

Ayuntamiento de Hughson

POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DEL AGUA RESIDENCIAL

1. ALCANCE Y PROPÓSITO DE LA POLÍTICA: Esta Política es aplicable solo a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. No se aplica a la interrupción del servicio de agua residencial debido a una acción no autorizada de un cliente. Su objetivo es proporcionar reglas, de acuerdo con la ley de California, para regular la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.

2. LEY APLICABLE: Proyecto de ley 998 del Senado, aprobado por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018 y codificado como Sección 116900 et seq. del Código de Salud y Seguridad de California.

3. MANDATO: El Ayuntamiento, en cuanto a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, cumplirá con los mandatos establecidos en las Secciones 116900-116926 del Código de Salud y Seguridad de California, enmendadas, y otras leyes del Estado de California como puedan ser promulgadas.

4. PROCEDIMIENTOS:

4.1 Facturación - Morosidad.

4.1.1 Fecha de vencimiento. Las facturas de servicio de agua deben pagarse el último día hábil del mes durante el cual se envía la factura o antes. "Día hábil" significa cualquier día que no sea sábado, domingo o feriado legal.

4.1.2 Determinación de la morosidad. Una factura de agua que no se paga en o antes de la fecha de vencimiento se considera morosa. El servicio de agua puede ser desconectado por cualquier cuenta atrasada por sesenta (60) días o más de acuerdo con la Sección 4.2 a continuación. La morosidad se mide a partir de la fecha de vencimiento de la factura.

4.2 Ejecución del pago.

4.2.1 Aviso de desconexión inminente. Si la cuenta de un cliente permanece sin pagar 60 días después de la fecha de vencimiento:

(1) Se debe enviar por correo al Cliente, a la dirección del servicio y al propietario registrado un "Aviso de morosidad y suspensión inminente" por escrito. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, el "Aviso de morosidad y suspensión inminente" por escrito enviado a la dirección del servicio se dirigirá al "Ocupante". El "Aviso de morosidad y suspensión inminente" por escrito especificará la fecha de suspensión pendiente del servicio, que debe ser no menos de diez (10) días después de la fecha en que se envía por correo el "Aviso de morosidad y suspensión inminente". El "Aviso de morosidad y suspensión inminente" debe incluir lo siguiente:

- El nombre y la dirección del cliente.
- El monto de la morosidad.
- La fecha en la cual se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio.

- Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.
- Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión o apelación de la factura.
- Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo.

(2) Si el aviso por escrito se devuelve como imposible de entregar, el aviso debe entregarse personalmente en la residencia de servicio y dejarse allí en un lugar visible si no se entrega al ocupante.

(3) El servicio de agua no se suspenderá por falta de pago para los clientes si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- El cliente, o un inquilino del cliente, presenta una certificación de su proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio.
- El cliente demuestra que no puede pagar financieramente por el servicio dentro del ciclo normal de facturación. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio dentro del ciclo de facturación normal si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria/Programa de Pago Suplementario del Estado, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza (el "**Umbral de Carga Financiera**").
- El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de acuerdo con la Sección 4.2.3 a continuación.

4.2.2 Disputa, apelación de una factura:

(1) Un cliente puede disputar cualquier supuesto error dentro de una factura del servicio contactando al Ayuntamiento por escrito a la siguiente dirección: Ciudad de Hughson, PO Box 9, Hughson, CA 95326 dentro de los diez (10) días siguientes de la fecha en que se emitió la factura. El cliente debe, en el escrito en que disputa la factura, resaltar claramente el supuesto error y explicar por qué el monto adeudado es erróneo. Si un cliente no disputa una factura dentro de los diez (10) días posteriores a su emisión, se considerará la aceptación de la factura por parte del cliente y la renuncia a los derechos del cliente para disputar o apelar la factura. Para evitar la interrupción del servicio, el pago total de la parte no disputada de la factura debe presentarse antes de la fecha de vencimiento.

(2) Si el cliente disputa una factura dentro de los diez (10) días posteriores a la emisión de la factura, y no está satisfecho con la respuesta del Ayuntamiento, el cliente puede apelar la decisión del Ayuntamiento ante el Administrador del Ayuntamiento dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la respuesta del Ayuntamiento. La apelación debe presentarse por escrito y enviarse al Ayuntamiento a la siguiente dirección:

Ciudad de Hughson, PO Box 9, Hughson, CA 95326, Atención: Administrador del Ayuntamiento. La apelación escrita debe explicar por qué la respuesta del Ayuntamiento a la disputa del cliente fue inadecuada y el remedio buscado por el cliente. El Administrador del Ayuntamiento determinará si la apelación del cliente tiene mérito y tomará una decisión. La decisión del Administrador del Ayuntamiento será definitiva.

(3) El servicio de agua de los clientes no se interrumpirá mientras la apelación esté pendiente.

4.2.3 Planes de pago alternativos:

(1) Planes: El Ayuntamiento puede ofrecer a un cliente cuya cuenta está en mora uno de los siguientes planes de pago alternativos; el Ayuntamiento a su sola discreción puede elegir cuál de los planes se ofrece, qué plan(es) puede llevar a cabo el cliente y los términos de los planes ofrecidos:

- Acuerdo de amortización: un acuerdo por el cual el cliente acepta pagar el saldo de la cuenta impaga en su totalidad (a partir de la fecha del acuerdo) en pagos mensuales de una misma cantidad realizados durante un período de tiempo que no exceda los doce (12) meses.
- Programa de pago alternativo: un programa mediante el cual el cliente acepta pagar el saldo pendiente de la cuenta (a partir de la fecha en que se crea el programa) en su totalidad a través de los pagos realizados de acuerdo con el programa.
- Plan de pago diferido o reducido: Un plan por el cual: (i) un porcentaje del saldo de la cuenta impaga (a la fecha del plan) será perdonado por el Ayuntamiento al recibir el pago final bajo el plan, siempre que el cliente pague un porcentaje del saldo de la cuenta impaga a través de pagos mensuales iguales realizados durante un período de tiempo especificado en el plan; o (ii) se perdonan o reducen todos o una parte de los cargos por mora, intereses o multas, o alguna combinación de los mismos, acumulados en la cuenta; u (iii) se ofrecen otros términos diferidos o reducidos.
- Aplazamiento temporal del pago: un plan mediante el cual se aplaza el pago total del saldo impago de la cuenta, y el cliente acuerda pagar el saldo impago de la cuenta (a partir de la fecha en que se crea el plan) en su totalidad en o antes de una fecha especificada en el plan.

(2) Número de teléfono. Los clientes pueden consultar sobre planes de pago alternativos llamando al Ayuntamiento al (209) 883-4054.

4.2.4 Interrupción del servicio durante el plan de pago alternativo. Si un cliente ingresa en uno de los planes de pago alternativos con el Ayuntamiento que figura en la Sección 4.2.3 anterior, y ese cliente no cumple con ese plan acordado, o si el cliente (mientras realiza un plan de pago alternativo) no paga sus cargos actuales de servicio residencial durante sesenta (60) días o más, se publicará un “Aviso de intención de suspender el servicio” final por escrito en una ubicación destacada de la propiedad no menos de cinco (5) días antes de la desconexión, y el servicio será desconectado si la cuenta no se pone al día mediante el pago en su totalidad de todos los montos pasados, actuales y futuros adeudados según el plan acordado, junto con todas las tarifas, cargos y multas en la cuenta no cubiertos por los términos del plan acordado.

4.2.5 Relaciones propietario-inquilino. Los inquilinos que ocupen una residencia cuyo servicio de agua esté sujeto a la interrupción debido a que el propietario de la vivienda no mantuvo la cuenta al día, serán notificados mediante un aviso por escrito de cualquier desconexión inminente al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio, y tendrán la opción de recibir las facturas directamente por los servicios de agua del Ayuntamiento, sin tener que pagar ninguna cantidad que pueda ser adeudada en la cuenta morosa.

4.2.6 Interrupción del servicio - Cargos por servicio. Cuando se suspende el servicio de agua por falta de pago, el medidor de agua de la residencia se colocará en la posición cerrada. A partir de entonces, se aplicarán los cargos por servicio enumerados en la Lista Maestra de Tarifas del Ayuntamiento vigente en ese momento. Después de un período de morosidad de sesenta (60) días, si no se paga la factura morosa, la propiedad a la que se suspende el servicio puede estar sujeta a un gravamen sobre la propiedad que se archivará en la Oficina del Registrador del Condado y se podrá retirar el medidor. El cliente o propietario continuará siendo responsable de los cargos mínimos mensuales por el servicio y, sin limitación, cualquier recargo, multa e interés que se acumule en la conexión del servicio hasta el momento en que se apague el medidor y después. Cuando se retira el medidor, el cliente o el propietario también siguen siendo responsables de los cargos mínimos mensuales por el servicio y de todos los recargos, multas e intereses devengados por la conexión del servicio hasta el momento en que se retira el medidor y después.

4.2.7 Intereses y multas. Una cuenta morosa continuará acumulando intereses desde la fecha de morosidad a una tasa del 1.5% por mes, o la tasa máxima permitida por la ley (lo que sea menor), hasta que se pague el monto vencido, más los intereses y multas en su totalidad.

4.2.8 Restablecimiento de los servicios. En situaciones donde el servicio de agua ha sido suspendido o el medidor ha sido retirado, o ambos, por falta de pago, el Ayuntamiento proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio residencial. En tales situaciones, el servicio de agua no será reanudado y el medidor de agua no se volverá a instalar hasta que se hayan pagado todos los cargos aplicables, incluidas (sin limitación) todas las facturas de agua pendientes, tarifas de instalación del medidor, tarifa de activación del cliente y cualquier costo del daño al Ayuntamiento; sin embargo, sin perjuicio de lo anterior, para los clientes que cumplan con el Umbral de Carga Financiera: (i) la tarifa por la reconexión del servicio durante las horas normales de operación no excederá de \$50, y \$150 por la reconexión del servicio durante las horas no operativas, ambos sujetos a ajustes según lo provisto por la ley de California; y (ii) los cargos por intereses sobre facturas morosas serán perdonados una vez cada doce (12) meses.

4.3 Informes. El Ayuntamiento informará sobre la cantidad de suspensiones anuales del servicio residencial de agua por no poder pagar en su sitio web y según lo exija la ley (incluyendo, entre otros, cualquier informe que deba presentarse a la Junta de Control de Recursos Hídricos del Estado de California).

4.4 Avisos. Todos los avisos escritos enviados a un cliente deben estar en inglés y en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil de California.