

Póliza de desconexión del servicio de agua de la Ciudad de Gonzales

(De conformidad con el Código Estatal de Salud y Seguridad 116900) diciembre de 2019

1. La desconexión del servicio de agua se llevará a cabo de conformidad con la ley estatal, que incluye la Ley de Protección contra el Cierre del Agua que comienza con el Código de Salud y Seguridad de California 116900.
 - a. Esta política se publicará en el sitio web de la Ciudad en inglés, español y los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil (actualmente español, chino, coreano, vietnamita y tagalo).
2. Proceso para clientes que desconectan voluntariamente el servicio de agua:
 - a. Después de avisar al personal de la Ciudad en el Ayuntamiento, ya sea en persona en 147 Fourth Street o por teléfono al (831) 675-5000 durante el horario comercial normal, el servicio se desconectará dentro de un (1) día hábil.
 - b. Los clientes deben proporcionar una dirección de reenvío confiable para la factura de cierre.
3. Proceso para que los clientes sean desconectados por falta de pago:
 - a. Como cuestión de rutina, todas las comunicaciones escritas sobre el servicio de agua serán en inglés y español.
 - b. Ningún cliente será desconectado por una factura de agua atrasada con menos de sesenta (60) días de retraso.
 - c. Antes de desconectar el servicio de agua por falta de pago de las tarifas, se aplicará todo lo siguiente:
 - i. Cualquier saldo en una factura de \$20 o menos puede transferirse y agregarse al próximo período de facturación sin que se le cobre un cargo por pago atrasado o incurra en una actividad adicional de cobro.
 - ii. **Aviso de desconexión inminente:** el aviso por escrito de desconexión inminente se enviará a la dirección de facturación al menos siete (7) días hábiles antes de la desconexión. Alternativamente, se puede proporcionar un aviso de desconexión inminente por teléfono. Si se proporciona un aviso por teléfono, la Ciudad ofrecerá proporcionar al cliente una copia de esta política y también ofrecerá discutir con el cliente las opciones de pagos alternativos y los procedimientos para revisar y apelar la factura de un cliente como se establece en esta política. Si la Ciudad no puede comunicarse con un cliente mediante un aviso por escrito (por ejemplo, un aviso enviado por correo se devuelve como no entregado) o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia involucrada y dejar un aviso de desconexión inminente o servicio para pago y una copia de esta política en la puerta o en algún otro lugar visible.
 - iii. **El aviso de desconexión inminente** incluirá:
 1. Nombre y dirección del cliente
 2. Monto vencido

3. La fecha en la que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio
 4. Aviso del proceso para evitar la desconexión
 - a. Apelar el monto de la factura
 - b. Solicitud de prórroga
 - c. Procedimiento para solicitar pagos alternativos, tarifas reducidas, tarifas diferidas
 5. El aviso incluirá procedimientos de reconexión
- d. No se les desconectará a los clientes por falta de pago de tarifas si **TODO** lo siguiente es cierto:
- i. El Cliente proporciona la certificación de un Proveedor de Atención Primaria, tal como se define en el Código de Instituciones y Bienestar de California 14088, (Médico general, Obstetra/Ginecólogo, Pediatra, Médico de medicina familiar, Clínica de atención primaria, Hospital o Clínica para pacientes ambulatorios) de que la finalización del servicio puede ser potencialmente mortal o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de cualquier residente de las instalaciones donde se presta el servicio de agua; y
 - ii. El cliente demuestra que no puede pagar financieramente (determinado por si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de Cal WORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal o la Nutrición Suplementaria de California Programa para mujeres, bebés y niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al doscientos por ciento (200%) del nivel federal de pobreza; y
 - iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido
- e. La carga de probar el cumplimiento de las condiciones descritas en la subsección d. en la parte superior será sopesada por el cliente. Con el fin de permitir a la Ciudad el tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia, se alienta a los clientes a proporcionar documentación que establezca la aplicabilidad de la Subsección di y ii, y consientan la Subsección d.iii., con mucha anticipación a cualquier fecha propuesta para la interrupción de servicio como sea posible. La Ciudad tendrá siete (7) días calendario para revisar los materiales enviados y solicitar información adicional o notificar a un cliente los términos de cualquier acuerdo de pago alternativo disponible en el que la Ciudad permitirá que el cliente participe. Si la Ciudad solicita información adicional, el cliente debe proporcionarla dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la fecha de la solicitud. Dentro de los cinco (5) días calendario posteriores, la Ciudad notificará al cliente por escrito que el cliente no cumple con las condiciones de la Subsección d. en la parte superior, o notificará al cliente que él/ella está calificado/a para un plan de pago alternativo y los términos del plan en el que la Ciudad permitirá que el cliente participe. Cualquier cliente que no cumpla con las condiciones descritas en la subsección d. debe pagar el monto moroso, incluyendo multas y otros cargos, adeudados a la Ciudad dentro de los últimos de cualquiera de los siguientes: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación de la

Ciudad de la determinación de la Ciudad de que el cliente no cumplió con dichas condiciones; o (ii) la fecha de la interrupción inminente del servicio, como se especifica en un Aviso Vencido.

- f. Los clientes con ingresos familiares por debajo del 200% de la línea de pobreza federal tendrán exención de los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.

4. Reconexión del servicio de agua

- a. El servicio de agua solo se volverá a conectar si i o ii y b.
 - i. La misma familia o residente no puede volver a conectar el servicio de agua a menos que la cuenta se pague en su totalidad.
 - ii. El cambio de nombre puede ocurrir solo con un nuevo contrato de alquiler reciente o documentación de propiedad recientemente comprada a nombre del nuevo usuario del servicio de agua.
- b. Los depósitos del servicio de agua deben estar en los niveles actuales.
- c. Si de conformidad con la prueba establecida en la Sección 3.d. en la parte superior, el ingreso familiar de un cliente es inferior al doscientos por ciento (200%) de la línea de pobreza federal, cualquier tarifa de reconexión cobrada a dicho cliente durante las horas normales de operación no puede exceder los \$50, y las tarifas de reconexión durante las horas no operativas no pueden exceder los \$150. Las tarifas no pueden exceder el costo real de reconexión si ese costo es menor que los límites establecidos en este documento. Además, no se impondrán tasas de interés a los clientes en esta categoría.

5. Planes de pago alternativos

Para cualquier cliente que cumpla con las tres condiciones de la Sección 3.d anterior, la Ciudad ofrecerá los siguientes arreglos de pago alternativos: (i) amortización del saldo impago; (ii) calendario de pagos alternativo; (iii) reducción parcial o total del saldo impago, o (iv) aplazamiento temporal del pago. El Administrador de la Ciudad, o su designado, deberá, en el ejercicio de una discreción razonable, seleccionar el acuerdo de pago alternativo más apropiado después de revisar la información y la documentación proporcionada por el cliente y teniendo en cuenta la situación financiera del cliente y las necesidades de pago de la Ciudad.

A. Amortización: cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Ciudad y cumpla con las tres condiciones de la Sección 3.d. arriba, como lo confirmará la Ciudad, puede **celebrar** un plan de amortización con la Ciudad en los siguientes términos:

- 1. Duración El cliente deberá pagar el saldo impago, con la tarifa administrativa y los intereses, durante un período que no exceda los seis (6) meses. La Ciudad tendrá la discreción de aplicar un período de amortización de hasta doce (12) meses para evitar una carga excesiva para el cliente. El saldo impago, junto con la tarifa administrativa aplicable y cualquier interés que se aplique, se dividirá por la cantidad de meses en el período de amortización y ese monto se agregará a las facturas mensuales en curso del cliente por el servicio de agua.

2. Tasa administrativa: intereses. Para cualquier plan de amortización aprobado, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, en un monto establecido por la Ciudad de vez en cuando, que representa el costo de la Ciudad de iniciar y administrar el plan. Los intereses a una tasa anual que no exceda el 8% se pueden aplicar a cualquier cantidad que se amortice.

3. Cumplimiento. El cliente debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse actualizado a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una mayor amortización de los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. Cuando el cliente no cumpla con los términos del plan de amortización durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede suspender el servicio al menos cinco (5) días después de que la Ciudad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de suspender el servicio.

B. Programa de pago alternativo. Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal y cumpla con las tres condiciones de la Sección 3.d., en la parte superior, como lo confirmará la Ciudad, puede ingresar un cronograma de pago alternativo para el saldo impago de acuerdo con lo siguiente:

1. Periodo de amortización. El cliente deberá pagar el saldo impago, con la tarifa administrativa y los intereses establecidos en la subsección 2 a continuación, durante un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Administrador de la Ciudad o su designado.

2. Tasa administrativa: intereses. Para cualquier cronograma de pago alternativo aprobado, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, por el monto establecido por la Ciudad de vez en cuando, que representa el costo para la Ciudad de iniciar y administrar un cronograma de pago. A discreción del administrador de la ciudad o de la persona designada, se aplicarán intereses a una tasa anual que no exceda el ocho por ciento (8%) a los montos a pagar en virtud de este inciso.

3. Cronograma. Después de consultar con el cliente y considerar las limitaciones financieras del cliente, el Gerente General o su persona designada deberá desarrollar un programa de pago alternativo que se acordará con el cliente. Ese cronograma alternativo puede proporcionar pagos a tanto alzado periódicos que no coinciden con la fecha de pago establecida por la Ciudad, puede hacer que los pagos se realicen con más frecuencia que de una forma mensual o puede proporcionar que los pagos se hagan con menos frecuencia que mensualmente, siempre que en todos los casos, el saldo impago y la tarifa administrativa se pagaran en su totalidad dentro de los doce (12) meses posteriores al establecimiento de un calendario de pagos.

4. Cumplimiento del plan. El cliente debe cumplir con el cronograma de pago acordado y mantenerse actualizado a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar un cronograma de pago más extenso para los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de acuerdo con un cronograma previamente acordado. Cuando el cliente no cumpla con los términos del programa acordado por sesenta (60) días calendario o más, o no pague los cargos de servicio actuales del cliente por sesenta (60) días o más, la Ciudad puede suspender el servicio de agua al cliente propiedad al

menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de suspender el servicio.

C. Reducción de saldo impago. Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Ciudad y cumpla con las tres condiciones de la Sección 3.d., en la parte superior, como lo confirmará la Ciudad, puede, si la Ciudad aprueba esta alternativa, recibir una reducción del saldo impago adeudado por el cliente, que no exceda el veinticinco por ciento (25%) de ese saldo sin la aprobación del Concejo Municipal, siempre que dicha reducción se financie con alguna otra fuente que no genere cargos adicionales a otros clientes. La proporción de cualquier reducción se determinará según la necesidad financiera del cliente, la situación y las necesidades financieras de la Ciudad y la disponibilidad de fondos para compensar la reducción del saldo impago del cliente.

1. Período de reembolso: el cliente deberá pagar el saldo reducido en la fecha de vencimiento determinada por el administrador de la ciudad o su designado, cuya fecha (la "Fecha de pago reducido") será al menos quince (15) días calendario después de la fecha de vigencia fecha de la reducción del saldo impago.

2. Cumplimiento de la fecha de pago reducido: el cliente debe pagar el saldo reducido en la fecha de pago reducido o antes y debe mantenerse al día pagando en su totalidad los cargos que se devenguen en cada período de facturación posterior. Si el cliente no paga el monto del pago reducido dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la Fecha de pago reducida, o no paga los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede suspender el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de suspender el servicio

D. Aplazamiento temporal de pago. Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Ciudad y cumpla con las tres condiciones de la Sección 3.d., en la parte superior, como lo confirmase la Ciudad, puede diferir temporalmente el saldo impago por un período de hasta seis (6) meses después del vencimiento del pago. La Ciudad determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se otorgará el aplazamiento al cliente.

1. Periodo de amortización. El cliente deberá pagar el saldo impago en la fecha de aplazamiento (la "Fecha de pago diferido") determinado por el Administrador de la Ciudad o su designado. La fecha de pago diferido será dentro de los doce (12) meses a partir de la fecha en que el saldo impago se convirtiera en moroso.

2. Cumplimiento de la fecha de pago reducido. El cliente debe pagar el saldo reducido en la fecha de pago reducido o antes y debe mantenerse al día pagando en su totalidad los cargos que se devenguen en cada período de facturación posterior. Si el cliente no paga el monto del pago reducido dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la Fecha de Pago Reducida, o no paga los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede suspender el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de suspender el servicio.

6. Rechazo de cargos de agua - Apelar una factura

- a. Los clientes pueden apelar el monto de su factura de agua a la Ciudad de Gonzales dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la factura por el servicio. Además, cualquier cliente que reciba un “Aviso de Vencimiento” tiene el derecho de iniciar una apelación y revisión de la factura a la que se refiere el Aviso al menos cinco (5) días hábiles después de la fecha del Aviso si el cliente alega que la factura está en error con respecto a la cantidad de agua consumida. Todas las solicitudes de apelación deben ser por escrito y deben incluir documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión.
- b. El Administrador de la Ciudad o su persona designada recibirán cualquier apelación por pagos reducidos e investigarán dicho asunto.
- c. A ningún cliente se le desconectará el servicio mientras se disputan los cargos de agua.
- d. El Administrador de la Ciudad o la persona designada deberán determinar los hallazgos sobre el asunto en cuestión dentro de los 10 días hábiles. Se puede programar una reunión entre el Administrador de la Ciudad o la persona designada y el cliente si el Gerente o la persona designada lo considera necesario. La decisión del administrador de la ciudad o la persona designada se expondrá en un breve resumen escrito de la decisión.
 - i. Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, la Ciudad proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados deberá pagarse dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la fecha de la factura por los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporciona la factura corregida, el servicio de agua se desconectará después de la provisión de un Aviso, de acuerdo con esta política. El servicio de agua solo se restablecerá mediante el pago total de todos los cargos por agua pendientes, multas y todos los cargos de reconexión aplicables.
 - ii. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos de agua deben pagarse dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión del Administrador de la Ciudad o la persona designada. En el momento en que se dicte la decisión del Administrador de la Ciudad o de la persona designada, se informará al cliente sobre el derecho de apelar ante el Concejo Municipal como se establece en la subsección e., en la parte superior.
- e. El cliente puede apelar la determinación del Administrador de la Ciudad o la persona designada ante el Concejo Municipal en la próxima reunión ordinaria. Cualquier apelación debe presentarse por escrito dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la decisión del administrador de la ciudad o la persona designada. Las partes pueden acordar una fecha de apelación posterior si lo desean. Las reglas y procedimientos para apelaciones ante el Concejo Municipal se establecerán en una política separada.

6. Número de contacto del cliente para información de facturación

- a. Se debe incluir un número de contacto del cliente en toda la correspondencia y avisos de facturación de servicios públicos.
 - b. El (831) 675-5000 estará disponible para información de facturación del cliente y participación en el programa durante el horario comercial normal.
 - c. Esta conexión telefónica estará en inglés y español cuando esté disponible. Si se requiere un idioma particularmente necesario para una comprensión total y ese idioma no está disponible de inmediato, alguien con esa habilidad lingüística efectuará intentos razonables durante las próximas 24 horas hábiles de proporcionar los servicios necesarios.
7. La Ciudad de Gonzales publicará la cantidad de desconexiones del servicio de agua del sitio web de la ciudad al menos anualmente.