

SECCIÓN 3: FACTURACIÓN DEL AGUA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1 RESPONSABILIDAD POR LAS CUENTAS

El Titular de la propiedad a la que Mesa Water le brinda el Servicio de Agua será responsable de todos los costos y las Tarifas relacionados con dicho servicio, y establecerá el Servicio de Agua a su nombre para convertirse en el Cliente Registrado. El Titular de la propiedad puede permitirle a un locatario o a otra parte responsable convertirse en el Cliente Registrado.

El Cliente Registrado, o el Solicitante que figura en la Solicitud para el Nuevo Servicio (Consultar Anexo 1), es responsable de todos los Cargos, los costos y las Tarifas vinculados con el Servicio de Agua hasta que se notifique a Mesa Water que la cuenta se cerrará, o que se nombre un nuevo Cliente Registrado para la cuenta. El Cliente Registrado es responsable de los servicios y del Agua usada hasta el día en el que se cierre la cuenta.

El Cliente Registrado es responsable de garantizar la completitud y la exactitud de toda la información personal, financiera y de contacto que se le brinde a Mesa Water.

3.2 CUENTAS NUEVAS Y ESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

Los clientes que soliciten el Servicio de Agua, y que se convertirán en Clientes Registrados, deben ponerse en contacto con el personal de Atención al Cliente de Mesa Water durante el horario comercial para crear una cuenta antes de la activación del Servicio de Agua. Sujeto a los términos establecidos en estas Normas y Reglamentaciones, el servicio de Agua se prestará a pedido donde haya una línea de servicio y un medidor existentes. Si Mesa Water determina que el Agua puede fluir sin control en una propiedad y no hay ninguna Persona presente en dicha propiedad, el Servicio de Agua no se activará.

Las solicitudes deben realizarse, al menos, una Día Hábil antes del primer día de servicio solicitado con el fin de asegurarse el establecimiento oportuno del servicio. Si no se notifica un Día Hábil antes del primer día de servicio deseado, se podrá aplicar una Tarifa por establecimiento acelerado del servicio a la cuenta correspondiente.

El Cliente Registrado deberá brindar la siguiente información de identificación para establecer el servicio:

- Nombre Legal Completo
- Fecha de Nacimiento, si corresponde
- Número de Seguro Social o Número de Identificación Fiscal Federal de los Estados Unidos
- Número de Identificación Emitido a nivel Estatal o Federal en los Estados Unidos (p. ej., Licencia de Conducir), si corresponde
- Dirección Postal en los Estados Unidos
- Asimismo, Persona(s) Nombradas o Persona(s) de Contacto
- Número(s) de Teléfono
- Dirección de Correo Electrónico

3.3 CIERRE DE CUENTAS

El Cliente Registrado que solicite la desconexión del Servicio de Agua, deberá ponerse en contacto con el personal de Atención al Cliente de Mesa Water durante el horario comercial, al menos un Día Hábil antes del cierre de la cuenta.

El Cliente Registrado será responsable del pago de todo el registro de Agua que figure en el medidor hasta el día en el que se obtenga la última lectura del medidor. Se desconectará el Servicio de Agua y se bloqueará el medidor al momento de la última lectura del medidor, a menos que un nuevo Cliente Registrado haya notificado a Mesa Water que será el responsable del servicio para esa propiedad y ese medidor.

Se preparará una factura de cierre que reflejará los Cargos de todos los registros de Agua que figuren en el medidor al momento de la lectura final, los saldos pendientes anteriores (lo que incluye facturas, Tarifas y Cargos previos) y el Cargo Básico, que se prorrateará en función de la cantidad de días de servicio.

En virtud del Artículo 17920 del Código de Seguridad e Higiene de California y del Artículo 1941.1 del Código Civil de California, se considera que los edificios que carecen de Servicio de Agua no reúnen las condiciones de habitabilidad y no son alquilables. Por lo tanto, si se descontinúa cualquier Servicio de Agua doméstico o servicio que suministre Agua para la extinción de incendios, el servicio no quedará activo entre partes que asuman la responsabilidad económica. Mesa Water no tiene responsabilidad alguna de suministrarle Agua para consumo ni para la extinción de incendios a un edificio desocupado. Si Mesa Water descubre o determina que puede haber personas que estén habitando dicho edificio sin Servicio de Agua doméstico ni para incendios, Mesa Water District puede, a su exclusivo criterio y sin obligación legal, contactar a la Autoridad de Seguridad Edilicia local o a la agencia del orden público para notificarlos sobre dicha situación. Mesa Water no quedará sujeta a ninguna asunción voluntaria de riesgo ni responsabilidad como consecuencia de haber adoptado dicha acción.

3.3.1 Créditos en Cuentas Cerradas

Las cuentas cerradas pueden tener créditos debido a pagos excesivos, reembolsos de Depósitos y/u otros motivos.

Los créditos pueden reembolsarse al Cliente Registrado mediante unos de los siguientes métodos, según su pedido y a criterio de Mesa Water:

- Mesa Water District puede transferir el crédito a otra cuenta de la que el Cliente sea el Cliente Registrado actual.
- Se enviará un cheque de reembolso a la dirección postal que figure en la cuenta correspondiente.

Los créditos no reclamados se procesarán de acuerdo con las regulaciones del Estado.

3.4 FACTURACIÓN Y MEDICIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

Las facturas abarcan un período específico de servicio, que figura en la factura del Agua.

La frecuencia de la facturación será en intervalos regulares, según determine Mesa Water.

Las facturas por el Servicio de Agua se basarán en dos componentes, además de cualquier recargo correspondiente: el Cargo Básico y el Cargo por Consumo. El Cargo Básico y el Cargo por Consumo se impondrán de acuerdo con el Programa de Tarifas y Cargos del Agua.

Mesa Water se reserva el derecho a estimar el consumo de Agua en función de consumos anteriores en el caso de que falle el medidor.

Se puede aplicar un Cargo adicional a los Cargos Básicos y por Consumo a las cuentas que reciban el Servicio de Agua fuera de la zona de servicio de Mesa Water conforme al Programa de Tarifas y Cargos del Agua.

Periódicamente, Mesa Water puede cobrar varios recargos impuestos por otras entidades gubernamentales, lo que incluye, a título enunciativo, aquellos determinados o impuestos por la Comisión de Formación de la Agencia Local del Condado de Orange (Orange County Local Agency Formation Commission), la Junta de Control de Recursos Hídricos del Estado (State Water Resources Control Board) o el Departamento de Recursos Hídricos de California (California Department of Water Resources). Mesa Water no establece estos recargos, pero tiene la obligación legal de cobrarlos. Estos recargos obligatorios se adeudan y se pagan junto con las facturas por el Servicio de Agua, y tienen la misma facturación, mora y proceso de cobro que estas últimas.

Las facturas de agua estarán fechadas con la Fecha de Presentación. Todas las facturas se adeudan y se deben pagar antes de la Fecha de Vencimiento.

3.5 PAGOS

El Cliente Registrado es responsable del pago total y oportuno de todas las facturas de Mesa Water.

La falta de recepción de una factura no libera al Cliente Registrado de la obligación de pago.

Los pagos en efectivo por todos los servicios que Mesa Water preste deben hacerse en la Oficina actualmente ubicada en 1965 Placentia Avenue, Costa Mesa, California.

Ningún pago mediante ningún método será aceptado por empleados de Mesa Water fuera de la Oficina.

Los pagos que se reciban sin la información suficiente para acreditarlos adecuadamente a una cuenta pueden ser devueltos sin procesarse. En virtud de

las disposiciones del presente, las cuentas para las que no se realice o procese ningún pago pueden quedar sujetas a Tarifas/Cargos, lo que incluye, a título enunciativo, Cargos por Mora.

Al momento de su recepción, los pagos a una cuenta se acreditarán en el siguiente orden o prioridad, según corresponda:

- Para pagar Cargos, Tarifas y Cargos por Mora pendientes y aplicables de los más antiguos a los más recientes; luego
- Para pagar Cargos y Tarifas actuales; y posteriormente,
- Para reponer o proporcionar cualquier monto de Depósito exigido.

Los fondos retenidos como Depósito para una cuenta se aplicarán para pagar las facturas correspondientes, los Cargos y otras Tarifas pendientes y adeudadas por dicha cuenta al momento en el que, de otra forma, se incurriría en mora.

3.5.1 Pagos Realizados en la Oficina de Mesa Water

Los pagos realizados en la Oficina de Mesa Water pueden realizarse en efectivo, con tarjeta de crédito, cheque, cheque de caja o giro postal. Los pagos pueden hacerse en línea en la Oficina usando la computadora que se encuentra en el vestíbulo.

Los pagos realizados en la Oficina al cierre de un Día Hábil se acreditarán en la cuenta ese mismo día. Los pagos recibidos en el buzón para depósito nocturno para el horario de apertura de la oficina en un Día Hábil común se acreditarán en la cuenta ese Día Hábil. El horario comercial de Mesa Water está publicado en la Oficina y en línea.

3.5.2 Pagos Realizados por Correo Postal y en la Caja de Seguridad

Los Pagos realizados por correo postal se acreditarán en la cuenta el mismo día en el que Mesa Water o el proveedor del servicio de la caja de seguridad los reciba, siempre que se incluya la información adecuada de la cuenta y del pago.

Las fechas de los matasellos no se aceptan ni se consideran al acreditar pagos en una cuenta.

3.5.3 Pagos Realizados por un Tercero Proveedor

Mesa Water acepta pagos con tarjeta de crédito/débito a través de su tercero administrador aprobado que puede cobrarle una Tarifa al Cliente por este servicio. Los clientes pueden comunicarse con el personal de Atención al Cliente de Mesa Water llamando al 949.631.1200 o visitar el sitio web www.MesaWater.org para obtener el número gratuito.

Los pagos realizados a Mesa Water a través de su tercero administrador se acreditarán en la cuenta del Cliente Registrado en la fecha de la transacción. Si la continuidad del servicio del Cliente está en peligro, este debe le notificar a Mesa Water que ha realizado un pago brindando el número de confirmación del pago. Es responsabilidad de los Clientes que usan un tercero administrador para pagar garantizar que el pago a Mesa Water se haga de forma oportuna.

3.5.4 Pagos Devueltos por el Banco

Si por algún motivo el banco de Mesa Water o del Cliente devuelve un pago, lo que incluye, a título enunciativo, un pago con cheque, con tarjeta de crédito, en línea o por Transferencia Electrónica de Fondos, el Cliente Registrado será notificado y se cobrará una Tarifa por Fondos Insuficientes contra la cuenta en la que se haya acreditado el pago. La Tarifa por Fondos Insuficientes se cobrará de acuerdo con el Programa de Tarifas y Cargos del Agua. Si un Cliente Registrado tiene dos pagos devueltos en 12 meses, Mesa Water puede exigir que todos los pagos de dicho Cliente Registrado o realizados en su nombre se hagan en efectivo, con cheque de caja, giro postal o tarjeta de crédito/débito durante un período de hasta 24 meses. Mesa Water District puede reducir el tiempo para el requisito antes mencionado según el caso y a exclusivo criterio del Gerente General o de la persona que este designe.

Las Tarifas por Fondos Insuficientes se adeudan y se pagan de inmediato. Dichas Tarifas son pagaderas en efectivo, con cheque de caja, giro postal o tarjeta de crédito/débito.

Mesa Water puede no aplicar la Tarifa por Fondos Insuficientes si el cobro de dicha Tarifa se debió a un error de Mesa Water District o de su banco. A su exclusivo criterio, Mesa Water puede no aplicar la Tarifa por Fondos Insuficientes por otros motivos no mencionados en el presente. Si Mesa Water renuncia a aplicar la Tarifa por Fondos Insuficientes por otros motivos que no sean por su error, puede renunciar solo una vez por cuenta en un período sucesivo de 24 meses o a criterio del Gerente General o de la persona que este designe.

3.5.5 Prórrogas de Pagos

Una prórroga del pago es un acuerdo de pago por el cual la fecha de vencimiento por el saldo pendiente total se retrasa para evitar los Cargos por mora o la finalización del servicio. La aceptación de las prórrogas de pagos queda a exclusivo criterio de Mesa Water. Una cuenta solo puede tener un acuerdo de pago activo a la vez.

Los acuerdos de prórroga del pago pueden celebrarse entre Mesa Water y el Cliente Registrado antes de la fecha de vencimiento de cualquier factura durante el proceso de facturación. El Cliente Registrado debe aceptar los términos de la prórroga del pago para evitar los Cargos por Mora o la finalización del servicio y que la cuenta no sea elegible para prórrogas de pagos y planes de pago durante 12 meses.

Las prórrogas de pagos no pueden exceder los 30 días calendario; de lo contrario, se debe acordar un plan de pago (ver Sección 3.5.6 sobre Planes de Pago).

3.5.6 Planes de Pago

Un plan de pago es un acuerdo de pago por el cual el saldo pendiente total se distribuye en varios pagos a lo largo de un período determinado. La aceptación de un plan de pago queda a exclusivo criterio de Mesa Water. Una cuenta solo puede tener un acuerdo de pago activo a la vez.

El Cliente Registrado debe aceptar los términos del plan de pago para evitar los Cargos por Mora o la finalización del servicio y que la cuenta no sea elegible para prórrogas de pagos y planes de pago durante 12 meses.

3.5.7 Ayuda Económica

En virtud de la Proposición 218 (1996) de California, Mesa Water no puede usar los ingresos provenientes de las Tarifas y Cargos de Agua para otros fines que no sean suministrar Agua. Mesa Water tiene legalmente prohibido usar los ingresos provenientes de las Tarifas y Cargos de Agua para subsidiar los costos que le representa proveerles el servicio a sus Clientes.

Mesa Water puede remitir a los Clientes a organizaciones sin fines de lucro y caritativas que puedan ofrecerles ayuda para pagar las facturas de Agua.

3.5.8 Pagos en Exceso y Créditos

Si por algún motivo una cuenta paga de más, independientemente de si ocurre de forma voluntaria o accidental, el monto pagado en exceso permanecerá en la cuenta correspondiente como crédito contra Cargos futuros.

Los reembolsos solicitados de menos de \$100.00 o más no se aprobarán. Los reembolsos solicitados de \$100.00 se considerarán caso por caso.

Los reembolsos solicitados se procesarán con la aprobación del Director Financiero, el Gerente General o la persona que este último designe.

3.6 MORAS

Los clientes que tengan preguntas o necesiten ayuda con el pago de las facturas de agua deben ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de Mesa Water District llamando al 949.631.1200 o visitando la Oficina ubicada en 1965 Placentia Avenue, Costa Mesa.

Las facturas habituales y de cierre tienen una Fecha de Vencimiento de no menos de 28 días desde la Fecha de Presentación. Las facturas impagas se consideran en mora si el pago no se recibe para la Fecha de Vencimiento que aparece en la factura, y se cobrará un Cargo por Mora de acuerdo con el Programa de Tarifas y Cargos del Servicio de Agua.

3.6.1 Facturas Morosas

Se aplicará un Cargo por Mora a la cuenta de acuerdo con el Programa de Tarifas y Cargos del Servicio de Agua, y la factura morosa se le enviará al Cliente Registrado si Mesa Water no recibe el pago para la Fecha de Vencimiento de la factura habitual o de cierre. Los Cargos por Mora se adeudan y son pagaderos de inmediato con el saldo pendiente de la factura.

La factura morosa tendrá una Fecha de Vencimiento dentro de los 28 días calendario posteriores a la Fecha de Presentación.

La Factura Morosa será una notificación por correo postal al Cliente Registrado y contendrá lo siguiente:

- El Nombre y el Domicilio de Servicio del Cliente Registrado.
- El monto en mora;
- La fecha en la que el pago o el acuerdo de pago debe realizarse para evitar la finalización del servicio;
- Una descripción del procedimiento por el cual el Cliente Registrado pueda solicitar una Prórroga del Pago o un Plan de Pago;
- El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre ayuda económica, si corresponde; y
- El número de teléfono al que el Cliente Registrado pueda solicitar una Prórroga del Pago, un Plan de Pago o recibir información adicional de Mesa Water District.

Los Cargos por Mora son administrativos y puede renunciarse a su imposición una vez por cuenta por período sucesivo de 24 meses, o a criterio del Gerente General o de la persona que este designe, hasta \$5,000.

3.6.2 Aviso Final por Escrito de Finalización de Servicio (Aviso Final)

Se aplicará un Cargo por Aviso Final a la cuenta de acuerdo con el Programa de Tarifas y Cargos del Servicio de Agua, y se enviará una factura de Aviso Final (Aviso Final) al Cliente Registrado si Mesa Water no recibe el pago para la Fecha de Vencimiento de la factura morosa. Los Cargos por Aviso Final se adeudan y son pagaderos de inmediato con el pago del saldo pendiente de la factura.

El Aviso Final tendrá una Fecha de Vencimiento de no menos de 21 días calendario posteriores a la Fecha de Presentación.

El Aviso Final será una notificación por correo postal al Cliente Registrado y contendrá lo siguiente:

- El Nombre y el Domicilio de Servicio del Cliente Registrado.
- El monto en mora;
- La fecha en la que el pago o el acuerdo de pago debe realizarse para evitar la finalización del servicio;
- Una descripción del procedimiento por el cual el Cliente Registrado pueda solicitar una Prórroga del Pago o un Plan de Pago;
- El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre ayuda económica, si corresponde; y
- El número de teléfono al que el Cliente Registrado pueda solicitar una Prórroga del Pago, un Plan de Pago o recibir información adicional de Mesa Water District.

Cuando exista una relación de locador-locatario entre los ocupantes residenciales y el propietario, administrador u operador de la vivienda, o si la dirección postal del Cliente Registrado no es el Domicilio de Servicio, también se enviará al Domicilio de Servicio un Aviso Final por correo postal, al menos 10 días antes de la finalización del servicio de agua, dirigida al "Ocupante" o "Residente Actual", según

Mesa Water considere adecuado. El Aviso Final también notificará al locatario de su oportunidad de convertirse en cliente registrado sin que se le exija que pague los montos que puedan adeudarse por la cuenta morosa del locador.

El Aviso Final es el intento final por escrito de Mesa Water de cobrar el saldo pendiente anterior antes de que se ponga fin al Servicio de Agua.

Si la cuenta morosa presta el Servicio de Agua a más de una unidad de vivienda residencial (por ejemplo, edificio de departamentos), y resulta práctico, se entregará un Aviso Final en cada unidad de vivienda que se beneficie del servicio. Sin embargo, si este paso no es práctico, el Aviso Final se publicará en el área común accesible para los residentes. Se puede cobrar un Cargo Adicional por este servicio de acuerdo con el Programa de Tarifas y Cargos del Servicio de Agua.

Si el pago de todas las facturas de Agua, las Tarifas, los Cargos y los Depósitos no se recibe para la Fecha de Vencimiento del Aviso Final, se pondrá fin al Servicio de Agua.

Los Cargos por Aviso Final y las Tarifas relacionadas con esta son administrativas, y puede renunciarse a su imposición una vez por cuenta por período sucesivo de 24 meses, o a criterio del Gerente General o de la persona que este designe.

3.6.3 Aviso de Finalización Pendiente del Servicio de Agua por Falta de Pago

Además de las notificaciones por escrito, como se describen en el presente, Mesa Water también hará un intento razonable de ponerse en contacto personalmente con el Cliente Registrado por teléfono, correo electrónico, en persona o publicando un Aviso de Finalización Pendiente de Servicio de Agua en un lugar visible en el Domicilio de Servicio, al menos 15 días calendario antes de la finalización del servicio. Este contacto personal es el intento final de Mesa Water de cobrar el saldo pendiente anterior antes de que se ponga fin al Servicio de Water.

El Aviso de Finalización Pendiente del Servicio de Agua contendrá lo siguiente:

- El Nombre y el Domicilio de Servicio del Cliente Registrado.
- El monto en mora;
- La fecha en la que el pago o el acuerdo de pago debe realizarse para evitar la finalización del servicio;
- Una descripción del procedimiento por el cual el Cliente Registrado pueda solicitar una Prórroga del Pago o un Plan de Pago;
- El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre ayuda económica, si corresponde; y
- El número de teléfono al que el Cliente Registrado pueda solicitar una Prórroga del Pago, un Plan de Pago o recibir información adicional de Mesa Water District.

El Aviso de Finalización Pendiente del Servicio de Agua se proporcionará por escrito, en persona o por contacto/mensaje telefónico.

3.7 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POR FALTA DE PAGO

Mesa Water procura brindar un excelente servicio al cliente y, como tal, proporciona muchas oportunidades y ayuda para evitar la finalización del Servicio de Agua. No obstante, luego de que todos los intentos previos hayan fallado para resolver un saldo impago, y conforme a estas Reglas y Reglamentos, el Servicio de Agua finalizará.

La política escrita de Mesa Water sobre finalización del servicio de agua por falta de pago está disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano. La copia impresa de esta política está disponible en la Oficina y en el sitio web de Mesa Water.

3.7.1 Circunstancias Por las Cuales el Servicio de Agua No Finalizará de Inmediato Después de Haber Agotado todos los Procedimientos de la Sección 3.6

- Durante una investigación de Mesa Water District de la disputa de un cliente, según lo descrito en las Secciones 3.13.1 a 3.13.3.
- Durante una apelación pendiente ante el Directorio en virtud de la Sección 2.9.
- Durante el período en el que el pago de un Cliente Registrado esté sujeto a una Prórroga del Pago o a un Plan de Pago aprobado por el Mesa Water District y el Cliente Registrado continúe cumpliendo el acuerdo de pago aprobado.

3.7.2 Circunstancias Médicas y Económicas Especiales por las Cuales el Servicio de Agua No Finalizará

Mesa Water no finalizará el servicio de agua si se cumple la totalidad de las siguientes condiciones:

- El Cliente Registrado, o su locatario, presenta ante Mesa Water el certificado de un proveedor matriculado de atención primaria de que la finalización del servicio de agua pondría en riesgo la vida de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio residencial o representaría una amenaza grave para su salud y seguridad.
- El Cliente Registrado demuestra que es económicamente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación. Se considera que el cliente es económicamente incapaz de pagar durante el ciclo normal de facturación si: (a) cualquiera de los miembros de la familia del cliente es destinatario actual de CalWaorks, CalFrash, ayuda general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California; o (b) el cliente declara so pena de perjurio que el ingreso anual familiar es inferior al 200% del nivel de pobreza federal.
- El Cliente Registrado está dispuesto a celebrar un acuerdo alternativo de pago, lo que incluye una Prórroga del Pago o un Plan de Pago.

El Cliente Registrado es responsable de demostrar que cumple con las condiciones de la Sección 3.7.2. Al recibir la documentación del Cliente Registrado, Mesa Water la revisará dentro de los siete días siguientes. Luego, el Mesa Water District responderá dentro de los siete días con una de las siguientes opciones: (1)

Notificará al cliente sobre el acuerdo alternativo de pago que Mesa Water haya seleccionado y le pedirá su consentimiento firmado al Cliente Registrado para participar en ese acuerdo alternativo de pago; (2) le solicitará información adicional al Cliente Registrado; o (3) notificará al Cliente Registrado que no cumple con las condiciones de la Sección 3.7.2.

A cada Cliente Registrado que demuestre que cumple con todas las condiciones antes mencionadas, Mesa Water le ofrecerá una de las siguientes opciones, que el Mesa Water District seleccionará a criterio del Gerente General o de la persona que este designe.

- Prórroga del Pago, según lo descrito en la Sección 3.5.5.
- Plan de Pago, según lo descrito en la Sección 3.5.6.

El Cliente Registrado debe aceptar los términos de la Prórroga del Pago o del Plan de Pago, según lo mencionado en las Secciones 3.5.5 y 3.5.6 para evitar la finalización del Servicio de Agua. Sin embargo, ningún saldo pendiente que se haya incluido en el acuerdo de pago alternativo impago se considerará en las investigaciones o revisiones de Mesa Water District.

3.7.3 Días y Horarios de la Finalización del Servicio por Falta de Pago

Mesa Water solo finalizará el Servicio de Agua por falta de pago durante su horario comercial habitual.

3.7.4 Procedimientos para Finalizar el Servicio de Agua por Falta de Pago

Cuando un empleado de Mesa Water llegue al domicilio del servicio para finalizar los Servicios de Agua por falta de pago, se cobrará un Cargo por Visita para Finalizar del Servicio. Las Tarifas y los Cargos vinculados con la finalización del servicio como consecuencia de falta de pagos aparecen en el Programa de Tarifas y Cargos del Servicio de Agua. Cuando el Servicio de Agua finalice, se bloqueará el medidor en la posición de apagado y se adherirá una etiqueta que notifique a los Clientes que forzar el medidor y el bloque está prohibido en virtud de la Sección 2.6 de estas Reglas y Reglamentos, así como de los Artículos 498, 592, 624 y 625 del Código Penal de California.

El Cargo por Visita para Finalizar el Servicio recupera los costos del personal, equipos y combustible vinculados con la visita a la propiedad para finalizar el servicio y, por lo tanto, debe aplicarse, excepto que, según el criterio del Gerente General o de la personal que este designe, se decida lo contrario.

En el caso de que una propiedad tenga varias cuentas y servicios, y la obligación económica sea de un mismo Cliente Registrado, los servicios adicionales y totales pueden suspenderse hasta que se satisfaga el saldo.

Si el pago no se recibe dentro de los diez días de la suspensión del servicio, la cuenta se cerrará y se seguirá el proceso descrito en la Sección 3.3.

3.8 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA

Tras la finalización del servicio por falta de pago, el Cliente Registrado debe

ponerse en contacto con Mesa Water por teléfono o en persona en la Oficina sobre el restablecimiento del servicio de agua.

Todos los montos adeudados, lo que incluye todas las facturas, Tarifas, Cargos y Depósitos, deben abonarse o pagarse de otra forma para que se restablezca el Servicio de Agua. Si se ha retirado el medidor de Agua, se deben pagar todas las Tarifas antes de que se vuelva a instalar. El cargo por el restablecimiento del servicio figura en el Programa de Tarifas y Cargos del Servicio de Agua.

El servicio se restablecerá el mismo Día Hábil en el que se pague el saldo de la cuenta, si las condiciones lo permiten. De lo contrario, el servicio se restablecerá el siguiente Día Hábil.

El Cargo por Visita para Restablecer el Servicio se cobra en concepto de costos de personal, equipos y combustible vinculados con la visita a la propiedad para restablecer el servicio y, por lo tanto, debe aplicarse, excepto que, según el criterio del Gerente General o de la personal que este designe, se decida lo contrario.

3.9 PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS OCUPANTES O LOS LOCATARIOS SEAN CLIENTES REGISTRADOS DE MESA WATER DISTRICT

3.9.1 Aplicabilidad

Esta Sección 3.9 solo se aplicará cuando el titular de la propiedad, el locador, el administrador o el operador de un domicilio de servicio residencial figure como el Cliente Registrado y se le haya emitido un Aviso Final para finalizar el servicio de agua por falta de pago.

3.9.2 Aceptación de las Reglas y los Reglamentos de Mesa Water para el Servicio de Agua

Mesa Water pondrá el Servicio de Agua a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada uno de ellos acepta las Reglas y los Reglamentos para el Servicio de Agua, y cumple con los requisitos de las Reglas y los Reglamentos de Mesa Water. No obstante, si uno o más de los ocupantes está dispuesto y puede asumir la responsabilidad de los cargos posteriores de la cuenta a la satisfacción de Mesa Water, o si hay un medio físico legalmente disponible para Mesa Water District de discontinuar el servicio de forma selectiva para los ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de sus Reglas y los Reglamentos, esta pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan satisfecho esos requisitos.

3.9.3 Verificación de Locación

A los fines de ser elegible para convertirse en Cliente Registrado sin pagar el monto pendiente de la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el Cliente Registrado de la cuenta morosa sea o haya sido el locador, el administrador o el agente de la vivienda. La verificación puede incluir, a título enunciativo, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante alquila la propiedad, o información divulgada conforme al Artículo 1962 del Código Civil, al exclusivo criterio de Mesa Water District.

3.9.4 Deducciones del Pago del Alquiler

En virtud del Artículo 60371(d) del Código de Gobierno, todo ocupante que se convierta en un Cliente Registrado de Mesa Water District de acuerdo con esta Sección 3.9 y cuyos pagos periódicos, como los pagos de alquiler, incluyan cargos por el Servicio Residencial de Agua, cuando esos cargos no figuren por separado, puede deducir del pago periódico de cada período de pago todos los cargos razonables abonados a Mesa Water District por esos servicios durante el período de pago anterior.

3.10 COBROS

Mesa Water, a su exclusivo criterio, puede transferir saldos impagos y no cobrados de cuentas a cuentas activas o nuevas que estén bajo el control del mismo Cliente Registrado y que sean responsabilidad de este.

Mesa Water puede contratar a una agencia de cobranza para recuperar los saldos pendientes de las cuentas cerradas. La cuenta con saldo impago debe pagarse en su totalidad o, de lo contrario, acordar un pago dentro de los 90 días calendario de la fecha de vencimiento de la factura de cierre morosa antes de que se envíe a una agencia de cobranza. Toda cuenta que se envíe a una agencia de cobranza podrá quedar sujeta a una Tarifa de dicha agencia, según lo establecido en el Programa de Tarifas y Cargos del Servicio de Agua.

Mesa Water o su agencia de cobranza puede informar los saldos impagos a las agencias de crédito.

3.11 DEPÓSITOS

A exclusivo criterio de Mesa Water, pueden exigirse Depósitos a las cuentas cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- La cuenta del Cliente Registrado contenga información de identificación insuficiente, según lo mencionado en la Sección 3.2.
- La cuenta haya recibido dos Avisos Finales de Finalización del Servicio (Avisos Finales) dentro de un período de 24 meses.
- El servicio haya finalizado por falta de pago.
- El Cliente Registrado haya presentado la quiebra o un Pedido de Apertura de Concurso relacionado.
- El banco del Cliente Registrado o de Mesa Water District haya devuelto dos pagos dentro de los últimos 12 meses.
- Las pertenencias de Mesa Water District se hayan alterado o dañado, lo que incluye, a título enunciativo, el medidor del Servicio de Agua.
- El Servicio de Agua haya estado apagado y bloqueado sin un Cliente de Registro actual, y Mesa Water haya determinado que el Servicio de Agua fue activado sin su permiso expreso y que pasó Agua por el medidor.

Los depósitos permanecerán en la cuenta hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Se paguen las facturas consecutivamente a tiempo durante un período de,

- al menos, 24 meses.
- Se cierre la cuenta. No obstante, si el Cliente Registrado se convierte en titular de otra cuenta de Mesa Water, el Depósito puede transferirse a la cuenta nueva.
- Si el Cliente Registrado brinda información de identificación insuficiente, según lo mencionado en la Sección 3.2.
- En ese caso, el Cliente Registrado igual debe tener un historial de pagos satisfactorio de, al menos, 24 meses.

Los depósitos no justifican pagos atrasados futuros ni evitan que se cobren Cargos por Mora futuros.

Los depósitos se devolverán como crédito en la cuenta. Si la cuenta se estuviera cerrando, el Depósito se usará para pagar el saldo de la cuenta antes de emitir un reembolso. Se le emitirá al Cliente Registrado una factura de cierre en la que figurará el saldo pendiente. Si hay fondos restantes, el proceso de crédito seguirá los procedimientos que aparecen en 3.3.1, Créditos en Cuentas Cerradas.

El monto estándar del Depósito aparece en el Programa de Tarifas y Cargos del Servicio de Agua. Sin embargo, el monto del Depósito puede establecerse de manera diferente, a criterio del Gerente General o de la persona que este designe, en un monto que él o ella considere suficiente para garantizar el pago de facturas futuras cuando se presenten. Se pueden cobrar montos adicionales de Depósito a futuro para hacer frente a facturas de mayor monto. Mesa Water puede celebrar un acuerdo de pago con el Cliente Registrado si el Depósito crea una dificultad económica inmediata.

Los intereses acumulados en un Depósito no se reembolsarán al Cliente Registrado.

Se puede renunciar a la imposición de los requisitos de depósito una vez cada 24 meses o según el criterio del Gerente General o la persona que este designe.

3.12 QUIEBRA DEL CLIENTE

Si Mesa Water recibe una notificación de que un Cliente Registrado ha presentado la quiebra, la cuenta de dicho Cliente Registrado se cerrará lo antes posible después de la recepción de esa notificación. La fecha utilizada a los fines de determinar el monto que se deberá incluir en la quiebra es la fecha de presentación que figura en el formulario de notificación. Los saldos pendientes a ese momento se considerarán dentro del alcance de esos procedimientos de quiebra, y, por consiguiente, Mesa Water puede presentar un reclamo.

Se creará una nueva cuenta de Cliente para ese Cliente Registrado si este solicita la continuidad del servicio. Se cobrará un Depósito de acuerdo con el Programa de Tarifas y Cargos del Servicio de Agua y con la Sección 3.11 de estas Reglas y Reglamentos para el Servicio de Agua. Sujeto a las disposiciones de estas Reglas y Reglamentos, Mesa Water no finalizará el servicio, a menos que el Cliente Registrado ordene lo contrario.

3.13 INVESTIGACIONES, DISPUTAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE

Todas las investigaciones, disputas y reclamos del Cliente se manejarán con la mayor rapidez que sea razonablemente posible. En algunos casos se necesitará una amplia investigación, de modo que se extenderá el tiempo requerido de resolución, por lo que se informará al Cliente al respecto.

3.13.1 Disputas por Facturación

Toda disputa que presente el Cliente Registrado por un monto adeudado que aparezca en una factura debe realizarse dentro de los diez días de la fecha de facturación que figure en la factura; de lo contrario, esta se considerará correcta y pagadera.

Mesa Water solo separará la parte en disputa de la factura hasta que se resuelva la disputa. Se debe pagar el Cargo Básico más todo saldo, Cargos y Depósitos pendientes. La parte de la factura que no esté en disputa debe abonarse de acuerdo con estas Reglas y Reglamentos para el Servicio de Agua que regulan las facturas que no están en disputa.

Mesa Water revisará las solicitudes de investigación oportunas. La revisión incluirá la consideración de si el Cliente Registrado puede recibir una Prórroga del Pago, un Plan de Pago o ninguno de ellos. A su exclusivo criterio, Mesa Water puede revisar disputas presentadas fuera de plazo; sin embargo, dichas disputas no quedarán sujetas a apelación.

En el caso de una disputa por el consumo de Agua, los empleados de Mesa Water volverán a leer el medidor y determinarán si el consumo y la factura son correctos.

- Si el consumo es correcto, la factura se adeudará y será pagadera cuando se presente.
- Si el consumo es incorrecto, se volverá a emitir la factura con el consumo correcto. El proceso de facturación y de pago volverá a comenzar para esa parte de la factura.

Es posible que no se puedan satisfacer múltiples solicitudes similares del Cliente Registrado para el mismo domicilio de servicio, ya que depende de la disponibilidad de los empleados y de las necesidades comerciales de Mesa Water District.

Todo Cliente Registrado cuya disputa oportuna haya resultado en una decisión adversa puede apelarla ante el Directorio dentro de los diez días hábiles contados desde el correo postal o la comunicación de la determinación de Mesa Water District, después de seguir el proceso detallado en la Sección 2.9.

3.13.2 Investigaciones y Pruebas del Medidor

Si al Cliente Registrado le preocupa que el medidor no esté funcionando correctamente o que no sea preciso, puede presentar un formulario completado de Solicitud de Prueba del Medidor a Atención al Cliente (consultar Anexo 2). Mesa Water coordinará un centro de prueba aprobado de un tercero, lo elegirá y lo facilitará para probar la precisión del medidor en función de los estándares de la

Asociación Estadounidense de Obras Hidráulicas (AWWA, por sus siglas en inglés). Antes de quitar el medidor para probarlo, Mesa Water exigirá un Depósito para la prueba del medidor de acuerdo con el Programa de Tarifas y Cargos del Servicio de Agua. Los Depósitos para pruebas de medidores se reembolsarán si se determina que el medidor registra fuera de los límites establecidos de precisión, según lo descrito en el presente.

Si se descubre que el medidor registra, en promedio, un tres por ciento en exceso de la cantidad real que fluye por él en función de los estándares de precisión para medidores de la AWWA, Mesa Water reemplazará el medidor defectuoso, reembolsará el Depósito para la prueba del medidor y le devolverá al Cliente Registrado el monto total que se haya cobrado de más sobre la base de las lecturas corregidas del medidor para el período anterior, que no superen los seis meses desde la fecha de la solicitud realizada por escrito en los que el medidor estuvo en uso por el mismo Cliente Registrado.

Si se determina que el medidor no está defectuoso y que no registra un tres por ciento en exceso, se perderá el Depósito para la prueba del medidor a favor de Mesa Water y la factura del Agua se adeudará y será pagadera cuando se presente.

Si se descubre que el medidor registra, en promedio, menos del 97% de la cantidad real que fluye por él, en función de los estándares de precisión para medidores de la AWWA, se reemplazará y se le podrá cobrar al Cliente Registrado un monto basado en el consumo promedio hasta un máximo de seis meses anteriores durante los que el medidor estuvo en uso y registró correctamente, según lo determinado.

3.13.3 Investigaciones por Consumo Elevado de Agua

Los clientes pueden solicitar que Mesa Water los ayude a determinar posibles pérdidas u otros problemas que puedan resultar en un consumo de Agua más elevado de lo normal. Las inspecciones se pueden coordinar con Mesa Water para revisar el medidor de Agua con el fin de detectar un posible flujo que indique una pérdida. Esas solicitudes solo se tratarán mediante una visita. Las visitas pueden coordinarse comunicándose con el personal de Atención al Cliente de Mesa Water. Es posible que no se puedan satisfacer múltiples solicitudes similares del Cliente Registrado para el mismo domicilio de servicio, ya que depende de la disponibilidad de los empleados y de las necesidades comerciales de Mesa Water District. Al realizar las determinaciones de pérdidas, Mesa Water no brinda ninguna garantía de su precisión. Mesa Water no proporciona investigaciones de pérdidas dentro de la propiedad privada.

3.13.4 Investigaciones por Calidad del Agua

Mesa Water procura brindarles a los Clientes Agua de alta calidad en todo momento. Si un Cliente sospecha que hay un problema con la calidad del Agua que se le brinda, puede comunicarse con Mesa Water District y uno de sus empleados coordinará una reunión con el Cliente en su hogar o negocio para investigar el problema. La información sobre los análisis de calidad del Agua de Mesa Water District está disponible para el público. El Informe Anual sobre la Calidad del Agua de Mesa Water está disponible en su sitio web, y hay copias impresas disponibles durante el horario comercial en la Oficina.