

Olivenhain Municipal Water District (Distrito Municipal de Agua de Olivenhain, OMWD)  
Suspensión del servicio residencial por política de falta de pago.

Los pagos vencen de manera mensual el día 25 del calendario después de la fecha de la factura. Los clientes pueden comunicarse con el Servicio al Cliente al 760-753-6466 para solicitar una prórroga del pago, hacer una petición para la revisión de una factura y realizar una apelación, o para pedir un acuerdo de amortización. Se cobrará una multa por morosidad si los pagos no se reciben antes de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que debe realizarse el pago. Al menos 15 días antes de suspender el servicio debido a la falta de pago de las facturas de agua, el OMWD enviará avisos de morosidad a los clientes con facturas de agua vencidas. El OMWD enviará avisos de morosidad por correo a los clientes que realizan pagos conforme a un acuerdo de amortización, pero no se aplicará una multa por morosidad a ningún saldo para el que se haya establecido el acuerdo de amortización. No se suspenderá el servicio por la falta de pago hasta que una parte de la factura tenga al menos 60 días de atraso y hasta que se haya contactado al cliente por teléfono o por medio de un aviso escrito, al menos siete días hábiles antes de la suspensión. Al menos 48 horas antes de la suspensión del servicio por falta de pago o según lo dispuesto por el Código de Ética y Administración del OMWD, el OMWD entregará un aviso sobre el corte del suministro a la propiedad. Al menos 24 horas antes de la suspensión del servicio, se hará un último intento para contactar al cliente por teléfono. Se cobrará a los clientes una tarifa por aviso del corte del suministro en el momento que el OMWD requiera enviar un aviso del corte del suministro para suspender el servicio de agua por falta de pago de una factura de agua. No se suspenderá el servicio si todas las condiciones siguientes se cumplen antes del corte: 1) el cliente proporciona una certificación de un médico con licencia, con el número de licencia del médico, que indique que la suspensión del servicio de agua pondrá en riesgo la vida o generará una amenaza grave para la salud y seguridad del residente del lugar, 2) el cliente demuestra que no puede cubrir el pago del servicio dentro del ciclo normal de cobro, y 3) el cliente está dispuesto a participar en un acuerdo de amortización si no puede financiar el pago del servicio dentro del periodo normal de cobro. Si estos requisitos se cumplen, no se suspenderá el servicio de agua durante el tiempo que el cliente se mantenga al corriente con los términos del acuerdo de amortización. En caso de que el cliente no cumpla con los términos del acuerdo de amortización o no mantenga al corriente la cuenta del servicio de agua a medida que se acumulen los cargos en cada periodo de facturación, es posible que se suspenda el servicio de agua. Si se cumplen estas condiciones, el OMWD ofrecerá, a su discreción, la amortización del saldo sin pagar o el aplazamiento temporal del pago. Si el OMWD establece un acuerdo de amortización con un cliente, el OMWD no suspenderá el servicio del cliente que realiza pagos conforme al acuerdo de amortización, si los pagos conforme al acuerdo y los cargos posteriores para el uso del agua se mantienen al corriente, ya que los cargos se acumularán en cada periodo de facturación posterior. Si un cliente no cumple con un acuerdo de amortización o un aplazamiento de 60 días o más, o si un cliente con un acuerdo de amortización o aplazamiento no paga los cargos actuales del servicio durante 60 días o más, el OMWD entregará a la propiedad un aviso de suspensión del servicio al menos cinco días hábiles previos al aviso del corte del suministro. Si se determina la elegibilidad para una excepción posterior a la suspensión del servicio de agua, se debe recibir la parte del saldo atrasada del cliente para reanudar el servicio de agua. El servicio de agua solo se restablecerá después de que los cargos y las multas pendientes de agua, y cada uno de los restablecimientos aplicables de los cargos y depósitos de servicio se paguen en su totalidad.