

Anexo B

Política de Interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

Política de Interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

Propósito

La Ciudad de Santa Paula (la “Ciudad”) reconoce que todos los californianos tienen derecho a agua segura, accesible y asequible según lo declarado por la Sección 106.3 del Código Estatal del Agua. En el caso de que una factura de agua entre en mora, la Ciudad aplicará la siguiente Política de interrupción por falta de pago (“Política”). Esta Política incluye un plan de pagos diferidos o reducidos, planes de pagos alternativos, un mecanismo formal para que un cliente pueda impugnar o apelar una factura, y un número de teléfono para que un cliente se comunice con el fin de analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

Alcance

Esta Política se aplica a todos los usuarios del servicio de agua residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con otras reglas, normativas o políticas de la Ciudad, esta Política prevalecerá.

Política

La Ciudad notificará a los clientes residenciales de una inminente interrupción del servicio de agua residencial debido a la falta de pago de los cargos de agua según lo establecido en esta política. El servicio de agua residencial no se interrumpirá por falta de pago hasta que se cumplan las tres condiciones siguientes:

- 1) Los cargos por agua están en mora durante al menos sesenta (60) días;
- 2) El titular de la cuenta y/o los ocupantes han sido notificados de esta política por escrito no menos de diez (10) días hábiles antes de la interrupción del servicio; y
- 3) El titular de la cuenta cumple con lo siguiente:
 - (a) no obtuvo o mantuvo un acuerdo de pago o un plan de pagos alternativo con la División de Facturación de Servicios Públicos durante 60 días o más; o
 - (b) no impugnó o apeló oportunamente los cargos de agua a la División de Facturación de Servicios Públicos y no pagó los cargos de agua por 60 días o más.

Cargos de agua en mora

Todos los usuarios de la Ciudad pagarán un cargo mensual por servicio y uso de agua. Los cargos se volverán morosos el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento. Todas las facturas del servicio de agua deben pagarse en o antes del día 19 del mes, según lo establecido por la sección 55.06 del Código Municipal de Santa Paula.

La Ciudad cortará el suministro del servicio de agua en el caso de los cargos que se han

vuelto morosos por un período no menor a sesenta (60) días. Se aplicará un cargo por servicio de bloqueo a la cuenta de cualquier servicio de agua interrumpido por falta de pago de cargos en mora. La Ciudad dejará aviso de corte de servicio con información sobre cómo restablecer el servicio de agua.

Notificación de la interrupción de los servicios debido a la falta de pago

La Ciudad notificará por escrito y por teléfono sobre los cargos en mora al cliente registrado y/u ocupante, en un tiempo no menor a quince (15) días antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago. Si la Ciudad no se comunica con el cliente por teléfono o el aviso por escrito es devuelto como no entregable, la Ciudad hará un "esfuerzo de buena fe" para visitar la residencia y dejar aviso de la interrupción inminente por falta de pago y una copia de esta política para la interrupción del servicio de agua residencial. Después del corte, la Ciudad proporcionará a los clientes afectados la información sobre cómo restablecer los servicios residenciales de agua.

Cuando la Ciudad proporcione servicios residenciales de agua medidos individualmente, la Ciudad debe proporcionar a los inquilinos y residentes de casas móviles un aviso por escrito antes de interrumpir el servicio debido a la falta de pago por parte de su propietario.

Aviso escrito

Deberá entregarse una notificación por escrito, ya sea por correo o por entrega personal. En el caso de aquellos titulares de cuentas que reciben una factura de servicios públicos en papel, se enviará un aviso a la dirección postal del titular de la cuenta y a la dirección del servicio, si las direcciones no coinciden. Cuando no sea posible la utilización del correo de los Estados Unidos, la entrega personal será a la dirección del servicio, y el aviso se dejará en un lugar visible o donde el personal de campo pueda publicar el aviso de forma segura.

El aviso se proporcionará al cliente e incluirá lo siguiente:

- a) nombre y dirección del cliente;
- b) el monto adeudado;
- c) el plazo para realizar un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio;
- d) una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la facturación;
- e) una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un plan de pagos diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos en mora;
- f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- g) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

Aviso telefónico

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente registrado o con una persona adulta que viva en la dirección del servicio, en persona o por teléfono, al menos siete (7) días hábiles antes del corte de suministro. La Ciudad

ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta Política y discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de una amortización u otro acuerdo de pago alternativo.

Publicación de la notificación en la dirección del servicio

Si la Ciudad no puede ponerse en contacto en persona o por teléfono con el cliente o una persona adulta que viva en la dirección del servicio, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de interrupción inminente del servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso y la copia de esta Política se dejarán en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso incluirá:

- i. nombre y dirección del cliente;
- ii. el monto adeudado;
- iii. fecha en la que se deben realizar los pagos, o un acuerdo de plan de pago, para evitar el corte de suministro;
- iv. el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- v. el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

Plan de pagos alternativo

La Ciudad ofrece acuerdos de pago o planes de pago alternativos. Los acuerdos de pago o planes de pago alternativos sólo pueden hacerse entre la Ciudad y el titular de la cuenta. Los acuerdos de pago no pueden exceder el pago completo del saldo vencido por más de 30 días a partir de la fecha de vencimiento original. Una vez acordado, un acuerdo de pago o un plan de pago alternativo no puede ser ampliado o modificado. Un acuerdo de pago o un plan de pago alternativo se considerará nulo y sin efecto si alguna parte del mismo no se cumple durante 60 días o más, o si los cargos por agua de las facturas posteriores no se pagan durante 60 días o más.

Si el cliente ha aceptado un plan de pago alternativo, el servicio no se interrumpirá siempre que el titular de la cuenta también presente la siguiente información en la fecha indicada en el aviso:

- a) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la interrupción del servicio de agua será una amenaza para la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio residencial;
- b) El cliente demuestra que no es apto financieramente para pagar el servicio

residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. El cliente se considerará financieramente no apto para pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) cualquier miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal; y

c) El cliente está dispuesto a entrar en una amortización de los cargos en mora.

En el caso de cualquier cliente que cumpla con todos los requisitos anteriores, la Ciudad ofrecerá al cliente la amortización del saldo no pagado. El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido los requisitos anteriores. Una vez recibida la documentación del cliente, la Ciudad la revisará dentro de los siete (7) días siguientes y: (1) notificará al cliente de los términos de amortización seleccionados por la Ciudad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en la amortización; (2) solicitará información adicional del cliente; o (3) notificará al cliente que no cumple con los requisitos.

La documentación puede enviarse al Departamento de Finanzas, ubicado en 970 Ventura Street, Santa Paula CA; o por correo electrónico a ub@spcity.org. Una vez recibidos los formularios antes mencionados, un representante de la ciudad se pondrá en contacto con el titular de la cuenta dentro de los 15 días hábiles siguientes y le ofrecerá entrar en un acuerdo de pago por escrito a través de los formularios proporcionados por la Ciudad.

Impugnar o apelar los cargos de agua

Un titular de una cuenta puede impugnar o apelar la exactitud de los cargos o la responsabilidad del cliente para el pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la factura de disputa que contiene los cargos. Los cargos por agua pueden ser impugnados o apelados presentando una solicitud por escrito ante el Técnico de Contabilidad de Facturación de Servicios Públicos (Utility Billing Accounting Technician), ubicado en 970 Ventura Street, Santa Paula, CA. Asuntos como la calidad del servicio, las tarifas de servicio o los términos y condiciones de un acuerdo de pago o un plan de pago alternativo no pueden ser impugnados o apelados ante la División de Facturación de Servicios Públicos.

Cargos de agua subsiguientes

Los cargos posteriores facturados después de aquellos que forman parte de un acuerdo de pago o plan de pago alternativo, y que no sean pagados durante 60 días, serán motivo para el corte de suministro del servicio de agua por falta de pago. Los cargos subsiguientes de agua no serán elegibles para un acuerdo de pago o plan de

pago alternativo si un acuerdo de pago o plan de pago alternativo para una factura anterior ya está en vigencia.

Restablecimiento del servicio

Después de que el servicio haya sido interrumpido por falta de pago, la División de Facturación de Servicios Públicos proporcionará información al titular de la cuenta sobre el restablecimiento del servicio de agua residencial. El restablecimiento estará sujeto al pago de cualquier cantidad vencida, incluidos los cargos atrasados; las tarifas de servicio de bloqueo y desbloqueo aplicables; y un depósito en garantía, si así lo requiere la Ciudad.

Disposiciones de políticas diversas

Idioma: esta política estará disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento o más personas dentro del área de servicio del sistema.

Contacto: un representante de la Ciudad está disponible para hablar con los titulares de cuentas durante el horario comercial regular en el (805) 933-4211, para discutir esta política, así como las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

Publicación de la política: la Ciudad publicará esta política en el sitio web de la Ciudad.

Sistemas para reportar interrupciones: la División de Facturación de Servicios Públicos informará el número de interrupciones del servicio de agua anuales por falta de pago en el sitio web de la Ciudad e informará a la Junta de Control de Recursos Hídricos del Estado.

Aplicabilidad de la política: esta política no se aplica al corte de suministro de un servicio por parte de la Ciudad por ningún otro propósito. La Ciudad se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por violaciones a las ordenanzas, reglas o normativa de la Ciudad distintas a la falta de pago.