

Política de Suspensión del Servicio de Agua de South Mesa Water Company

Objetivo

El objetivo de la presente política de **South Mesa Water Company** (en adelante, “la Empresa”) es establecer las acciones administrativas para la cobranza de cuentas en mora, incluyendo notificaciones, asignación de cargos y la suspensión del servicio de agua a propiedades residenciales.

Esta política se encuentra disponible para su consulta en la página web de la empresa. Asimismo, la empresa puede ser contactada telefónicamente al (909) 795-2401 para analizar opciones que permitan evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago, conforme a los términos de esta política.

Disposiciones Generales

Cuenta en Mora

Se considerará como cuenta en mora toda aquella que permanezca sin pago (y sin que se haya acordado un plan de pago o se haya establecido un calendario de pagos alternativo) al cierre de operaciones del día 15 de cada mes, respecto al consumo de agua del mes anterior. Si el día 15 coincide con un fin de semana o día festivo estatal o federal, el pago será exigible el siguiente día hábil. Las siguientes disposiciones serán aplicables para la cobranza de cuentas en mora:

1. Cuentas con Saldo Mínimo

Cualquier saldo igual o inferior a \$10 podrá trasladarse al siguiente período de facturación sin que se genere cargo por mora ni se inicien acciones adicionales de cobranza.

2. Cargo por Mora y Notificación en Puerta

Si el pago correspondiente al consumo del mes anterior no se recibe dentro de las 72 horas posteriores al cierre de operaciones del día 15 del mes en curso (o el siguiente día hábil si dicha fecha coincide con fin de semana o día festivo estatal o federal), se aplicará un cargo por mora de \$12.

Al día 50 de mora, se añadirá a la cuenta un cargo de \$30 por concepto de “notificación en puerta”, destinado a cubrir los costos asociados a la entrega física de dicha notificación en el inmueble y su envío por correo. La suspensión del servicio de agua por falta de pago no se llevará a cabo hasta que la cuenta del propietario presente un atraso mínimo de 60 días.

La empresa notificará en el inmueble que recibe el servicio de agua mediante aviso colocado en la puerta, con al menos 10 días hábiles de anticipación a la suspensión del servicio por falta de pago. Dicho aviso será colocado en la puerta o en otro lugar visible. Adicionalmente, la notificación será enviada por correo a cualquiera de las siguientes direcciones:

1. El domicilio del inmueble que recibe el servicio de agua; o
2. El domicilio postal del propietario registrado, en caso de ser distinto del inmueble que recibe el servicio.

La notificación detallará el nombre y domicilio del propietario, el monto exigible necesario para poner la cuenta al corriente (el cual incluirá tanto el cargo por mora de \$12 como el cargo de \$30 por aviso colocado en la puerta), la fecha límite en la que deberá efectuarse el pago o formalizarse un acuerdo de pago para evitar la suspensión del servicio de agua, una descripción del procedimiento para solicitar una prórroga para el pago de los cargos en mora, una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura, así como una descripción del procedimiento mediante el cual el propietario podrá solicitar un plan de pago diferido, reducido o alternativo, incluyendo la amortización de los cargos en mora correspondientes al servicio, de conformidad con la presente política.

3. Exención del Cargo por Mora

A solicitud escrita por el propietario, la empresa podrá considerar la exención del cargo por mora cuando existan circunstancias atenuantes y siempre que al propietario no se le haya aplicado un cargo por mora por pagos atrasados durante los 12 meses anteriores.

4. Acuerdos de Pago Alternativos

El propietario que no pueda cubrir el pago del servicio de agua dentro del plazo podrá solicitar un acuerdo de pago alternativo con el fin de evitar cargos por mora o la interrupción del servicio. Para presentar dicha solicitud, el propietario deberá comunicarse con la oficina, ya sea de manera presencial o telefónica. La empresa evaluará todas las circunstancias relacionadas con la solicitud y determinará si procede autorizar el acuerdo de pago.

Los acuerdos de pago que se extiendan a períodos de facturación posteriores se considerarán como un **plan de amortización**, el cual deberá constar por escrito y estar firmado por el propietario. Dicho plan de amortización distribuirá el saldo pendiente en un plazo definido por el propietario, el cual no podrá exceder de 12 meses contados a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se integrarán al recibo del propietario y estarán sujetos a la misma fecha de vencimiento. El propietario deberá cumplir estrictamente con los términos del plan y mantenerse al corriente respecto de los cargos que se generen en cada período de facturación subsecuente. Asimismo, el propietario no podrá solicitar una nueva amortización de cargos posteriores no pagados mientras se encuentre cubriendo adeudos en mora conforme a un plan de amortización vigente. El incumplimiento de los términos del plan dará lugar a la emisión de una **notificación escrita de suspensión del servicio**. Dicha notificación será enviada por correo al domicilio del inmueble que recibe el servicio de agua, así como al domicilio postal del propietario registrado, en caso de ser distinto, con una antelación mínima de 10 días hábiles previos a la suspensión del servicio de agua.

5. Notificación a Inquilinos/Ocupantes en Viviendas con Medidor Individual

La empresa realizará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los inquilinos u ocupantes del inmueble que recibe el servicio de agua sobre la existencia de adeudos en mora, mediante notificación escrita a través de avisos colocados en la puerta y envío por correo, conforme a lo establecido en la presente política. La notificación escrita incluirá la información de contacto de la empresa, a la cual el propietario podrá comunicarse para tratar los requisitos necesarios para la continuidad del servicio de agua.

6. Notificación a Inquilinos/Ocupantes en Viviendas Multifamiliares con Medidor Principal

En el caso de ocupantes de inmuebles abastecidos mediante medidor principal, la empresa realizará un esfuerzo razonable y de buena fe para informarles sobre la existencia de adeudos en mora, mediante notificación escrita conforme a lo establecido en la presente política.

7. Fecha Límite para la Suspensión del Servicio

Todos los cargos en mora por el servicio de agua, así como las tarifas asociadas, deberán ser recibidos por la empresa a más tardar a las 4:00 p.m. del día señalado en la notificación final por escrito.

8. Suspensión del Servicio de Agua por Falta de Pago

La empresa procederá a la suspensión del servicio de agua mediante el cierre del medidor y, en ciertos casos, mediante su bloqueo físico. Antes de llevar a cabo la suspensión, el propietario será notificado mediante un aviso final por escrito con al menos 10 días hábiles de anticipación. Al propietario se le aplicará un cargo conforme a las tarifas vigentes de la empresa para la reactivación del servicio en el sistema de facturación, independientemente de si el medidor ha sido físicamente cerrado. El medidor será bloqueado en posición de cierre si el pago no es recibido dentro de los 2 días posteriores a la suspensión inicial del servicio.

9. Restablecimiento del Servicio

Para reanudar o continuar el servicio que haya sido suspendido por falta de pago, el propietario deberá cubrir el cargo por restablecimiento conforme a las tarifas vigentes de la empresa. La empresa procurará restablecer el servicio a la brevedad posible; no obstante, en cualquier caso, lo hará antes de la finalización del siguiente día hábil posterior al pago de los montos adeudados y de los cargos por mora derivados de la suspensión del servicio. El restablecimiento del servicio realizado por cualquier persona distinta al personal de la empresa o sin su autorización podrá dar lugar a la imposición de multas, cargos adicionales o tarifas. Cualquier daño que resulte de un restablecimiento no autorizado será responsabilidad del propietario.

10. Restablecimiento del Servicio Fuera de Horario

El restablecimiento del servicio efectuado durante fines de semana, días festivos o después de las 4:00 p.m. en días hábiles estará sujeto a un cargo adicional por servicio fuera de horario, conforme a las tarifas vigentes de la empresa. El servicio no será restablecido fuera del horario habitual de atención, salvo que el propietario haya firmado previamente un acuerdo reconociendo dicho cargo y comprometiéndose a comunicarse con la oficina a más tardar a las 10:00 a.m. del siguiente día hábil para efectuar el pago correspondiente.

El personal de la empresa que atiende llamadas de servicio no está autorizado para recibir pagos, pero instruirá al propietario a comunicarse con la oficina antes de las 10:00 a.m. del siguiente día hábil. Los servicios que se encuentren cerrados y bloqueados no podrán ser restablecidos fuera del horario habitual.

11. Notificación sobre Cheques Devueltos

En caso de recibir un cheque devuelto presentado como pago del servicio de agua u otros cargos, la empresa considerará la cuenta como no pagada. La empresa realizará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al propietario sobre el cheque devuelto, ya sea por vía telefónica o mediante aviso colocado en la puerta. Si no fuera posible establecer contacto telefónico, se realizará otro esfuerzo de buena fe para visitar el inmueble y dejar la notificación correspondiente. El servicio de agua será suspendido si el monto del cheque devuelto, así como el cargo correspondiente por devolución, no son cubiertos a más tardar en la fecha indicada en la notificación. Todos los pagos destinados a cubrir un cheque devuelto y su respectivo cargo deberán efectuarse en efectivo, mediante tarjeta de crédito o con fondos certificados.

12. Facturación en Disputa

En caso de que el propietario impugne la factura del servicio de agua y ejerza su derecho de apelación, la empresa no suspenderá el servicio de agua por falta de pago mientras dicha apelación se encuentre en trámite.

13. Apelaciones

El propietario podrá apelar una suspensión de servicio pendiente comunicándose con la oficina. La empresa revisará dicha apelación y emitirá una recomendación de resolución al gerente general y/o a la persona que este designe.

14. Responsabilidad del Propietario y Cumplimiento Normativo de la Empresa

Nada de lo dispuesto en la presente política exime al propietario de su obligación de pagar la totalidad de las tarifas, cargos y demás conceptos aplicables por el uso del servicio de agua correspondiente al inmueble que recibe dicho servicio, así como cualquier otra contribución, cuota o cargo establecido por la empresa. La empresa se reserva todos los derechos, facultades y prerrogativas de ejecución conforme a lo dispuesto en sus estatutos sociales, reglamento interno, normas y demás políticas aplicables, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, la facultad de constituir un gravamen sobre las acciones en caso de morosidad significativa.