

CIUDAD DE ATWATER, CA

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL AGUA

Esta política enumera las acciones administrativas de la Ciudad de Atwater para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, los cargos y la interrupción del servicio de agua. Esta política 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 política.

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 el Corte de Agua.

Cuenta morosa

Las cuentas de agua del cliente se consideran morosas si no se pagan antes del quinto (5to) día del mes siguiente al 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 transferido y agregado al siguiente período de facturación sin que se le cobre un cargo por pago atrasado o incurra en una acción de cobro adicional.

2. Aviso de morosidad:

Si el pago en una cuenta no se recibe al cierre de operaciones el quinto (5to) día del mes siguiente al mes de facturación, se cobrará un cargo por pago atrasado de \$ 2. La fecha de vencimiento y el cargo por pago atrasado se mostrarán en la factura. Cuando una factura se convierta en morosa, el Departamento de Finanzas entregará a la persona o entidad responsable del pago de la factura (en adelante, "cliente") un aviso de morosidad que indique que el servicio de agua se suspenderá 60 días después de que la factura original se haya convertido en morosa. El aviso de mora 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 haya sido mantenida actualizada por el cliente.

3. Exención de cargo por pago atrasado:

A solicitud del cliente, el Departamento de Finanzas de la Ciudad renunciará al cargo por pago atrasado si existen circunstancias que califiquen y si el cargo por pago atrasado no se ha renunciado previamente.

4. Modalidades de pago:

El personal de Servicio al Cliente del Departamento de Finanzas de la Ciudad considerará las solicitudes de arreglos de pago de los clientes que no pueden pagar el servicio de agua, dentro del período de pago normal y antes de la desconexión del agua. Los arreglos pueden incluir pagos a plazos con el primer pago a plazos de al menos el 50% del saldo vencido. El acuerdo no durará más de doce (12) meses, a menos que el Director de Finanzas o su designado haya establecido y aprobado otro plazo razonable.

La Ciudad considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud de acuerdo de pago y determinará si se justifica un acuerdo de pago para acomodar a los clientes que experimentan dificultades financieras según se define en SB 998, Sección 116910. Es posible que se requiera prueba de 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 celebrado un acuerdo de pago o un acuerdo de pago alternativo. Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo 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 puede ser debida en el momento de la firma. Un plan de amortización amortizará el saldo pendiente de pago restante durante un período que no exceda los doce (12) meses, a menos que el Director de Finanzas o su designado haya establecido y aprobado otro plazo razonable. 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 al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una amortización adicional de ningún cargo impago posterior mientras paga cargos atrasados de conformidad 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 estado en mora durante al menos 60 días. El Departamento de Finanzas entregará al cliente un aviso 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 de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua son diferentes, se enviará un aviso por correo tanto a la dirección de facturación como a la dirección de servicio.

El aviso de desconexión incluirá:

- ❖ Nombre y dirección del cliente
- ❖ Cantidad de morosidad
- ❖ Fecha en la que se requiere el pago o el acuerdo de 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 un proyecto de ley

- ❖ Número de teléfono del Departamento de Finanzas de la Ciudad y un enlace al sitio web de la Política de Descontinuación del Agua

a) ***Aviso a inquilinos/ocupantes residenciales no 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 un aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión al menos 10 días antes de que se corte el servicio de agua. La notificación por escrito informará al inquilino / ocupante que tiene derecho a convertirse en clientes de la Ciudad de Atwater sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, si está dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que se renuncie al monto adeudado en la cuenta morosa, el inquilino / ocupante debe proporcionar verificación del arrendamiento en forma de un contrato de alquiler.

b) ***Aviso a inquilinos/ocupantes en un complejo de unidades múltiples***

El Departamento de Finanzas de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso 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 corte el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino / ocupante que tiene derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se le exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, si está dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en las direcciones atendidas por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción del Departamento de Finanzas de la Ciudad, o si existe 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 entregable, el Departamento de Obras Públicas 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. Fecha límite de desconexión:

El pago de todos los cargos por servicio de agua morosos y las tarifas asociadas 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 impago:

Si el pago no se recibe antes de la fecha límite de desconexión, el Departamento de Obras Públicas de la Ciudad desconectará el servicio de agua. Al cliente se le cobrará

una tarifa de servicio de \$ 20. La tarifa 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 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, las tarifas morosas y las tarifas de servicio. El Departamento de Obras Públicas de la Ciudad restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago.

El personal del Departamento de Obras Públicas de la Ciudad que responde a las llamadas de servicio no tiene permitido cobrar el pago, pero le indicará al cliente que se comunique con el Departamento de Finanzas de la Ciudad.

El servicio de agua que es encendido por cualquier persona que no sea el personal del Departamento de Obras Públicas de la Ciudad o sin autorización del Departamento de Obras Públicas de la Ciudad puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

9. Reconexión del servicio después del horario comercial:

El servicio restablecido después de que el Departamento de Obras Públicas de la Ciudad programe regularmente las horas de trabajo de lunes a viernes, fines de semana o días festivos se le cobrará una tarifa de reconexión fuera del horario laboral que no exceda los \$150 según lo establecido por SB 998. El servicio se restablecerá después del horario comercial regular si el cliente ha sido informado de la tarifa de reconexión fuera del horario laboral y ha pagado la tarifa. La tarifa de reconexión fuera del horario de atención es adicional a la tarifa de servicio y la tarifa de mora para una cuenta vencida. La tarifa de reconexión fuera del horario de atención 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 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 la cuenta no pagada. 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 monto 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 montos pagados para canjear un cheque devuelto y para pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

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

11. Cheques devueltos para el servicio previamente desconectado:

En el caso de que un cliente entregue un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Departamento de Obras Públicas de la Ciudad restablezca el servicio, el Departamento de Obras Públicas de la Ciudad puede desconectar el servicio de inmediato sin previo aviso. No se dará aviso de terminación en el caso de un cheque no negociable licitado para el pago de tarifas de agua que estaban sujetas a 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. Proyectos de ley controvertidos:

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 posteriores a la recepción. 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 aún 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 Financiero emitirá una decisión por escrito dentro de los 10 días hábiles posteriores a la solicitud o notificará al cliente sobre el retraso.

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

El Administrador de la Ciudad o su designado considerará todas las pruebas proporcionadas y notificará por escrito sus hallazgos y decisiones dentro de los 30 días hábiles.

La decisión del Administrador de la Ciudad o su designado será definitiva.

Apéndice A

SB 998, Sección 116910. Es posible que se requiera prueba de dificultades financieras para un calendario de pagos alternativo.

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

- ❖ El cliente presenta una certificación de proveedor de atención primaria, según se define en la sección 14088 (A) (1) (b) del Código de Bienestar e Instituciones, de que la interrupción del servicio pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio.
- ❖ El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio dentro del ciclo normal de facturación 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, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños; o
 2. El cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.
- ❖ El Cliente acepta entrar en el calendario de pago alternativo ofrecido por la Ciudad, regido por las políticas descritas en este documento.