

# CIUDAD DE PORTERVILLE

## POLÍTICA DE DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

Esta política está establecida para cumplir con el Proyecto de Ley del Senado No. 998, conocido como la "Ley de Protección del Cierre de Agua" (Código de Salud y Seguridad de California, Capítulo 6, Secciones 116900, et seq.), que requiere que el sistema de agua urbano y comunitario tenga una política sobre la interrupción del servicio de agua a las residencias por falta de pago.

### Provisiones Generales

Esta política estará disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de agua de la ciudad. Esta póliza se publicará en el sitio web de la ciudad de Porterville.

La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago de un cliente haya estado atrasado durante al menos 60 días. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago bajo circunstancias específicas.

Puede comunicarse con la División de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad al (559) 782-7433 o (559) 782-7445 para obtener ayuda con respecto al pago de las facturas de agua y para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago.

Esta póliza entrará en vigencia el 1 de febrero de 2020.

### Fecha de Vencimiento de Pagos

Todas las facturas de servicios públicos vencerán al recibirlas y se considerarán vencidas a las 5:00 p.m. del día 30 después de su fecha de facturación. Se impondrá un cargo mensual del 10% como penalidad sobre el saldo impago y se sumará al monto y pasará a formar parte de dicha factura de servicios públicos.

### Interrupción del Servicio de Agua Residencial

Cualquier factura de servicios públicos que quede sin pagar el día 60 después de la fecha de facturación, será incluida por el Departamento de Finanzas para el cierre y esta lista de cierre se ejecutará el siguiente día hábil. No menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, la Ciudad se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o notificación por escrito.

A. **Noticia Escrita** Cuando la Ciudad contacta al cliente nombrado en la cuenta mediante notificación por escrito, la notificación por escrito de la morosidad en los pagos y la interrupción inminente se enviará por correo al cliente a su dirección de registro. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua residencial, dirigida al "Residente actual". El aviso incluirá, pero no se limita a, toda la siguiente información en un formato claro y legible:

1. Nombre y dirección del cliente.
2. El monto de la morosidad.
3. La fecha en la cual se requiere el pago o arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio de agua residencial.
4. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.
5. Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de un proyecto de ley.
6. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un aplazamiento, un programa de pago reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos del servicio de agua residencial en mora.

B. **Contacto Telefónico** Cuando la Ciudad contacta con el nombre del cliente en la cuenta por teléfono, la Ciudad ofrecerá proporcionar esta póliza por escrito al cliente. La Ciudad ofrecerá discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, incluidos, entre otros, programas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y petición de revisión y apelación de facturas.

C. **Requisitos de Notificación de Buena Fe** Si la Ciudad no puede comunicarse con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y la notificación por escrito se devuelve por correo como no se pudo entregar, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente de servicio de agua residencial por falta de pago y esta política.

### Restricciones sobre la interrupción del servicio de agua residencial

1. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las condiciones siguientes:
  - a. El cliente o un inquilino del cliente presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria, que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones.
  - b. El cliente demuestra que no puede pagar económicamente el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si algún miembro del hogar del cliente recibe actualmente CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
  - c. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, con respecto a todos los cargos morosos.

2. Si se cumplen todas las condiciones enumeradas anteriormente, la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
  - a. Amortización del saldo impago.
  - b. Participación en un calendario de pago alternativo.
  - c. Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
  - d. Aplazamiento temporal del pago.

### **Arreglos de Pago Alternativos**

1. El Director de Finanzas, o su designado, puede elegir cuál de las opciones de pago descritas en la sección anterior, el cliente acepta y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. La opción de pago acordada debe ser por escrito y firmada por el cliente. Un pago inicial del 20% del saldo pendiente del cliente se deberá pagar en el momento de la firma. El reembolso de cualquier saldo pendiente restante se efectuará en un plazo de 12 meses.
2. El cliente debe cumplir con los términos del reembolso y mantenerse al día con los nuevos cargos por servicio de agua a medida que se facturan en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una amortización adicional o una reducción de los cargos impagos en facturas posteriores mientras paga los cargos atrasados según un acuerdo de pago alternativo.
3. El servicio de agua residencial puede suspenderse no antes de 5 días hábiles después de que la Ciudad publique un aviso final de la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y conspicuo de la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - a. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un aplazamiento o reducción del plan de pago por cargos morosos durante 60 días o más.
  - ~~b. Mientras lleva a cabo un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos actuales de servicio de agua residencial durante 60 días o más.~~

### **Servicios que Involucran Relaciones Entre Propietarios e Inquilinos**

**A. Servicio de agua residencial medido individualmente** Para los ocupantes residenciales que reciben servicios de agua a través de un medidor individual en una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples o un parque de casas móviles, y el propietario, administrador u operador es el cliente registrado, la Ciudad hará todo esfuerzo de buena fe para informar al ocupantes residenciales, mediante notificación por escrito, cuando la cuenta esté en mora, el servicio se terminará al menos 10 días antes de la terminación. La notificación por escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio de agua, sin que se les exija pagar ningún monto adeudado en la cuenta morosa.

**B. Servicio de agua residencial a través de un medidor maestro** Para ocupantes residenciales que reciben servicios de agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de unidades múltiples o parque de casas móviles, y el propietario, administrador u operador es el cliente registrado, la Ciudad no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales, a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, reglas y regulaciones. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico legalmente disponible para la Ciudad para terminar selectivamente el servicio a los residentes. Ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos.

### **Restauración del Servicio de Agua Residencial**

Para restaurar el servicio de agua residencial que ha sido discontinuado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión de \$ 15 y un depósito de \$ 20 además del monto de las facturas atrasadas y las multas.

Para la reconexión del servicio de agua residencial durante las horas no operativas, el cliente debe pagar la tarifa fuera de horario de \$ 60, una tarifa de reconexión de \$ 15 y un depósito de \$ 20 además del monto de facturas atrasadas y multas.

La Ciudad renunciará a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.

### **Proceso de Apelaciones**

Un cliente que desee disputar la exactitud de una factura, deberá, a más tardar 60 días a partir de la fecha de la factura original, enviar una solicitud por escrito al Director de Finanzas de la Ciudad, o su designado, para la revisión de la factura. Al recibir dicha solicitud, el Director de Finanzas o su designado evaluará la solicitud y la evidencia proporcionada por el cliente y la información en el archivo de la Ciudad con respecto a los cargos en cuestión. Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de revisión del cliente, el Director de Finanzas o su designado tomarán una decisión sobre la exactitud de los cargos establecidos en la factura y proporcionará al cliente un breve resumen escrito de la decisión. Todas las decisiones del Director de Finanzas serán definitivas.

La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial mientras la apelación esté pendiente.

### **Los Requisitos de Información**

La Ciudad informará anualmente el número de interrupciones del servicio de agua residencial por incapacidad de pago en el sitio web de la Ciudad y en la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

### **Limitaciones**

Nada en esta política restringe, limita o perjudica la capacidad de la Ciudad para terminar el servicio a un cliente por razones distintas a las explícitamente establecidas en esta política, incluidas, entre otras, las acciones no autorizadas del cliente.