

Ciudad de Seaside

Departamento de Aguas

Política de corte de servicio

Propósito/ Antecedentes:

Esta política enumera las acciones administrativas del Departamento de Aguas de la Ciudad de Seaside (en adelante "Departamento de Aguas de la Ciudad") para el cobro de cuentas pendientes, incluidas las notificaciones, la asignación de tarifas y la interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Departamento de Aguas de la Ciudad. El Departamento de Agua de la Ciudad puede ser contactado por teléfono al (831) 899-6715 para discutir las opciones para evitar la terminación del servicio de agua por falta de pago en los términos de esta política.

Texto de la directiva:

Como sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, el Departamento de Agua de la Ciudad se rige por la Ley del Senado n° 998.

Cuenta atrasada:

El Municipio de la Ciudad de Seaside ha establecido que el período de facturación del agua sea el vigésimo (20) día del mes siguiente al mes de prestación del servicio y considera las facturas de agua en retraso si no se pagan en la fecha de vencimiento que aparece en la factura del servicio. Las siguientes normas se aplicarán al cobro de las cuentas morosas:

- 1. Cuentas de saldo pequeño:** Cualquier saldo de una factura de 20 \$ o menos puede trasladarse y añadirse al siguiente periodo de facturación sin que se aplique un recargo por demora ni se emprendan otras acciones de cobro.
- 2. Aviso de delincuencia:** Si el pago de una factura no se recibe antes del cierre del siguiente ciclo de facturación, puede aplicarse un recargo por demora. La fecha de vencimiento y el recargo por demora se indicarán en un lugar visible de la factura. El representante del Departamento de Aguas de la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para ponerse en contacto con la persona o entidad responsable del pago (en lo sucesivo, "cliente") antes de imponer la tasa por demora. El contacto se basará en el método de contacto preferido designado por el cliente. Si no se designa ningún método, se utilizará la información de contacto disponible. Cuando una factura se convierta en delincuente, el Departamento de Agua dará al cliente un aviso de morosidad indicando que el servicio de agua se interrumpirá después de sesenta (60) días. El aviso de incumplimiento se enviará a la dirección postal indicada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso por correo a la dirección de servicio y dirigido al "ocupante". El Departamento de Aguas de la Ciudad no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto que el cliente no haya mantenido actualizada.
- 3. Exención del pago de la tasa de demora:** A petición del cliente, el Departamento de Aguas de la Ciudad renunciará al cargo por demora si existen circunstancias atenuantes y al cliente se le ha aplicado un cargo por demora en el pago no más de una vez en los seis (6) meses anteriores.

4. Acuerdo de pago alternativo: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período normal de pago puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por demora o interrupción del servicio. El Departamento de Aguas de la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago si el cliente ha solicitado y suscrito un acuerdo de pago alternativo y se están efectuando los pagos previstos en dicho acuerdo. Los acuerdos de pago que se extiendan hasta el siguiente periodo de facturación se considerarán un plan de amortización, que deberá constar por escrito y estar firmado por el cliente. En el momento de la firma deberá abonarse un anticipo del veinte (20) por ciento del saldo pendiente del cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo impagado restante en un periodo no superior a doce (12) meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura habitual del cliente. El cliente deberá cumplir las condiciones del plan de amortización y mantenerse al corriente de los cargos que se devenguen en cada periodo de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar una nueva amortización de los cargos impagados posteriores mientras esté pagando los cargos en mora de conformidad con un plan de amortización.

5. Primer aviso de desconexión: El Departamento de Aguas de la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días. El Departamento de Aguas entregará al cliente un primer aviso de desconexión al menos siete (7) días hábiles antes de la terminación del servicio por falta de pago. El primer aviso de desconexión por escrito se enviará a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso por correo a la dirección de servicio y dirigido al "Ocupante". El primer aviso de desconexión por escrito incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
- Importe adeudado
- Fecha en la que se requiere el pago o acuerdos de pago para evitar la finalización del servicio
- Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización
- Descripción del proceso para reclamar o recurrir una factura
- Número de teléfono del Departamento de Aguas de la Ciudad y un enlace web a la política de cobro por escrito del Departamento de Aguas de la Ciudad.

a) Aviso a inquilinos residenciales/ocupantes en una residencia con contador individual: El Departamento de Agua de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté en atraso y sujeta a desconexión por lo menos diez (10) días antes de que se corte el servicio de agua. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en cliente del Departamento de Aguas de la Ciudad sin que se le exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección.

Para que la cantidad adeudada en la factura sea condonada, el inquilino/ocupante deberá presentar un contrato de alquiler o un justificante de pago del alquiler.

- b) Notificación a los inquilinos/ocupantes de un complejo de varias unidades abastecidas a través de un contador principal:
El Departamento de Agua de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso escrito colgado en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión por lo menos diez (10) días antes de que se corte el servicio de agua. La notificación escrita informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en cliente del Departamento de Aguas de la Ciudad sin que se le exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos subsiguientes por el servicio de agua en la(s) dirección(es) servida(s) por el contador maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción del Departamento de Agua de la Ciudad, o si existe un medio físico, legalmente disponible para el Departamento de Agua de la Ciudad, de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos para el servicio, el Departamento de Agua de la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con dichos requisitos.

Si el primer aviso de desconexión por escrito es devuelto a través del correo como imposible de entregar, el Departamento de Agua de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de desconexión por falta de pago. Además, se hará un esfuerzo de buena fe para ponerse en contacto con el cliente a través de un método de contacto preferido si está disponible (teléfono o correo electrónico).

6. Notificación final de desconexión: El incumplimiento de las condiciones de un plan de amortización durante sesenta (60) días o más, o la falta de pago de los gastos corrientes del servicio residencial durante sesenta (60) días o más, dará lugar a la emisión de un aviso de desconexión definitiva. El aviso de desconexión definitiva se entregará en forma de colgante en la puerta de la vivienda con al menos cinco (5) días laborables de antelación a la interrupción del servicio.

7. Llamada de cortesía de veinticuatro (24) horas: El Departamento de Aguas de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente con 24 horas de antelación la desconexión del servicio de agua por falta de pago. El medio de notificación será por el método de contacto preferido (teléfono o correo electrónico). La llamada de cortesía de veinticuatro (24) horas se entiende totalmente como una cortesía y el hecho de que el Departamento de Aguas no envíe la notificación o de que el cliente no la reciba no constituirá una razón aceptable para el impago o el retraso de la desconexión.

8. Plazo de desconexión: Todos los cargos por servicio de agua en delincuencia y los honorarios asociados deben ser recibidos por el Departamento de Agua de la Ciudad antes de las 5:00 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito. Un matasellos en un pago enviado por correo no constituirá el cumplimiento de la fecha y hora límite.

9. Corte del servicio de agua por falta de pago: El Departamento de Aguas de la Ciudad desconectará el servicio de agua apagando, y en algunos casos bloqueando, el contador. Antes de desconectar el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso de incumplimiento, un primer aviso de desconexión, un aviso de desconexión final y una llamada de cortesía de veinticuatro (24) horas. Se cobrará al cliente una cuota para restablecer el servicio en el sistema de facturación, independientemente de si el contador se ha desconectado físicamente. El contador se bloqueará en la posición de apagado si no se recibe el pago en un plazo de 7 días a partir de la desconexión inicial.

10. Notificación de pago devuelto: Al recibir un cheque sin fondos como pago del servicio de agua u otros cargos, el Departamento de Agua de la Ciudad considerará la cuenta cómo no pagada. El Departamento de Agua de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para proporcionar un aviso de cortesía de 48 horas de la terminación del servicio debido a un cheque devuelto. El medio de notificación será telefónico. Si no se puede localizar al cliente, se hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso en la dirección del servicio. El servicio de agua se desconectará si el importe del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en o antes de la fecha especificada en el aviso de rescisión. Todas las cantidades pagadas para canjear un cheque devuelto y para pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

11. Cheques devueltos por servicios previamente desconectados: En el caso de que un cliente ofrezca un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y el Departamento de Agua de la Ciudad restablezca el servicio, el Departamento de Agua de la Ciudad puede desconectar inmediatamente el servicio sin dar más aviso. No se dará aviso de terminación con 48 horas de anticipación en el caso de un cheque no negociable emitido para el pago de cargos de agua que estaban sujetos a interrupción. Cualquier cliente que emita un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio cortado por falta de pago deberá pagar en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados para restablecer futuras desconexiones del servicio durante un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.

12. Restablecimiento del servicio: Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una cuota de restablecimiento de \$50.00. El Departamento de Agua de la Ciudad se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier cantidad vencida y cargos morosos atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de agua que sea abierto por cualquier persona que no sea personal del Departamento de Agua de la Ciudad o sin autorización del Departamento de Agua de la Ciudad puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que se produzca como resultado del restablecimiento

no autorizado del servicio será responsabilidad del cliente.

13. Restablecimiento del servicio fuera del horario comercial: El servicio restablecido después de las 5:00 p.m. de lunes a viernes, fines de semana o días festivos tendrá un cargo por restablecimiento fuera de horario que no excederá \$150.00. El servicio no se restablecerá después del horario de atención habitual a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento fuera del horario de atención habitual y haya firmado un acuerdo en el que reconoce la tarifa y se compromete a ponerse en contacto con la oficina de facturación del Departamento de Agua de la Ciudad a más tardar al mediodía del siguiente día hábil para pagar la tarifa correspondiente. La cuota de restablecimiento fuera de horario se suma a la cuota de restablecimiento normal y a la cuota de demora por cuenta vencida. El personal del Departamento de Agua de la Ciudad que responda a las llamadas de servicio no está autorizado a cobrar el pago, pero indicará al cliente que se ponga en contacto con el departamento de facturación antes del mediodía del siguiente día hábil.

14. Facturas controvertidas: Si un cliente impugna una factura, debe presentar una apelación al Departamento de Agua de la Ciudad, a la atención de: Administrador de la Ciudad, 440 Harcourt Avenue, Seaside, California, 93955. Las apelaciones deben ser por escrito y deben presentarse a más tardar quince (15) días después de que se haya emitido un aviso de delincuencia. Si un cliente disputa la factura del agua y ejerce su derecho a apelar ante el Administrador de la Ciudad, el Departamento de Agua de la Ciudad no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

Condiciones que prohíben la interrupción del servicio: La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial si se cumplen TODAS las condiciones siguientes:

1. Condiciones de salud: El cliente o inquilino del cliente presenta certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua (i) pondría en peligro la vida, o (ii) supondría una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad;

2. Incapacidad financiera: El cliente demuestra una incapacidad financiera para pagar el servicio de agua dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua. Se considerará que el cliente "no tiene capacidad económica para pagar" si alguno de los miembros de su unidad familiar

(i) recibe actualmente las siguientes prestaciones: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o (ii) el cliente declara que los ingresos anuales de la unidad familiar son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza (consulte este enlace para conocer los niveles federales de pobreza aplicables en California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); y

3. Acuerdos alternativos de pago: El cliente está dispuesto a suscribir un acuerdo de amortización o un plan de pagos alternativo, tal y como se indica en el apartado Proceso de determinación de las condiciones que prohíben la interrupción del servicio.

Proceso para determinar las condiciones que prohíben la interrupción del servicio:

El proceso de demostrar el cumplimiento de las condiciones descritas anteriormente corre a cargo del cliente. Con el fin de que el municipio disponga de tiempo suficiente para tramitar cualquier solicitud de ayuda de un cliente, se recomienda a este que facilite la documentación necesaria que demuestre el problema médico, la incapacidad financiera y la voluntad de llegar a acuerdos de pago. Una vez recibida la documentación, el Director Financiero de la Ciudad, o la persona que éste designe, revisará la documentación y responderá al cliente en un plazo de siete (7) días naturales para solicitar información adicional, incluida información relativa a la viabilidad de los acuerdos de pago alternativos disponibles, o para notificar al cliente el acuerdo de pago alternativo, y los términos del mismo, en los que la Ciudad permitirá participar al cliente. Si la Ciudad solicita información adicional, el cliente deberá proporcionar la información solicitada en un plazo de cinco (5) días naturales a partir de la recepción de la solicitud de la Ciudad. En un plazo de cinco (5) días naturales a partir de la recepción de la información adicional, la Ciudad notificará por escrito al cliente que éste no cumple las condiciones para prohibir la interrupción del servicio o le notificará por escrito el acuerdo de pago alternativo aprobado. Si el cliente no cumple las condiciones que prohíben la interrupción del servicio, el pago de todos los importes en mora deberá efectuarse en el plazo de dos (2) días laborables a partir de la fecha de notificación de la determinación de la Ciudad o de la fecha de la interrupción inminente del servicio, la que sea posterior.