

Política sobre facturación, pagos y de suspensión de servicios de LBRID/NBRID (Entrada en vigencia el 1 - 4 - 20)

I. Propósito

Esta política establece procedimientos de facturación y cobro de tarifas y cargos por los servicios prestados por los Recursos de Mejoras del distrito de Lake Berryessa (LBRID) y por los Recursos de Mejoras del distrito de Napa Berryessa (NBRID), incluyendo la suspensión de servicios. Este es un documento público.

II. Responsabilidades y discreción del personal del Distrito

El personal del distrito involucrado en los servicios de facturación se esforzará por garantizar que las prácticas de facturación y cobro cumplan con las ordenanzas, resoluciones y con este documento sobre las Políticas del Distrito; y se esforzará por ser justo y amable con los clientes y residentes.

El ingeniero del Distrito puede ejercer una discreción razonable al dispensar las sanciones por pagos atrasados y al otorgar reembolsos o créditos si las circunstancias lo justifican.

III. Procedimientos estándares de facturación y cobro

A. Facturación y cobro

1. Las facturas se envían por correo cada dos meses. El pago total se vence el primer día del siguiente (próximo) mes, excepto para los Planes de pago mensual Tipo 1 aprobados (consulte la Sección III.C más adelante).
2. Dentro de los cinco días hábiles siguientes a esa fecha de vencimiento, el personal del Distrito realizará un informe de aquellos clientes que estén atrasados en sus pagos.
3. El siguiente día hábil, el personal deberá llamar o enviar cartas de cortesía para notificar a los clientes morosos que si los atrasos continúan durante sesenta (60) días calendario o más, el Distrito enviará avisos formales de morosidad y podría darse la suspensión del servicio.
4. Los procedimientos de suspensión del servicio se pueden encontrar en la Sección IV de esta política

B. Procesamiento de pagos

1. El Distrito acepta pagos en efectivo, cheques, tarjetas de crédito y giros postales, por correo o en persona en horas de oficina en la Oficina de Administración ubicada en 1195 Third Street, Napa, California, Sala 101. Los pagos en línea con tarjeta de crédito se pueden hacer ingresando a <https://www.countyofnapa.org/1686/Pay-Water-Sewer-Bills-NBRID-LBRID>. La tarifa de conveniencia para pagos en línea, que actualmente es del 2.29%, es responsabilidad del cliente.

Política sobre facturación, pagos y suspensión de servicios de LBRID/NBRID	Modificada. Fecha de entrada en vigencia el 1 de abril de 2020
--	--

2. Todos los pagos se procesan el mismo día hábil que se reciben. Los pagos pueden demorar hasta cinco días hábiles en contabilizarse en la cuenta del cliente.
3. Cualquier cheque devuelto sin pagar por el banco del cliente debe reembolsarse con efectivo, giro postal o cheque de caja dentro de los diez (10) días posteriores a la emisión de una carta solicitando dicho reembolso. Se agregará un cargo para sufragar los costos del Distrito debido al cheque rechazado (actualmente \$45) a la cuenta del cliente del Distrito y deberá pagarse de inmediato.

C. Planes de pago mensual para cuentas no morosas (Tipo 1)

1. El ingeniero del Distrito o la persona designada tiene una discreción razonable para aprobar un "Plan de pago mensual Tipo 1" con cualquier cliente que solicite y firme un acuerdo para formalizar un plan mensual ("Acuerdo"). Las cuentas morosas no son elegibles para un Plan de pago mensual Tipo 1, pero dichos clientes pueden solicitar la participación en un Plan de pago Tipo 2 como se describe en la Sección IV a continuación.
2. Un Plan Tipo 1 permite a un cliente pagar la mitad del monto del servicio de agua y alcantarillado adeudado en dos pagos sin multas, sujeto a las siguientes condiciones:
 - a) El cliente deberá pagar la mitad del monto adeudado de acuerdo con la Sección III.A.1 anterior. El segundo semestre vencerá el primer día del mes siguiente.
 - b) Todas las multas por pagos atrasados no se aplicarán mientras la cuenta permanezca al día.
 - c) La falta de pago a tiempo de acuerdo con el Plan Tipo 1 anulará el Acuerdo. La cuenta estará sujeta a las multas, intereses y tarifas aplicables.

D. Depósitos de garantía en efectivo

1. Antes de iniciar la conexión, cada cuenta debe realizar un depósito por el monto establecido en la lista de tarifas, precios, cargos y depósitos del servicio de agua y alcantarillado del Distrito. El ingeniero del Distrito puede dispensar el depósito si:
 - a) El cliente proporciona documentación de un historial de pagos satisfactorio que cubre un período mínimo de 12 meses de una empresa de servicios públicos anterior (solamente agua, alcantarillado, electricidad o gas) que finaliza no más de 6 meses antes de la fecha de solicitud. La alternativa de proporcionar dicho historial de pago no estará disponible después de que se haya publicado un depósito en su totalidad o en parte. El historial documentado de pagos anteriores debe indicar no más de un cargo por mora en 12 meses, sin pagos rechazados, sin interrupciones del servicio por falta de pago ni bancarrota. Esta disposición no se aplica a un cliente pasado o actual del Distrito con un historial de pago deficiente.

Política sobre facturación, pagos y suspensión de servicios de LBRID/NBRID	Modificada. Fecha de entrada en vigencia el 1 de abril de 2020
--	--

- b) El cliente tuvo un servicio previo con el Distrito por un período mínimo de 12 meses y no tuvo más de una morosidad en un período de doce meses, sin interrupciones del servicio por falta de pago, sin pagos rechazados, sin amortizaciones de deudas incobrables por el Distrito o una cuenta enviada al departamento de cobros.
2. Se pueden requerir depósitos en cuentas existentes por: interrupciones del servicio debido a falta de pago, pagos rechazados o clientes que se declararon en bancarrota y volvieron a solicitar el servicio (depósito no sujeto a reembolso).
3. A solicitud del cliente, el depósito de una cuenta nueva puede pagarse en tres cuotas iguales. La primera cuota se pagará antes de que se conecte el servicio, la segunda cuota se pagará en el momento en que vence la primera factura por el servicio y la tercera cuota se pagará en el momento en que se vence la segunda factura por el servicio vencido. Si no se realiza el pago a tiempo de las cuotas de depósito, se puede suspender el servicio siguiendo los procedimientos de corte en la Sección IV a continuación.
4. Al cerrar la cuenta, el depósito se aplicará a la facturación final y cualquier saldo restante se le devolverá al cliente. Los depósitos no se aplicarán a saldos morosos en cuentas activas
5. El depósito se reembolsará en su totalidad al acreditar a la cuenta, 24 meses de la fecha del último pago del depósito, siempre que el cliente haya establecido y mantenido un registro de pago satisfactorio: no más de tres cargos por mora, sin pagos rechazados, sin declaración de bancarrotas y sin suspensión del servicio por falta de pago.

IV. Políticas y procedimientos de la Ley de protección de suspensión del servicio de agua de California

A. Cuando se puede suspender el servicio de agua; Requisitos de la notificación

1. Si el pago de un cliente en su cuenta permanece en mora por sesenta días (60) calendario o más, y si el cliente no tiene una apelación pendiente y no ha solicitado ni establecido motivos para una extensión o plan de pago alternativo, el Distrito puede suspender el servicio por falta de pago después de notificar cumpliendo con todos los requisitos detallados a continuación.
2. Notificación obligatoria de la inminente suspensión del servicio de agua
 - a. Antes de la suspensión del servicio de agua de un cliente por falta de pago, el Distrito notificará la inminente suspensión del servicio de agua en al menos una de las siguientes tres formas:
 - i. Contactando al cliente o residente por teléfono al menos siete (7) días antes de que ocurra la suspensión y proporcione la siguiente información verbalmente:

Política sobre facturación, pagos y suspensión de servicios de LBRID/NBRID	Modificada. Fecha de entrada en vigencia el 1 de abril de 2020
--	--

- A. La fecha programada para la suspensión;
- B. El monto adeudado y la fecha de pago o un acuerdo de pago deben hacerse para evitar la suspensión;
- C. Una descripción del proceso para apelar la factura de servicios públicos;
- D. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de pago o un cronograma alternativo de pago;
- E. Una oferta para conversar sobre las opciones para evitar la suspensión, incluidos planes de pago alternativos para pagos diferidos, pagos mínimos y amortización del saldo adeudado
- F. Una oferta para proporcionar una copia escrita de esta Política;
- G. Los siguientes números de teléfono que se usarán para comunicarse con el Distrito para conversar sobre las opciones para evitar la suspensión del servicio: (707) 253-4351 o (707) 259-8600 entre las 8:00 A.M. y 5:00 P.M. de lunes a viernes; y
- H. Información sobre cómo el cliente puede restaurar el servicio si es interrumpido

O

- ii. Envía un aviso por escrito al cliente por correo de primera clase de EE. UU. al menos doce (12) días hábiles antes de que ocurra la suspensión, dicho aviso debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - A. El aviso debe proporcionarse en inglés, chino, español, vietnamita y coreano;
 - B. Si la dirección en la factura del cliente no es la dirección de la residencia donde se brinda el servicio, el Distrito también debe enviar el aviso por correo a la dirección de residencia dirigida al "Residente".
 - C. La notificación escrita debe incluir la siguiente información:
 - 1) El nombre y la dirección del cliente;
 - 2) El monto en mora;
 - 3) La fecha programada para la suspensión del servicio;
 - 4) La fecha de pago o un acuerdo de pago deben hacerse para evitar la suspensión del servicio;
 - 5) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos en mora;

Política sobre facturación, pagos y suspensión de servicios de LBRID/NBRID	Modificada. Fecha de entrada en vigencia el 1 de abril de 2020
--	--

- 6) Una descripción del proceso para apelar la factura de servicios públicos;
- 7) Una descripción del proceso para que el cliente solicite un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización del cargo por mora;
- 8) Los siguientes números de teléfono que se usarán para comunicarse con el Distrito para conversar sobre las opciones para evitar la suspensión del servicio: (707) 253-4351 o (707) 259-8600 entre las 8:00 A.M. y 5:00 P.M. de lunes a viernes; y
- 9) Información sobre cómo el cliente puede restaurar el servicio si este es interrumpido.

O

- iii. Si el distrito no puede comunicarse por teléfono con el cliente o un residente adulto y si se devuelve una notificación por correo como no entregada, entonces un representante del Distrito debe hacer un esfuerzo de buena fe, al menos siete (7) días calendario antes de la suspensión del servicio, para visitar la residencia y ya sea entregar al cliente o un residente adulto, o colocar en un lugar visible, una notificación por escrito de morosidad y la inminente suspensión del servicio, una copia de la notificación que fue enviada por correo devuelta sin entregar y una copia de esta póliza.

B. Oportunidades disponibles para la exención de la mora y la suspensión del servicio; protección adicional contra las interrupciones.

1. Procedimiento para impugnar/apelar una factura de servicios públicos
 - a. Un cliente puede impugnar una factura de servicios públicos presentando una apelación al ingeniero del Distrito. A menos de que la apelación sea inoportuna según la subsección 1.c. a continuación, y hasta que el ingeniero del Distrito procese y decida una apelación oportuna, el Distrito no suspenderá el servicio del cliente solicitante por falta de pago mientras esté pendiente una apelación.
 - b. La apelación debe ser por escrito y puede presentarse por medio de un correo electrónico correctamente dirigido a la dirección de correo electrónico correcta del Distrito o por correo postal de primera clase con franqueo adecuado y dirigido a la dirección correcta del Distrito. La apelación debe incluir lo siguiente:

Política sobre facturación, pagos y suspensión de servicios de LBRID/NBRID	Modificada. Fecha de entrada en vigencia el 1 de abril de 2020
--	--

- i. La fecha y el monto de la factura; y
 - ii. La dirección donde se brinda el servicio público; y
 - iii. El monto que es el objeto de la apelación; y
 - iv. Las razones de la recusación de ese monto; y
 - v. Información de contacto (dirección de correo electrónico o dirección postal del correo dentro del territorio de los EE. UU.), de la forma preferida del cliente de recibir comunicaciones y decisiones sobre la apelación del Distrito.
 - c. La apelación puede presentarse a más tardar sesenta (60) días calendario después de la fecha en que se recibió la factura, o cinco (5) días hábiles después de que el Distrito notifique una suspensión inminente del servicio de agua, lo que ocurra más tarde.
 - d. El ingeniero del Distrito emitirá una decisión dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha de la apelación, que se enviará por correo electrónico o se enviará por correo postal al cliente (según la forma de entrega especificada por el cliente en la apelación). La decisión del ingeniero del Distrito es definitiva. Si el cliente desea impugnar la decisión, el recurso del cliente es por medio de los tribunales. Si el ingeniero del Distrito mantiene alguna parte de la facturación impugnada, entonces el cliente tendrá diez (10) días calendario hasta la fecha de vencimiento del pago de la factura de servicios públicos impugnada, lo que ocurra más tarde, para pagar el monto retenido.
 - e. Si no se realiza dicho pago y, a menos que el cliente solicite y sea elegible para un plan de pago que incluya la facturación apelada, el Distrito puede proceder a la suspensión del servicio de conformidad con la Sección IV.A mencionada anteriormente.
2. Pruebas de riesgos a la salud y seguridad para evitar la suspensión del servicio.
- a. Salvo lo dispuesto más adelante, el Distrito no suspenderá el servicio si se cumplen las tres condiciones siguientes:
 - i. Un cliente o inquilino del cliente presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria (como se define en la Sección 14088 del código de Bienestar e Instituciones de California) de que la suspensión del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud o seguridad de un residente del local; y
 - ii. El cliente demuestra una incapacidad financiera para pagar el servicio dentro del ciclo de facturación normal del Distrito, según lo determinado de acuerdo con los factores que se describen más adelante; y

Política sobre facturación, pagos y suspensión de servicios de LBRID/NBRID	Modificada. Fecha de entrada en vigencia el 1 de abril de 2020
--	--

- iii. El cliente formaliza un plan de pago alternativo "Tipo 2".
 - b. El cliente puede establecer una incapacidad financiera al documentar que cualquier miembro del hogar es beneficiario de los beneficios de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso Suplementario del Seguro Social /Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza de acuerdo con las pautas de pobreza actualizadas periódicamente en el Registro Federal por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en virtud de [42 USC 9902\(2\)](#).
 - c. La documentación de incapacidad financiera debe incluir evidencia actual de que un residente es un receptor de beneficios (por ejemplo, un "pasaporte a los servicios" del condado de Napa) y reside en la dirección de la cuenta. La documentación actual se proporcionará con cada ciclo de facturación en que el acuerdo de Tipo 2 esté vigente.
3. Planes de pago alternativos para cuentas morosas (Tipo 2).
- a. Si un cliente cumple con los requisitos anteriores en la Subsección 2, el ingeniero del Distrito o la persona designada deberá permitir que un cliente difiera y extienda el pago de los cargos por mora al celebrar un Acuerdo para un Plan de pago alternativo "Tipo 2". El plan Tipo 2 permitirá el pago de cargos y tarifas vencidas durante un período de tiempo que no exceda los 12 meses.
 - b. El ingeniero del Distrito o la persona designada también puede ejercer una discreción razonable para permitir que un cliente, que no establece riesgos de salud y seguridad como se requiere anteriormente, celebre un Acuerdo para el Plan Tipo 2 si el cliente demuestra de otra manera razonable a satisfacción del ingeniero del Distrito o la persona designada que el cliente es financieramente incapaz durante la duración del plan de pago para pagar el monto total de los cargos y tarifas vencidas adeudadas al Distrito.
 - c. Para demostrar la incapacidad financiera, el cliente debe firmar y proporcionar la información requerida por el formulario de solicitud de dificultades financieras adjunto ("Solicitud", Adjunto 1 a la presente).
 - d. Los clientes que ya tienen un Plan de pago Tipo 2 y que tienen un pago vencido en virtud del Plan no son elegibles.

Política sobre facturación, pagos y suspensión de servicios de LBRID/NBRID	Modificada. Fecha de entrada en vigencia el 1 de abril de 2020
--	--

- e. Cualquier Acuerdo de Plan de pago Tipo 2 celebrado entre un cliente y el Distrito que permita el pago de montos morosos / vencidos a lo largo del tiempo estará sujeto a las siguientes condiciones:
 - i. El cliente deberá pagar de inmediato el 25% del monto pendiente, incluidas las sanciones (sujeto a condonación por incapacidad financiera como se establece más adelante), y deberá aceptar un calendario de pagos para el saldo de los montos vencidos que pagarán completamente los montos morosos dentro de no más de doce (12) meses. El ingeniero del Distrito o la persona designada tendrán la facultad discrecional de imponer un período de pago menor o mayor a doce (12) meses si las circunstancias lo justifican.
 - ii. Todas las multas e intereses por cuentas morosas se agregarán al saldo de la cuenta durante el período del plan de pago. Sin embargo, para los clientes que establecen los criterios de incapacidad financiera que se describen en la Subsección 2 anterior, el Distrito exonerará todos los intereses y multas por facturas morosas una vez cada 12 meses.
 - iii. Todos los pagos establecidos en el Plan de pago y cualquier monto adeudado en cualquier factura posterior no caerán en mora. Si no se realizan los pagos a tiempo, se puede suspender el servicio. La cuenta estará sujeta a la tarifa de reconexión aplicable antes de que se restablezca el servicio, sujeto a las limitaciones de las tarifas de reconexión establecidas más adelante para ciertos clientes.
 - f. El cliente deberá completar y firmar todas las solicitudes del Plan de pago y los Acuerdos del plan de pago antes de enviarlos al ingeniero del Distrito o su designado para su aprobación.
 - g. Se informará a los clientes que el pago con tarjeta de crédito está disponible (en persona y en línea) y puede ser menos costoso que un plan de pago.
4. Discreción del ingeniero del distrito para otorgar extensiones

En cuanto a los clientes cuya situación financiera los hace incapaces de hacer un pago a corto plazo bajo un plan de pago Tipo 2, o que han incumplido en un Plan de pago, el ingeniero del Distrito o su designado pueden (pero no están obligados a hacerlo) conceder extensiones razonables en las fechas de vencimiento de los pagos y puede indicar al personal que se abstenga de suspender los servicios durante los períodos de extensión. Pero, tales extensiones están limitadas a no más de cuatro meses en cualquier período de 12 meses. (Por ejemplo, un cliente

Política sobre facturación, pagos y suspensión de servicios de LBRID/NBRID	Modificada. Fecha de entrada en vigencia el 1 de abril de 2020
--	--

no puede hacer un pago antes de la fecha de la suspensión y solicitar una extensión hasta el día de pago o el primero del mes). Además, para calificar para dicha extensión, un cliente debe demostrar (a la satisfacción razonable del ingeniero del Distrito o su designado) que la condición financiera del cliente impide que el cliente realice pagos en un plan de pago sin una extensión, al firmar y proporcionar la información requerida mediante el formulario de solicitud de dificultades financieras adjunto ("Solicitud", Adjunto 1 a la presente).

5. Notificación final de suspensión.

En cuanto a cualquier cliente que haya celebrado un Acuerdo de plan de pago de tipo 2 pero que no cumpla con los requisitos del Acuerdo durante sesenta (60) días o más, o que no pague los cargos actuales de servicios públicos durante 60 días o más mientras se adhiere el plan de pago por morosidad pasada, el Distrito puede suspender el servicio después de publicar en la propiedad a la que se presta el servicio, en un lugar prominente y visible, una notificación final de que el servicio se suspenderá, que especificará una fecha en la cual el servicio se interrumpirá a más tardar cinco (5) días hábiles después de la publicación de la notificación. La notificación final debe incluir información sobre cómo el cliente puede intentar restablecer el servicio.

6. Tarifas de reconexión.

Las tarifas de reconexión estándar de cada distrito se establecen en la Lista de cuotas, tarifas, cargos y depósitos de agua y alcantarillado que se adjunta como Anexo "A" a la Resolución No. 2018-01 (NBRID) y la Resolución No. 2018-01 (LBRID). Esos cargos son menores o iguales a los montos máximos permitidos por la Ley de Protección contra la suspensión del servicio de agua con respecto a los clientes que tengan ingresos familiares de menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza. Por lo tanto, esta política de WSPA incorpora ese Programa por referencia.

ADJUNTO 1

SOLICITUD Y DECLARACIÓN DE EXTENSIÓN DE PAGO DE AGUA / ALCANTARILLADO O PLAN DE PAGO

Fecha: _____ Número de cuenta: _____

Nombre del titular de la cuenta: _____

Dirección de servicio: _____

Dirección postal (si es diferente): _____

Número de teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Al ingeniero del Distrito:

Con base en mis dificultades financieras, solicito por medio de la presente (marque solo una casilla y complete los espacios en blanco que se aplican a la extensión o plan que está buscando):

Extensión de la fecha a corto plazo para pagar la factura de agua / alcantarillado hasta _____ de 20__ (que no exceda cuatro (4) meses).

Plan de pago mensual (Tipo 1 según la política del Distrito)

Plan de pago (Tipo 2 según la política del Distrito) durante __ meses desde el _____ de 20__, hasta el _____ de 20__ (que no exceda doce (12) meses). Adjunte documentación que soporte sus dificultades financieras, si la tiene, a este formulario.

Si estoy buscando la aprobación de un Plan de pago Tipo 2, propongo lo siguiente:

(TENGA EN CUENTA que esto es solo una propuesta y no es un acuerdo hasta que lo apruebe el ingeniero del Distrito o su designado. Si se aprueba, recibirá una copia firmada).

Número de días de morosidad en la cuenta: _____ (obligatorio)

Monto adeudado actualmente: \$ _____ (obligatorio)

25% abonable al momento de firmar el Acuerdo \$ _____ (obligatorio)

Calendario de pagos: (obligatorio)

Monto del pago \$ _____ mensual, o _____

Yo, como titular de la cuenta, por medio de la presente declaro lo siguiente:

1. He leído la "Política sobre facturación, pagos y suspensión de servicios" del Distrito y entiendo que todos los pagos establecidos en el Plan de pago aplicable y cualquier monto adeudado en cualquier factura posterior deben pagarse a tiempo. Además, entiendo que mi servicio se suspenderá en caso de falta de pago bajo un Plan de pago y cualquier cargo futuro por mora.
2. Si estoy buscando una extensión de la fecha en la que debo pagar todos los cargos y tarifas que le debo al Distrito por los servicios de agua y alcantarillado, actualmente no tengo la capacidad de pagar las facturas del Distrito y no puedo hacer ningún pago en un plan de pago durante el período de la extensión. Entiendo que al final de la extensión, si se me otorga, entonces debo pagar los montos en mora y continuar pagando todos los cargos y tarifas actuales adeudadas al Distrito a su debido tiempo o de lo contrario los servicios pueden suspenderse de conformidad con las disposiciones de la Política del Distrito.
3. Si solicito permiso para pagar tarifas y cargos vencidos / atrasados en un plan de pago (Tipo 2 según la política del Distrito), actualmente no tengo la capacidad de pagar la suma total de las facturas vencidas del Distrito al mismo tiempo que pago nuevos cargos en tiempo y forma. Entiendo que, durante el período de pago del plan, además del pago de los montos vencidos durante un período prolongado de tiempo, también debo pagar TODOS los cargos actuales a su debido tiempo. También entiendo que al final del plan de pago, si se me otorga, debo continuar pagando todos los cargos y tarifas actuales adeudados al Distrito a su debido tiempo o de lo contrario los servicios pueden suspenderse de conformidad con las disposiciones de la Política del Distrito.

Declaro bajo pena de perjurio, según las leyes del estado de California, que lo antes mencionado es verdadero y correcto. Realizado este ____ día de _____ de 20____, en Napa, California.

Firma: _____

APROBADO

Por el ingeniero del Distrito (o su designado)

Fecha