

Política de suspensión del servicio residencial de agua de Crescent City

Ciudad de Crescent City
377 J Street
Crescent City, CA 95531
707-464-6517

1.0 DISPOSICIONES GENERALES.

- 1.01 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR. Esta política entrará en vigor a partir del 1 de febrero de 2020.
- 1.02 ACCESIBILIDAD. Esta política y todos los avisos emitidos de conformidad con la misma deben estar disponibles en los siguientes idiomas: inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y hmong.
- 1.03 PUBLICACIÓN DEL SITIO WEB. Esta política debe publicarse en el sitio web de la ciudad.
- 1.03 INFORMACIÓN DE CONTACTO. Llame al Departamento de Agua de la Ciudad al 707-464-6517 para revisar las opciones de pago con respecto a cuentas morosas, cómo disputar una factura o si tiene alguna otra pregunta relacionada con esta política.
- 1.04 INFORME ANUAL. La Ciudad debe informar el número de suspensiones anuales del servicio residencial de agua por imposibilidad de pagar a la Junta Estatal de Control de los Recursos Hídricos y publicarlo en el sitio web de la Ciudad.
- 1.05 ADMINISTRACIÓN. Esta política será administrada por el director de finanzas.
- 1.06 DEFINICIONES. Las siguientes definiciones se aplican a la presente política.
 - a. "Días" se refiere a los días calendario, a menos que se especifique lo contrario.
 - b. "Director Financiero" se refiere el director financiero o la persona designada de la Ciudad.
 - c. "Ocupante" se refiere un adulto que reside en una propiedad que recibe servicio de agua residencial de la Ciudad.

2.0 CÓMO DISPUTAR UNA FACTURA DE AGUA

- 2.01 **CÓMO PRESENTAR UNA DISPUTA.** Si un cliente que recibe suministro de agua disputa la exactitud de la factura de agua que recibió, el cliente puede presentar una disputa por escrito al departamento de agua que figura en la factura y la inexactitud contenida en la misma. La disputa debe presentarse ante el departamento de agua a más tardar 60 días después de la fecha de vencimiento que figura en la factura para evitar que se suspenda el servicio mientras se investiga la disputa.
- 2.02 **DECISIÓN SOBRE UNA DISPUTA.** Al recibir la disputa de la factura, el departamento de agua investigará el reclamo de inexactitud y presentará sus hallazgos al director de finanzas. Luego, el director de finanzas revisará la disputa del cliente y los hallazgos del departamento de agua y (i) confirmará la factura o (ii) modificará la factura para corregir cualquier inexactitud. La decisión del director de finanzas debe emitirse en un plazo de 15 días después de recibir la disputa de la factura del agua por parte de la Ciudad. El cliente recibirá una notificación por escrito de la decisión del director de finanzas y el cliente tendrá 10 días para firmar un acuerdo de pago o para pagar la factura original, si el director de finanzas la confirma, o la factura modificada, según lo determine el director de finanzas, o la ciudad suspenderá el servicio de agua.
- 2.03 **APELACIÓN ANTE AYUNTAMIENTO.** El cliente que recibe suministro de agua puede apelar la decisión del director de finanzas con respecto a la disputa ante el ayuntamiento al presentar una apelación por escrito al secretario de la Ciudad en un plazo de 7 días después de la fecha en que se envié la decisión. El ayuntamiento revisará la disputa del cliente en la próxima reunión correspondiente del ayuntamiento. El cliente recibirá una notificación por escrito de la decisión del ayuntamiento, y tendrá 5 días hábiles para firmar un acuerdo de pago o pagar la factura original, si el ayuntamiento lo confirma, o la factura modificada, según lo determine el ayuntamiento, o la Ciudad suspenderá el servicio de agua. La decisión del Ayuntamiento es definitiva e inapelable.
- 2.04 **NO PODRÁ SUSPENDERSE EL SERVICIO SI LA DECISIÓN ESTÁ PENDIENTE.** La Ciudad no puede suspender el servicio de agua de un cliente por falta de pago de una factura que se está disputando y está pendiente de un resultado final de la disputa.

3.0 PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

- 3.01 **FECHA DE PAGO Y CARGOS POR PAGOS TARDÍOS.** De acuerdo con la Sección 13.12.150 del Código Municipal de Crescent City, las facturas de agua se deben pagar cuando se presenten y se convierten en morosas si no se pagan en un plazo de 20 días después de la fecha de facturación. Se cobrarán cargos por demora

mensualmente por facturas morosas. El cargo por recargos se establece por resolución del Ayuntamiento en el Programa de tarifas de la Ciudad.

3.02 60 DÍAS DE MORA. La Ciudad no puede suspender el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago haya estado en mora durante 60 días.

3.03 AVISO DE 7 DÍAS. La Ciudad debe comunicarse con el cliente mencionado en la cuenta por teléfono o por escrito, al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

3.03.1 CONTACTO TELEFÓNICO. Si la Ciudad contacta al cliente por teléfono, la Ciudad debe ofrecer proporcionar esta política por escrito al cliente y ofrecer discutir posibles opciones de pago alternativas para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, así como el proceso para disputar una factura de agua.

3.03.2 AVISO POR ESCRITO. Si la Ciudad contacta al cliente por escrito, el texto debe incluir un aviso de la morosidad en el pago y la interrupción inminente y debe enviarse por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, el aviso también debe enviarse a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al "Ocupante". El aviso debe incluir la siguiente información:

- a. Nombre y dirección del cliente
- b. Monto de la deuda
- c. Fecha en la que se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio residencial de agua
- d. Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos
- e. Descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un plan de pago por los cargos morosos
- f. Descripción del proceso para disputar una factura o cargo

3.03.3 ESFUERZO DE BUENA FE. Si la Ciudad no puede comunicarse por teléfono con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y el aviso por escrito se devuelve por correo como no entregado, entonces la Ciudad debe hacer un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar en un lugar visible el aviso de la interrupción inminente del servicio de agua por falta de pago y la política de la Ciudad para la interrupción del servicio.

3.03.4 AVISO PUBLICADO. Si la Ciudad no puede establecer contacto telefónico o personal con un adulto que reside en las instalaciones, debe notificar al

menos 48 horas antes de la finalización del servicio mediante la publicación de un aviso en las instalaciones.

- 3.04 **CONDICIONES QUE PROHÍBEN LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL.** La Ciudad no debe suspender el servicio de agua si se cumplen TODAS las siguientes condiciones:
- a. El cliente, o inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria (según lo definido por WIC 14088 (b) (1) (A)) de que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o planteará un riesgo de grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio de agua.
 - b. El cliente demuestra que no puede pagar financieramente los servicios de agua dentro del ciclo de facturación normal. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWorks, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad Social Suplementaria/Programa de Pago Complementario Estatal, Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (“WIC”), o si el cliente declara que el ingreso anual de la familia es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
 - c. El cliente está dispuesto a participar en un plan de pago alternativo ofrecido por la Ciudad con respecto a todos los cargos morosos.
- 3.05 **OPCIONES DE PAGO.** La Ciudad debe ofrecer una o más opciones de pago a los clientes que cumplan ciertos criterios.
- a. Si se cumplen TODAS las condiciones anteriores en el párrafo 3.04, la Ciudad debe ofrecer al cliente una o más opciones de pago alternativas. Ver párrafo 4.01.
 - b. Si un cliente no cumple TODAS las condiciones del párrafo 3.04, pero afirma que no puede pagar durante el período de pago normal, la Ciudad debe ofrecerle una o más opciones alternativas de pago. Ver párrafo 4.02.
- 3.06 **NO DEBE HABER DISCONTINUACIÓN DURANTE LA APELACIÓN.** Si un adulto en la residencia apela la factura del agua o una decisión adversa del Director de Finanzas con respecto a planes de pago alternativos, la Ciudad no debe suspender el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente.
- 3.07 **NO DEBE HABER SUSPENSIÓN O TARIFAS TARDÍAS DURANTE EL PLAN DE PAGO.** Si un cliente ha entrado en un plan de pago, la Ciudad no debe suspender el servicio residencial mientras el cliente cumpla con el plan de pago. La Ciudad no debe cobrar cargos por demora adicionales sobre el saldo vencido que está cubierto por el plan de pago del cliente mientras el cliente cumple con el plan de pago. Los cargos por demora se cobrarán en las facturas posteriores que se vuelvan morosas después de que el cliente ingrese en un plan de pago.

- 3.08 RESTAURACIÓN DEL SERVICIO. Cuando se interrumpe el servicio de agua, la Ciudad debe proporcionar al cliente información sobre cómo restaurar el servicio. Cuando un cliente (1) paga su saldo moroso en su totalidad o (2) celebra un acuerdo de pago alternativo aprobado con la Ciudad, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para volver a conectar el servicio de agua:
- a. El mismo día hábil durante el horario normal de atención de la Ciudad si la solicitud se realiza antes del mediodía, o
 - b. El siguiente día hábil durante el horario normal de atención de la ciudad.

4.0 OPCIONES ALTERNATIVAS DE PAGO PARA CUENTAS MOROSAS

4.01 OPCIONES DE PAGO PARA CLIENTES QUE CUMPLEN CON DETERMINADAS CONDICIONES. La Ciudad ofrecerá una o más de las siguientes opciones alternativas de pago a los clientes que cumplan TODAS las condiciones del párrafo 3.04. La Ciudad puede elegir qué opciones de pago ofrecer y los parámetros de esa opción de pago.

- a. EXTENSIÓN DE TIEMPO. A los clientes se les puede otorgar una extensión de tiempo de 5 días para pagar una factura morosa.
- b. PLAN DE PAGO DE AMORTIZACIÓN. Los clientes pueden ser aprobados para un plan de pago que amortice el saldo adeudado durante un período de 2 a 12 meses. El monto a amortizar debe incluir todos los montos vencidos en la cuenta y el cliente debe firmar un acuerdo de amortización.
 - i. PAGOS MÍNIMOS. Los planes de pago de amortización deben tener un pago mínimo mensual de \$ 20.00.
 - ii. DURACIÓN DEL PLAN DE PAGO DE AMORTIZACIÓN. Normalmente, el reembolso debe dar lugar a un reembolso total dentro de los 12 meses. La ciudad puede otorgar un período de reembolso más largo, hasta 12 meses, si considera necesario evitar dificultades innecesarias para el cliente según las circunstancias.
- c. PLAN DE PAGO REQUERIDO PREVIO A LA SUSPENSIÓN. Los clientes que deseen ingresar en una opción de pago alternativa deben hacer su solicitud a la Ciudad antes de que se suspenda el servicio de agua.

4.02 OPCIONES DE PAGO PARA TODOS LOS DEMÁS CLIENTES. A los clientes que no cumplan con todos los criterios en todas las condiciones del párrafo 3.04 y que

afirmen una incapacidad financiera para pagar en su totalidad durante el período de pago normal se les ofrecerá una o más de las siguientes opciones de pago. La Ciudad puede elegir qué opciones de pago ofrecer y los parámetros de esa opción de pago.

- a. **PAGOS DIFERIDOS O REDUCIDOS.** A los clientes se les puede otorgar una extensión de tiempo de 5 días para pagar una factura morosa.
 - b. **PLAN DE PAGO DE AMORTIZACIÓN.** Los clientes pueden ser aprobados para un plan de pago que amortice el saldo adeudado durante un período de 2 a 4 meses. El monto a amortizar debe incluir todos los montos vencidos en la cuenta y el cliente debe firmar un acuerdo de amortización.
 - i. **PAGOS MÍNIMOS.** Los planes de pago de amortización deben tener un pago mínimo mensual de \$20.00.
 - ii. **DURACIÓN DEL PLAN DE AMORTIZACIÓN.** Por lo general, el reembolso debe resultar en un reembolso total dentro de los 4 meses. La ciudad puede otorgar un período de reembolso más largo, hasta 12 meses, si considera necesario evitar dificultades innecesarias para el cliente según las circunstancias.
 - c. **PLAN DE PAGO REQUERIDO ANTES DE LA SUSPENSIÓN.** Los clientes que deseen ingresar en una opción de pago alternativa para evitar la interrupción del servicio deben presentar su solicitud a la Ciudad antes de que se suspenda el servicio de agua.
- 4.03 **REQUISITO PARA PAGAR LAS CUENTAS ATRASADAS.** Los clientes que participan en una opción de pago alternativa para cualquier factura atrasada deben continuar pagando todas las facturas posteriores en su totalidad y a tiempo. Si no lo hace durante 60 días o más, se suspenderá el servicio de agua después de un aviso de 5 días según el párrafo 4.04.
- 4.04 **PUBLICACIÓN DE 5 DÍAS.** El servicio no puede suspenderse antes de 5 días hábiles después de que la Ciudad publique un aviso final de intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:
- a. El cliente no cumple con un acuerdo de plan de pago alternativo para cargos morosos por 60 días o más.
 - b. Al llevar a cabo un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago, el cliente no debe pagar sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

5.0 DISPOSICIONES ESPECIALES PARA OCUPANTES RESIDENCIALES

- 5.01 AVISO POR ESCRITO. Para los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar, un parque de casas móviles con estructura residencial de unidades múltiples o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo que recibe un servicio medido individualmente, y si el propietario es el cliente registrado, entonces la Ciudad hará todos los esfuerzos de buena fe para informar los ocupantes residenciales, mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta se encuentre atrasada, ese servicio se terminará al menos 10 días antes de finalización. El aviso por escrito informará además al ocupante residencial que tiene derecho a convertirse en cliente, a quien luego se le facturará el servicio, sin que se le exija pagar ninguna cantidad que se deba a la cuenta morosa.
- 5.02 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO A LOS OCUPANTES. La Ciudad no tiene que poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley. Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con el departamento de agua de la Ciudad, la residencia y el comprobante de pago inmediato de la renta u otra obligación de crédito serán aceptables para la Ciudad durante el mismo período de tiempo, es un equivalente satisfactorio.
- 5.03 VERIFICACIÓN. En el caso de una vivienda unifamiliar separada, para renunciar al monto adeudado en la cuenta morosa, la Ciudad puede exigir que el ocupante que se convierte en cliente verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador, o agente de la vivienda. La verificación puede incluir un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con el Código Civil de 1962.

6.0 DISPOSICIONES ADICIONALES PARA CLIENTES DE BAJOS INGRESOS

- 6.01 Un cliente residencial se considerará de "bajos ingresos" a los fines de esta sección si algún miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.
- 6.02 Para los clientes de bajos ingresos, la Ciudad no establecerá una tarifa de reconexión durante las horas normales de operación superiores al monto permitido bajo la Ley de Protección contra el Cierre del Agua (\$ 50.00 actualmente, que se incrementará por CPI), que no exceda el costo real de la Ciudad si es menor. Para la reconexión durante horas no operativas, la Ciudad no

establecerá una tarifa de reconexión mayor que la cantidad permitida por la Ley de Protección contra el Cierre del Agua (\$ 150.00 actualmente, que se incrementará por CPI), que no exceda el costo real de la Ciudad si es menor.

- 6.03 La Ciudad renunciará a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses para clientes de bajos ingresos.

7.0 NOTIFICACIÓN DE TERCEROS DISPONIBLE

- 7.01 La Ciudad pondrá a disposición un servicio de notificación de terceros para clientes residenciales que tengan 65 años o más, o que sean adultos dependientes según se define en el párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 15610 del Código de Bienestar e Instituciones. Los clientes que cumplan con este criterio pueden solicitar este servicio de la Ciudad utilizando un formulario provisto por la Ciudad. El tercero debe dar su consentimiento por escrito.

- 7.02 Para los clientes que cumplen con los criterios de 7.01 y que solicitan inscribirse en el programa, la Ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente para recibir una notificación cuando la cuenta del cliente esté vencida y esté sujeta a cancelación. La notificación incluirá información sobre lo que se requiere para evitar la terminación del servicio. La notificación no obliga al tercero a pagar los cargos vencidos, ni impide ni retrasa la terminación del servicio.

8.0 FECHAS Y HORARIOS DE SUSPENSIÓN.

- 8.01 La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial los sábados, domingos, feriados legales o cualquier otro día que el Ayuntamiento esté cerrado. Además, en los días en que se puede suspender el servicio, dicha interrupción debe ocurrir antes del mediodía para que el cliente tenga la oportunidad de solicitar volver a conectar el servicio el mismo día