

CIUDAD DE ATWATER, CA
POLÍZA DE INTERRUPCIÓN DEL AGUA

Esta política enumera las acciones administrativas de la Ciudad de Atwater para la recolección de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, los cargos y la interrupción del servicio de agua. Esta poliza se pondrá a disposición del público en el sitio web de la ciudad. El Departamento de Finanzas de la Ciudad puede ser contactado por teléfono al (209) 357-6310 para discutir las opciones para evitar la terminación del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta poliza.

Como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, la ciudad se rige por el proyecto de ley del Senado No. 998, Ley de Protección Contra la Desconexión de Agua.

Cuenta Morosa

Las cuentas de agua del cliente se consideran morosas, si no se pagan en el quinto ^(5º) día del mes, después del período de servicio (mes de facturación). Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

1. Cuentas de Saldo Pequeño:

Cualquier saldo en una cuenta de \$20 o menos puede ser agregado a el siguiente período de facturación sin cargo por retraso o incurrir cobro adicional.

2. Aviso de delinciente:

Si el pago en una cuenta no se recibe antes de que se cierre la ventanilla, en el quinto (5º) día del mes siguiente al mes de facturación, se aplicará un cargo por retraso de \$2. La fecha de vencimiento y el cargo por retraso se mostrarán en la factura. Una vez que la factura se convierta en delinciente, el Departamento de Finanzas dará a la persona o entidad responsable del pago de la factura (referido como "cliente") un notificación de morosidad que indique que el servicio de agua se interrumpirá 60 días después de la factura original. El aviso de la morosidad se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta del cliente. La ciudad no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto que no ha sido mantenida actualizada por el cliente.

3. Exención de cargo tardío:

A petición del cliente, el Departamento de Finanzas de la Ciudad eliminará el cargo por retraso si hay circunstancias que califiquen y si el cargo por retraso no ha sido removido previamente.

4. Arreglos de pago:

El personal del Servicio de Atención al Cliente del Departamento de Finanzas de la Ciudad considerará las solicitudes de arreglo de pago de los clientes, que no puedan pagar por el servicio de agua, dentro del período de pago normal y antes de la

desconexión del agua. Los acuerdos pueden incluir pagos a plazos con el primer pago a plazos de al menos el 50% del saldo vencido. El acuerdo no será superior a seis (6) meses.

La ciudad considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud de arreglo de pago y tomará una determinación sobre si un acuerdo de pago está justificado para ayudar a los clientes que experimentan dificultades financieras como se define en SB 998, Sección 116910. Es posible que se requiera una prueba de las dificultades financieras. Véase el Apéndice A.

El Departamento de Finanzas de la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago si un cliente ha solicitado y firmado un acuerdo de pago o un acuerdo de pago alternativo. Los arreglos de pago que se extienden hasta el siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe ser por escrito y firmado por el cliente. Una primera cuota del 50% del saldo vencido del cliente se pagará en el momento de la firma. Un plan de amortización amortizará el saldo pendiente de pago durante un período que no exceda seis (6) meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados serán adicionales a, y sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y permanecer vigente a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar más amortización de ningún cargo posterior no pagado mientras paga cargos delincuentes de acuerdo con un plan de amortización.

5. Aviso de desconexión:

El Departamento de Finanzas de la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya sido moroso durante al menos 60 días. El Departamento de Finanzas dará al cliente una notificación de desconexión no menos de siete (7) días hábiles antes de la terminación del servicio por falta de pago. El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección de facturación designada en la cuenta. Si la dirección de facturación y la dirección del establecimiento a la que se presta servicio de agua son diferentes, se enviará un aviso por correo a la dirección de facturación y a la dirección de servicio.

El aviso de desconexión incluirá:

- ❖ Nombre y dirección del cliente
- ❖ Cantidad de morosidad
- ❖ Fecha en la que se requiere un acuerdo de pago o pago para evitar la desconexión del servicio de agua
- ❖ Descripción del proceso para solicitar un plan de pago alternativo
- ❖ Descripción del proceso para disputar o apelar la factura
- ❖ Número de teléfono del Departamento de Finanzas de la Ciudad y un enlace al sitio web a la Póliza de Descontinuación del Agua

a) **Aviso a inquilinos/ocupantes residenciales y clientes en una residencia unifamiliar**

El Departamento de Finanzas de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes que no son clientes de la ciudad, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está en mora y sujeto a desconexión al menos 10 días antes de que se apague el servicio de agua. El aviso por escrito informará al arrendatario/ocupante de que tiene derecho a convertirse en clientes de la ciudad de Atwater sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta de morosos, si están dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que el monto adeudado en la cuenta de morosidad sea eximido, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de contrato de alquiler.

b) ***Aviso a los inquilinos/ocupantes en un complejo Multi-Unidad***

El Departamento de Finanzas de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante notificación por escrito a cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión al menos 10 días antes de que se apague el servicio de agua. El aviso por escrito informará al arrendatario/ocupante de que tiene derecho a convertirse en clientes de la ciudad sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, si están dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes por el servicio de agua en la dirección(es) servida por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción del Departamento de Finanzas de la Ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Departamento de Finanzas de la Ciudad, de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, el Departamento de Finanzas de la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

Si el aviso de desconexión por escrito se devuelve por correo como no entregado, el Departamento de Public Works de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción por falta de pago.

6. Plazo de desconexión:

El pago de los cargos por servicio de agua por demora y los cargos asociados debe ser recibido por el Departamento de Finanzas de la Ciudad antes de las 4:00 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

7. Desconexión del Servicio de Agua por No Pago:

Si el pago no se recibe antes de la fecha límite de desconexión, el Departamento de Public Works de la Ciudad desconectará el servicio de agua. Al cliente se le cobrará una tarifa de servicio de \$20. La tasa de servicio estará sujeta a un ajuste anual por cambios en el índice de precios al consumidor a partir del 1 de enero de 2021 (como se indica en la SB 998).

8. Reconexión del Servicio:

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar el monto vencido, tarifas morosas y tarifas de servicio. El Departamento de Public Works de la Ciudad restaurará el servicio antes del fin del día, del día siguiente laboral, de cuando se recibió el pago.

El personal del Departamento de Public Works de la Ciudad que responde a las llamadas de servicio no puede cobrar el pago, pero le indicará al cliente que se ponga en contacto con el Departamento de Finanzas de la Ciudad.

El servicio de agua que esté activado por cualquier persona que no sea el personal del Departamento de Public Works de la Ciudad o sin la autorización del Departamento de Public Works de la Ciudad puede estar sujeto a multas o cargos adicionales. Cualquier daño que se produzca como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

9. Reconexión del servicio después del horario comercial:

Servicios restaurados por el Departamento de Public Works de la Ciudad después de las horas de trabajo programadas regularmente de Lunes a Viernes, fines de semana o días festivos se cobrarán una tarifa de reconexión por el trabajo después de las horas habituales que no exceda de \$150 según lo establecido por SB 998.

El servicio se restaurará después del horario regular si el cliente ha sido informado de la tarifa de reconexión después de las horas de trabajo programadas regularmente y ha pagado la tarifa. La tarifa de reconexión después de las horas de trabajo programadas regularmente es adicional a la tarifa de servicio y la tarifa por mora para una cuenta vencida. La tasa de reconexión después de las horas de trabajo programadas regularmente estará sujeta a un ajuste anual por cambios en el índice de precios al consumidor a partir del 1 de enero de 2021 (como se indica en la SB 998).

10. Notificación de disposición del cheque devuelto:

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, el Departamento de Finanzas de la Ciudad considerará que la cuenta no se pagó. El Departamento de Finanzas de la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para proporcionar un aviso de cortesía de cinco (5) días de desconexión del servicio debido a un cheque devuelto.

El servicio de agua se desconectará si el importe del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en o antes de la fecha especificada en el aviso de desconexión. Todos los pagos echos para redimir un cheque devuelto y para pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, con tarjeta de crédito o fondos certificados.

El pago con cheque no será permitido por un cliente si un cheque no negociable ha sido presente dos veces en 12 meses.

11. Cheques Devueltos para Cubrir Servicios que Fueron Desconectados

En el caso de que un cliente use un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Departamento de Public Works de la Ciudad restablezca el servicio, el Departamento de Public Works de la Ciudad puede desconectar rápidamente el servicio sin previo aviso. No se notificará la rescisión en el caso de un cheque no negociable que fue devuelto para el pago de cargos de agua que estuvieran sujetos desconexión.

Cualquier cliente que emita un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio desactivado por falta de pago deberá pagar en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados para restaurar el servicio.

12. Facturas en disputa:

Los clientes pueden llamar al Departamento de Finanzas de la Ciudad al (209) 357-6310 y pedir una explicación de una facturación, el Departamento de Finanzas de la Ciudad se esforzará por responder preguntas dentro de los 10 días hábiles de recibir sus preguntas. Si es imposible obtener una respuesta dentro de ese período de tiempo, el cliente será notificado del retraso.

Si después de esta revisión, el cliente todavía cree que la factura es incorrecta, el cliente puede solicitar una revisión de la factura por parte del Director de Finanzas de la Ciudad. El Director de Finanzas emitirá una decisión por escrito dentro de los 10 días hábiles después de recibir su solicitud o notificará al cliente el retraso.

El cliente puede apelar la decisión del Director de Finanzas por escrito al Gerente de la Ciudad, o su designado, dentro de los 10 días posteriores de la fecha de cuando dicha decisión fue mandada por correo. Dicha apelación se dirigirá al Gerente de la Ciudad de Atwater, 750 Bellevue Road, Atwater, California, 95301.

El Administrador de la Ciudad o el designado considerará todas las pruebas aportadas y notificará por escrito sus conclusiones y decisión en un plazo de 30 días hábiles.

La decisión del Gerente de la Ciudad o designado será definitiva.

Apéndice A

SB 998, Sección 116910. Es posible que se requiera una prueba de dificultades financieras para un plan de pago alternativo.

Para calificar para un plan de pago alternativo, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- ❖ El Cliente presenta una certificación del proveedor de atención primaria, tal como se define en la sección 14088(A)(1)(b) del Código de Bienestar e Instituciones, de que la interrupción del servicio sería una amenaza para la vida o supondría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de sitio donde se presta el servicio.
- ❖ El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio dentro del ciclo de facturación normal de la ciudad. Un cliente puede ser considerado financieramente incapaz de pagar si:
 1. Cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Pago Suplementario de Ingresos de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California (WIC); O
 2. El cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza.
- ❖ El Cliente se compromete a entrar en el plan de pagos alternativo ofrecido por la Ciudad, gobernado por las políticas aquí descritas.