

Ciudad de Tehachapi

Política sobre la Suspensión del Servicio de Agua Residencial

Efectiva el 1 de abril, 2020

Antes de suspender el servicio de agua de cualquier cliente residencial debido a la falta de pago de una tarifa, cargo o tasa de servicio de agua debidamente adeudada, la Ciudad cumplirá con los procedimientos y requisitos de esta Política. Esta Política se aplica a la factura unificada de agua, alcantarillado y servicio de basura ("factura de agua") como una sola y solo es aplicable a cuentas de clientes residenciales basada en la falta de pago. Esta Política no impide que la Ciudad suspenda el servicio por otras acciones no autorizadas del cliente.

1. Información de contacto. Un cliente residencial puede llamar al (661) 822-2200 durante el horario comercial normal (de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.) para analizar las opciones para evitar la suspensión del servicio.
2. Morosidad de la cuenta. Se debe abonar una factura de agua una vez que el cliente la reciba. Una factura de agua no pagada en su totalidad en la fecha especificada en la factura es morosa y está sujeta a una multa aplicable. Si algún 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 de su hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, entonces la Ciudad renunciará a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.
3. Período de morosidad que causa la suspensión. El servicio de agua residencial se puede suspender por falta de pago si un pago requerido del cliente ha estado en mora durante al menos sesenta (60) días.

El servicio de agua no se suspenderá los viernes, sábados, domingos, feriados legales ni en ningún momento fuera del horario comercial normal de la Ciudad.

4. Procedimiento para suspender el servicio.
 - a. Al menos siete (7) días hábiles antes de suspender el servicio del cliente, un representante de la Ciudad se comunicará con el cliente por escrito, por teléfono, o ambos, para advertir sobre la suspensión inminente del servicio, poner a disposición y explicar los términos de esta Política, discutir opciones para evitar la suspensión del servicio y proporcionar otra información requerida por la ley.
 - i. Si la notificación se proporciona por escrito, la notificación contendrá específicamente lo siguiente: (1) el nombre y la dirección del cliente; (2) el monto moroso; (3) la fecha en la cual se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la suspensión del servicio; (4) una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar la tarifa, cargo o tasa por servicio moroso; (5) una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación; y (6) 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 por servicios residenciales morosos, de conformidad con esta Política. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua, dirigida al "Ocupante".

- ii. Si se proporciona telefónicamente, el representante hará específicamente lo siguiente: (1) ofrecer proporcionar una copia de esta Política; (2) ofrecer opciones para evitar la interrupción del servicio, incluidos programas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago; (3) y explicar el proceso para solicitar una revisión y/o apelación de la tarifa, cargo o tasa por servicio moroso.

- b. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y se devuelve un aviso por escrito como no entregado, la Ciudad visitará la residencia y publicará un aviso visible de la suspensión inminente del servicio de agua y una copia de esta Política.

5. Revisión de la factura y apelación. Cualquier cliente que reciba un aviso de suspensión inminente del servicio puede apelar la tarifa, el cargo o la tasa morosa que origine el aviso de suspensión, a menos que se haya recibido y resuelto previamente una apelación de la misma tarifa, cargo o tasa. El cliente deberá presentar la apelación dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la factura en disputa, o mediante la entrega de un aviso de apelación por escrito en un formulario proporcionado por la Ciudad que explica la base de la apelación, incluida una explicación de cualquier supuesto error en las prácticas de facturación de la ciudad. La apelación será revisada, escuchada y resuelta de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a. El Director Financiero o la persona designada ("Administrador de Revisión") revisará el formulario de apelación y todos los materiales presentados en apoyo de la apelación y emitirá una decisión tentativa con respecto a la apelación.
- b. El cliente puede apelar una determinación adversa del Administrador de Revisión ante el Consejo Municipal dentro de los 30 días posteriores a la determinación del Administrador de Revisión. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

6. Pagos diferidos o reducidos. La Ciudad puede permitir a los clientes diferir o reducir las tasas, cargos o tarifas morosas de acuerdo con los términos de esta Sección 6.

- a. La Ciudad puede permitir que los clientes paguen el monto moroso en un pago único dentro de los noventa (90) días a partir de la fecha de vencimiento especificada en la factura del agua solo si se realiza un acuerdo previo con la

Ciudad. Esto se permite una vez cada 12 meses. No habrá más de un programa de pago diferido pendiente en un mismo momento.

- b. La multa por pago atrasado puede eximirse una vez cada 12 meses para un Cliente de bajos ingresos, como se define a continuación.
 - c. Para todos los demás clientes, la multa por pago atrasado se puede renunciar solo una vez durante la vida de una cuenta activa.
 - d. Si el cliente incumple el plan de pago acordado o no paga su factura de agua residencial actual durante sesenta (60) días o más, entonces el servicio podrá suspenderse no antes de cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique un aviso final de intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad del cliente.
7. Programas de pago alternativo. Cualquier cliente que no pueda pagar una factura de agua en la fecha de vencimiento especificada puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que se determinará caso por caso. Cualquier acuerdo de pago alternativo normalmente dará como resultado el pago del monto moroso dentro de los doce (12) meses siguientes. Ningún programa de pago alternativo se extenderá más allá de los doce (12) meses. No habrá más de un programa de pago alternativo pendiente en un mismo momento.

Si el cliente incumple el plan acordado o no paga sus cargos de servicios residenciales actuales durante sesenta (60) días o más, el servicio podrá suspenderse no antes de cinco (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 del cliente.

8. Prohibiciones de la suspensión. El servicio de agua no se suspenderá por falta de pago en ninguna de las siguientes situaciones:
- a. Durante cualquier apelación de la decisión de la Ciudad de suspender el servicio.
 - b. Durante la tramitación de una investigación por parte de la Ciudad de una disputa o queja de un cliente.
 - c. Durante cualquier período en el que el cliente cumpla con un programa de pago alternativo debidamente autorizado o un plan de pago diferido o reducido de acuerdo con la Sección 6 o 7 de esta Política.
 - d. En situaciones en las que el cliente cumpla con las siguientes tres condiciones (la "Exención basada en la necesidad"):
 - i. El cliente, o el inquilino del cliente, presenta una certificación de un proveedor de atención médica primaria de que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una seria amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones atendidas por la cuenta morosa;

- ii. El cliente demuestra que no puede pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal. Los hechos que demuestran que el cliente no puede pagar financieramente el servicio residencial durante el ciclo de facturación normal incluyen los siguientes: un 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 de su hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza. Si se demuestra una o más de estas circunstancias, el cliente se considerará un "Cliente de bajos ingresos"; y
 - iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido para todos los cargos morosos de acuerdo con esta Política.
- 9. Consideraciones especiales para clientes de bajos ingresos. Para un cliente de bajos ingresos que califica para la Exención basada en la necesidad, la Ciudad ofrecerá una o más de las siguientes opciones para el pago de la tasa, cargo o tarifa morosa: (1) amortizar el saldo impago; (2) participar en un programa de pago alternativo; (3) reducir parcialmente el saldo impago; o (4) diferir temporalmente el pago. Los términos de la opción de pago estarán de acuerdo con las Secciones 6 y 7 de esta Política y se espera que den como resultado el pago dentro de los doce (12) meses, a menos que se requiera tiempo adicional para evitar dificultades innecesarias. Si el cliente incumple el plan acordado o no paga sus cargos de servicios residenciales actuales durante sesenta (60) días o más, entonces el servicio puede suspenderse no antes de cinco (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 del cliente.
- 10. Relaciones propietario-inquilino (unidades con medidor individual). Las disposiciones de esta Sección se aplican cuando se proporciona un servicio con medidor individual a cada unidad de vivienda para ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo como se define en la Sección 17008 del Código de Salud y Seguridad de California, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado.
 - a. Al menos siete (7) días hábiles antes de suspender el servicio, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales por escrito de que la cuenta de la unidad de vivienda está en mora y que el servicio será suspendido.
 - b. El aviso por escrito informará a los ocupantes que pueden convertirse en clientes registrados y aceptar facturas por el servicio de agua de la unidad. Los ocupantes no serán responsables por los montos en mora adeudados por el cliente registrado actual.

- c. No obstante lo anterior, si la unidad de vivienda es una unidad de vivienda unifamiliar independiente, la Ciudad (1) le dará al ocupante un aviso de interrupción del servicio al menos siete (7) días hábiles antes de la suspensión propuesta; y (2) exigirá al ocupante que verifique que el cliente de la cuenta morosa era el propietario, administrador o agente de la unidad de vivienda. La verificación puede incluir un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de la renta u otro documento gubernamental.

11. Relaciones propietario-inquilino (unidades con medidor maestro). Las disposiciones de esta Sección se aplican cuando el agua se proporciona a través de un medidor maestro a los ocupantes residenciales en una estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o estructura residencial permanente en un campo de trabajo como se define en la Sección 17008 del Código de Salud y Seguridad de California, y el propietario, gerente, o el operador de la estructura o parque es el cliente registrado.

- a. Al menos quince (15) días antes de suspender el servicio, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales mediante una notificación escrita que la cuenta de sus unidades de vivienda está en mora y que el servicio será suspendido en la fecha especificada en la notificación.
- b. El aviso se publicará en la puerta de cada unidad de vivienda en la estructura o parque. Si no es razonable o factible publicar el aviso en la puerta de cada unidad de vivienda, la Ciudad publicará dos copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o parque.
- c. El aviso informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes del agua de la Ciudad, a quienes luego se les facturará el servicio, sin ser responsables de los montos en mora adeudados por el cliente registrado actual. La notificación también especificará, en lenguaje sencillo, lo siguiente: (1) lo que los ocupantes residenciales deben hacer para evitar la suspensión o restablecer el servicio; (2) el costo mensual estimado del servicio; (3) el título, la dirección y el número de teléfono de un representante de la Ciudad que puede ayudar a los ocupantes residenciales a continuar el servicio; y (4) la dirección y el número de teléfono de un proyecto de servicios legales calificado recomendado por la asociación local de abogados del condado.
- d. La Ciudad puede negarse a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial o un representante de los ocupantes residenciales acepte y cumpla con los requisitos de los términos y condiciones de servicio de la Ciudad y otras disposiciones de la ley. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales o el representante de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico y legal de suspender el servicio selectivamente para aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido los requisitos de la Ciudad o de los cuales el representante de los ocupantes residenciales no es responsable, la Ciudad pondrá a disposición el

servicio a los ocupantes residenciales que hayan cumplido esos requisitos o en cuyo nombre se hayan cumplido dichos requisitos.

- e. Cuando sea necesario, la residencia y el comprobante de pago puntual de la renta u otra obligación de crédito es un medio aceptable para establecer crédito con la Ciudad.
 - f. Además de las limitaciones establecidas en la Sección 8, el servicio de agua no se suspenderá por falta de pago en las siguientes situaciones: (1) por un endeudamiento del cliente existente registrado con otra agencia pública; (2) si la cuenta morosa se relaciona con otra propiedad administrada u operada por, o propiedad de, el cliente registrado actual; o (3) si un funcionario de salud pública o de construcción certifica que la suspensión resultaría en una amenaza significativa para la salud o seguridad de los ocupantes residenciales o del público.
12. Notificación a terceros. La Ciudad mantiene un servicio de notificación a terceros para clientes que tienen 65 años de edad o más, o que son adultos dependientes como se define en la Sección 15610 del Código de Bienestar e Instituciones. La Ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente cuando la cuenta del cliente esté vencida y esté sujeta a suspensión. La notificación incluirá información sobre lo que se requiere para evitar la suspensión del servicio.
13. Servicio de restauración. La Ciudad proporcionará rápidamente información sobre los procedimientos para restaurar el servicio a los clientes una vez que se suspenda el servicio, incluido el pago de las tarifas de servicio de reconexión aplicables. Para los clientes de bajos ingresos, la tarifa del servicio de reconexión no excederá el costo real de la Ciudad para reconectar el servicio de agua, hasta un máximo de \$50 por reconexión durante el horario comercial normal y \$150 fuera del horario comercial. La tarifa puede ajustarse anualmente por los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.
14. Restauración del servicio por servicio ilegalmente suspendido. Consulte la Sección 3 de la “Política de cobro de facturas de servicios públicos y de reconexión del agua”.
15. Disposiciones diversas de la política
- a. Idiomas: esta política, y todos los avisos escritos requeridos por esta política, estarán disponibles en inglés, los idiomas enumerados en la sección 1632 del Código Civil de California, y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en la ciudad de Tehachapisi.
 - b. Publicación de la política: la Ciudad publicará esta política en el sitio web de la Ciudad, y en caso de que el sitio web no exista, la Ciudad proporcionará la política a los clientes por escrito, previa solicitud.