

Declaración de Política
Declaración de Política No:313
Categoría: Gestión Financiera
Asunto: Política de Desconexión Residencial

Adoptada: 21 de enero del 2020
Revisada:

Propósito

El propósito de esta política (la Política de Desconexión Residencial) es establecer pautas para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, de conformidad con el Proyecto de Ley del Senado No. 998 (codificado como Código de Salud y Seguridad Secciones 116900 y siguientes) a partir del 1 de febrero del 2020.

La política no aplica para

1. la terminación del servicio de agua por petición del cliente de servicio de agua residencial o por parte de la Ciudad debido a acciones no autorizadas de un cliente residencial; o
2. cuentas no residenciales, tales como las cuentas comerciales.

La Política de Desconexión Residencial estará disponible para el público en el Sitio Web de Internet de la Ciudad y se proporcionará por escrito, previa solicitud.

Esta política estará disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano y cualquier otro idioma hablado por lo menos por el diez (10) ciento de las personas que residen en la ciudad

Los clientes residenciales deben comunicarse con la División de Servicio al Cliente de la Ciudad de El Centro al (760) 337-4510 para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago según los términos y condiciones de esta política.

Procedimientos

1. Requisitos para Descontinuar el Servicio de Agua Residencial: La Ciudad no podrá interrumpir el servicio de agua residencial bajo las siguientes circunstancias:

- 1.1 Si el cliente ha estado en mora por cualquier cantidad menor a sesenta (60) días naturales consecutivos.
- 1.2 Durante el proceso de apelación oportuna de una factura de servicios públicos según lo dispuesto en la Sección 3 a continuación
- 1.3 Si se cumplen las condiciones de 4.1 (a) o (b) a continuación (Proveedor de Atención Primaria o Declaración de Hogar de Bajos Ingresos) y el cliente cumple con los requisitos de un acuerdo de pago alternativo, incluyendo el pago de la factura actual a su vencimiento.

2. Contacto de la Ciudad con el Cliente:

- 2.1 Un representante del Departamento de Finanzas de la Ciudad se pondrá en contacto con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito, no menos de siete (7) días hábiles antes de interrumpir el servicio por falta de pago.

2.2 El aviso escrito de morosidad y de interrupción inminentes, "Aviso de Morosidad", se enviará por correo al cliente o clientes nombrados en la cuenta. Si la dirección postal del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, el Aviso de Morosidad también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, dirigida a "Ocupante". (Véase la Prueba Documental "A" para el Aviso de Morosidad).

2.3 Si la Ciudad se pone en contacto con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono, ofrecerá proporcionar la Política de Desconexión Residencial de la Ciudad al cliente y también se ofrecerá a discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago.

2.4 Si la Ciudad no logra ponerse en contacto con el cliente o con un adulto que vive en la residencia por teléfono, y la notificación por escrito se devuelve, un representante de la ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y publicar esta Política de Desconexión y el Aviso de Morosidad (en un idioma utilizado por el cliente, si se conoce) en un lugar prominente y visible en la puerta.

3. Proceso Formal para Apelar o Impugnar el Pago en una Cuenta Existente

3.1 Cualquier cliente residencial adulto que impugne el pago de una factura de servicios públicos debido a supuestos montos de consumo incorrectos o montos por cargos por servicio puede apelar la factura de servicios públicos. La apelación puede ser presentada incluso si la cuenta es morosa. El cliente que presente la apelación utilizará el "Formulario de Solicitud de Apelación" para iniciar el proceso de apelación. El formulario está disponible en el sitio web de la Ciudad o en el Departamento de Finanzas. No hay ningún cargo por la apelación. (Véase la Prueba Documental "B" para el Formulario de Solicitud de Apelación). Todas las facturas u otras pruebas deben adjuntarse al formulario y debe estar firmado por el adulto responsable del pago de la cuenta.

3.2 El Formulario de Solicitud de Apelación debe presentarse a más tardar dentro de los quince (15) días naturales después de la fecha de Notificación Morosidad o de recepción de la factura, cualquiera que sea aplicable.

3.3 El Formulario de Solicitud de Apelación será revisado por el Director de Finanzas o su designado/a. El Director de Finanzas concederá o denegará la apelación y podrá establecer los términos de pago dentro de los 10 días naturales siguientes a la recepción de un Formulario de Solicitud de Apelación completo. La decisión del Director de Finanzas será definitiva.

3.4 La Ciudad no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago mientras esté pendiente una apelación. La presentación de una apelación no detendrá el cobro de las facturas de servicio de agua que no han sido apeladas.

3.5 Si se deniega la apelación y no se establecen condiciones de pago, el pago debe efectuarse en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la decisión escrita del Director de Finanzas.

4. Aplazamiento la Interrupción del Servicio Residencial por Falta de Pago:

4.1 La Ciudad no interrumpirá el servicio residencial si se cumplen todas las siguientes condiciones:

a. Certificación del Proveedor de Atención Primaria:

El cliente, o un 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) que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o supondrá una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la localidad donde se presta el servicio residencial.

b. Declaración de Hogar de Bajos Ingresos:

Se considerará que el cliente está financieramente imposibilitado para pagar por el servicio residencial si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORK.s, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso suplementario de seguridad/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California, o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento de nivel de pobreza federal. (Véase también la Sección 7 a continuación).

c. Acuerdo Alternativo u otro Acuerdo de Pago:

El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de acuerdo con esta política y proporciona un Formulario de Solicitud de Acuerdo Pago Alternativo firmado (como se establece en la Prueba Documental "C" ").

4.2 Cuando se cumplan todas las condiciones de la Sección 4.1, el Director de Finanzas seleccionará y ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones: amortización del saldo vencido, participación en un calendario de pago alternativo, una reducción parcial o total del saldo vencido o un aplazamiento temporal del pago.

4.3 La Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua residencial cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique el "Aviso Final de Desconexión" (Prueba Documental "D") en un lugar prominente y visible de la propiedad utilizando aviso en la puerta, donde

a. El cliente no cumple con la opción de pago durante sesenta (60) días naturales consecutivos o más.

b. Cuando al adoptar la opción de pago, el cliente no paga sus cargos actuales de servicio residencial durante sesenta (60) días naturales o más.

5. Acuerdos de Pago Alternativos:

5 .1 Acuerdo de Amortización:

a. Los acuerdos de pago que se extienden hasta el siguiente período de facturación también se consideran un plan de amortización, que deben ser por escrito y firmados por el cliente.

b. La opción de pagos debe ser el resultado del pago del saldo pendiente dentro de los 12 meses siguientes a la fecha original de la factura. El Director de Finanzas puede conceder un período de pagos más amplio si encuentra que el período más amplio es necesario para evitar dificultades indebidas para el cliente en función de las circunstancias del caso individual.

c. En general, los pagos amortizados u otros se combinarán con, y son sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente.

5.2 El cliente debe cumplir con los términos de la opción de pagos, así como pagar su factura de servicio de agua actual.

a. El cliente no podrá solicitar la amortización de ningún cargo adicional no pagado mientras paga cargos morosos de conformidad con un plan de amortización.

b. El cliente está en incumplimiento si no paga sus cargos actuales de servicio residencial durante sesenta (60) días naturales o más y las disposiciones de notificación de la Sección 2 anterior no se aplicarán antes de la desconexión.

c. El pago con un cheque sin fondos se considera como incumplimiento de pago a partir de la fecha del cheque.

5.3 Programa de Pagos Alterno

Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un "Programa de Pago Alterno" temporal para evitar cargos por mora o interrupción del servicio. El Director de Finanzas revisará la solicitud y tomará una determinación sobre si el acuerdo de pago está garantizado dentro de los 10 días naturales siguientes a la recepción de una solicitud completa. La decisión del Director de Finanzas es definitiva.

5.4 Plan de Pagos diferidos o Reducidos

Cualquier cliente residencial puede solicitar una extensión de tiempo para el pago de cargos morosos o de cargos que pueden llegar a ser morosos debido a la incapacidad de pagar. Puede solicitar un formulario de extensión de pago al Representante de Servicio al Cliente en el mostrador de la División de Servicio al Cliente. Dicho formulario debe completarse y presentarse al Director de Finanzas antes de la fecha de morosidad. Cualquier prórroga otorgada será válida hasta el día 15 del mes siguiente al mes en que se generó el aviso de moroso o en la fecha especificada aprobada por el Director de Finanzas. El cargo por morosidad de \$10.00 dólares es aplicable. El saldo total de la cuenta más el cargo de \$10.00 dólares se pagará en su totalidad en o antes de la fecha otorgada para la extensión para evitar la interrupción del servicio.

5.5 Cargos por Morosidad: El Director financiero podrá eliminar el cargo por morosidad cuando la persona presente una razón buena y suficiente por la que la falta de pago de alguna factura de agua antes de la fecha de morosidad, haya sido por una razón fuera de su control.

6. Pago de Agua por parte del Propietario-Inquilino

Las siguientes condiciones se aplican cuando existe una relación arrendador-inquilino entre los inquilinos residenciales y el propietario, gerente u operador de la vivienda; y el propietario, gerente u operador es el cliente

del servicio de agua y no ha pagado o no puede pagar por ese servicio de agua.

6.1 Si la Ciudad proporciona un servicio residencial medido individual al arrendador, la Ciudad hará todo lo posible para informar a los inquilinos cuando la cuenta del arrendador esté en riesgo de terminación al menos diez (10) días naturales antes de la terminación. El aviso informará además a los inquilinos sobre su derecho a convertirse en clientes y los detalles de dicho acuerdo de servicio, tales como a quién se facturará el servicio, sin que se les exija pagar cantidad alguna que pueda estar pendiente de pago en la cuenta morosa. (Véase la Prueba Documental "E"). El aviso se colocará en la puerta.

6.2 La ciudad no está obligada a ofrecer el servicio a disposición de los inquilinos residenciales a menos que cada ocupante acepte los términos y condiciones de servicio y que 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 pueden asumir la responsabilidad del pago de los cargos a la cuenta subsiguientes a satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico legal disponible para que la Ciudad termine selectivamente el servicio a aquellos inquilinos que no hayan cumplido con los requisitos de las reglas y tarifas de la ciudad, la Ciudad ofrecerá el servicio a disposición de aquellos inquilinos que si hayan cumplido con esos requisitos.

a. Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con la Ciudad, la residencia y el comprobante de pago a tiempo de alquiler u otra obligación de crédito aceptable para la Ciudad por ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

b. Cualquier inquilino residencial que se convierta en un cliente de la Ciudad cuyos pagos de arrendamiento o alquiler incluyen cargos por servicio de agua residencial, donde esos cargos no se indiquen por separado; puede deducir del pago de arrendamiento o alquiler cada pago de los cargos razonables pagados a la ciudad por esos servicios.

6.3 En el caso de una vivienda unifamiliar independiente en la que el propietario sea el cliente de servicio de agua, la Ciudad podrá realizar cualquiera de las siguientes acciones en cuanto a los inquilinos:

a. Dar aviso de la terminación al menos siete (7) días naturales antes de la terminación por falta de pago del servicio de agua.

b. Con el fin de evitar el pago de la cantidad de morosa por parte del inquilino, el Departamento de Finanzas exigirá a un inquilino que se convierta en cliente que verifique que el cliente de la cuenta morosa del registro es o fue el propietario, gerente 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 adeudo en la cuenta de morosa.

7. Restablecimiento del Servicio de Agua Residencial:

7.1 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 morosos o tener un acuerdo de pago

aprobado en el archivo. La ciudad reconectará el servicio tan pronto como sea posible.

7.2 El servicio de agua que sea activado por cualquier persona que no sea del personal de la Ciudad puede ser sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que se produzca como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

7.3 Clientes de Bajos Ingresos: Cuando el cliente demuestre al Director de Finanzas que los ingresos del hogar están por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la Ciudad hará lo siguiente:

a. Establecer una tasa de servicio de reconexión durante el horario de trabajo del Representante de Servicios Públicos (Utility Field Representative) en veinticinco dólares (\$25), no más de cincuenta dólares (\$50) y durante las horas no operativas del Representante de Servicios Públicos, la tasa se fijará en cien dólares (\$100), pero no excederá los ciento cincuenta dólares (\$150). Las tasas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor (índice de San Diego, todos Consumidores Urbanos) a partir del 1 de enero de 2021.

b. Cancelar los cargos por intereses en las facturas morosas una vez cada 12 meses.

c. Clientes de Hogar de Bajos Ingresos - provisiones adicionales. Se considerará que el cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORK.s, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Pago Suplementario de Ingresos de Seguridad Ingreso/Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

8. Informes: La Ciudad informará del número de discontinuaciones anuales del servicio residencial por falta de pago en el sitio web de la Ciudad y a los Recursos Hídricos Estatales