferido, reducido o alternativo, incluida la amortización de los cargos morosos del servicio residencial. El aviso de 7 (siete) días se enviará por correo a la dirección postal y la dirección física del titular de la cuenta. Si la casa tiene un inquilino, Mt. Konocti Mutual Water Company hará un esfuerzo de buena fe para notificar al inquilino el saldo atrasado y nuestra política de desconexión por correo o teléfono 7 (siete) días antes de que se desconecte el agua.

Si el monto atrasado no se ha pagado 5 (cinco) días antes del sexagésimo día de atraso, Mt. Konocti Mutual Water Company entregará personalmente un aviso de cinco días, que contiene nuestra política de desconexión, a un ocupante adulto de la casa. Si el 5^o día cae en fin de semana o feriado, el aviso se publicará el día hábil anterior. Si no hay un adulto presente, el aviso se dejará en un lugar visible. Si el saldo vencido no ha sido pagado cinco días después de que se entregue el aviso de cinco días, se desconectará el servicio de agua. El operador dejará un aviso de desconexión explicando nuestra política de reconexión. Para reconectar el servicio de agua, el cliente debe pagar su saldo atrasado más una tarifa de reconexión de \$50.00. Una vez que se

hayan pagado todos los montos adeudados, un operador volverá a conectar el servicio de agua durante las horas regulares de operación. Se cobrará una tarifa de reconexión de \$ 150.00 por la conexión durante la no operación; horas.

Arreglos de pago alternativos para clientes calificados.

El servicio de agua no se desconectará si se cumplen **las** siguientes tres condiciones:

- El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a Mt. Konocti Mutual Water Company la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio residencial será de por vida. amenazar o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio residencial. (SB 998)
- El cliente demuestra que no puede pagar económicamente el servicio residencial con el ciclo de facturación normal de Mt. Konocti Mutual Water Company. Se considerará que el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbano y comunitario si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de Cal Works, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Estado Programa de Pago Suplementario, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza. (SB 998)
- El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos morosos. (SB 998)

Mt. Konocti Mutual Water Company puede elegir cuál de las opciones de pago descritas en el tercer punto acepta el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago.

Si un cliente celebra un acuerdo de pago y no paga sus pagos durante 60 (sesenta) días o no paga los cargos actuales durante 60 (sesenta) días mientras está en un acuerdo de pago, se desconectará el servicio de agua. Mt. Konocti Mutual Water Company publicará un aviso final en la propiedad 5 (cinco) días hábiles antes del sexagésimo día de falta de pago. Si el día 5^{ca} en fin de semana o feriado, el aviso se publicará el día hábil anterior. El aviso se entregará personalmente a un adulto o publicado en un lugar visible en la propiedad. El aviso también contendrá la política de desconexión. Si el pago acordado no se ha realizado 5 (cinco) días hábiles después de la publicación del aviso, se desconectará el servicio de agua. El aviso de desconexión se entregará personalmente a un adulto en la propiedad o se colocará en un lugar visible de la propiedad. El aviso contendrá la política de reconexión.

Proceso de revisión y apelación de facturas:

Accionistas o clientes residenciales (tenientes) que disputan su factura de agua tienen derecho a apelar (impugnar) el monto adeudado. Si no se ha presentado una apelación o solicitud de revisión previa de una factura, el Accionista o cliente (inquilino) puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere este aviso si el Accionista o cliente (inquilino) alega que la factura es un error con respecto a la cantidad de agua consumida establecida en la factura. Las apelaciones y solicitudes de revisión deben hacerse por escrito y deben incluir documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. Todas las apelaciones o solicitudes de revisión deben entregarse en nuestra oficina a más tardar 5 (cinco) días hábiles antes de la **Fecha de cancelación** de esta carta. Al recibir una apelación o solicitud de revisión, el Gerente General o la persona designada tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos por agua y proporcionará al Accionista o cliente (inquilino) un resumen escrito de la decisión. Si se determina que los cargos son incorrectos, se emitirá una factura corregida y el pago de los cargos revisados vencerá dentro de los 10 (diez) días calendario a partir de la fecha de la factura revisada. Los cargos determinados como correctos vencen y son pagaderos 2 (dos) días hábiles después de que se dicte la decisión del Gerente General o su designado. El Accionista o cliente (inquilino) podrá apelar dicha decisión ante la Junta Directiva. Para presentar una apelación ante la Junta Directiva, debe presentarse por escrito y entregarse en nuestra oficina dentro de los 7 (siete) días después de que se dicte la decisión inicial del Gerente General o su designado. Esta apelación posterior se escuchará en la próxima reunión ordinaria de la Junta Directiva.

Inquilinos ocupantes (aplicable solo a inquilinos residenciales):

Para evitar la pérdida del servicio de agua como inquilino, el inquilino debe comunicarse con el arrendador, el administrador de la propiedad o el dueño de la propiedad con respecto al pago de la factura del agua. Asimismo, el arrendatario tiene derecho a convertirse en cliente responsable de la cuenta. Sin embargo, si se hace esto, el arrendatario será responsable de todas las facturas futuras por el agua utilizada en esta propiedad y también será responsable del cumplimiento de la política SB998 con respecto a la desconexión del servicio. Si el arrendatario cumple con nuestros requisitos para convertirse en un nuevo cliente y acepta cumplir con nuestras normas y reglamentos, que pueden incluir el pago de un depósito, el servicio de agua continuará sin requerir que el arrendatario pague el saldo pendiente actual. El Accionista seguirá siendo responsable de un saldo pendiente devengado antes de que el arrendatario se convierta en cliente de la Compañía.

Esta política está disponible en español, otros idiomas están pendientes.