

## **B. DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POR NO PAGO**

1. La Ciudad no desconectará el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago de un cliente haya estado en mora durante 60 días.

2. **AVISO DE RECORDATORIO:** Si los cargos permanecen impagos durante treinta (30) días después de la fecha de facturación, se enviará un "aviso de recordatorio" al cliente con una fecha de vencimiento que es quince (15) días a partir de la fecha impresa en el aviso.

3. **CIERRE DE AVISO:** La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito o por teléfono al menos 7 (siete) días antes de la interrupción del servicio por falta de pago. La advertencia por escrito de la interrupción del servicio se enviará a la dirección de correo designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección del servicio y se dirigirá al "ocupante". La interrupción por escrito del aviso de servicio incluirá lo siguiente:

- El nombre y la dirección del cliente.
- El monto de la delincuencia
- La fecha en la cual se debe realizar el pago o acuerdo para evitar la desconexión del servicio de agua.
- Una descripción del proceso para solicitar arreglos de pago
- Una descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- La información de contacto de la ciudad

La Ciudad aplicará un **cargo por atraso de veintinueve (\$ 29.00 dólares)** a la cuenta morosa.

4. **PUBLICACIÓN DE 48 HORAS:** Antes de la finalización real del servicio, se publicará un aviso de finalización en un lugar visible en las instalaciones al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la finalización del servicio. Se aplicará un **cargo de \$ 10.00** a la cuenta.

5. **RESTRICCIONES A LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA:** La Ciudad no desconectará el servicio de agua por falta de pago si se cumplen **TODAS** las siguientes condiciones:

- El cliente, o inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria, como se define en la sección 14088 (b) (1) (a) del Código de Bienestar e

Instituciones, que la desconexión del servicio de agua será de por vida. amenazar o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio

- El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considerará que el cliente no puede pagar financieramente si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de Cal WORKs, CalFresh , asistencia general, Medi- Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria / Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres de California , Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo consistente con las disposiciones de la Sección siete (7) de esta Política.

Si se cumplen **TODAS las** tres condiciones, la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las opciones descritas en la Sección siete (7) de esta política.

**6. DESCONEXIÓN DESPUÉS DE NO CUMPLIR CON EL ARREGLO ALTERNATIVO DE PAGO:** El servicio se desconectará a más tardar cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad si:

- El cliente no cumple con el acuerdo de pago alternativo durante 60 días o más o
- Mientras realiza el acuerdo de pago alternativo, el cliente no paga los cargos de servicio actuales durante 60 días o más

Este aviso no da derecho al cliente a solicitar acuerdos de pago adicionales de conformidad con un acuerdo de pago existente.

**7. ARREGLOS ALTERNATIVOS DE PAGO:** Los clientes que no pueden pagar los servicios de agua dentro del período de pago normal pueden solicitar un plan de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio. La Ciudad considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el plan de pago alternativo está justificado. Las consideraciones incluirán lo siguiente:

- a) Certificación del proveedor de atención primaria: la Ciudad estará obligada a celebrar un plan de pago alternativo amortizado si

cualquier residente de las instalaciones donde la Ciudad proporciona servicios de agua proporciona la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio será de por vida. amenazar o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de cualquier residente.

- b) Incapacidad financiera para pagar: el cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio dentro del ciclo de facturación normal al proporcionar documentación que demuestre que cualquier miembro del hogar del cliente es un receptor actual de Cal Works, CalFresh , Asistencia General, Medi -Cal, Programa de Ingreso Suplementario de Seguridad / Pago Suplementario Estatal, Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del Nivel Federal de Pobreza.

Los planes de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran planes de pago a plazos que deben ser por escrito y firmados por el cliente. Dicho plan amortizará el saldo impago durante un período acordado por la Ciudad y el cliente, que no excederá los doce (12) meses a partir de la fecha de morosidad de la cuenta. Los pagos a plazos se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de las facturas regulares del cliente. El cliente debe cumplir con los términos de los pagos a plazos y mantenerse actualizado a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar nuevas cuotas de ningún cargo posterior no pagado mientras paga cargos morosos de conformidad con un plan de cuotas existente. El incumplimiento de los términos del plan de cuotas dará como resultado la emisión de una interrupción por escrito que se entregará físicamente a las instalaciones no menos de cinco (5) días antes de la interrupción del servicio.

**8. RECONEXIÓN DE SERVICIOS:** Si el servicio se corta por falta de pago de una factura o por incumplimiento, la Ciudad exigirá el pago de una tarifa de reconexión del servicio de **cincuenta (\$ 50.00) dólares** además de todas las facturas vencidas y un depósito antes de restaurar el servicio. Se cobrará una tarifa más alta, que no excederá **de ciento cincuenta (\$ 150.00) dólares** , si se solicita la reconexión fuera del horario comercial normal.

**9. DESCONEXIÓN EN SITUACIONES DE INQUILINOS Y PROPIETARIOS DEL MEDIDOR MAESTRO:** Esta sección se

aplica al servicio de la Ciudad a través de un medidor individual a un Complejo de Unidades Múltiples donde el cliente registrado es el propietario, administrador u operador de la vivienda, y hay un arrendador-inquilino relación entre los ocupantes residenciales y el propietario, gerente u operador del edificio.

- a) La Ciudad hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes, mediante notificación por escrito, cuando la cuenta está atrasada y el servicio se terminará al menos diez (10) días antes de la terminación. Este aviso informará además a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes de la Ciudad, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que pueda adeudarse en la cuenta morosa.
- b) La Ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los ocupantes a menos que cada ocupante acepte los términos y condiciones del servicio de agua de la Ciudad y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, normas, reglamentos y políticas de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico legalmente disponible para la Ciudad para finalizar el servicio selectivamente a aquellos ocupantes que Si no ha cumplido con los requisitos de las ordenanzas, normas, reglamentos y políticas de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.
- c) En el caso de una vivienda unifamiliar unifamiliar, la Ciudad puede hacer lo siguiente:
  - Dar aviso de terminación al menos siete días antes de la terminación propuesta
  - Exigir a un ocupante que se convierte en cliente que verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda para que se renuncie a la cantidad morosa en la cuenta.

10. **PROCEDIMIENTO PARA CONCURSAR O APELAR UNA**

**FACTURA:** Un cliente puede apelar o impugnar el monto establecido en cualquier factura de servicio de agua de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a) Un cliente puede disputar una factura o solicitar un ajuste de los cargos dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de facturación.
- b) La solicitud debe hacerse por escrito, acompañada de documentación que respalde la apelación y el motivo de la revisión, y debe entregarse al Departamento de Agua de la Ciudad.
- c) La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua a un cliente si hay una apelación pendiente siempre que las facturas posteriores se paguen a tiempo.
- d) El Departamento de Agua tomará una decisión con respecto a la exactitud de los cargos de agua en la facturación y proporcionará una respuesta al cliente atractivo dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la apelación.
- e) Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, la Ciudad proporcionará un monto corregido y el pago de los cargos revisados deberá pagarse dentro de los diez (10) días posteriores a la notificación del monto revisado. Si el monto revisado permanece sin pagar por más de sesenta (60) días después de la notificación del monto corregido, los procedimientos de desconexión comenzarán como se describe en la sección (IV ) ( B).
- f) Si se determina que los cargos de agua son correctos, los cargos de agua vencen dentro de los tres (3) días posteriores a la notificación de la decisión o la fecha de vencimiento, lo que ocurra más tarde.