

## **Hoja informativa del servicio de agua y alcantarillado**

**Presentación de la solicitud:** las solicitudes se pueden obtener de nuestro sitio web [www.opud.org](http://www.opud.org) pero deben firmarse y devolverse ya sea a nuestra oficina en 1970 9th Avenue en Olivehurst, por fax (530) 743-3023 o por correo electrónico [customerservice@opud.org](mailto:customerservice@opud.org). Si tiene cualquier pregunta, nuestros representantes de servicio al cliente están disponibles para ayudarlo de 7:30 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes al (530) 743-4657.

### **¿Quién está autorizado para solicitar el servicio?**

El 21 de octubre de 2010, la Junta Directiva adoptó la Ordenanza 210, que entró en vigor el 1º de diciembre de 2010 para establecer que solo un propietario de inmueble puede solicitar el servicio, y dicha solicitud para el pago diferido por morosidad por una cuenta existente de inquilino se puede hacer solo con el conocimiento del propietario del inmueble. Las copias de cortesía de la facturación se pueden enviar al inquilino bajo solicitud del propietario del inmueble (**AL COSTO DE \$1.75 POR COPIA DE LA FACTURA**). Sin embargo, el propietario del inmueble es el cliente registrado y es la única parte que puede hacer cambios en la cuenta. **Excepción:** si un propietario de inmueble completa la Garantía y Consentimiento del Propietario del Inmueble, un inquilino puede convertirse en el cliente registrado y permanecerá como el cliente registrado siempre y cuando los pagos se realicen cuando corresponda.

**NOTA:** Tenga en cuenta que si no está presente cuando se restablece el servicio de agua, debe tomar medidas preventivas para evitar daños por el agua a su inmueble que incluye cerrar la toma de agua conectada al inmueble (conocida como la "toma de agua del inmueble"). En ningún momento un técnico de servicio en el campo del OPUD suspenderá ni activará el servicio en ningún punto que no sea nuestra conexión del servicio que está ubicada junto al inmueble (se conoce comúnmente como la "toma de agua en la calle").

**Tarifas actuales de servicio\* a partir del 1º de enero de 2023:** se les cobra a los clientes con servicios de agua residenciales sin medidor \$49.14 por el servicio de agua y \$42.00 por el servicio de alcantarillado al mes por un total de \$91.14 al mes por unidad de vivienda unifamiliar. Las nuevas tarifas para los clientes con tarifa fija entran en vigor con su factura de enero de 2023.

Se cobra a los clientes con servicio de agua residencial con medidor a su vencimiento por el servicio de agua y alcantarillado. El servicio de agua con medidor de ¾ de pulgada es de \$20.48 por mes los primeros 600 pies cúbicos (cubic feet, CCF) más \$2.05 adicionales por CCF que exceda los 600 CCF. El servicio de alcantarillado es una tarifa fija de \$42.00 por mes por unidad de vivienda unifamiliar por un total mínimo de \$62.48 por mes por unidad de vivienda unifamiliar por servicios de agua y alcantarillado. El servicio de agua con medidor de 1 a 4 pulgadas es de \$34.13 por mes por los primeros 1000 pies cúbicos (CCF) más \$2.05 adicionales por CCF que exceda los 1000 CCF. El servicio de alcantarillado es una tarifa fija de \$42.00 por mes por unidad de vivienda unifamiliar por un total mínimo de \$76.13 por mes por unidad de vivienda unifamiliar por servicios de agua y alcantarillado. Las nuevas tarifas para los clientes con medidor entran en vigor con su factura del 15 de febrero de 2023 por los servicios de enero.

\*Para todos los demás servicios y asuntos comerciales, comuníquese con la Oficina Administrativa. Las tarifas están sujetas a ajustes cada cierto tiempo por medidas por parte de la Junta Directiva del OPUD. Comuníquese con la oficina, consulte el sitio web [www.opud.org](http://www.opud.org) o revise la sección de mensajes de su factura para obtener actualizaciones.

**Ciclo de facturación:** las cuentas con medidor y sin medidor se facturan el día 15 de cada mes y se deben pagar a más tardar el día 10 del siguiente mes. Las cuentas sin medidor se facturan por los servicios del primer día al último día del mes en curso. Las cuentas con medidor se facturan por los servicios del primer día hasta el último día del mes anterior.

**Si no recibe la factura:** si no recibe la factura en un plazo de 7 a 10 días después de que finalice el ciclo de facturación, llame a nuestra oficina de inmediato al (530) 743-4657 o comuníquese por correo electrónico a [opud@opud.org](mailto:opud@opud.org) para reportar el problema. Podemos proporcionarle una copia de su factura o informarle el importe adeudado para que pueda pagar su factura a tiempo. Nuestra dirección postal para pagos es: OPUD, P. O. Box 670, Olivehurst CA 95961-0670. **Usted es responsable del pago de su factura incluso si no la recibe.**

**Acuerdos de pagos:** el OPUD recomienda que se comunique con la Oficina Administrativa antes de la fecha límite de su cuenta para hablar sobre acuerdos de pagos. En el caso de las cuentas que actualmente están registradas por un inquilino, la información de contacto del propietario del inmueble se debe proporcionar para procesar una amortización de conformidad con la Resolución 2230. Un inquilino solo puede firmar un acuerdo de amortización si está autorizado en la "Garantía y Consentimiento del Propietario del Inmueble" para ser el titular de la cuenta y cliente registrado.

**Tarifas administrativas y por morosidad:** los clientes que pagan su factura completa y antes de la fecha límite no se verán afectados por las siguientes tarifas. Se les recuerda a los clientes sobre cualquier importe vencido con cada factura y todos los importes vencidos deben pagarse inmediatamente. Los clientes con un importe vencido están sujetos a tarifas administrativas y por morosidad de conformidad con la Resolución 2230. Las cuentas que no se paguen en su totalidad para la fecha de vencimiento estarán sujetas a una tarifa de \$2.00 para cubrir los costos de proporcionar un aviso recordatorio. Se enviará por correo un aviso adicional más de 48 horas antes de la suspensión de los servicios y la cuenta estará sujeta a una tarifa de \$3.00 y una sanción del 10%.

Si no se ha pagado el importe vencido para la fecha límite para la suspensión que se indicó en el recordatorio y los avisos de 48 horas (más de 60 días después de la fecha de vencimiento original de la factura), se determinará una tarifa por morosidad de \$50.00 a la cuenta y los servicios se suspenderán. Se requerirá el pago de todas las tarifas, los cargos y un depósito equivalente a dos meses de cargos por servicio para restablecer el servicio. Los depósitos se retienen por un mínimo de 12 meses después de la morosidad.

En el caso de que ocurra otra situación de morosidad antes de que pasen 12 meses, comenzará de nuevo el periodo de espera de 12 meses. Al fin del periodo de 12 meses en el cual no se ha presentado ninguna morosidad, el depósito se aplicará a la cuenta o se reembolsará al cliente bajo solicitud.

**Tarifas de cheques devueltos:** el OPUD cobra \$25.00 por cheques devueltos (cheques que su banco no reconoce por fondos insuficientes, bloqueo de pagos o por cualquier otro motivo). Un cheque escrito para evitar la tarifa por morosidad de \$50.00 que luego es devuelto por su banco se considerará como si el pago no se hubiera realizado. Se le cobrará una tarifa por morosidad de \$50.00, el servicio se suspenderá y se le cobrará una tarifa por cheque devuelto de \$25.00. Se requerirá el pago de todas las tarifas, los cargos y un depósito (equivalente a una factura de dos meses) para restablecer el servicio.

**Tarifa por servicios fuera del horario de atención:** el horario de atención regular para las llamadas de servicio de campo es de 7:30 a.m. a 3:30 p.m., de lunes a viernes, sin incluir los días festivos. Se cobrará a los clientes que soliciten un servicio fuera del horario de atención regular una tarifa de \$75.00 para cubrir los costos de tiempo extra incurridos por el distrito.

**Pago de factura en línea con banca personal de clientes:** el OPUD acepta pagos de proveedores de pago de factura en línea con banca personal del cliente. En la mayoría de los casos, estos pagos se realizan con cheques que se envían al OPUD de manera electrónica, que pueden tardar un plazo mínimo de 48 horas para publicarse en su cuenta. Si su banco envía el pago por cheque por medio del Servicio Postal de EE. UU., es importante tomar en cuenta que su entrega al OPUD puede tomar de 10 a 14 días hábiles debido a los tiempos del servicio postal y la hora del día o el día de la semana en el que el cliente ingresa los datos en los sistemas de proveedor de pago de factura.

***EL PAGO NO SE APLICA NI SE RECIBE HASTA QUE SE RECIBA EL CHEQUE EN EL OPUD.***

**Pagos en la Oficina Administrativa del OPUD en 1970 9th Ave.:** el pago en la Oficina Administrativa del OPUD solo puede hacerse en efectivo, con cheque, giro bancario o cheque de caja durante el horario de atención regular. Consulte a continuación para obtener información sobre los pagos de factura por teléfono, tarjeta de débito o tarjeta de crédito por medio de un proveedor de servicio externo, ya que la oficina no puede procesar estos tipos de pagos.

**Opciones de pago con tarjeta de crédito, tarjeta de débito, electrónico o por teléfono:** el OPUD solo puede aceptar pagos con tarjeta de crédito, tarjeta de débito y transferencia electrónica de fondos (electronic funds transfer, EFT) por medio de un proveedor de servicio externo llamado "Invoice Cloud". A partir del 1º de marzo de 2023, la tarifa que cobra el proveedor del servicio es de \$3.00 por tarjeta de crédito y transacción de cheque electrónico por pagos en línea. Invoice Cloud cobra esta tarifa y puede estar sujeta a cambios. Para obtener más información sobre los pagos electrónicos, consulte nuestro sitio web en [www.opud.org](http://www.opud.org), diríjase al recuadro "PAY ONLINE BY CLICKING HERE – ONLINE BILL PAY" (PAGUE EN LÍNEA HACIENDO CLIC AQUÍ: PAGO DE FACTURA EN LÍNEA) en la parte inferior derecha de la página principal. Después, haga clic en el enlace "Utility Service" (Servicio público) que se encuentra en el lado izquierdo de la página. Para realizar un pago en línea, necesitará su número de cuenta completo y el apellido de la cuenta. Para hacer un pago por teléfono por medio de Invoice Cloud, llame al (855) 259-2993, la tarifa del servicio es de \$3.95 por transacción. Para realizar un pago por teléfono, necesitará su número de cuenta completo. Invoice Cloud también cobra esta tarifa y puede estar sujeta a cambios.