

Winton Water and Sanitary District Collection Policy

PURPOSE/BACKGROUND

This policy enumerates Winton Water and Sanitary District administrative action for the collection of delinquent accounts including notifications, fee assignments and discontinuation of service. This policy will be made available to the public on the Winton Water and Sanitary District website. Winton Water

Delinquent Account:

Delinquent accounts are hereafter identified as any account that remains unpaid (and without having made payment arrangements or established an alternative payment schedule) by close of business 21 days after issuance of the water bill. The following rules apply to the collection of delinquent accounts:

1. Late Fees

If payment for bills is not received by close of business on the 20th day after the bill is issued, a late fee will be assessed. The new due date and late fee will be displayed prominently on the bill. The means of notification will be passed according to the notification preference (text, phone, email) selected by the customer. Customers who have not selected a means of notification will be notified by phone. Winton Water and Sanitary District assumes no responsibility for phone or email contact information that has not been kept up to date by customer.

2. Waiver of Late Fees

At the request of the customer, Winton Water and Sanitary District will waive the late fee if there are extenuating circumstances and the customer has not been assessed a late fee for delinquent payment in the preceding 6 months.

3. Alternative Payment Arrangements

Any customer who is unable to pay for the water service within the normal payment period may request an alternative payment arrangement to avoid late fees or disruption of service. Winton Water and Sanitary District will consider all circumstances surrounding the request and make a determination as to whether the payment arrangement is warranted

4. Written Disconnection Notice

Winton Water and Sanitary District shall not discontinue water service for non- payment until payment by the customer has been delinquent for at least 60 days. Winton Water and Sanitary District will make a reasonable good faith effort to contact the customer in writing at least 15 business days before discontinuation of water service for non-payment. The written disconnection notice will be mailed to the mailing address designated on the account. If the mailing address and address of property to which water service is provided are different, a

second notice will be mailed to the service address and addressed to occupant. The written disconnection will include:

- a. Customer name and address
- b. Amount that is past due
- c. Date by which payment or payment arrangement are required to avoid discontinuation

Winton Water and Sanitary District will make a reasonable good faith effort to notify the customer 48 hours in advance of disconnection of water service for non-payment. The means of notification will be based upon the notification preference (text, phone, or email) selected by the customer. Customers who have not selected a means of notification will be notified by phone. If Winton Water and Sanitary District is unable to make contact by text, phone, or email a good faith effort will be made to visit the residence and leave a notice of termination of service.

5. Disconnection Deadline

All delinquent water service charges and associated fees must be received by Winton Water and Sanitary District by 3:00 p.m. on the day specified in written disconnection notice.

6. Disconnection of Water Service for Non-Payment

Winton Water and Sanitary District will disconnect water service by turning off, and in some cases locking off, the meter. Before service is disconnected, the customer will be notified by a written disconnection notice at least 15 business days prior to termination and a second 24 hours prior termination of service. The customer will be charged a fee to reestablish service. The meter will be locked in the "OFF" position if payment is not received within 7 days of initial termination.

7. Reestablishment of Service/After Business Hours

In order to resume or continued service that has been disconnected for non-payment, the customer must pay a reestablishment fee. Winton Water and Sanitary District will charge twenty dollars (\$20.00) to reconnect services as soon as possible. Water service that is turned on by any person other than District personnel may be subject to fines or additional fees. Any damage that occur as a result of unauthorized restoration of service are the responsibility of the customer. Service restored after 3:00 p.m. on any given day will be charged an after-hours reestablishment fee. Service will not be restored after regular business hours unless customer has been informed of the fee. The after-hour reestablishment fee is in addition to the regular reestablishment fee and the late fee for past due account.

8. Notification of Disposition of Return Check

Upon receipt of a returned check taken as payment of water service or other charges. Winton Water and Sanitary District will consider the account as not paid. Winton Water and Sanitary District will make a reasonable good faith effort to notify the customer by phone or email of the

returned check. A 48-hour notice of termination of service due to a returned check will be generated. The means of notification will be based upon the notification preference (text, phone or email) selected by the customer. Customers who have not selected a means of notification will be notified by phone. If Winton Water and Sanitary District is unable to make contact by text or phone or email a reasonable good faith effort will be made to visit the residence and leave a notice of termination of service. Water service will be disconnected if the amount of the returned check and the returned check charge are not paid on or before the date specified in the notice of termination. All amounts paid to redeem a returned check and to pay the returned check charge must be in cash, credit card or certified funds.

9. Retuned Checks for Previously Disconnected Service

In the event a customer tenders a non-negotiable check as a payment to restore water service previously disconnected for nonpayment and Winton Water and Sanitary District restores service Winton Water and Sanitary District may promptly disconnect without providing further notice. No 48-hour notice of termination will be given in the case of non-negotiable check tendered for payment of water charges that were subject to discontinuance.

10. Disputed Bills

If a customer disputes the water bill and exercises their right to appeal to the Board of Directors, Winton Water and Sanitary District will not disconnect water service for non-payment while the appeal is pending.

Distrito de Agua y Sanidad de Winton

Política de Cobranza

PROPÓSITO/ANTECEDENTES

Esta política enumera las acciones administrativas del Distrito de Agua y Sanidad de Winton para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Distrito de Agua y Sanidad de Winton.

Cuenta Morosa:

Las cuentas morosas se identifican en lo sucesivo como cualquier cuenta que permanezca sin pagar (y sin haber hecho arreglos de pago o establecido un calendario de pagos alternativo) al cierre del negocio 21 días después de la emisión de la factura del agua. Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

1. Cargos por mora

Si el pago de las facturas no se recibe al cierre del negocio el día 20 después de que se emite la factura, se cobrará un cargo por pago atrasado. La nueva fecha de vencimiento y el cargo por pago atrasado se mostrarán de manera prominente en la factura. Los medios de notificación se pasarán de acuerdo con la preferencia de notificación (texto, teléfono, correo electrónico) seleccionada por el cliente. Los clientes que no hayan seleccionado un medio de notificación serán notificados por teléfono. El Distrito de Agua y Sanidad de Winton no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto telefónica o por correo electrónico que el cliente no haya mantenido actualizada.

2. Exención de cargos por pago atrasado

A petición del cliente. El Distrito de Agua y Sanidad de Winton renunciará al cargo por pago atrasado si hay circunstancias atenuantes y el cliente no ha sido evaluado un cargo por pago atrasado por pago atrasado en los 6 meses anteriores.

3. Arreglos de pago alternativos

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por demora o interrupción del servicio. El Distrito de Agua y Sanidad de Winton considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado.

4. Aviso de desconexión por escrito

El Distrito de Agua y Sanidad de Winton no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado atrasado durante al menos 60 días. El Distrito

de Agua y Sanidad de Winton hará un esfuerzo razonable de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito 15 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso por correo a la dirección de servicio y se dirigirá al ocupante. La desconexión escrita incluirá:

- a. Nombre y dirección del cliente
- b. Cantidad vencida
- c. Fecha en que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción

El Distrito de Agua y Sanidad de Winton hará un esfuerzo razonable de buena fe para notificar al cliente con 48 horas de anticipación la desconexión del servicio de agua por falta de pago. Los medios de notificación se basarán en la preferencia de notificación (texto, teléfono o correo electrónico) seleccionada por el cliente. Los clientes que no hayan seleccionado un medio de notificación serán notificados por teléfono. Si el Distrito de Agua y Sanidad de Winton no puede ponerse en contacto por mensaje de texto, teléfono o correo electrónico, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de terminación del servicio.

5. Fecha límite de desconexión

Todos los cargos por servicio de agua morosos y las tarifas asociadas deben ser recibidos por El Distrito de Agua y Sanidad de Winton antes de las 3:00 p.m. del día especificado en un aviso de desconexión por escrito.

6. Desconexión del servicio de agua por impago

El Distrito de Agua y Saneamiento de Winton desconectará el servicio de agua apagando y, en algunos casos, bloqueando el medidor. Antes de que se desconecte el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso de desconexión por escrito al menos 15 días hábiles antes de la terminación y un segundo 24 horas antes de la terminación del servicio. Al cliente se le cobrará una tarifa para restablecer el servicio. El medidor se bloqueará en la posición "OFF" si el pago no se recibe dentro de los 7 días posteriores a la terminación inicial.

7. Restablecimiento del servicio/fuera del horario comercial

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de restablecimiento. El Distrito de Agua y Sanidad de Winton cobrará veinte dólares (\$20.00) para volver a conectar los servicios lo antes posible. El servicio de agua que es activado por cualquier persona que no sea el personal del Distrito puede estar sujeto a multas o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente. El servicio restablecido después de las 3:00 p.m. en un día determinado se le cobrará una tarifa de restablecimiento fuera del horario de atención. El servicio no se restablecerá después del horario comercial regular a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa. El cargo por restablecimiento fuera de horario es adicional al cargo por restablecimiento regular y el cargo por pago atrasado por cuenta vencida.

8. Notificación de disposición de cheque de devolución

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos. El Distrito de Agua y Sanidad de Winton considerará la cuenta como no pagada. El Distrito de Agua y Sanidad de Winton hará un esfuerzo razonable de buena fe para notificar al cliente por teléfono o correo electrónico del cheque devuelto. Se generará un aviso de 48 horas de terminación del servicio debido a un cheque devuelto. Los medios de notificación se basarán en la preferencia de notificación (texto, teléfono o correo electrónico) seleccionada por el cliente. Los clientes que no hayan seleccionado un medio de notificación serán notificados por teléfono. Si el Distrito de Agua y Sanidad de Winton no puede ponerse en contacto por mensaje de texto, teléfono o correo electrónico, se hará un esfuerzo razonable de fe para visitar la residencia y dejar un aviso de terminación del servicio. El servicio de agua se desconectará si el importe del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en o antes de la fecha especificada en el aviso de terminación. Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y para pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

9. Comprobaciones reajustadas para servicios previamente desconectados

En el caso de que un cliente presente un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y El Distrito de Agua y Sanidad de Winton restablezca el servicio, El Distrito de Agua y Sanidad de Winton puede desconectarse de inmediato sin previo aviso. No se dará aviso de terminación de 48 horas en la carcasa del cheque no negociable licitado para el pago de las tarifas de agua que estaban sujetas a interrupción.

10. Facturas en Disputa

Si un cliente disputa la factura de agua y ejerce su derecho a apelar ante la Junta Directiva, El Distrito de Agua y Sanidad de Winton no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.