

SECCIÓN 2.3 FACTURACIÓN Y COBRANZAS A CLIENTES: CUENTAS DE AGUA**SECCIÓN 2.3 FACTURACIÓN Y COBRANZAS A CLIENTES: CUENTAS DE AGUA****2.3-1 POLÍTICA**

Se cobrará a los clientes por el agua suministrada de acuerdo con las tarifas y las normas establecidas por Helix Water District.

2.3-2 PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Ver la sección 2.5, Desconexión por falta de pago.

Ver la sección 2.12, Tarifas y cargos del distrito.

2.3-3 PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN**A. Procedimiento normal de facturación**

1. Cada cuenta de agua se facturará en forma bimestral.
2. Las cuentas están morosas 21 días calendario después de la fecha de vencimiento.
3. A las cuentas morosas se les agregará un cargo por pago atrasado, tal como se muestra en la sección 2.12 y se enviará un aviso de mora. Si un cliente no se hubiese retrasado dentro de su historial de pagos de dos años, la penalización se eximirá de manera automática.
4. Todo cliente que no pudiese pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar una prórroga o un acuerdo de amortización para evitar la interrupción del servicio al ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente antes de la desconexión. El distrito considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado.
5. Si un aviso de mora no ocasionara un pago y el cliente no tuviese un arreglo de pago con el distrito, se seguirán los pasos descritos en la sección 2.5, Desconexión por falta de pago.

B. Procedimiento de la factura de cierre

1. Cada vez que un cliente cerrase una cuenta, se hace una lectura final y se emite una factura de cierre.
2. Para los importes adeudados en las facturas de cierre más allá de 21 días calendario, se enviará una carta al cliente como recordatorio final del monto vencido. En este momento, también se notificará al cliente de que se tomarán medidas adicionales de cobro si Helix Water District no recibiese el pago.

3. Los saldos impagados de un cliente se pueden añadir a otras cuentas del mismo cliente. Dichos cargos formarán parte de la cuenta activa del cliente y estarán sujetos a la sección 2.5, Desconexión por falta de pago, si el saldo siguiese sin pagarse.

C. Clases de servicio

En Helix Water District se aplican las siguientes clases de servicio de agua.

CLASE	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Doméstica	(D)	Residencia unifamiliar, de uso interior o exterior, incluye residencias con unidades de segunda familia, es decir, "apartamentos de abuelas".
Multifamiliar	(M)	Más de una unidad residencial incluida en el mismo medidor (apartamentos, dúplex, parques de casas rodantes, condominios, etc.). Excluye las unidades de segunda familia.
Comercial	(C)	Uso comercial o mixto (por ejemplo, comercial y residencial en el mismo medidor).
Gobierno	(G)	Agencias gubernamentales (por ejemplo, ciudades, estado, distritos escolares, etc.).
Riego	(I)	Solo jardines, sin incluir en el servicio viviendas, edificios, otras estructuras o comercios.
Riego: gobierno	(F)	Solo jardines de organismos gubernamentales, sin incluir en el servicio viviendas o comercios. Para facturarse a la tarifa por clase de riego.
Riego: negocio agrícola	(A)	Residencia unifamiliar, que cumple con los criterios de negocio agrícola. Para facturarse a la tarifa por clase de riego.
Temporal	(T)	Medidores temporales utilizados para fines de construcción.
Necesidad médica	(Q)	Cuenta doméstica con crédito especial por tarifa de agua debido a una condición médica (requiere verificación médica).
Servicio contra incendios	(S)	Lateral de protección contra incendios (no medido).
Servicio contra incendios - Gobierno	(U)	Lateral de protección contra incendios (no medido) de las agencias gubernamentales.

D. Clasificación en disputa

Toda persona, corporación, sociedad, agencia pública u otra entidad que se opusiese a su clasificación establecida por Helix Water District tendrá el derecho de presentar una apelación ante el distrito, siempre que la apelación se presentase por escrito en las oficinas del distrito en 7811 University Avenue, La Mesa, California 91942. La

apelación escrita incluirá información sobre la zonificación, una descripción de los tipos de uso de agua, los permisos, las licencias, los registros comerciales y los registros fiscales para los medidores de referencia ubicados en la parcela de propiedad identificada. La reclasificación estará sujeta a una inspección periódica y presentación de información para poder continuar con la tarifa de clasificación. Toda apelación de este tipo será revisada por el director general o la persona que este designase y se enviará por correo o se entregará en persona una respuesta por escrito en un plazo de 15 días calendario a partir de la recepción de la apelación. La decisión del director general o de su designado será definitiva.

E. Apelaciones

1. Cualquier cliente que deseara impugnar la validez o la exactitud de su factura deberá, antes de la fecha de vencimiento, notificar al departamento de servicio al cliente del distrito. Si un representante de servicio al cliente, un supervisor de servicio al cliente o un gerente no pudiesen satisfacer al cliente, su reclamo puede ser revisado por el gerente de revisión.
2. El gerente de revisión será designado por el director general. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una prórroga u otro arreglo de pago.
3. Si un cliente no estuviese satisfecho con la decisión del gerente de revisión, puede, dentro de los siete días calendario, solicitar una revisión por parte del consejo de administración. Se informará al cliente de la hora y del lugar de su comparecencia ante el consejo.
4. La decisión del consejo de administración será definitiva.
5. El servicio no se interrumpirá durante el período en que se impugnase la validez o la exactitud de una factura. Cuando se hubiese tomado una decisión, el cliente deberá pagar todos los cargos y las sanciones antes de la fecha de vencimiento de la factura o en un plazo de siete días calendario a partir de la fecha de la decisión, lo que ocurriese más tarde, para asegurar la continuidad del servicio.

SECCIÓN 2.5 DESACTIVAR POR FALTA DE PAGO

2.5-1 POLÍTICA

Helix Water District suspenderá el servicio de agua por falta de pago del agua u otros cargos del distrito.

2.5-2 DEFINICIONES

La **Falta de pago**, tal como se utiliza en este documento, significa la falta de pago por parte del cliente de todos los cargos y las sanciones vencidos en la fecha de vencimiento del aviso de mora u otro aviso del distrito de cierre pendiente.

La **Desconexión** significa la interrupción del servicio en una dirección al desconectar o el bloqueo de un medidor o retirar un medidor.

2.5-3 PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Ver la sección 2.3, Facturación y cobranzas a clientes: cuentas de agua.

Ver la sección 5.3, Control de conexión cruzada.

2.5-4 PROCEDIMIENTO

La cuenta de cualquier cliente que permaneciera sin pagar durante 60 días después de la fecha de morosidad estará sujeta a que se la desactivase.

A. Avisos

1. Después de que se hubiese agregado un cargo por pago atrasado, se prepararán avisos finales para todas las cuentas morosas que indicasen el importe total adeudado y la fecha final del pago para evitar el cierre.
2. En el caso del servicio residencial, se proporcionarán los avisos siguientes antes de la desconexión:
 - a. El distrito proporcionará un aviso por correo al cliente al menos 15 días antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso incluirá:
 - i. el nombre y la dirección del cliente;
 - ii. el importe vencido;
 - iii. la fecha en la que se debe realizar el pago o hacer un acuerdo para evitar la desconexión;
 - iv. el proceso para solicitar un acuerdo de amortización;
 - v. el proceso para objetar o apelar la factura;
 - vi. el número de teléfono y la dirección de Helix Water District.

- b. En las circunstancias siguientes, el distrito también enviará un aviso a los ocupantes de la dirección de servicio al menos 10 días antes de la interrupción del servicio de agua: (1) cuando el agua se suministrase a través de un medidor maestro; (2) cuando el agua se suministrase a través de un servicio con un medidor individual a una residencia unifamiliar, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas rodantes o un campo de trabajo agrícola y el propietario, el administrador o el operador fuese el cliente registrado o (3) cuando la dirección postal del cliente registrado no fuese la misma que la dirección de servicio. El aviso se dirigirá al "Ocupante", contendrá la misma información que el aviso al cliente e informará a los ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes del distrito sin pagar la cantidad adeudada en la cuenta de morosidad. Los términos y las condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del distrito se establecen en la subsección (E). Si el distrito no pudiese enviar un aviso por correo a los ocupantes de una propiedad residencial con medidores maestros, hará un esfuerzo alternativo de buena fe para notificar a los ocupantes.
 - c. El distrito también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con el cliente registrado o una persona adulta que viviese en la dirección del servicio en persona o por teléfono al menos siete días antes de la interrupción del servicio. El distrito ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta política y evaluar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua.
 - d. Si el distrito no pudiese ponerse en contacto con el cliente o una persona adulta que viviese en la dirección de servicio en persona o por teléfono, el distrito hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de interrupción inminente del servicio y una copia de esta política en un lugar visible en la dirección de servicio. El aviso y la copia de esta política se dejarán en la residencia al menos 48 horas antes de la interrupción del servicio.
3. Para todos los demás servicios, incluidos los comerciales, el distrito intentará notificar a los locales la terminación pendiente al menos 10 días antes del cierre real.

B. Circunstancias en las que el servicio no se interrumpirá

1. Helix Water District no interrumpirá el servicio residencial de agua por falta de pago en las circunstancias siguientes:
 - a. durante la investigación de una disputa o queja del cliente recibidas antes de la fecha de morosidad;
 - b. durante una apelación según lo dispuesto en la sección 2.3, Facturación y cobranzas a clientes: cuentas de agua;

- c. durante el período de tiempo en que el pago de un cliente estuviese sujeto a una prórroga aprobada por el distrito u otro arreglo de pago y el cliente siguiese cumpliendo con el arreglo de pago aprobado.
2. Asimismo, el servicio de los clientes residenciales que cumplieren las tres condiciones no se interrumpirá:
 - a. el cliente demostrase que es financieramente incapaz de pagar dentro del ciclo de facturación normal del distrito y
 - b. el cliente o el inquilino del cliente presentasen una certificación de un proveedor de atención primaria autorizado de que la interrupción del servicio pondrá en peligro la vida o supondrá una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente del lugar y
 - c. el cliente estuviese dispuesto a aceptar una prórroga o celebrar un acuerdo de amortización.

Si un cliente cumpliera con las tres condiciones descritas con anterioridad y necesitase tiempo adicional para pagar el saldo pendiente de pago, debe ponerse en contacto con el departamento de servicio al cliente antes de la interrupción del servicio. Antes del cierre, el cliente deberá presentar una carta de un proveedor de atención primaria autorizado y pruebas de su incapacidad financiera para pagar. Las pruebas pueden incluir: (a) documentos que demostrasen que un miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de ingreso Suplementario/Programa de pago suplementario del Estado o Programa de nutrición suplementaria especial de California para mujeres, bebés y niños o (b) una declaración firmada bajo pena de perjurio de que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

Una vez que el acuerdo de amortización o la prórroga de la fecha de pago estuviesen en vigor, el cliente deberá pagar todas las facturas futuras antes de la fecha de vencimiento. Si no se pagasen todas las facturas futuras antes de la fecha de vencimiento, se pone fin al acuerdo de amortización o a la prórroga de la fecha de pago y todos los saldos impagados vencen de inmediato. Además, si el cliente estuviese atrasado en el pago de una amortización, en un pago extendido o en sus facturas actuales de agua durante 60 días o más, el servicio de agua puede cancelarse después de publicar una notificación de cinco días de intención de cortar el servicio de agua. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de Helix Water District.

La amortización no puede exceder de 12 meses sin la aprobación del gerente general y requiere que los clientes mantengan todas las facturaciones futuras al día. Ver la sección 2.3, Facturación y cobranzas a clientes: cuentas de agua.

3. Cuando un cheque, pago automático o pago en línea no fuesen aceptados por el banco de un cliente (pago devuelto), la cuenta se considerará no pagada y estará sujeta a que se la desconectase. Solo se aceptará pago en efectivo, giro postal o cheque de caja para pagar el pago devuelto, la tasa de pago devuelta y el cargo por depósito, si correspondiese.
 - a. Si se determinase que un pago se realizó en persona, en línea o colocado en la casilla de entrega en o antes de la fecha límite de cierre con el fin de evitar la interrupción del servicio o un cargo de depósito que se evaluó y que el pago hubiese devuelto con posterioridad impago por el banco, se entregará un cartel para la puerta a la dirección de servicio donde se advierte al cliente que el pago del pago devuelto y el cargo por depósito, si correspondiese, debe hacerse dentro de los cinco días hábiles para evitar la interrupción del servicio y el cargo por servicio de campo. El pago debe hacerse solo en efectivo, giro postal o cheque de caja.
 - b. En el caso de que el cheque, el pago automático o el pago en línea de un cliente fuesen devuelto por el banco sin pagar tres veces dentro de un año, se enviará por correo una carta al cliente donde se le notifica que solo se aceptará efectivo, giro postal o cheque de caja como pago durante tres periodos de facturación futuros consecutivos.
4. No se desactivarán las cuentas cuyo saldo adeudado fuese igual o inferior al cargo básico bimestral de 3/4" del distrito y que no tuviesen un acuerdo de pago como el descrito en la sección 2.5-4. Los cargos se transferirán a la factura regular siguiente.
5. Los saldos impagados por daños a la propiedad de Helix Water District o cargos varios pueden causar la interrupción del servicio de agua.

C. Desactivación de las cuentas de agua

1. Cuando el medidor estuviese bloqueado, todos los costos asociados con los daños a los accesorios del distrito correrán por cuenta del titular de la cuenta. Esto incluye el costo de reemplazo de un seguro roto o faltante.
2. Si un cliente afirmase por contacto personal o telefónico con la oficina de administración que ha enviado por correo un pago que no se recibió antes de la fecha de desconexión o debido a otras circunstancias inusuales, el servicio puede continuar hasta el cierre de seguimiento programado.
3. Tras el pago de los cargos atrasados o el cumplimiento de los criterios, los clientes cuyo servicio de agua se restableciese después de las 5 p. m. tendrán que pagar una tarifa de emergencia por desbloqueo fuera de horario. Ver la sección 2.12-2(C), Cargos por servicio único. Los clientes cuyo servicio de agua

se restableciese antes de las 5 p. m. pagarán un cargo por llamada de servicio regular.

D. Restablecimiento del servicio de agua

Los clientes cuyo servicio de agua se hubiese interrumpido pueden ponerse en contacto con el distrito por teléfono o en persona en relación con el restablecimiento del servicio. Se requerirá el pago de todos los cargos, incluida cualquier llamada de servicio de campo, tal como se indica en la sección 2.12, para el restablecimiento del servicio.

E. Seguimiento después de la desconexión

Si se hubiese interrumpido el servicio, se realizará una investigación de seguimiento para asegurar que el servicio se encuentra en un estado inoperativo. Si se descubriese que el medidor se ha manipulado o activado, se aplicará las disposiciones de la sección 2.12-3(B).

F. Procedimientos para que los ocupantes o los inquilinos se conviertan en clientes del distrito

Esta subsección (E) solo se aplicará cuando el propietario de la propiedad, el inquilino, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial figurasen como cliente registrado y se les hubiese notificado la intención de interrumpir el servicio de agua debido a la falta de pago.

1. El distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes reales si cada uno de ellos estuviese de acuerdo con los términos y las condiciones del servicio del distrito y con estas normas y reglamentos. No obstante, si uno o más ocupantes estuviesen dispuestos y fuesen capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a la satisfacción de Helix Water District o si hubiese un medio legal y físico de discontinuar en forma selectiva el servicio a los ocupantes que no han cumplido con los requisitos de las normas y los reglamentos del distrito, el distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hubiesen cumplido con sus requisitos.
2. Para que se exima del importe adeudado en la cuenta morosa, un ocupante que se convierte en cliente debe verificar que el cliente moroso es o fue el inquilino, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, documentos gubernamentales que indicasen que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la sección 1962 del Código Civil, a discreción del distrito.
3. Si el servicio previo por un período de tiempo fuese una condición para establecer el crédito con el distrito, la residencia y el comprobante de pago oportuno del alquiler por ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

G. Información de contacto

Para preguntas o asistencia con respecto a su factura de agua, se puede contactar al personal de servicio al cliente del distrito en el número (619) 466-0585. Los clientes también pueden visitar el mostrador de atención al cliente del distrito en persona, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m., excepto en días festivos del distrito.