

Distrito de Servicios Comunitarios de Biola

MANUAL DE POLÍTICAS

TÍTULO DE LA POLÍTICA: POLÍTICA DE CIERRE DE AGUA POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

NÚMERO DE POLÍTICA: 2907

RESUMEN EJECUTIVO

El Proyecto de Ley del Senado de California (SB) 998, Descontinuación del Servicio de Agua Residencial, conocido como la Ley de Protección contra el Corte de Agua, fue promulgado el 28 de septiembre de 2018, y requiere que todos los sistemas públicos de agua con más de 200 conexiones de servicio proporcionen ciertos avisos y opciones a los clientes antes de que el servicio de agua residencial pueda ser terminado por impago de una cuenta morosa. La implementación de nuevos requisitos en SB 998, a partir del 1 de febrero de 2020, requiere cambios significativos en la facturación de servicios públicos y en las prácticas de corte de agua existentes en el Distrito. El personal ha consolidado todas las prácticas existentes y las nuevas prácticas requeridas en una política disponible públicamente, que se adjunta.

ANTECEDENTES

El Distrito debe cumplir con SB 998 antes del 1 de febrero de 2020. Con múltiples cambios requeridos en políticas, ordenanzas, facturación y prácticas operativas, el personal ha estado trabajando en la planificación e implementación. Los cambios necesarios para que el Distrito cumpla son los siguientes:

- Realizar cambios significativos en el software de facturación de servicios públicos
- Actualizar el formato físico y el contenido de la factura del Distrito y los avisos de mora
- Traducir el portal de pagos y todos los avisos a los idiomas requeridos
- Crear un nuevo Acuerdo de Plan de Pago Diferido para SalDOS Morosos
- Crear y adoptar una Política Integral de Facturación y Cobranza de Servicios Municipales
- Traducir y publicar la nueva política en el sitio web del Distrito
- Reportar anualmente el número de cortes de servicio en el sitio web del Distrito

La siguiente discusión resalta las partes de la Política de Facturación y Cobranza de Servicios que son requisitos de la nueva ley.

CAMBIOS EN LA FACTURA DEL DISTRITO

SB 998 requiere que una política escrita sobre la descontinuación del servicio de agua a residencias por incumplimiento de pago esté disponible en los idiomas prescritos. Todos los avisos escritos deben proporcionarse en inglés, español, chino, tagalog, vietnamita y

coreano, así como en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10% de las personas que residen en el área de servicio. La política de corte debe estar disponible para los clientes en la oficina y publicada en el sitio web del Distrito, e incluir todo lo siguiente:

- Un plan para pagos diferidos
- Programas de pago alternativos
- Un mecanismo formal para que un cliente impugne o apela una factura
- Un número de teléfono para que un cliente contacte y discuta opciones para evitar la discontinuación
- Procedimientos para solicitar la amortización del saldo no pagado
- Procedimientos para solicitar una revisión de la factura y apelar el monto
- Procedimientos sobre cómo restablecer y reactivar el servicio residencial

SB 998 también creó un requisito para que el Distrito publique un informe anual sobre el número de discontinuaciones del servicio residencial por incapacidad de pago y lo publique en el sitio web del Distrito.

DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo con los requisitos establecidos en SB 998, las cuentas residenciales deben estar al menos 60 días en mora antes de que se descontinúe el servicio. Según SB 998, el servicio residencial puede ser discontinuado no antes de cinco (5) días hábiles para casas unifamiliares y diez (10) días calendario para propiedades multifamiliares después de publicar el aviso final de intención de desconectar el servicio.

El Distrito debe mantener registros completos y precisos de los servicios de cuenta que se descontinúan para informar a las autoridades estatales y publicar en el sitio web del BCSD.

NOTIFICACIÓN AL INQUILINO/OCUPANTE

SB 998 requiere que si la dirección postal que figura en la cuenta del cliente no es la misma que la dirección del servicio residencial, se debe enviar un aviso adicional (con los mismos requisitos de información) dirigido a "Ocupante" a la dirección del servicio. Por ejemplo, si un propietario está en mora con el pago de la factura de servicios públicos de su propiedad de alquiler, el Distrito ahora deberá notificar al inquilino/ocupante(s) de la mora, proporcionando el monto adeudado y las opciones de pago para continuar con el servicio. Además, todos los ocupantes de unidades residenciales multifamiliares servidas por un solo medidor (es decir, apartamentos, parques de casas móviles) deben recibir un aviso por escrito de buena fe al menos diez (10) días calendario antes del corte, cuando la cuenta esté en atraso, informándoles que el servicio será terminado por falta de pago. El aviso escrito deberá informar a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes se les facturará el servicio, sin necesidad de pagar ninguna cantidad que pueda deberse en la cuenta morosa.

Este es un cambio significativo respecto a las notificaciones actuales mediante colgadores de puerta. Por ejemplo, si un complejo de apartamentos está en mora, el personal ahora deberá colocar un colgador de puerta en cada puerta en lugar de solo en la puerta del administrador del complejo.

PLAN DE PAGO DIFERIDO, REDUCIDO Y/O ALTERNATIVO OBLIGATORIO

Ciertas condiciones ahora evitarán la discontinuación del servicio, y se debe ofrecer una opción de pago viable por parte del Distrito. Específicamente, se debe ofrecer un programa de pago alternativo si el personal recibe una certificación de un proveedor médico de que la discontinuación del servicio será una amenaza para la vida o representará una amenaza seria para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones; el cliente demuestra que no puede pagar si algún miembro del hogar del cliente recibe ciertos tipos de asistencia pública; o el cliente simplemente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal para calificar. El cliente debe estar dispuesto a entrar en uno de los siguientes planes de pago de acuerdo con las políticas del Distrito.

Bajo los requisitos establecidos en SB 998, se debe ofrecer al menos una de las siguientes opciones de pago:

- Amortización del saldo no pagado
- Participación en un programa de pago alternativo
- Una reducción parcial o total del saldo no pagado financiada sin cargos adicionales para otros usuarios
- Diferimiento temporal del pago

Debido al tiempo del personal involucrado en la recopilación de la información financiera necesaria de los clientes de servicios públicos y los posibles problemas de privacidad asociados con esta actividad, el Distrito ofrecerá un Plan de Pago para el saldo moroso para cualquier cliente que lo solicite. Los Planes de Pago que no excedan los 12 meses se ofrecerán sin interés. Si un cliente solicita un horario de pago más largo, se considerará caso por caso, y se podrá aplicar una tasa de interés baja. Por lo tanto, cualquier cliente de agua que no pueda pagar su factura antes de la fecha de vencimiento puede solicitar un arreglo de pago alternativo, y no se requiere una razón específica para calificar. Si un cliente está bajo un acuerdo de pago, todavía deberá pagar en su totalidad para la fecha de vencimiento los cargos actuales del servicio, y solo se permitirá un acuerdo de pago activo para el saldo moroso en un momento dado para un cliente. El incumplimiento de un plan de pago o la falta de pago de los cargos actuales durante más de 60 días podría resultar en el corte del servicio.

Actualmente, el Distrito considera los arreglos de pago caso por caso, utilizando el historial de pagos de la cuenta y circunstancias específicas. Como resultado, los arreglos de pago son relativamente raros, con quizás menos de 10 ocurrencias anualmente. Si el Distrito experimenta un gran número de clientes que solicitan arreglos de pago, habrá un impacto inevitable en el flujo de caja en los fondos de la empresa de servicios públicos, ya que un porcentaje mayor de la recaudación de ingresos se retrasaría. Esto afectaría los saldos de los fondos necesarios para cubrir pagos regulares a proveedores, nómina de empleados y otros proveedores de servicios para mantener y operar los sistemas. A largo plazo, si el impacto adverso persiste, el Distrito podría necesitar considerar un aumento en sus tarifas de agua para cubrir los gastos actuales y mantener más fondos en reserva para cubrir obligaciones mientras se retrasa la recaudación de ingresos.

IMPACTO FISCAL

El impacto fiscal eventual de la implementación de SB 998 es desconocido en este momento. El personal anticipa un aumento en las solicitudes de arreglos de pago, lo que inevitablemente impactará el flujo de caja de los fondos de la empresa de servicios públicos.

ANEXOS

Horario de Tarifas del Distrito para Cuentas Residenciales

DRAFT

POLÍTICA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA DE SERVICIOS MUNICIPALES

Esta política escrita consolida y resume varias leyes y prácticas estatales en un solo documento diseñado para informar a los clientes de los servicios municipales sobre las regulaciones actuales. Se pretende proporcionar la mayor cantidad de información posible sobre las prácticas existentes, pero no debe considerarse como inclusiva de todas las regulaciones de servicios municipales según las leyes del Estado de California. Los servicios municipales incluyen agua, aguas residuales (alcantarillado) y residuos sólidos (basura, reciclaje y residuos verdes). La Oficina del Distrito es responsable de las cuentas de los clientes y se encuentra en 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. El horario de atención normal para esta oficina es de martes a jueves, de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 8:00 am a 2:00 pm. Las oficinas están cerradas los sábados, domingos, lunes y festivos designados. Los clientes pueden llamar al (559) 843-2657 durante el horario normal para recibir asistencia. Los mensajes de voz dejados fuera del horario laboral serán atendidos por un representante de servicio al cliente en el primer día hábil disponible.

SECCIÓN 1: SERVICIO PÚBLICO

El servicio de agua y alcantarillado dependerá del estado de conexión a los servicios municipales (pozo de agua privado y/o tanque séptico vs conexiones del Distrito). El servicio de eliminación de residuos sólidos proporcionado por el Distrito o el contratista autorizado del Distrito es obligatorio para cada residente, excepto para aquellos negocios comerciales o industriales que reciban una exención del Distrito y para agencias gubernamentales que elijan ejercer su estatus de exención de la regulación local.

SECCIÓN 2: ESTABLECIENDO UN NUEVO SERVICIO

Antes de que comience el servicio público, se debe presentar una solicitud firmada junto con los documentos de respaldo identificados en la solicitud de servicio, y cualquier tarifa asociada y depósito de cuenta, si corresponde, debe ser pagado. Los clientes que soliciten el servicio público pueden verse obligados a pagar un depósito si el Distrito considera que su solvencia financiera representa un riesgo, lo que puede incluir actividad de quiebra previa. El Distrito se reserva el derecho de solicitar y requerir prueba de propiedad o documentación de residencia, como una Escritura de Fideicomiso/Declaración de Cierre de Escrow para propietarios y un contrato de alquiler/arrendamiento para inquilinos.

Cualquier depósito pagado será retenido por el Distrito hasta que el solicitante haya terminado la cuenta de servicios. Todas las tarifas y cargos pendientes se deducirán del depósito y el saldo restante del depósito, si lo hubiera, se reembolsará al cliente. Se hará un esfuerzo de buena fe para cobrar cualquier cargo pendiente del solicitante, incluyendo la transferencia de saldos impagos de cuentas cerradas a cuentas activas de servicios públicos, agencias de cobro de crédito y acciones legales.

Cualquier persona puede solicitar establecer un nuevo servicio en cualquier ubicación del Distrito, siempre que cumpla con todos los demás requisitos establecidos por esta política.

SECCIÓN 3: CICLO DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, FECHAS DE VENCIMIENTO Y TARIFAS

Las tarifas y cargos por servicios de agua, alcantarillado y residuos sólidos son establecidos por el Consejo del Distrito y se hacen referencia en el Calendario de Tarifas Maestro del Distrito, el cual está publicado en el sitio web del Distrito en <https://www.biolacsd.org/>. Los clientes que utilicen el servicio de agua del Distrito tendrán un medidor de agua en su residencia o lugar de negocio. Los servicios se facturan mensualmente al principio de cada mes con tarifas base actuales aplicadas para el período de facturación, y los cargos por consumo reflejan el costo real de un período anterior. Se espera que las cuentas de servicios públicos se paguen en su totalidad no más tarde de seis (6) días a partir de la fecha de facturación para ser consideradas en buen estado. Los cargos por demora no se aplicarán hasta que una cuenta tenga más de 60 días de atraso a partir de la fecha de facturación.

SECCIÓN 4: LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

El Distrito hace todo lo posible por enviar, entregar y publicar todas las facturas mensuales, avisos de recordatorio, avisos de morosidad y avisos de corte a la persona titular de la cuenta y al ocupante de acuerdo con la legislación de California. El Distrito no es responsable por facturas y avisos perdidos, no entregados o robados debido al Servicio Postal de los Estados Unidos o interferencia del público en general. Las actualizaciones rápidas de la dirección postal son responsabilidad del titular de la cuenta. El titular de la cuenta también es responsable de asegurar que el pago se reciba y se registre en la cuenta antes de la fecha y hora de vencimiento, independientemente de si se ha recibido o no una factura o aviso. Los pagos sensibles al tiempo deben hacerse en persona antes de cualquier fecha y hora de corte, o utilizando el portal de pago en línea del Distrito.

SECCIÓN 5: TARIFAS DE TARIFA BASE, CARGOS POR USO VOLUMÉTRICO, PRORRATEO Y FACTURAS DE CIERRE

Los cargos de tarifa base (tarifa plana) para agua, alcantarillado y residuos sólidos se facturan el primer día del mes por los servicios que se prestarán durante ese mes. Por ejemplo, la factura fechada el 1 de julio es para el período del 1 de julio al 31 de julio y reflejará los cargos de tarifa base actuales para agua, alcantarillado y residuos sólidos correspondientes al mes de julio. Los cargos por consumo, o uso volumétrico, que también se incluyen en la factura del 1 de julio serían por atrasos y se basarían en la cantidad de agua utilizada durante el ciclo de consumo aproximadamente del 12 de mayo al 12 de junio. Las cuentas nuevas serán prorrateadas según un cálculo estándar de 30 días y se cobrarán en consecuencia desde la fecha efectiva mencionada en la solicitud de servicio. Las cuentas terminadas recibirán una factura de cierre que incluirá todos los cargos por consumo hasta la fecha de terminación programada, cargos de tarifa base prorrateados usando el cálculo estándar de 30 días, y un crédito por cualquier depósito que se mantenga. Las facturas de cierre que reflejen un estado final de dinero adeudado al titular de la cuenta resultarán en la emisión de un cheque de reembolso, típicamente dentro de 2-3 semanas, y se enviarán a la última dirección de reenvío conocida asociada con la cuenta de servicios públicos.

SECCIÓN 6: MÉTODOS DE PAGO

El pago de las facturas de servicios públicos se puede realizar de diversas maneras, que se detallan a continuación:

- Por correo en el sobre de retorno proporcionado con la factura mensual. La dirección de envío es Biola Community Services District, PO Box 57, Biola CA 93606. El tipo de pago debe ser un cheque personal a nombre de "Biola Community Services District" o giro postal si se utiliza este método.
- En persona en Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. El tipo de pago puede ser cheque personal a nombre de "Biola Community Services District", tarjeta de débito, Visa, Mastercard, tarjeta Discover o American Express. El horario de atención es de martes a jueves, de 8:00 am a 5:00 pm, y viernes de 8:00 am a 2:00 pm, cerrado los sábados, domingos, lunes y festivos designados.
- En el buzón de entrega ubicado en el exterior del edificio en Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. El tipo de pago debe ser un cheque personal a nombre de "Biola Community Services District" o giro postal si se utiliza este método. El buzón de entrega está accesible para los clientes las 24 horas del día, todos los días. El Distrito no es responsable de pagos en efectivo dejados en el buzón de entrega.
- Pago en línea desde el sitio web del Distrito en <https://www.biolacsd.org/>. El tipo de pago puede ser tarjeta de débito o crédito y se cobrará una tarifa de conveniencia del 3.5%.
- Funciones de pago de facturas desde la institución bancaria en línea del cliente. La mayoría de las instituciones bancarias importantes ofrecen una forma de pago de facturas en línea. Si se utiliza este método, asegúrese de que la información del beneficiario sea Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. El número de cuenta de servicios públicos debe ser referenciado para un procesamiento adecuado y oportuno, que normalmente consiste en tres caracteres alfabéticos seguidos de cuatro caracteres numéricos. El pago realizado con este método no se publica de inmediato y los clientes deben estar conscientes de que puede tardar hasta cinco (5) días hábiles antes de que el pago sea recibido. Se desaconseja el uso de este método de pago para cuentas con estado de morosidad y que puedan estar sujetas a cargos por demora y/o interrupción del servicio por falta de pago.

SECCIÓN 7: PAGOS DEVUELTOS

El Distrito se reserva el derecho de añadir una tarifa adicional que se agregará a la cuenta del recibo de servicios públicos en caso de que cualquier método de pago no sea honrado (es decir, fondos insuficientes, devolución de banca en línea iniciada por el cliente, cuenta cerrada o transacción rechazada). El Distrito también se reserva el derecho de exigir el uso exclusivo de giro postal como método de pago en curso si el titular de la cuenta demuestra un historial de riesgo financiero. Los pagos devueltos que fueron originalmente aceptados por el Distrito de buena fe para evitar cargos por demora y/o la terminación por falta de pago estarán sujetos a la tarifa por pago devuelto. La cuenta también estará sujeta a la aplicación

inmediata de cargos por demora y todas las demás acciones que de otro modo se habrían aplicado a la cuenta como si el pago devuelto nunca hubiera sido recibido y registrado.

SECCIÓN 8: CARGOS POR DESCONEXIÓN, TARDE Y RECONEXIÓN

No se aplica ningún cargo por demora o penalización a las cuentas que están al corriente o en estado de 30 días vencidos. Las cuentas con un saldo en estado de 60 días vencido recibirán un cargo por demora de \$25.00 y estarán sujetas al proceso de desconexión. Las cuentas que están en proceso de desconexión estarán sujetas a una tarifa de \$100.00 en la fecha de notificación de terminación si queda algún saldo pendiente. Se aplicará una tarifa de reconexión de \$50.00 durante el horario normal de operación o una tarifa de \$150.00 para reconexión durante horas no operativas, sujeto a ajustes del Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021. Las solicitudes para extensiones de pago, planes de pago o revisión de facturas pueden hacerse en persona o por teléfono al (559) 843-2657.

SECCIÓN 9: ACUERDO DE PLAN DE PAGO PARA SALDOS VENCIDOS EN CUENTAS RESIDENCIALES/MULTIFAMILIARES

El Distrito ofrece un Acuerdo de Plan de Pago solo para cuentas residenciales que tienen un saldo vencido y pueden estar sujetas a la interrupción de los servicios. Si un cliente se encuentra en una situación en la que no puede pagar su factura de servicios públicos con un saldo pendiente en estado de vencido, el titular de la cuenta puede ingresar en un Acuerdo de Plan de Pago siempre que se solicite el acuerdo y se firme en persona. Solo se permitirá un Plan de Pago pendiente por cuenta de servicios públicos en cualquier momento dado.

Se proporcionará una copia del Acuerdo de Plan de Pago firmado al titular de la cuenta en el momento de la firma y se indicarán claramente todos los términos asociados con los arreglos de pago. Se proporcionarán copias adicionales del Acuerdo de Plan de Pago al titular de la cuenta previa solicitud verbal o escrita.

SECCIÓN 10: PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA REVISIÓN DE LA FACTURA O CONTESTAR O APELAR EL MONTO DE LA FACTURA

El personal del Distrito está disponible para explicar el saldo de una factura, cómo se aplicaron los cargos y proporcionar al titular de la cuenta un historial de cargos y pagos. Si un cliente no está de acuerdo con el cálculo del consumo en su factura actual, debe contactar al Distrito y solicitar que se envíe una orden de servicio al personal para verificar la lectura más reciente del medidor de agua y el estado de funcionamiento del medidor de agua. Después de este paso, si el cliente aún no está de acuerdo con el monto facturado, puede solicitar una reunión formal, ya sea en persona o por teléfono, con el personal adecuado del Distrito para impugnar y apelar el monto de la factura. El resultado y la decisión del Gerente General serán la conclusión final sobre la apelación. Durante el proceso de investigación y apelación, el agua no será cortada por falta de pago hasta que se emitan todos los resultados. Sin embargo, si un cliente da el primer aviso para impugnar cualquier monto de la factura después de que una cuenta haya alcanzado el estado de 60 días vencidos y haya sido programada para terminación por falta de pago, el proceso de apelación no estará

disponible para el cliente hasta que se hayan pagado todos los cargos vencidos. Si el proceso de apelación resulta a favor del cliente, el Distrito emitirá inmediatamente un crédito a la cuenta.

SECCIÓN 11: INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA, ALCANTARILLADO Y RESIDUOS SÓLIDOS POR FALTA DE PAGO

Este es un ciclo resumido de la práctica del Distrito para cuentas que entran en estado de "Corte". El Distrito se reserva el derecho de usar el siguiente día hábil disponible cuando una fecha límite caiga en un sábado, domingo o feriado designado por el Distrito:

- La facturación por los servicios actuales se fecha el primer día del mes y se distribuye al titular de la cuenta.
- El pago por los servicios actuales vence a medianoche PST en la fecha indicada en la factura.
- Las facturas recordatorias para cuentas con un saldo vencido de 60 días o más se distribuyen al titular de la cuenta y al ocupante del lugar físico alrededor del tercer día del mes.
- Se hacen disponibles las solicitudes de Planes Alternativos o Diferidos según lo requiera la ley estatal.
- Las cuentas que tienen un saldo vencido de 60 días o más recibirán un cargo por demora de \$25.00 y estarán sujetas al proceso de desconexión y notificación si no se ingresa a un plan alternativo con el Distrito.
- Para las cuentas con un saldo vencido de 60 días o más, se publicará un aviso de desconexión en el lugar físico que divulgará el monto adeudado, la fecha de terminación pendiente, cargos adicionales por servicio y el proceso de reinstalación y las políticas para extensión de tiempo y solicitud de revisión de facturas y apelación.
- Se otorgará un período de gracia de cinco (5) días hábiles después de la publicación del aviso de desconexión antes de que comience la acción de Corte; las cuentas Multi-Residenciales tendrán un período de diez (10) días calendario que incluirá fines de semana y días festivos. Las cuentas que permanezcan impagas a las 8:00 a.m. del siguiente día hábil después del período de gracia recibirán una tarifa de desconexión de \$100.00 y serán desconectadas y terminadas. Se aplicará una tarifa de reconexión de \$50.00 durante el horario normal de operación o una tarifa de \$150.00 para reconexión durante horas no operativas, sujeto a ajustes del Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.
- Las cuentas terminadas recibirán una factura final por el consumo utilizado hasta la fecha de terminación. Cualquier depósito en archivo se aplicará a los cargos pendientes. Una vez procesada la factura final, la reinstalación de los servicios solo puede iniciarse a través de un nuevo proceso de solicitud. Todos los saldos pendientes adeudados por el cliente deben pagarse en su totalidad antes de que se proporcionen nuevos servicios públicos.
- Se publicará un informe anual sobre el número de interrupciones de servicios residenciales por incapacidad de pago en el sitio web del Distrito.

SECCIÓN 12: REINSTALACIÓN DE SERVICIOS DESPUÉS DEL CIERRE POR FALTA DE PAGO

La reinstalación de los servicios solo puede iniciarse a través de un nuevo proceso de solicitud y se asignará un nuevo número de cuenta. Una vez emitida una factura final de cierre, no es posible reabrir o reinstalar esa cuenta. No habrá tarifa para la reinstalación de los servicios; sin embargo, todos los saldos pendientes adeudados por el cliente deben pagarse en su totalidad.

SECCIÓN 13: TERMINACIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO

El titular de la cuenta establecido o las personas legalmente autorizadas deben contactar al Distrito para iniciar la terminación voluntaria del servicio. El método preferido es en persona en Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606 o por teléfono al (559) 843-2657; sin embargo, las solicitudes recibidas por fax o correo electrónico pueden ser aceptadas si se presenta la documentación de respaldo adecuada que permita verificar al titular de la cuenta. Se debe proporcionar una dirección postal de reenvío en el momento de la terminación.

El Distrito tomará una lectura final del medidor de agua en el lugar físico y la válvula de agua del Distrito se cerrará en la fecha solicitada. El Distrito se reserva el derecho de restringir las fechas y horas disponibles debido a restricciones de programación y personal. El cliente recibirá una factura final por el consumo utilizado hasta el día de la terminación, y todos los cargos de tarifa base se prorratearán a partir de la fecha de terminación. Cualquier depósito en archivo se aplicará a la factura final de cierre. Si ha habido un sobrepago de tarifas reflejadas en la factura final de cierre, el Distrito emitirá un reembolso al titular de la cuenta, que generalmente se procesa dentro de 2-3 semanas.

SECCIÓN 14: TRANSFERENCIA DEL DEPÓSITO DE SERVICIO

Para los clientes que están cerrando el servicio en una ubicación y abriendo en una nueva ubicación, para la cual hay un depósito en archivo y se requiere un depósito, el Distrito considerará la transferencia del depósito de la cuenta antigua a la nueva cuenta si dicho depósito fue recaudado y se requiere. Se pueden requerir fondos adicionales del cliente para satisfacer el requisito actual del depósito. La consideración solo tendrá lugar si se cumplen todas las siguientes condiciones: 1) el nombre del titular de la cuenta es el mismo para ambas cuentas, 2) el saldo de la cuenta antigua se pagará en su totalidad y 3) la factura final resultará en un saldo a favor con un reembolso por sobrepago adeudado al cliente.

SECCIÓN 15: SALDOS IMPAGOS

Los saldos pendientes adeudados de una cuenta terminada se asignarán y cobrarán a una cuenta activa de servicios públicos si el mismo cliente tiene una cuenta en otra ubicación con el Distrito. Si no hay una cuenta activa, el Distrito utilizará todos los métodos legales de cobranza disponibles para asegurar el pago oportuno. El Distrito se reserva el derecho de negarse a iniciar nuevos servicios a nombre del cliente si el cliente tiene saldos impagos de cuentas anteriores.

SECCIÓN 16: PRIVACIDAD DEL TITULAR DE LA CUENTA Y OCUPANTE

El Proyecto de Ley del Senado de California 998 "Interrupción del Servicio de Agua Residencial conocido como la Ley de Protección contra el Corte del Agua" requiere que el ocupante de una dirección física sea proporcionado con el saldo de la cuenta y el historial de cargos y pagos por el titular de la cuenta en caso de que la cuenta se vuelva morosa y potencialmente esté sujeta a desconexión por falta de pago. Dicha información se proporcionará mediante solicitud por escrito presentada en persona al Distrito.

Aprobado por:

Jennifer M. Duarte
Junta de Directores de BCSD

Fecha de Aprobación:
15 de agosto de 2024

VEA EL EXHIBITO "A" PROGRAMACIÓN DE TARIFAS MAESTRAS RESIDENCIALES

EXHIBITO "A"

Programa de Tarifas Maestras del Distrito para Cuentas Residenciales

Cargo por demora..... Cualquier cuenta que tenga más de \$50.00 pendientes será cargada con un 1% en el agua y un 1.5% en todos los demás

Cuota de Reconexión..... \$40.00

Cargo por Cheque Devuelto \$45.00

Biola Community Services District Schedule of Solid Waste Rates

Single Family Residential Rates	Estimated Increase		5.5%	5.5%	5.5%	5.5%
	12/1/2022	7/1/2023	7/1/2024	7/1/2025	7/1/2026	
Garbage, Recycle, and Green Waste Service						
Standard Service. (3) 96 gallon carts for refuse, recycle, and green waste.	\$28.70	\$30.28	\$31.94	\$33.70	\$35.55	
Reduced Service. (1) 64 gallon cart for refuse, (2) 96 gallon carts for recycle and green waste.*	\$25.40	\$26.80	\$28.27	\$29.83	\$31.47	
<small>*Note: - Reduced rate service is available by request only to senior residences with 2 or less persons.</small>						
Extra Cart Gray Blue or Green (each)	\$14.00	\$14.77	\$15.58	\$16.44	\$17.34	

Biola CSD Water Rates and Charges						
Rates approved June 20, 2024						
	7/1/2024 New Rate	7/1/2025 4%	7/1/2026 4%	7/1/2027 4%	7/1/2028 4%	
Fixed Charge (\$/Mo)						
3/4" meter size	\$20.00	\$20.80	\$21.63	\$22.50	\$23.40	
1"	\$24.00	\$24.96	\$25.96	\$27.00	\$28.08	
1.5"	\$48.00	\$49.92	\$51.92	\$54.00	\$56.16	
2"	\$77.00	\$80.08	\$83.28	\$86.61	\$90.07	
3"	\$144.00	\$149.76	\$155.75	\$161.98	\$168.46	
4"	\$240.00	\$249.60	\$259.58	\$269.96	\$280.76	
6"	\$480.00	\$499.20	\$519.17	\$539.94	\$561.54	
Volume Charge (\$/TG)						
0 to 20 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	
20.0 to 27.5 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	
27.5 to 35 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	
Above 35 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	

Biola CSD Sewer Rates and Charges

Customer Group	Rates approved June 20, 2024				
	7/1/2024 New Rate	7/1/2025	7/1/2026	7/1/2027	7/1/2028
		4%	4%	4%	4%
Single-Family	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Duplex or two dwelling units on one account	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Multi-Family (per dwelling unit)	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Commercial Facilities					
Small Commercial with no food service	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Small Market	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Church	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Fire Station	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Restaurant with seating	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Public Works Facility	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Elementary School	\$556.45	\$578.70	\$601.85	\$625.92	\$650.96
Industrial Rate (\$ / Thousand Gallons)	\$7.42	\$7.72	\$8.03	\$8.35	\$8.68
Industrial monthly charges shall be based on the calculated volume of discharge from each industrial customer, multiplied by the cost per thousand gallons shown above to process the discharge. In the event industrial discharge is more concentrated in Biochemical Oxygen Demand (BOD) or Total Suspended Solids (TSS), causing the system concentration averages to increase, monthly charges may be increased in proportion to the concentrations.					
Note: The basis for establishing equitable sewer rates is the cost to collect and treat wastewater applied to a customer in proportion to a customer's volumes discharged. At the request of a customer, or if necessary because a rate does not exist, an equitable rate may be calculated by the District Engineer. Calculations shall be available for customer review and all calculated rates other than Industrial Rates must be approved by the Biola CSD Board.					