

CIUDAD DE CHOWCHILLA
POLÍTICA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA CLIENTES MOROSOS
SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. Propósito

Esta política se ha establecido para cumplir con el proyecto de ley 998 del Senado, conocido como la "Ley de Protección contra Cierres de Agua" y aprobado por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018 (Secciones 116900 del Código de Salud y Seguridad de California, et seq.). Esta Política estará disponible en el sitio web de la Ciudad de Chowchilla. El departamento de facturación de servicios públicos de Finanzas de la ciudad puede ser contactado por teléfono al (559) 665-8615 para discutir las opciones para evitar la terminación del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

2. Fecha de entrada en vigor

Esta política entrará en vigor a partir del 1 de febrero de 2020.

3. Idiomas publicados

Esta política y los avisos escritos requeridos en esta política estarán disponibles y publicados en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado por al menos 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de agua de la ciudad.

4. Definición de Cuenta Delincuente

Una cuenta se convierte en morosa si el pago no se recibe antes del último día de cada mes (la "fecha de vencimiento"). Si el debido date cae en un fin de semana o día festivo, entonces la fecha de vencimiento será el siguiente día hábil. Cualquier revisión de dichas fechas se reflejará en una actualización de la política.

5. Cargos por cuentas inregistradas

Si una cuenta está vencida por más de 30 días naturales, se aplica una penalización del 10% y se cobra un interés continuo del 1,5% por mes después de 30 días calendario. Se aplicará una tarifa de desconexión/reconexión de \$50 durante el horario comercial regular y hasta \$150.00 durante las horas no regulares si se interrumpe el servicio.

6. Requisitos precedentes para la interrupción del servicio de agua residencial

- a. La ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que un cliente haya estado moroso durante al menos 60 días. No menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, la

Ciudad se pondrá en contacto con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito.

- b. Cuando la Ciudad se pone en contacto con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono de conformidad con la subsección (a), el personal se ofrecerá a proporcionar esta política por escrito al cliente. El personal de la ciudad ofrecerá discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluyendo, pero no limitado a, horarios de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo no pagado, y petición de revisión y apelación de la factura.
- c. Cuando el Ayuntamiento se pone en contacto con el cliente nombrado en la cuenta mediante notificación escrita de conformidad con la subsección (a), la notificación por escrito de morosidad del pago y la interrupción inminente se enviarán 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 presta el servicio de agua residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua residencial, dirigido a "Residente actual". El aviso incluirá, pero no se limita a, toda la siguiente información en un formato claro y legible:
 - i. El nombre y la dirección del cliente.
 - ii. El monto de la morosidad.
 - iii. La fecha en que se requiera el pago o la disposición de pago para evitar la interrupción del servicio de agua residencial, que será de 60 días a partir de la fecha en que la factura se haya morado, a menos que se prorogue por discreción del Director de Finanzas.
 - iv. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga de tiempo para pagar los cargos por mora.
 - v. Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de los conocimientos.
 - vi. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluyendo una amortización de los cargos por servicio de agua residencial morosos.
 - vii. El número de teléfono de la ciudad y un enlace web a la política escrita de la ciudad.

7. Requisitos de notificaciones de buena fe

- a. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y la notificación por escrito se devuelve por correo como no entregable, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y salir, o hacer disposiciones para la colocación en un lugar visible de, un aviso de interrupción inminente del servicio de agua residencial por falta de pago y la política de la ciudad para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.

8. Arreglos de pago

- a. Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio. En el momento de la ejecución del formulario del Acuerdo de pago se pagará un anticipo de la mitad (1/2) del importe total vencido. El saldo se amortizará durante un período no superior a 12 meses. Además del pago actual, el pago moroso se efectuará oportunamente durante el período acordado. El cliente debe cumplir con el Plan de arreglo de pagos y permanecer al día a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación posterior.
- b. A las cuentas solo se le permitirá un Acuerdo de Pago por año. Un Acuerdo de Pago no se aprobará hasta que se hayan cumplido los términos previos del Acuerdo de Pago y se pague la morosidad en su totalidad. Un Acuerdo de Pago no puede ser ejecutado una vez que el servicio ha sido terminado sin la autorización expresa del Director de Finanzas o su designado.
- c. Si el cliente no cumple con el Acuerdo de pago durante al menos sesenta (60) días calendario o más, el servicio puede interrumpirse a más tardar cinco (5) días hábiles después de publicar la Notificación de Delincuencia. La notificación se publicará en un lugar visible en la dirección de servicio. La ciudad cancelará los servicios si no ha habido contacto del titular de la cuenta para ejecutar un Acuerdo de pago.

9. Prohibición contra la interrupción del servicio de agua residencial

- a. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las condiciones siguientes:
 - i. El cliente, o un arrendatario del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define en el párrafo A) del párrafo 1) de la subdivisión b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la servicio de agua residencial pondrá en peligro la vida o supondrá una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de los locales donde se presta el servicio de agua residencial.
 - ii. El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la ciudad. Se considerará que el cliente no puede pagar financieramente el servicio de agua residencial dentro del ciclo normal de facturación de la ciudad si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Pago Suplementario de Ingresos de Seguridad/Ingreso Suplementario del Estado, o Programa especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y

Niños de California, o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

- iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos morosos.
- b. Si se cumplen todas las condiciones enumeradas anteriormente, la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
 - i. Amortización del saldo pendiente de pago.
 - ii. Participación en un calendario de pagos alternativo.
 - iii. Una reducción parcial o total del saldo no pagado financiado sin cargos adicionales a otros pagadores de tasas.
 - iv. Aplazamiento temporal del pago.
- c. El Director financiero está autorizado a determinar cuál de las opciones de pago descritas en la Sección 9(b) se compromete el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago siempre que el reembolso de cualquier saldo pendiente restante se produzca en un plazo de 12 meses, y además siempre que el Director financiero sólo pueda aprobar una reducción parcial o total del saldo pendiente de pago si dicha reducción puede finanziarse con los ingresos generales del fondo que el Ayuntamiento haya aprobado y transferidos al presupuesto del Fondo del Agua explícitamente con el propósito de hacerlo.
- d. El servicio de agua residencial puede interrumpirse a más tardar 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 bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:
 - i. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción del plan de pago por cargos morosos durante 60 días o más.
 - ii. Mientras realiza un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo o un aplazamiento o reducción del plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos actuales por servicio de agua residencial durante 60 días o más.
- e. La carga de probar el cumplimiento de las conditions descritas en la Sección 9(a), arriba, recae sobre el cliente. Con el fin de dar a la ciudad tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se alienta al cliente a proporcionar a la ciudad la documentación necesaria que demuestre los tales problemas médicos,incapacidad financiera, y la voluntad de celebrar cualquier

acuerdo de pago alternativo under Sección 9(a) con la antelación a cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio como sea posible. Una vez recibida dicha documentación, el Director de Finanzas, o su designado, revisará dicha documentación y responderá al cliente en un plazo de tres (3) días naturales o para notificar al cliente que la información adicional es necesaria o para notificar al cliente de las opciones de pago. Los clientes que no cumplan con las condiciones descritas en la Sección 9(a), anteriormente, deben pagar el monto moroso, incluyendo cualquier penalización y otros cargos, debido a la Ciudad dentro de esta última a ocurrir de: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación de la determinación de la Ciudad de la Ciudad el cliente no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la interrupción inminente del servicio, según se especifica en el aviso de morosidad.

10. Procedimiento de apagado

- a. Los pagos se actualizan a las cuentas de los clientes antes de enviar a los representantes de campo para finalizar el servicio. Como cortesía, el Representante de Campo intentará ponerse en contacto con la(s) persona(s) adulta(s) que residen en la dirección de servicio antes de la terminación del servicio. Sin embargo, sin tener contacto, el Representante de Campo procederá a rescindir los servicios.
- b. El servicio no se restaurará hasta que el saldo total de la cuenta, las sanciones y las multas se paguen en su totalidad y/o se requerirá un depósito para volver a activar el servicio si no hay depósito en el archivo. No se aceptará un cheque como pago para reiniciar el servicio.
- c. El servicio no se cancelará en ningún momento el Departamento de Finanzas no está abierto (sábados, domingos, días festivos, fuera del horario), o mientras se espera una apelación, o si se concede una extensión de pago.
- d. La manipulación de la propiedad de la ciudad (válvulas de cierre, cerraduras de válvulas, etc.) constituirá un delito menor. El Director de Finanzas o su designado notificará n.o de la policía de Chowchilla, y el costo de reemplazo y monitoreo será cargado a la cuenta.

11. Restauración del Servicio de Agua

- a. Si la ciudad interrumpe el servicio de agua residencial por falta de pago, proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio de agua residencial. Para un cliente residencial que demuestre a la ciudad que el ingreso familiar está por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la ciudad debe hacer lo siguiente:

- i. Establezca una reconexión de la tarifa de servicio para la reconexión durante las horas normales de funcionamiento en una cantidad que no exceda de cincuenta dólares (\$50), o el costo real de la reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio residencial de agua durante las horas no operativas, la Ciudad establecerá una tarifa de reconexión de servicio que no exceda de ciento cincuenta dólares (\$150), o el costo real de la reconexión durante las horas no operativas si es menor. La cantidad máxima de \$50 para la reconexión durante las horas operativas y \$150 durante las horas no operativas estará sujeta a un ajuste anual por cambios en el índice de precios al consumidor a partir del 1 de enero de 2021. La ciudad utilizará el promedio del área de Los Angeles y el área de San Francisco para determinar el aumento en el índice de precios al consumidor.
 - ii. Renunciar a los cargos por intereses en las facturas morosas una vez cada 12 meses.
- b. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza si algún miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso suplementario de seguridad/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California, o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal.

12. Servicios que involucran relaciones entre propietarios e inquilinos

- a. Si la ciudad proporciona un servicio de agua residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial multiunidad, y la casa móvil y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta esté en mora de que el servicio será terminado al menos 10 días antes de la terminación. La notificación por escrito informará además a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes, a los que se facturará el servicio, sin que se les exija pagar ninguna cantidad que pueda ser adeudada en la cuenta morosa.
- b. La Ciudad no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones de servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, reglas y regulaciones de la Ciudad. 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, incluyendo requisitos que pueden incluir, pero no limitarse a, el pago de un depósito de \$250 y la finalización de una solicitud de

servicio de la Ciudad para que el Director de Finanzas, o designado, pueda evaluar si la Ciudad está satisfecha de que los solicitantes residenciales pueden cumplir con los términos y condiciones de servicio, o si hay un medios físicos legalmente disponibles para que la Ciudad rescinda selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos de la ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que la Ciudad esté satisfecha pueden cumplir con los términos y condiciones de servicio.

13. Terminación del servicio por parte de los titulares de la cuenta

Los titulares de cuentas que deseen rescindir su servicio deben hacerlo por escrito especificando la fecha en que se debe interrumpir el servicio. Si una solicitud de terminación no se ha hecho por escrito, el titular de la cuenta será responsable de los servicios públicos proporcionados a la ubicación del servicio. La cancelación temporal del servicio por parte del titular de la cuenta también debe ser por escrito. Si el titular de la cuenta ha fallecido, un miembro de la familia puede presentar una solicitud por escrito para la terminación del servicio con una copia del certificado de defunción.

14. Requisitos de informes

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

15. Limitaciones de esta Política

Nada en esta política restringe, limita o menoscaba la capacidad de la Ciudad para terminar el servicio a un cliente por razones distintas de las expresamente indicadas en esta política, incluidas, entre otras, las acciones no autenticadas del cliente.

16. Los clientes pueden apelar la cantidad establecida en cualquier factura por el servicio de agua residencial.

- a. El titular de la Cuenta tiene el derecho de apelar el proyecto de ley que da lugar a la morosidad. Para ello, debe hacer lo siguiente:
 - i. El titular de la cuenta deberá completar un formulario de Apelación de la Ciudad de Chowchilla que aborde su preocupación y, si hay una disputa con una Política del Departamento de Finanzas, el titular de la cuenta o la parte reclamante debe indicar, cuando sea posible, la política con la que no esté de acuerdo. El formulario de apelación completado será fecha sellada al recibirlo por el Departamento de Finanzas de la Ciudad de Chowchilla.

- ii. Un comité de revisión, compuesto por el Director de Finanzas y una persona adicional que no tenga una participación directa en el proceso de facturación y cobro de servicios públicos, escuchará la apelación. Se concederá una audiencia con este comité a petición. Se enviará una notificación por escrito de la fecha y hora de la audiencia a la parte reclamante en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de la audiencia.
- iii. La Audiencia se llevará a cabo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del formulario de apelación completado. El Abogado de la Ciudad puede ser consultado para su consejo en relación con las conclusiones del comité.
- iv. El comité de revisión proporcionará una notificación por escrito al titular de la cuenta sobre el resultado de la audiencia. La respuesta escrita notificará al reclamante su derecho a apelar la decisión y los procedimientos para hacerlo. Si el titular de la cuenta no está de acuerdo con la decisión del comité, se puede solicitar apelar ante el Ayuntamiento. Esta solicitud de apelación ante el Ayuntamiento debe hacerse en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de la decisión del comité de apelación. La decisión del Ayuntamiento es definitiva.
- v. La ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial mientras la apelación esté pendiente.