

CIUDAD DE LEMOORE
POLÍTICA SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. Propósito

Esta política se ha establecido para cumplir con el Proyecto de Ley del Senado 998, conocido como la “Ley de Protección contra la Desconexión del Agua” y aprobado por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018 (Secciones 116900, et seq. del Código de Salud y Seguridad de California). Esta Política estará disponible en el sitio web de la Ciudad de Lemoore. El Departamento de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad puede ser contactado por teléfono al (559) 924-6744 ext. 715 para discutir las opciones para evitar la desconexión del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

2. Fecha de entrada en vigor

Esta política entrará en vigor el 1 de febrero de 2020.

3. Idiomas publicados

Esta política y los avisos escritos requeridos en esta política estarán disponibles y publicados en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de agua de la Ciudad.

4. Requisitos previos a la interrupción del servicio de agua residencial

- A. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que un cliente haya estado en mora durante al menos 60 días. No menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, la Ciudad se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o mediante un aviso por escrito.
- B. Cuando la Ciudad se comunique con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono de conformidad con el subpárrafo (A), el personal se ofrecerá a proporcionar esta política por escrito al cliente. El personal de la Ciudad se ofrecerá a discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluyendo, pero no limitado a, programas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y petición de revisión y apelación de facturas.
- C. Cuando la Ciudad se comunique con el cliente nombrado en la cuenta mediante un aviso por escrito de conformidad con el subpárrafo (A), el aviso por escrito de morosidad de pago e interrupción inminente se enviará por correo al cliente a su dirección de registro. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua residencial, dirigida al “Residente actual”. El aviso incluirá, pero no se limitará a, toda la siguiente información en un formato claro y legible:
 - (i) El nombre y la dirección del cliente.
 - (ii) El monto de la morosidad.
 - (iii) La fecha en que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio de agua residencial, que será de 60 días a partir de la fecha en que la factura se convirtió en morosa, a menos que se extienda a discreción del Gerente General.
 - (iv) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos atrasados.

- (v) Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de las facturas.
- (vi) Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos atrasados por servicio de agua residencial.
- (vii) El número de teléfono de la Ciudad y un enlace web a la política escrita de la Ciudad.

5. Requisitos de notificación de buena fe

- A. 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 es devuelto por correo como no entregable, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible de, un aviso de interrupción inminente del servicio de agua residencial por falta de pago y la política de la Ciudad sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.
- B. Si el cliente busca la revisión o apelación de su factura, el cliente se comunicará con la Ciudad antes de la fecha de vencimiento del pago y la Ciudad lo investigará. Si la investigación no resulta en una resolución aceptable para el cliente, el cliente podrá solicitar la revisión del Asistente del Administrador de la Ciudad y posteriormente podrá apelar al Consejo Municipal. La Ciudad proporcionará un aviso por escrito de la hora y el lugar de la apelación al menos siete (7) días antes de la reunión del Consejo Municipal. La decisión del Consejo Municipal es inapelable. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial mientras la apelación esté pendiente.

6. Prohibición de suspensión del servicio de agua residencial

- A. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - (I) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define ese término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, de que la interrupción del servicio de agua residencial será potencialmente mortal o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio de agua residencial.
 - (II) El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considerará que el cliente no puede pagar financieramente el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si cualquier miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
 - (III) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos atrasados.
- B. Si se cumplen todas las condiciones enumeradas anteriormente, la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
 - (i) Amortización del saldo impago.
 - (ii) Participación en un programa de pagos alternativo.
 - (iii) Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
 - (iv) Aplazamiento temporal del pago.

- C. El Asistente del Administrador de la Ciudad está autorizado a determinar a cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo 6.B se compromete el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago siempre que el reembolso de cualquier saldo pendiente restante ocurra dentro de los 12 meses, y estipulando además que el Asistente del Administrador de la Ciudad sólo podrá aprobar una reducción parcial o total del saldo impago si dicha reducción puede financiarse con ingresos del fondo general que el Consejo Municipal haya aprobado y transferido explícitamente al presupuesto del Fondo de Aguas para ese propósito.
- D. El servicio de agua residencial podrá suspenderse, pero no antes de los 5 días hábiles después de que la Ciudad publique un aviso final de su intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad, bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:
 - (I) El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un programa de pagos alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos atrasados durante 60 días o más.
 - (II) Al realizar un acuerdo de amortización, un programa de pagos alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos atrasados, el cliente no paga sus cargos actuales por servicio de agua residencial durante 60 días o más.

7. Restablecimiento del servicio de agua

- A. Si la Ciudad suspende el servicio de agua residencial por falta de pago, proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio de agua residencial. Para un cliente residencial que demuestre a la Ciudad que el ingreso familiar está por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la Ciudad deberá hacer lo siguiente:
 - (I) Establecer una tarifa de reconexión del servicio para la reconexión durante las horas normales de operación en una cantidad que no exceda los cincuenta dólares (\$50), o el costo real de la reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio de agua residencial durante horas no operativas, la Ciudad establecerá una tarifa de reconexión del servicio que no exceda de ciento cincuenta dólares (\$150), o el costo real de la reconexión durante horas no operativas si es menor. El monto máximo de \$50 para la reconexión durante las horas de operación y \$150 durante las horas no operativas estará sujeto a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021. La Ciudad utilizará el promedio del área de Los Ángeles y el área de San Francisco para determinar el aumento en el Índice de Precios al Consumidor.
 - (II) Eximir los cargos por intereses en las facturas morosas una vez cada 12 meses.
- B. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal si cualquier miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

8. Servicios que involucran relaciones entre propietarios e inquilinos

- A. Si la Ciudad proporciona servicio de agua residencial con un medidor individual a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de varias unidades y una casa móvil, y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta esté en mora, de que el servicio será suspendido al menos 10 días antes de la suspensión. La notificación por escrito informará además a los ocupantes de la residencia de que tienen derecho a convertirse en.

clientes, a quienes se facturará el servicio, sin que se les exija el pago de ninguna cantidad que pueda ser adeudada en la cuenta morosa

- B. La Ciudad no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, reglas y regulaciones de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, incluidos los requisitos que pueden incluir, entre otros, el pago de un depósito de \$180 y la presentación de una solicitud de servicio de la Ciudad para que el Asistente del Administrador de la Ciudad, o designado, pueda evaluar si la Ciudad está convencida de que los solicitantes residenciales pueden cumplir con los términos y condiciones de servicio, o si existe un medio físico legalmente disponible para que la Ciudad termine selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales con los cuales que la Ciudad esté satisfecha de que puedan cumplir con los términos y condiciones de servicio.

9. Requisitos de presentación de informes

La Ciudad informará anualmente del número de suspensiones del servicio residencial por incapacidad de pago en el sitio web de la Ciudad y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

10. Limitaciones de esta Política

Nada en esta política restringe, limita o perjudica la capacidad de la Ciudad para suspender el servicio a un cliente por razones distintas a las explícitamente establecidas en esta política, incluidas, entre otras, las acciones no autorizadas por parte del cliente.

11. Los clientes podrán apelar la cantidad establecida en cualquier factura por el servicio de agua residencial.

- A. El cliente tiene derecho a iniciar una apelación de cualquier factura o cargo emitido por la Ciudad. Dicha solicitud debe hacerse por escrito y entregarse en la oficina de la Ciudad a más tardar quince días después de la emisión de la factura o cargo. Las apelaciones serán escuchadas por el Asistente del Administrador de la Ciudad. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua al cliente durante el proceso de apelación.