Política que rige la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

De acuerdo con la ley de California, esta política también está disponible en español, chino, tagalo, vietnamita y coreano. Comuníquese con la Ciudad para obtener una copia en el idioma deseado.

I. Alcance y propósito.

Según la ley existente, la Ciudad se reserva el derecho de interrumpir (cortar) el servicio de agua a las propiedades residenciales y comerciales en caso de falta de pago del servicio de agua. El propósito de esta Política es (i) proporcionar regulaciones sobre la manera en que el servicio de agua residencial puede desconectarse en caso de falta de pago; (ii) proporcionar las salvaguardias adecuadas para garantizar que los clientes y ocupantes residenciales reciban un aviso adecuado y una oportunidad justa para impugnar la factura del agua antes de que se desconecte el servicio de agua; y (iii) proporcionar posibles acuerdos de pago alternativos para los clientes residenciales que califiquen.

Esta Política no se aplica ni afecta de otro modo la capacidad de la Ciudad de interrumpir el servicio de agua a clientes no residenciales o de interrumpir el servicio de agua a clientes residenciales por razones distintas al impago de tarifas y cargos.

La Ciudad se reserva el derecho de enmendar esta Política mediante resolución en una reunión debidamente notificada. Aparte de lo requerido por la Ley Ralph M. Brown, no se requiere ningún otro aviso, incluido, entre otros, un aviso individual por escrito a los clientes, para enmendar esta Política.

Esta Política está destinada a ser coherente con la ley de California que rige la desconexión del servicio de agua residencial. En la medida en que exista alguna inconsistencia entre esta Política y la ley de California, prevalecerá la ley de California.

II. Interrupción del servicio de agua a unidades residenciales.

El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua a las unidades residenciales, incluidas, entre otras, viviendas unifamiliares, estructuras residenciales de unidades múltiples y parques de casas móviles, en caso de que una factura de servicios públicos permanezca impaga durante un período de sesenta (60) días calendario después de su morosidad. Una factura de servicios públicos se vuelve atrasada si no se paga, en su totalidad, dentro de los veintiséis (26) días posteriores a la fecha impresa en la factura del agua.

Antes de que se interrumpa realmente el servicio de agua, la Ciudad intentará comunicarse con los clientes y ocupantes por teléfono al menos siete (7) días calendario antes de la fecha de interrupción del servicio de agua **o** por correo al menos diez (10) días calendario antes de la fecha de finalización del servicio de agua. descontinuado para notificar la fecha prevista en que se descontinuará el servicio de agua, entre otra información importante. Si el correo se devuelve como imposible de entregar, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para colocar el aviso en un

lugar visible de la propiedad donde se brinda el servicio. Es obligación del cliente asegurarse de que la Ciudad tenga una dirección postal actual en sus archivos.

El aviso por escrito proporcionará a los clientes y, si corresponde, a los ocupantes la siguiente información (entre otra información):

- El monto de la morosidad;
- La fecha en la que se requiere el pago u otro arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio;
- La fecha en que se suspenderá el servicio si no se realiza el pago u otro arreglo de pago;
- Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos;
- Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de un proyecto de ley;
- Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar el aplazamiento del pago atrasado o un calendario de pago alternativo;
- Información sobre cómo restaurar el servicio de agua después de la interrupción; y
- Para ciertas unidades ocupadas por inquilinos en las que el propietario es el cliente, los inquilinos tienen la opción de evitar la desconexión del servicio convirtiéndose en un cliente directo de la Ciudad.

III. <u>Derecho a apelar la factura de agua en mora.</u>

Si el propietario de la cuenta desea apelar todo o parte del saldo de la cuenta, se debe presentar una solicitud por escrito a la Oficina Principal de la Ciudad y se enviará al Administrador de la Ciudad o su designado. Mientras la apelación de una cuenta esté pendiente, no se aplicarán cargos adicionales atrasados o atrasados al saldo de la cuenta. La Ciudad tampoco interrumpirá (cerrará) el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente. (SB 998, 116908, §2b)

a) La solicitud de apelación por escrito puede entregarse en persona o enviarse por correo a la oficina principal (675 Wildwood Avenue, Rio Dell, CA 95562).

B) La solicitud por escrito debe incluir la información de contacto del propietario de la cuenta, el monto solicitado para la apelación y la explicación / justificación de la solicitud.

C) Esta solicitud debe recibirse dentro de los 60 días posteriores a la emisión de la factura que el cliente desea apelar y antes de la fecha programada de interrupción del servicio (cierre).

D) A los efectos de la apelación, los cargos de agua en disputa se presumen válidos. La carga recae en el propietario de la cuenta para demostrar una inexactitud mediante la preponderancia de la evidencia.

IV. <u>Arreglos de pago alternativos para clientes que califiquen.</u>

Bajo ciertas condiciones de calificación, los clientes que enfrentan una desconexión del servicio de agua residencial pueden ser elegibles para participar en arreglos de pago alternativos. El cliente debe solicitar todos y cada uno de los arreglos de pago alternativos antes de la fecha programada de desconexión del servicio.

El administrador de la ciudad o la persona designada considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el arreglo de pago está justificado.

Los clientes que puedan demostrar **cada uno** de los siguientes requisitos son elegibles para participar en un acuerdo de pago alternativo:

Primer requisito: el cliente, o un inquilino del cliente, debe presentar a la Ciudad una certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente. del local donde se presta el servicio. A los efectos de este requisito, un "proveedor de atención primaria" significa cualquiera de los siguientes: (i) cualquier internista, médico general, obstetra-ginecólogo, pediatra, médico de familia, médico no médico o cualquier clínica de atención primaria, clínica de salud rural , clínica comunitaria o clínica ambulatoria hospitalaria actualmente inscrita en el programa Medi-Cal, que acepta brindar administración de casos a los beneficiarios de Medi-Cal.

Segundo requisito: el cliente demuestra a satisfacción de la Ciudad una incapacidad financiera para pagar el servicio de agua dentro del ciclo normal de facturación. Se considera que un cliente no puede pagar económicamente si algún miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario / Programa de Pago Suplementario del Estado 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.

Tercer requisito: el cliente acepta por escrito en un formulario proporcionado por la Ciudad para cumplir con el arreglo de pago alternativo propuesto por la Ciudad.

Si un cliente cree que califica para participar en un plan de pago alternativo, el cliente debe comunicarse con la Ciudad lo antes posible al número de teléfono a continuación, pero en ningún caso después de que haya vencido el tiempo para apelar la factura del agua, para informar al Ciudad en la que el cliente tiene la intención de enviar información para establecer la elegibilidad para participar en un arreglo de pago alternativo. Después de que se proporcione dicho aviso, el cliente debe enviar documentación que demuestre que cumple con los dos primeros requisitos descritos anteriormente a más tardar en la fecha establecida para la desconexión prevista del servicio.

Es obligación del cliente garantizar la presentación oportuna de la documentación completa y satisfactoria que demuestre su elegibilidad. Si la información no se envía de manera oportuna o si la información está incompleta, la Ciudad notificará una nueva fecha de desconexión prevista

no antes de cinco (5) días calendario después del envío. En tal circunstancia, la única forma de evitar la desconexión del servicio es el pago, en su totalidad, de todos los cargos morosos.

A su elección, la Ciudad puede ofrecer los siguientes planes de pago alternativos por el monto moroso. *Los clientes que están aprobados para un plan de pago alternativo por una cantidad atrasada deben mantenerse al día con la facturación del servicio de agua en curso o se desconectará el servicio de agua.*

Aplazamiento temporal del pago. Para morosidad de menos de $ 500, la Ciudad puede ofrecer a los clientes la oportunidad de diferir temporalmente el pago del monto moroso hasta una fecha determinada en el futuro. El aplazamiento se aplica solo a la cantidad atrasada y los clientes aún deben pagar, a su vencimiento, todos los cargos actuales por el servicio de agua.

Amortización de impagos. La Ciudad puede ofrecer a los clientes la oportunidad de amortizar el monto moroso durante un período que no exceda los seis (6) meses a elección de la Ciudad. Los planes de amortización deben estar por escrito y firmados por el titular de la cuenta.

Solo puede existir un acuerdo de pago alternativo activo en una cuenta en un momento dado. El titular de una cuenta no será elegible para participar en ningún acuerdo de pago alternativo si no ha cumplido con los términos de un acuerdo de pago alternativo anterior dentro del período anterior de doce (12) meses.

V. Comunicarse con la ciudad / distrito e información adicional.

Ciudad de Rio Dell
675 Wildwood Avenue
Rio Dell, CA 95532

Teléfono (707) 764-3532

Para obtener más información, visite el sitio web de la ciudad en http://cityofriodell.ca.gov/ .

VI. Pagos devueltos

Cuando un pago de cualquier tipo no es aceptado por el banco del cliente (pago devuelto), la cuenta de agua se considerará impaga y sujeta a una posible desconexión. La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono o correo del pago devuelto.

a) Si la cuenta está atrasada, el servicio de agua se interrumpirá (cerrará) si el monto del pago devuelto y el cargo por pago devuelto (si corresponde) no se pagan en la fecha especificada en los Avisos de interrupción del servicio o antes. Solo se aceptará el pago en efectivo, tarjeta de crédito o cheque de caja para pagar el pago devuelto y la tarifa de pago devuelto (si corresponde).

B) Si se determina que se realizó un pago en la fecha límite de desconexión para evitar la interrupción del servicio y / o una tarifa de reconexión, y el banco devuelve el pago posteriormente , se emitirá un *Aviso final de interrupción del servicio* , *notificando* al cliente que el pago por el pago devuelto, incluido el cargo por cheque devuelto y las multas (si corresponde), debe realizarse antes de la fecha especificada en el Aviso final para evitar la interrupción del servicio de agua. El pago debe hacerse en efectivo, tarjeta de crédito o cheque de caja únicamente.

C) En caso de que el banco devuelva el cheque de un cliente sin pagarlo tres (3) veces dentro de un plazo de doce (12) meses, se le notificará al cliente que solo se aceptará efectivo, tarjeta de crédito o cheque de caja como pago por un período de doce (12) meses desde el pago devuelto más reciente .

D) Los pagos del servicio de agua descontinuados previamente deben hacerse en efectivo, tarjeta de crédito o cheque de caja únicamente.