**AVISO SOBRE TARIFAS: Toda tarifa, cargo, depósito u otro importe monetario mencionado en esta política será el importe establecido en el Cuadro Maestro de Tarifas vigente del Distrito, según sea modificado periódicamente.**

**3050.10 PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA**

Esta política, incluida la política específica del Distrito sobre la suspensión del servicio residencial por falta de pago contenida en ella, estará disponible en inglés, en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del Distrito, en el sitio web del Distrito: arrowbearwater.org, o por escrito si se solicita.

**3050.20 SERVICIO DE AGUA DENTRO DEL DISTRITO**

El programa de cargos que cobrará el Distrito por el servicio de agua dentro de los límites del Distrito queda fijado y está disponible en el Cuadro Maestro de Tarifas, según sea modificado periódicamente.

**3050.30 SERVICIO DE AGUA FUERA DEL DISTRITO**

El programa de cargos que cobrará el Distrito por el servicio de agua a usuarios fuera de los límites del Distrito queda fijado de la siguiente manera:

**3050.30.1 USUARIOS BAJO LA JURISDICCIÓN DE OTRA ENTIDAD**

Los usuarios ubicados dentro de la jurisdicción de otro distrito en funcionamiento o entidad pública pagarán de conformidad con el acuerdo aplicable entre el Distrito y esa entidad.

**3050.30.2 OTROS USUARIOS**

Los demás usuarios pagarán de conformidad con los términos del acuerdo de servicio individual celebrado con cada usuario.

**3050.40 GARANTÍA DEL PROPIETARIO**

Los cargos por servicio de agua comenzarán cuando el Distrito haya instalado o aceptado una conexión de servicio de agua y el servicio de agua esté inmediatamente disponible para la propiedad. Los cargos se aplican independientemente de que la propiedad tenga una mejora estructural, de que la plomería del cliente esté conectada al medidor, de que se use agua, de que la propiedad esté ocupada o de que el medidor esté abierto, cerrado o bloqueado. El propietario registrado es responsable de los cargos por servicio de agua mientras la conexión de servicio permanezca instalada. La responsabilidad por cargos futuros podrá transferirse cuando el Distrito reciba pruebas satisfactorias de un cambio de propietario y se establezca una cuenta para el propietario sucesor. La transferencia no elimina los cargos acumulados antes de ella.

**3050.50 FACTURAS CONTRA LA PROPIEDAD**

Los cargos impagos podrán cobrarse mediante acción civil, inclusión en el padrón tributario, imposición de un gravamen o cualquier otro recurso autorizado por la ley. Un gravamen o cobro mediante el padrón tributario solo se originará después de que el Distrito haya cumplido todos los procedimientos legales aplicables, incluidos cualquier aviso, audiencia, actuación de la Junta y requisito de registro exigidos. La transferencia de la propiedad no elimina un gravamen válido ni los cargos acumulados contra el cliente responsable.

**3050.60 ACUERDO ENTRE PROPIETARIO E INQUILINO**

Cuando el propietario de la propiedad (Propietario) alquile el inmueble a un Inquilino, la factura por los servicios seguirá enviándose al Propietario. El Inquilino y el Propietario podrán acordar el pago de los cargos, y el Distrito podrá informar al Inquilino el importe vigente adeudado y aceptar del Inquilino el pago correspondiente a la propiedad. Dicho acuerdo entre Propietario e Inquilino no exime al Propietario de la responsabilidad por las facturas impagas de la propiedad.

**AVISO SOBRE TARIFAS: Toda tarifa, cargo, depósito u otro importe monetario mencionado en esta política será el importe establecido en el Cuadro Maestro de Tarifas vigente del Distrito, según sea modificado periódicamente.**

Cuando un inmueble con Inquilino esté programado para la suspensión del servicio residencial por falta de pago y el Inquilino pueda demostrar que el Propietario es responsable de los cargos por servicio de agua del inmueble, o que el Inquilino no ocupaba el inmueble cuando se generaron los cargos vencidos, y exista un medidor individual para el inmueble del Inquilino, este podrá evitar la suspensión y no será responsable de los cargos vencidos si, dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de un Aviso de Suspensión Inminente del Servicio Residencial por Falta de Pago: (1) paga el importe vigente adeudado por los cargos de servicio que generó y (2) completa una solicitud de servicio, que incluye un acuerdo para asumir responsabilidad legal por los cargos de servicio del inmueble desde la fecha de solicitud en adelante.

Al terminar un Acuerdo de Servicio del Inquilino, la responsabilidad legal por los cargos de servicio vuelve inmediata y automáticamente al propietario de la propiedad.

### 3050.70 CARGO MÍNIMO MENSUAL

Cada propiedad que tenga una conexión al sistema de agua del Distrito pagará el cargo mínimo mensual. Este cargo se pagará independientemente de la cantidad de agua utilizada, de la ocupación de la estructura y de que el servicio esté abierto o cerrado. Esta política refleja la necesidad de que el Distrito distribuya el costo de mantener su sistema e infraestructura de agua entre todas las propiedades atendidas.

### 3050.80 FACTURACIÓN

Los cargos por servicio de agua para todos los usuarios se cobrarán y serán pagaderos durante los doce (12) meses del año, estén o no ocupadas las instalaciones. El período de facturación quedará a elección del Distrito. Se emitirá una factura separada por cada instalación de servicio.

### 3050.90 PAGO DE FACTURAS

Las facturas por servicio de agua se emitirán al final de cada período de facturación y serán pagaderas al presentarse. Se mantendrá un horario de oficina para conveniencia de los clientes y del público. El horario de oficina se exhibirá claramente fuera de la oficina del Distrito.

### 3050.100 CARGO POR MORA EN CUENTAS VENCIDAS

Las cuentas que no se paguen a más tardar en la fecha en que se vuelvan morosas, el día 23 de cada mes, o el siguiente día hábil después del día 23, estarán sujetas a un cargo por mora cada mes. Los clientes podrán solicitar la eliminación de un (1) cargo por mora una vez cada doce (12) meses.

### 3050.110 INTERESES SOBRE CUENTAS VENCIDAS

Las cuentas que no se paguen a más tardar en la fecha en que se vuelvan morosas, el día 23 de cada mes, o el siguiente día hábil después del día 23, estarán sujetas a un interés mensual de uno y medio por ciento (1½ %) sobre el saldo impago. A solicitud de un cliente residencial que demuestre al Distrito un ingreso familiar inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, el Distrito eximirá una vez cada doce (12) meses los intereses de las facturas vencidas. El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza si algún miembro del hogar recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario del Estado o el 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.

### 3050.120 IMPUGNACIÓN Y APELACIÓN DE FACTURAS

Si un cliente considera que existe un error en la factura presentada, deberá llamar a la oficina del Distrito al (909) 867-2704, enviar un correo electrónico a info@arrowbearwater.org o enviar una carta a APCWD, P.O. Box 4045, Arrowbear Lake, CA 92382. El personal del Distrito tomará una determinación con base en la política vigente del Distrito y notificará por escrito al cliente, en la

dirección postal registrada, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de revisión. Si el cliente desea apelar la determinación del personal del Distrito, podrá apelar ante el Gerente General por cualquiera de los medios anteriores dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. El Gerente General resolverá la apelación dentro de cinco (5) días hábiles y notificará por escrito al cliente en la dirección postal registrada. La determinación del Gerente General será definitiva. Los clientes podrán apelar la factura de agua impugnada ante cualquier otro organismo administrativo o judicial ante el cual la ley permita dicha apelación.

No se suspenderá el servicio residencial mientras esté en trámite la impugnación o apelación de una factura. Al recibir un Aviso de Suspensión Inminente del Servicio Residencial por Falta de Pago, el cliente tendrá la obligación de presentar pruebas de toda apelación de la factura de agua pendiente ante otro organismo administrativo o judicial.

**3050.130 FECHAS DE VENCIMIENTO, MORA, SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y CARGOS FUERA DEL HORARIO LABORAL O EN FINES DE SEMANA**

Los cargos por servicio de agua vencen y son pagaderos en la oficina del Distrito en la fecha en que se envía la factura al propietario de la propiedad o a su agente designado en la solicitud, y se vuelven morosos el día 23 del mes siguiente al cierre del ciclo de facturación.

Las cuentas vencidas, es decir, aquellas cuyo pago no se realizó en la fecha límite, mostrarán un aviso de "PAGO VENCIDO" en la factura del mes siguiente y un aviso de que, si no se paga el saldo vencido, la cuenta estará sujeta a suspensión después de sesenta (60) días.

Si una cuenta continúa vencida en el siguiente ciclo de facturación después de incluirse el aviso escrito de PAGO VENCIDO, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe por visitar la residencia y colocará un Aviso de Suspensión Inminente del Servicio por Falta de Pago en un lugar visible de la propiedad, normalmente en la puerta principal o cerca de ella, al menos siete (7) días hábiles antes de que la cuenta alcance por lo menos sesenta (60) días de mora. El aviso informará al Cliente/Ocupante que el servicio se suspenderá si no se paga o se acuerda el pago antes de que la cuenta alcance por lo menos sesenta (60) días de mora, no más de siete (7) días hábiles después de la colocación del aviso.

El aviso incluirá, entre otros datos, el nombre y la dirección del cliente, el importe vencido, la fecha límite para realizar el pago o acordar un pago a fin de evitar la suspensión del servicio, una descripción del procedimiento para solicitar una prórroga a corto plazo de la fecha de suspensión, un plan de pago diferido o reducido, un acuerdo de pagos a plazos o un calendario de pago alternativo, y una descripción del procedimiento para solicitar la revisión o apelación de la factura.

Los acuerdos de pago conforme a la Sección 3050.140 estarán disponibles sin exigir que el cliente cumpla las tres condiciones indicadas en la Sección 3050.150. Los clientes que cumplan las tres condiciones de la Sección 3050.150 recibirán las protecciones adicionales exigidas por esa sección.

Este aviso escrito cumplirá con la Sección 116908 del Código de Salud y Seguridad relativa al aviso escrito previo a la suspensión del servicio. Si el pago o los arreglos para pagar el importe vencido no se realizan dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la colocación del aviso, se suspenderá el agua del Cliente, se bloqueará el medidor y se añadirá a la cuenta el cargo por despacho de la orden de suspensión. Para un cliente residencial que demuestre al Distrito un ingreso familiar inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, el Distrito garantizará lo siguiente: (1) el cargo por despacho de la orden de suspensión o el cargo por reconexión durante el horario normal de operación no excederá el importe establecido por la ley ni el costo real de suspensión y reconexión; y (2) el cargo por despacho de la orden de suspensión o el cargo por reconexión fuera del horario normal o durante el fin de semana no excederá el importe establecido por la ley ni el costo real de suspensión y reconexión. Las tarifas podrán ajustarse anualmente por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

**AVISO SOBRE TARIFAS: Toda tarifa, cargo, depósito u otro importe monetario mencionado en esta política será el importe establecido en el Cuadro Maestro de Tarifas vigente del Distrito, según sea modificado periódicamente.**

Las cuentas con servicio suspendido, ya sea por falta de pago o a solicitud del cliente, tendrán el medidor bloqueado. La manipulación de propiedad del Distrito se trata en la Sección 1010.80.

Los clientes que soliciten la reanudación del agua deberán hacerlo durante el horario laboral normal y pagar el importe vencido además del cargo por despacho de la orden de suspensión. Los clientes que soliciten la reanudación fuera del horario normal o durante el fin de semana, aquellos cuya propiedad presente una fuga visible y deba cerrarse el agua fuera del horario normal o durante el fin de semana, y quienes soliciten el cierre o la apertura del agua también deberán pagar un cargo adicional por llamada de servicio para cubrir el costo de horas extraordinarias del Distrito.

Si una cuenta con servicio suspendido permanece vencida durante noventa (90) días, se enviará un Aviso de Intención de Gravar la propiedad a la dirección postal indicada en la Solicitud de Servicio de Agua. Si no se pagan todos los importes vencidos dentro de siete (7) días, se impondrá un gravamen sobre la propiedad y se añadirá a la cuenta el cargo correspondiente. Los gravámenes deben liquidarse antes de que pueda realizarse la transferencia legal de la propiedad. Los cargos mínimos, los cargos por mora y los intereses seguirán acumulándose en cualquier cuenta vencida o gravada.

### 3050.140 ACUERDOS DE PAGO DISPONIBLES PARA LOS CLIENTES

Un cliente que no pueda pagar por completo un saldo vencido podrá solicitar un plan de pago diferido, un plan de pago reducido, un acuerdo de pagos a plazos o un calendario de pago alternativo. Para solicitar un acuerdo de pago conforme a esta sección, no se exige que el cliente demuestre una afección médica, dificultad financiera o elegibilidad para un programa de asistencia pública.

El acuerdo de pago debe solicitarse antes de que se suspenda el servicio de agua. El Gerente General o la persona designada podrá aprobar un acuerdo después de la suspensión cuando sea razonable dadas las circunstancias y compatible con la ley aplicable.

Los términos del acuerdo de pago se basarán en el importe del saldo vencido, el historial de pagos del cliente, su capacidad de pago y su capacidad para mantenerse al corriente en los cargos futuros de servicio. El Distrito no exigirá un pago inicial mínimo fijo cuando un acuerdo distinto permita razonablemente al cliente pagar el saldo vencido.

Salvo que el Gerente General apruebe otra cosa, un acuerdo de pago dispondrá el pago del saldo vencido durante un período que no exceda de doce (12) meses. El Gerente General podrá aprobar un plazo de reembolso mayor cuando sea necesario para evitar dificultades excesivas y el cliente pueda razonablemente cumplir el acuerdo ampliado.

El cliente debe:

1. Firmar o aceptar de otro modo un acuerdo de pago por escrito;
2. Realizar cada pago exigido por el acuerdo en la fecha indicada; y
3. Pagar todos los cargos nuevos y vigentes por servicios de agua y alcantarillado en sus fechas normales de mora.

No se acumularán cargos por mora ni intereses adicionales sobre el saldo incluido en el acuerdo de pago mientras el cliente cumpla dicho acuerdo. Los cargos por mora y los intereses podrán seguir aplicándose a los cargos nuevos que no se paguen a tiempo.

Solo podrá estar vigente un acuerdo de pago por cuenta a la vez. Por regla general, un cliente no recibirá más de dos acuerdos de pago voluntarios o restablecimientos durante cualquier período móvil de doce (12) meses. El Gerente General podrá aprobar un acuerdo adicional cuando:

1. El cliente haya sufrido un cambio sustancial en sus circunstancias;
2. El cliente haya demostrado un esfuerzo de buena fe para pagar;

3. Sea razonablemente probable que un acuerdo adicional produzca el pago de la cuenta; o

4. El acuerdo sea necesario para cumplir la ley aplicable.

El límite de frecuencia de esta sección no limitará ninguna protección ni opción de pago que el Distrito deba proporcionar conforme a las leyes estatales o federales.

**3050.150 PROTECCIONES ESPECIALES POR SALUD Y DIFICULTADES ECONÓMICAS**

El Distrito no suspenderá el servicio residencial de agua por falta de pago cuando se cumplan las tres condiciones siguientes:

1. Un proveedor de atención primaria certifica que la suspensión del servicio residencial de agua pondría en peligro la vida de un residente de la propiedad o supondría una amenaza grave para su salud y seguridad;

2. El cliente demuestra que el hogar no tiene capacidad económica para pagar el servicio residencial de agua dentro del ciclo normal de facturación del Distrito, según lo determine la ley estatal aplicable; y

3. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo, un aplazamiento temporal o un plan de pago diferido o reducido de los cargos vencidos.

Cuando se cumplan las tres condiciones, el Distrito ofrecerá al cliente una o más opciones de pago autorizadas por la ley aplicable. El Distrito podrá elegir la opción de pago y establecer términos razonables de acuerdo con las circunstancias de la cuenta.

Por regla general, la opción de pago dará lugar al pago del saldo vencido restante dentro de doce (12) meses. El Gerente General podrá aprobar un plazo de pago mayor cuando sea necesario para evitar dificultades excesivas según las circunstancias del caso individual. Nada en esta sección impide que un cliente que no cumpla las tres condiciones reciba un acuerdo de pago conforme a la Sección 3050.140.

**3050.160 INCUMPLIMIENTO, RESTABLECIMIENTO Y ACUERDOS POSTERIORES**

Un cliente incumple un acuerdo de pago cuando no realiza un pago programado conforme al acuerdo o no paga los cargos nuevos y vigentes de servicio según lo exigido por el acuerdo. Un incumplimiento no autoriza la suspensión inmediata del servicio residencial de agua. El servicio residencial solo podrá suspenderse de conformidad con la ley aplicable, incluidos todos los períodos de espera y avisos exigidos.

El servicio residencial de agua podrá suspenderse no antes de cinco (5) días hábiles después de que el Distrito coloque un aviso final de intención de suspender el servicio en un lugar destacado y visible de la propiedad cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

El cliente haya incumplido durante sesenta (60) días o más un acuerdo de pago, un calendario de pago alternativo, un acuerdo de amortización, un aplazamiento temporal o un plan de pago reducido; o

2. Mientras participaba en un acuerdo de pago, el cliente no haya pagado los cargos vigentes por servicio residencial durante sesenta (60) días o más.

Antes de que se suspenda el servicio, el cliente podrá solicitar un restablecimiento o una modificación del acuerdo de pago durante el mismo episodio de mora. El Gerente General o la persona designada podrá:

1. Restablecer el acuerdo existente;

2. Modificar los importes o las fechas de pago;

3. Añadir los pagos omitidos al saldo restante del acuerdo;

**AVISO SOBRE TARIFAS: Toda tarifa, cargo, depósito u otro importe monetario mencionado en esta política será el importe establecido en el Cuadro Maestro de Tarifas vigente del Distrito, según sea modificado periódicamente.**

4. Exigir un pago razonable como condición del restablecimiento; o

5. Negar el restablecimiento cuando el cliente no haya demostrado capacidad o voluntad razonables para cumplir un acuerdo modificado.

Si el cliente incumple por segunda vez durante el mismo episodio de mora, no tendrá derecho automático a otro acuerdo voluntario. No obstante, el Gerente General podrá aprobar otro acuerdo después de considerar el historial de pagos del cliente, los cambios de circunstancias, los pagos de buena fe, la capacidad para cumplir términos modificados y la probabilidad de que otro acuerdo produzca el pago. Todo derecho legal a una opción de pago o a la protección contra la suspensión seguirá estando disponible a pesar de un incumplimiento anterior. Al terminar un acuerdo de pago, el saldo impago vencerá inmediatamente y podrán reanudarse hacia el futuro los cargos normales por mora y los intereses.

### 3050.170 PRÓRROGA A CORTO PLAZO DE LA FECHA DE SUSPENSIÓN

Un cliente cuyo servicio esté programado para suspensión podrá solicitar una prórroga a corto plazo de la fecha de suspensión sin celebrar un acuerdo de pago.

La solicitud deberá hacerse antes de que el Distrito complete la suspensión. Podrá concederse una prórroga estándar de hasta diez (10) días calendario. El Gerente General podrá aprobar una prórroga mayor cuando circunstancias inusuales justifiquen tiempo adicional.

Como condición de la prórroga, el cliente aceptará hacer una de las siguientes cosas antes de la fecha límite prorrogada:

1. Pagar por completo el importe sujeto a suspensión; o

2. Celebrar un acuerdo de pago aprobado conforme a la Sección 3050.140.

Si el cliente no paga el importe exigido ni celebra un Acuerdo de Pago aprobado antes de la fecha límite prorrogada, el Distrito podrá suspender el servicio en la fecha de suspensión prorrogada o después de ella sin emitir un aviso adicional, siempre que el Distrito haya emitido previamente todos los avisos exigidos por esta regla y por la ley aplicable.

El Distrito proporcionará al cliente confirmación escrita de la fecha límite prorrogada. La confirmación indicará el importe exigido, la fecha límite prorrogada y que el servicio podrá suspenderse en esa fecha o después de ella sin aviso adicional.

Nada en esta sección elimina cualquier período de espera o aviso adicional exigido para un cliente que reciba protecciones conforme a la Sección 3050.150 o a la ley aplicable.

### 3050.180 ABANDONO PERMANENTE DEL SERVICIO DE AGUA

El propietario registrado de una propiedad podrá presentar una solicitud escrita para el abandono permanente de una conexión existente de servicio de agua. El abandono permanente es distinto de un cierre temporal o solicitado por el cliente y exige la eliminación física o desconexión de la conexión de servicio.

El Gerente General aprobará una solicitud después de determinar que:

1. El solicitante ha presentado pruebas satisfactorias de propiedad;

2. Todos los cargos adeudados al Distrito se han pagado o se han incluido en un acuerdo de pago aprobado;

3. El propietario ha depositado el costo estimado de abandono del Distrito;

4. El propietario ha obtenido todos los permisos, aprobaciones y liberaciones que el Distrito razonablemente exija de las autoridades aplicables de construcción, uso del suelo, salud y protección contra incendios, incluida la liberación de toda condición de permiso o requisito de desarrollo que exija servicio de agua; y

5. El abandono no interferirá con instalaciones del Distrito, el servicio de otra propiedad, la protección contra incendios ni la salud y seguridad públicas.

El Distrito determinará la ubicación y el método de abandono y realizará, contratará o inspeccionará el trabajo. Se retirará el medidor y el servicio se desconectará físicamente o se tapará en la tubería principal de agua, o en otro lugar aprobado por el Distrito que haga que el servicio de agua no esté disponible sin construir una nueva conexión de servicio.

Los cargos básicos y todos los demás cargos recurrentes continuarán hasta que el Distrito complete y acepte el abandono por escrito. El propietario pagará el costo real del Distrito, y toda diferencia entre el depósito y el costo real se facturará o reembolsará después de la finalización.

Al completarse el abandono, la propiedad renunciará a todo derecho sobre la conexión, capacidad, prioridad o crédito anteriores. Los cargos de conexión o capacidad pagados anteriormente no se reembolsarán. Toda solicitud futura de servicio de agua se tratará como una conexión nueva y estará sujeta a todos los requisitos y cargos vigentes en ese momento. El Distrito no garantiza que el servicio o una capacidad equivalente estarán disponibles en el futuro.

El Distrito podrá exigir al propietario que firme y registre un aviso de abandono permanente. Una denegación podrá apelarse ante la Junta de Directores.