

NOMBRE DE LA POLÍTICA: POLÍTICA SOBRE LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA RESIDENCIAL	AUTORIDAD: CIUDAD DE IMPERIAL
SOLICITUD: GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO DE LEY DEL SENADO N.º 998 RELACIONADO CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO	FECHA DE APROBACIÓN: 18 de marzo de 2020 Acta resolutive: F18

POLÍTICA SOBRE LA DESCONEXIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA RESIDENCIAL

I. OBJETIVO

La Política sobre la desconexión del servicio de suministro de agua residencial (“Política”) tiene como objetivo establecer las pautas referidas a la desconexión del servicio de suministro de agua residencial por falta de pago de conformidad con el Proyecto de ley del Senado N.º 998. La política no se refiere a la terminación del servicio solicitada por el cliente del servicio de suministro de agua residencial ni a la terminación por parte de la ciudad de Imperial (“ciudad”) debido a actos no autorizados cometidos por un cliente residencial o no residencial, como por ejemplo cuentas comerciales.

La Política estará a disposición del público en el sitio web de la ciudad (www.cityofimperial.org) y debe entregarse por escrito a pedido. Esta Política también estará disponible en español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y todo otro idioma que hable al menos el diez (10) por ciento de las personas que residen en la ciudad.

Los clientes residenciales deben comunicarse con la División de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad al teléfono (760) 355-1247 con el fin de discutir opciones para evitar la desconexión del servicio de suministro de agua residencial por falta de pago de conformidad con los términos y las condiciones de esta Política.

II. PROCEDIMIENTOS

1. Requisitos para suspender el servicio de suministro de agua residencial: la ciudad no puede suspender el servicio de suministro de agua residencial en las siguientes circunstancias:
 - A. Si el cliente adeuda importes inferiores a sesenta (60) días corridos consecutivos.
 - B. Durante el proceso de apelación oportuna de una factura de servicios públicos tal como se establece en la sección 3 a continuación.
 - C. Si se cumple con las condiciones de 4.A. (i) Certificación de proveedor de atención médica primaria o 4.A (ii) Declaración de hogar con bajos ingresos y el cliente cumple con los requisitos de un acuerdo de pago alternativo, incluso el pago de la factura actual en su fecha de vencimiento.
2. Contacto de la ciudad con el cliente:

- A. Un representante del Departamento de Servicios Administrativos de la ciudad debe comunicarse con el cliente cuyo nombre aparece en la cuenta por teléfono o mediante el envío de aviso escrito no menos de siete (7) días hábiles antes de la suspensión del servicio por falta de pago.
 - B. El aviso escrito de falta de pago y suspensión inminente, “Aviso de incumplimiento” se enviará por correo al cliente cuyo nombre aparece en la cuenta. Si el domicilio postal del cliente no es el domicilio de la propiedad donde se presta el servicio, el Aviso de incumplimiento también debe enviarse a este último y dirigirse al “Ocupante”.
 - C. Si la ciudad se comunica con el cliente cuyo nombre aparece en la cuenta por teléfono, debe poner a su disposición la Política de la ciudad y también discutir opciones para evitar la suspensión del servicio por falta de pago.
 - D. Si la ciudad no puede comunicarse con el cliente o con algún adulto que ocupe la residencia por teléfono y el aviso escrito llega rechazado porque no se pudo entregar, un representante de la ciudad hará un “esfuerzo de buena fe” y visitará la residencia para colocar esta Política y el Aviso de incumplimiento (en el idioma del cliente, si lo conoce) en un lugar visible de la puerta.
3. Proceso formal de apelación o impugnación del pago de una cuenta existente:
- A. Los clientes residenciales adultos que impugnen el pago de una factura de servicios públicos aduciendo consumo o cargos de servicio incorrectos pueden apelar dicha factura. La apelación debe presentarse aunque se adeuda el importe objeto de ella. El cliente que presenta la apelación debe enviarla por escrito y colocar la frase “APELACIÓN DE FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS” en el documento. Además, debe incluir la siguiente información: fecha, nombre del cliente, número de cuenta, domicilio de la residencia, domicilio postal, importe en mora, fecha del aviso de incumplimiento y las causas que lo llevaron a iniciar el proceso de apelación. La apelación es GRATUITA. Deben adjuntarse las facturas u otras pruebas al documento y este debe estar firmado por el adulto responsable del pago de la cuenta.
 - B. La apelación debe enviarse a más tardar quince (15) días corridos posteriores a la fecha del Aviso de incumplimiento o de recepción de la factura, la que corresponda.
 - C. El Director de Servicios Administrativos de la ciudad, o la persona que este designe, analizará la solicitud de apelación y la aceptará o rechazará. También puede fijar términos y condiciones de pago dentro de los diez (10) días corridos posteriores a la recepción de una apelación completa. La decisión del Director de Servicios Administrativos es final.
 - D. La ciudad no puede suspender los servicios residenciales por falta de pago mientras haya una apelación en trámite. La presentación de una apelación no interrumpe el cobro de facturas que no se hayan apelado.
 - E. Si se rechaza la apelación y no se establecen términos y condiciones de pago, el pago vence dentro de los treinta (30) días corridos posteriores a la decisión escrita del Director de Servicios Administrativos.

4. Aplazamiento de la suspensión del servicio residencial por falta de pago:

A. La ciudad no suspenderá el servicio residencial si se cumple con TODAS las condiciones que se indican a continuación:

(i). Certificación de proveedor de atención médica primaria: el cliente o su arrendatario envían a la ciudad la certificación de proveedor de atención médica primaria (según lo definido en el artículo 14088 del Código de Bienestar e Instituciones) donde consta que la suspensión del servicio residencial pondrá en riesgo la vida o será una amenaza grave para la salud o seguridad de un residente de la vivienda donde se presta el 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 de su hogar en la actualidad recibe alguno de los programas CaIWORK, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa Estatal de Pago Suplementario o Programa de Nutrición Suplementario Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal (leer también la sección 7).

(iii). Acuerdo alternativo u otros acuerdos de pago: el cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido de conformidad con esta Política y entrega una solicitud escrita firmada de "Pago alternativo".

B. Cuando se cumpla con todas las condiciones indicadas anteriormente en la sección 4.A, el Director de Servicios Administrativos seleccionará y ofrecerá al cliente una o más de las opciones que aquí se detallan: amortización del saldo impago, participación en un programa de pago alternativo, reducción total o parcial del saldo impago o diferimiento temporal del pago.

C. La ciudad puede suspender el servicio de suministro de agua residencial cinco (5) días hábiles después de haber colocado el "Aviso final de desconexión" en algún lugar visible de la puerta de la propiedad si:

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

(ii). El cliente acepta la opción de pago, pero no paga los cargos actuales del servicio residencial durante sesenta (60) días corridos o más.

5. Acuerdos de pago alternativos:

A. Acuerdo de amortización:

(i). Los acuerdos de pago que se extienden al siguiente período de facturación también se consideran planes de amortización. Por ello, deben consignarse por escrito y llevar la firma del cliente.

- (ii). Las opciones de pago deben derivar en el pago del saldo adeudado dentro de los doce (12) meses posteriores a la fecha original de la factura. El Director de Servicios Administrativos puede conceder un período de pago mayor si lo considera necesario para evitar que el cliente sufra privaciones indebidas dadas las circunstancias del caso en particular.
 - (iii). En general, los pagos amortizados u otros se combinarán con la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente y estarán sujetos a ella.
 - B. El cliente debe cumplir con los términos y las condiciones de la opción de pago y, además, abonar la factura del servicio de suministro de agua actual.
 - (i). El cliente no puede solicitar otra amortización para el pago de cargos adeudados mientras abona los cargos en mora en virtud de un plan de amortización.
 - (ii). Se considera que el cliente incurre en incumplimiento si no paga los cargos actuales del servicio residencial durante sesenta (60) días corridos o más. En ese caso, no se aplicarán las disposiciones sobre envío de aviso de la sección 2 antes de la desconexión.
 - (iii). Pagar con un cheque rechazado se considera incumplimiento de pago a la fecha consignada en el cheque.
 - C. Programa de pago alternativo: los clientes que no puedan pagar el servicio de suministro de agua dentro del período de pago normal pueden solicitar un “Programa de pago alternativo” temporal para evitar los cargos por mora o la suspensión del servicio. El Director de Servicios Administrativos analizará la solicitud y determinará si autoriza el acuerdo de pago dentro de los diez (10) días corridos posteriores a la recepción de una solicitud completa. La decisión del Director de Servicios Administrativos es final.
 - D. Plan de pago diferido o reducido: los clientes residenciales pueden solicitar una prórroga para pagar saldos en mora o cargos que incurrirán en mora debido a su incapacidad de pago. La prórroga del pago puede solicitarse por escrito o por teléfono a la División de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad. Dicha solicitud debe enviarse al Director de Servicios Administrativos antes de la fecha de incumplimiento. Las extensiones otorgadas serán válidas hasta el 15.º día del mes posterior al mes en que se generó el aviso de incumplimiento o en la fecha que apruebe el Director de Servicios Administrativos. Puede aplicarse un cargo por mora de \$50 dólares. El saldo total de la cuenta más el cargo de \$50 dólares deben abonarse en su totalidad en la fecha de prórroga otorgada o antes para evitar la suspensión del servicio.
 - E. Cargos por mora: el Director de Servicios Administrativos puede renunciar al cargo por mora si la persona presenta motivos válidos y suficientes de que el incumplimiento en el pago de las facturas de suministro de agua obedeció a motivos fuera del control del cliente.
- 6. Pago del servicio de suministro de agua por parte de propietarios-arrendatarios:

Las siguientes pautas se aplican cuando existe una relación de propietario-arrendatario entre los arrendatarios de la vivienda y su propietario, administrador o agente y estos últimos son los clientes del servicio de suministro de agua y no pagan o no pueden pagar dicho servicio.

- A. Si la ciudad otorga servicio residencial con medidor individual al propietario, esta hará todos los esfuerzos de buena fe que estén a su alcance para informar a los arrendatarios la terminación del servicio cuando la cuenta del propietario esté en mora al menos diez (10) días corridos antes de proceder a la terminación. En este aviso también se debe informar a los arrendatarios que tienen derecho a ser clientes y se debe consignar los detalles de dicho acuerdo de servicio (como por ejemplo la persona a quien se le facturará el servicio) sin tener que pagar ningún importe adeudado de la cuenta en mora. Este aviso se colocará en la puerta de la vivienda.

- B. La ciudad no está obligada a ofrecer el servicio a los arrendatarios residenciales a menos que cada ocupante acepte los términos y las condiciones del servicio y cumpla con los requisitos legales y las normas y tarifas de la ciudad. Sin embargo, si uno o más arrendatarios residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad por el pago de los cargos posteriores de la cuenta a satisfacción de la ciudad o si esta dispone de algún medio físico legal para terminar de manera selectiva el servicio de los arrendatarios que no hayan cumplido con los requisitos de las normas y tarifas de la ciudad, la ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que sí hayan cumplido con dichos requisitos.
 - (i). Si se solicita servicio previo durante un período como condición para abrir una cuenta con la ciudad, la residencia y el comprobante de pago oportuno del arrendamiento u otra obligación crediticia aceptable para la ciudad durante dicho período son equivalentes satisfactorios.
 - (ii). Los arrendatarios residenciales que pasen a ser clientes de la ciudad cuyo pago del arrendamiento incluya los cargos del servicio de suministro de agua residencial y si dichos cargos no se indican aparte, pueden deducir del importe del arrendamiento el pago de todos los cargos razonables que se abonen a la ciudad por dichos servicios.

- C. En el caso de viviendas unifamiliares independientes donde el propietario es el cliente del servicio de suministro de agua, la ciudad puede tomar las siguientes medidas en relación con los arrendatarios:
 - (i). Enviar aviso de terminación al menos siete (7) días corridos antes de la terminación por falta de pago del servicio de suministro de agua.
 - (ii). Para que el arrendatario no tenga que pagar el importe en mora, el Departamento de Servicios Administrativos le exigirá que se registre como cliente para verificar que el cliente con cuenta en mora es o era el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otras cosas, un contrato de arrendamiento, recibos de pago del arrendamiento o algún documento gubernamental que indique que el ocupante arrienda el inmueble. Si el arrendatario cumple con este requisito, el ocupante evitará la responsabilidad de tener que pagar el importe adeudado de la cuenta en mora.

7. Reconexión del servicio de suministro de agua residencial:

- A. Para restablecer o continuar el servicio de suministro de agua desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar un cargo de reconexión más todos los cargos por mora o, de lo contrario, contar con un acuerdo de pago aprobado. La ciudad debe reconectar el servicio tan pronto como sea práctico.
 - B. La habilitación del servicio por parte de personas ajenas al personal de la ciudad estará sujeta a multas u otros cargos o tarifas. Los daños que se produzcan debido a la restauración no autorizada del servicio son responsabilidad del cliente.
 - C. Clientes de bajos ingresos: si el cliente demuestra ante el Director de Servicios Administrativos que el ingreso familiar se ubica por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la ciudad realizará lo siguiente:
 - (i). Fijará una tarifa de reconexión del servicio para restaurarlo entre el horario de atención del Departamento de Servicios Públicos de \$50 dólares y de \$125 dólares si se realiza en otro horario. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a ajustes anuales por cambios en el Índice de precios al consumidor (Riverside, todos los consumidores urbanos) a partir del 1 de enero de 2021.
 - (ii). No aplicará los cargos de intereses en cuentas en mora una vez cada doce (12) meses.
 - (iii). Otras disposiciones referidas a clientes de hogares con bajos ingresos. Se considerará que el cliente residencial tiene un ingreso inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal si algún miembro del hogar es en la actualidad beneficiario de programas como CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso Estatal de Seguridad Suplementario /Programa Estatal de Pago Complementario o Programa de Nutrición Suplementario Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.
8. Informes: la ciudad debe informar la cantidad de desconexiones anuales del servicio residencial por falta de pago en el sitio web de la ciudad y ante la Junta de Control de Recursos Acuíferos del Estado.