

NOMBRE DE LA DIRECTIVA: POLÍTICA DE DESCONEXIÓN DE AGUA RESIDENCIAL	AUTORIDAD: CIUDAD DE WESTMORLAND
APLICACIÓN: GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO DE LEY DEL SENADO N° 998 RELATIVO A LA INTERRUPCIÓN DEL AGUA RESIDENCIAL PARA PERSONAS QUE NO SE PUEDEN PAGO.	FECHA DE APROBACIÓN: marzo 15, 2023

## **POLÍTICA de DESCONEXIÓN DE AGUA residencial**

### **I. PROPÓSITO**

El propósito de esta Política de Desconexión de Agua Residencial ("Política") es establecer pautas para la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago, de conformidad con el Proyecto de Ley del Senado No. 998. La política no se aplica a la terminación del servicio a petición del cliente de agua residencial o a la terminación por parte de la Ciudad de Westmorland ("Ciudad") debido a Acciones no autorizadas de un cliente residencial o no residencial, como cuentas comerciales.

La Política estará disponible para el público en el sitio web de Internet de la Ciudad y se proporcionará por escrito a pedido. Esta Política también estará disponible en español y en cualquier otro idioma hablado por al menos el diez (10) por ciento de las personas que residen en la Ciudad.

Los clientes residenciales deben comunicarse con la Ciudad al (760) 344-3411 para discutir las opciones para evitar la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago bajo los términos y condiciones de esta Política.

### **II. PROCEDIMIENTOS**

1. Requisitos para discontinuar el servicio de agua residencial: La Ciudad no puede interrumpir el servicio de agua residencial bajo las siguientes circunstancias:
  - A. Si el cliente ha estado en mora en cualquier cantidad menos de sesenta (60) días calendario consecutivos.
  - B. Durante el proceso de apelación oportuno de una factura de servicios públicos según lo dispuesto en la Sección 3 a continuación.
  - C. Si las condiciones de 4.A.(i). Certificación de proveedor de atención primaria o 4.A.(ii). La Declaración de Hogar de Bajos Ingresos se ha cumplido y el cliente cumple con los requisitos de un acuerdo de pago alternativo que incluye el pago de la factura actual a su vencimiento.
2. Ciudad Contacto con el cliente:

- A. Un representante de la Ciudad se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono

o notificación por escrito, no menos de siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio por falta de pago.

- B. El aviso escrito de morosidad y discontinuación inminente, "Aviso de morosidad" se enviará por correo a los clientes nombrados en la cuenta. Si la dirección postal del cliente (s) no es la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio, el Aviso de morosidad también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio, dirigido al "Ocupante".
  - C. Si la Ciudad se comunica con el cliente nombrado a cuenta por teléfono, se ofrecerá a proporcionar la Política de la Ciudad al cliente y también a discutir opciones para evitar la interrupción del servicio para Falta de pago.
  - D. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y el aviso por escrito se devuelve como no entregable, un representante de la Ciudad hará un "Esfuerzo de buena fe" visitar la residencia y publicar esta Política y Aviso de morosidad (en un idioma utilizado por el cliente, si se conoce) en un lugar prominente y visible colocándolo en un colgador de puerta.
3. Proceso formal para apelar o impugnar el pago en una cuenta existente:
- A. Cualquier cliente residencial adulto que impugne el pago de una factura de servicios públicos debido a supuestos montos incorrectos de consumo y/o cargos por servicio puede apelar la factura de servicios públicos. La apelación puede presentarse incluso si la cantidad es morosa. El cliente que presente la apelación deberá presentar por escrito marcando "APELACIÓN DE FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS" en el documento, y debe incluir lo siguiente: Fecha, Nombre del cliente, Número de cuenta, Dirección de ubicación, Dirección postal, Atrasado Amount, Fecha de notificación de morosidad y el motivo de la apelación para iniciar el proceso de apelación. NO HAY TARIFA para la apelación. Todas las facturas u otras pruebas se adjuntarán al documento y deben estar firmadas por el adulto responsable del pago de la cuenta.
  - B. La Apelación debe presentarse a más tardar quince (15) días calendario después de la fecha de Notificación de Moro o de recepción de la factura, según corresponda.
  - C. La solicitud de apelación será revisada por la Ciudad. La Ciudad concederá o denegará la apelación y puede establecer términos de pago dentro de diez (10) días calendario posteriores a la recepción de una Apelación completa. La decisión de la Ciudad será definitiva.
  - D. La Ciudad no suspenderá los servicios residenciales por falta de pago mientras esté pendiente una apelación. La presentación de una apelación no detiene el cobro de facturas de agua que no han sido apeladas.
  - E. Si se rechaza la apelación y no se establecen condiciones de pago, el pago debe realizarse dentro de los treinta (30) días calendario de la decisión escrita de la Ciudad.
4. Posponer la interrupción del servicio residencial por falta de pago:
- A. La Ciudad no suspenderá el servicio residencial si se cumplen TODAS las

siguientes condiciones:

- (i). Certificación de proveedor de atención primaria: El cliente o inquilino del cliente presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria (como se define en la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones) de que la interrupción del servicio residencial poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones en las que

Se proporciona servicio residencial.

- (ii). Declaración de hogar de bajos ingresos: Se considerará que el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o California Special El Programa de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés, Niños o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza (consulte también la Sección 7).
- (iii). Acuerdo de pago alternativo u otro: El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con esta Política. y proporciona una solicitud firmada de "Pago alternativo" por escrito.

B. Donde todas las condiciones de la Sección 4.A. La Ciudad seleccionará y ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones: amortización del saldo impago, participación en un calendario de pagos alternativo, reducción parcial o total del saldo impagado o un aplazamiento temporal del pago.

C. La Ciudad puede discontinuar el servicio de agua residencial cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique el "Aviso final de desconexión" en un lugar prominente y visible de la propiedad utilizando un colgador de puerta donde

- (i). El Cliente no cumple con la opción de pago durante sesenta (60) días calendario consecutivos o más.
- (ii). Al realizar la opción de pago, el cliente no paga los cargos actuales por servicio residencial durante sesenta (60) días calendario o más.

#### 5. Modalidades de pago alternativas:

##### A. Acuerdo de amortización :

- (i). Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación también se consideran un plan de amortización, que debe ser por escrito y firmado por el cliente.
- (ii). Las opciones de pago deben resultar del reembolso del saldo pendiente dentro de los doce (12) meses a partir de la fecha original de la factura. La Ciudad puede otorgar un período de reembolso más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades excesivas al cliente en función de las circunstancias del caso individual.
- (iii). En general, los reembolsos amortizados u otros se combinarán con, y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente .

B. El cliente debe cumplir con los términos de la opción de pago, así como pagar la factura de agua vigente.

- (i). El Cliente no puede solicitar la amortización adicional de ningún impago adicional

cargo mientras se pagan cargos atrasados de conformidad con un plan de amortización.

(ii). El Cliente está en incumplimiento si no se realiza ningún pago a los cargos de servicio residencial actuales durante sesenta (60) días calendario o más y las disposiciones de notificación de la Sección 2 anterior no se aplicarán antes de la desconexión.

(iii). El pago con un cheque rechazado se considera falta de pago a partir de la fecha del cheque.

C. Programa de pago alternativo : Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un "Programa de pago alternativo" temporal para evitar cargos por pagos atrasados o interrupciones del servicio. La Ciudad revisará la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la recepción de una solicitud completa. La decisión de la Ciudad es definitiva.

D. Plan para pagos diferidos o reducidos: Cualquier persona de aduanas residenciales puede solicitar una prórroga de tiempo para pagar cargos atrasados o abordar cargos que pueden volverse morosos debido a la incapacidad de pagar. Se puede solicitar una extensión de pago por escrito o por teléfono a la Ciudad. Esta solicitud debe ser presentada a la Ciudad antes de la fecha de morosidad. Cualquier prórroga concedida será válida hasta el día 15 del mes siguiente al mes en que se generaron los avisos de morosidad o en la fecha especificada aprobada por la Ciudad. Se aplica el cargo por mora de \$10 dólares. El saldo total de la cuenta más el cargo de \$ 10 dólares se pagará en su totalidad en o antes de la fecha otorgada para la extensión para evitar la interrupción del servicio.

E. Cargos atrasados: La Ciudad puede renunciar al cargo por morosidad cuando la persona presenta una razón buena y suficiente de que la falta de pago de cualquier factura de agua antes de la fecha de morosidad fue causada por una razón. más allá del control del cliente.

#### 6. Pago de agua entre propietario e inquilino :

Las siguientes pautas se aplican cuando existe una relación propietario-inquilino entre los inquilinos residenciales y el propietario , gerente o agente de la vivienda y el propietario, gerente o agente es el cliente del servicio de agua y no tiene o no puede pagar por el servicio de agua.

A. Si la Ciudad proporciona servicio residencial medido individualmente al propietario, la Ciudad hará todo lo posible de buena fe para informar a los inquilinos cuando la cuenta del propietario esté atrasada que El servicio se cancelará al menos diez (10) días calendario antes de la terminación. El aviso informará además a los inquilinos que tienen derecho a convertirse en clientes y los detalles de dicho acuerdo de servicio, como a quién, se facturará el servicio, sin que sea necesario. para pagar cualquier cantidad que pueda deberse en la cuenta morosa. Este aviso será entregado por colgador de puerta.

B. La Ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los inquilinos

residenciales a menos que cada ocupante esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las reglas y tarifas de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los inquilinos residenciales están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico legalmente disponible para la Ciudad que termina selectivamente el servicio a aquellos inquilinos que no han cumplido con los requisitos de las reglas y tarifas de la Ciudad, el La ciudad hará servicio



Disponibles para aquellos inquilinos que hayan cumplido con esos requisitos.

- (i). Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con la Ciudad, residencia y prueba de pronto pago de alquiler u otra obligación de crédito aceptable para la Ciudad para ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.
  - (ii). Cualquier inquilino residencial que se convierta en cliente de la Ciudad cuyos pagos de arrendamiento o alquiler incluyan cargos por el servicio de agua residencial, donde esos cargos no se indiquen por separado, puede deducir del contrato de arrendamiento o pago de alquiler cada pago de todos los cargos razonables pagados a la Ciudad por esos servicios.
- C. En el caso de viviendas unifamiliares independientes donde el propietario es el cliente del agua, la Ciudad puede hacer cualquiera de los siguientes en cuanto a los inquilinos:
- (i). Dar aviso de terminación al menos siete (7) días calendario antes de la terminación por falta de pago del servicio de agua.
  - (ii). Para evitar el pago del monto atrasado por parte del inquilino, la Ciudad requerirá que un inquilino que se convierta en cliente verifique que el cliente de cuenta moroso registrado es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler o un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad. Si el inquilino cumple con este requisito, el ocupante evitará la responsabilidad de pagar el monto adeudado en la cuenta morosa.

#### 7. Restablecimiento del servicio residencial de agua:

- A. Para restablecer o continuar el servicio de agua que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión más todos los cargos atrasados o tener un acuerdo de pago aprobado en archivo. La Ciudad reconectará el servicio tan pronto como sea posible.
- B. El servicio de agua que sea encendido por cualquier persona que no sea el personal de la Ciudad estará 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.
- C. Clientes de bajos ingresos: Cuando el cliente demuestre a la Ciudad que el ingreso familiar está por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza, la Ciudad hará lo siguiente:
  - (i). Establezca una tarifa de reconexión de servicio para encender entre el horario comercial del Ayuntamiento en \$ 50 dólares y durante las horas no operativas en \$ 125 dólares. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor (Riverside, todos los consumidores urbanos) a partir del 1 de enero de 2021.

- (ii). Renunciar a los cargos por intereses de demora en las facturas morosas cada doce (12) meses.

- (iii). Clientes domésticos de bajos ingresos: provisiones adicionales. Se considerará que el cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea federal de pobreza si cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario Estatal/Estatal El Programa de Pago Suplementario, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Infantes y Niños o el custosomer declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
8. Informes: La Ciudad informará el número de interrupciones anuales del servicio residencial por falta de pago en el sitio web de Internet de la Ciudad y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.