



Política de Facturación del Servicio de Agua: Discontinuación del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago

1. **Finalidad:** Esta política se ha establecido para cumplir con la Ley del Senado (*Senate Bill*) 998, conocida como Ley de protección contra el corte de agua ("*Water Shutoff Protection Act*") y fue aprobada por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018 (Código de Salud y Seguridad de California [*California Health and Safety Code*], Secciones 116900 y siguientes). Esta Política estará disponible en el sitio web de la Ciudad de Delano. Puede contactar a la oficina de Facturación de Servicios Públicos (*Utility Billing*) de la Ciudad por teléfono, llamando al 661-721-3315 (o por correo electrónico, escribiendo a utilitybilling@CityofDelano.org) para discutir opciones para impedir la discontinuación del servicio de agua por la falta de pago de acuerdo con los términos de esta política.
2. **Fecha de vigencia:** Esta política entrará en vigencia el 1 de Abril de 2020.
3. **Idiomas en que se publicará:** Esta política y los avisos por escrito conforme a esta política estarán disponibles y se publicarán en inglés, en los idiomas indicados en la Sección 1632 del *Civil Code* (Código Civil), entre los que se incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y en cualquier otro idioma que hable 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 discontinuación del servicio de agua residencial**
 - A. La Ciudad no discontinuará el servicio de agua por falta de pago hasta que un cliente no haya estado en mora durante al menos 90 días. No menos de siete días hábiles antes de la discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago, la Ciudad se contactará con el cliente designado en la cuenta por teléfono o mediante un aviso por escrito.
 - B. Cuando la Ciudad contacte al cliente designado en la cuenta por teléfono de conformidad con el subpárrafo (A), el personal ofrecerá al cliente proporcionarle esta política por escrito. El personal de la Ciudad ofrecerá discutir opciones para impedir la discontinuación del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con los términos de esta política entre los que se incluyen, entre otros y sin limitaciones, cronogramas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y petición de revisión y apelación de la factura.
 - C. Cuando la Ciudad se contacte con el cliente designado en la cuenta mediante un aviso por escrito de conformidad con el subpárrafo (A), el aviso por escrito de morosidad en el pago y discontinuación inminente se entregará al cliente en su domicilio registrado. Si el domicilio del cliente no es el domicilio de la propiedad

en la que se suministra el servicio de agua residencial, el aviso también se enviará al domicilio de la propiedad en la que se suministra el servicio de agua residencial, dirigido al Residente actual ("*Current Resident*"). El aviso incluirá, entre otras cosas y sin limitaciones, toda la información siguiente en un formato claro y legible:

- 1) El nombre y domicilio del cliente.
- 2) El importe en mora.
- 3) La fecha en que se requiere el pago o un arreglo para el pago a fin de evitar la discontinuación del servicio de agua residencial, que será 90 días desde la fecha en que la factura entró en mora, a menos que esta sea prorrogada a discreción del Director(a) de Finanzas (*Finance Director*) o la persona designada.
- 4) Una descripción del proceso para solicitar una prórroga del plazo para pagar los cargos en mora.
- 5) Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura.
- 6) Una descripción del procedimiento que el cliente debe seguir para solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, lo que incluye una amortización de los cargos por el servicio de agua residencial en mora.
- 7) El número de teléfono de la Ciudad y un enlace de web a la política de la Ciudad por escrito.

5. Requisitos de notificación de buena fe

- A. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupe la residencia por teléfono, y el aviso escrito es devuelto por el correo porque no puede entregarse, la Ciudad hará esfuerzos de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de la discontinuación inminente del servicio de agua residencial por falta de pago y la política de la Ciudad para la discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago, o hará otros arreglos para colocarlos en un lugar visible.
- B. Si el cliente desea solicitar la revisión o apelación de su factura, el cliente debe contactar a la Ciudad antes de la fecha de vencimiento y la Ciudad llevará a cabo una investigación. Si la investigación no finaliza con una resolución aceptable para el cliente, el cliente puede solicitar la revisión por el Director de Servicios Administrativos y posteriormente puede apelar ante el Consejo de la Ciudad (*City Council*). La Ciudad proporcionará un aviso por escrito que indique el horario y el lugar de la apelación al menos siete (7) días antes de la reunión del Consejo de la Ciudad. La decisión del Consejo de la Ciudad es final. La Ciudad no discontinuará el servicio de agua residencial mientras la apelación se encuentre pendiente.

6. Prohibición de la discontinuación del servicio de agua residencial

- A. La Ciudad no discontinuará el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las condiciones siguientes:
- 1) El cliente, o un inquilino del Cliente, presenta a la Ciudad una certificación de un prestador de atención primaria, de acuerdo con la definición del término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones (*Welfare and Institutions Code*), de que la discontinuación del servicio de agua pondría en riesgo la vida o sería una amenaza grave para la salud y seguridad de uno de los residentes de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua residencial.
 - 2) El cliente demuestra que él o ella no tiene capacidad financiera para pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considerará que el cliente no tiene capacidad financiera para pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si cualquier miembro del hogar es actualmente beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Estatal Suplementario (*Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program*), o el Programa Especial Suplementario de California para la Nutrición de las Mujeres, los Infantes y los Niños (*California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children*) o si el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
 - 3) El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido en lo que respecta a todos los cargos en mora.
- B. Si se cumplen todas las condiciones mencionadas arriba, la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las opciones siguientes:
- 1) Amortización del saldo impago.
 - 2) Participación en un cronograma de pago alternativo.
 - 3) Una reducción parcial o total del saldo impago, financiado sin cargos adicionales para otros contribuyentes.
 - 4) Aplazamiento temporal del pago.
- C. El Director(a) de Finanzas, o la persona designada, está autorizado a determinar cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo 6.B adopta el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago siempre que el reembolso de cualquier saldo restante se produzca dentro de los 12 meses y a condición de que el Director(a) de Finanzas puede aprobar una reducción parcial o total del saldo impago únicamente si esa reducción se financiará con ingresos del *Water Enterprise Fund* que la Ciudad ha aprobado y

transferido al presupuesto del *Water Enterprise Fund* explícitamente con ese propósito.

D. El servicio de agua residencial se podrá discontinuar no antes de 5 días hábiles después de que la Ciudad coloque el aviso final de la intención de discontinuar el servicio en un lugar destacado y visible en la propiedad bajo alguna de las circunstancias siguientes:

- 1) El cliente no cumpla un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción del plan de pagos por los cargos en mora durante 90 días o más.
- 2) Durante la vigencia de un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción del plan de pagos por los cargos en mora, el cliente no paga sus cargos actuales por el servicio de agua residencial durante 90 días o más.

7. Restauración del servicio de agua

A. Si la Ciudad discontinúa el servicio de agua residencial por falta de pago, deberá proporcionar al cliente información acerca de cómo restaurar el servicio de agua residencial. En el caso de un cliente residencial que demuestre a la Ciudad que los ingresos del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, la Ciudad hará las dos cosas siguientes:

- 1) Establecerá un cargo de reconexión del servicio para la reconexión durante el horario normal de oficina que no excederá veinte cinco dólares (\$25) o el costo real de la desconexión si es menor. Para la reconexión del servicio de agua residencial fuera del horario de oficina, la Ciudad establecerá un cargo de reconexión del servicio que no excederá ciento cincuenta dólares (\$150) o el costo real de la reconexión fuera del horario de oficina si es menor.
- 2) Eximirá de los cargos por intereses en las facturas en mora una vez cada 12 meses.

B. La Ciudad considerará que los ingresos del hogar del cliente son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza si cualquier miembro del hogar es actualmente beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal,

el programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Estatal Suplementario, o el Programa Especial Suplementario de California para la Nutrición de las Mujeres, los Infantes y los Niños, o si el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

8. Servicios que involucran relación entre propietarios e inquilinos

A. Si la Ciudad suministra servicio de agua residencial con un medidor individual a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial con unidades múltiples y una casa móvil, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso escrito, cuando la cuenta se encuentre en mora, que indique que se cancelará el servicio al menos 10 días antes de la cancelación. El aviso escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen el derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se facturará el servicio, sin que se les requiera que paguen ninguno de los importes que puedan adeudarse 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 los requisitos de la ley y de las ordenanzas, resoluciones, reglas y reglamentos de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos a asumir y pueden asumir la responsabilidad por los cargos subsiguientes en la cuenta a satisfacción de la Ciudad (lo que incluye requisitos tales como, entre otros y sin limitaciones, el pago de un depósito y una solicitud de servicio de la Ciudad cumplimentada a fin de que el Director(a) de Finanzas, o la persona designada, pueda evaluar si los solicitantes residenciales pueden cumplir a satisfacción de la Ciudad los términos y condiciones del servicio o si existe un medio físico legalmente disponible para que la Ciudad cancele selectivamente el servicio para aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido los requisitos de la Ciudad), la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que pueden cumplir los términos y condiciones del servicio a satisfacción de la Ciudad.

9. Requisitos de presentación de informes

La Ciudad informará anualmente el número de discontinuaciones del servicio residencial por incapacidad para pagar en el sitio web de la Ciudad y a la Junta de Control de Recursos Hídricos del Estado (*State Water Resources Control Board*).

10. Limitaciones de esta política

Ninguna parte de esta política restringe, limita o afecta de ningún otro modo la capacidad de la Ciudad para cancelar el servicio a un cliente por motivos diferentes de aquellos indicados explícitamente en esta política, lo que incluye, sin limitaciones, acciones no autorizadas por parte del cliente.

11. Los clientes pueden apelar el importe indicado en cualquier factura del servicio de agua residencial.

- A. El cliente tiene derecho a iniciar una apelación de cualquier factura o cargo presentado por la Ciudad. Esa solicitud debe hacerse por escrito y entregarse en el Departamento de Finanzas (*Finance Department*) de la Ciudad, en 1015 11th Avenue, Delano, CA 93215. La Ciudad no discontinuará el servicio de agua al cliente durante el proceso de apelación.
- B. Si el cliente desea solicitar la revisión o apelación de su factura, el cliente debe contactar a la Ciudad antes de la fecha de vencimiento y la Ciudad llevará a cabo una investigación. Si la investigación no finaliza con una resolución aceptable para el cliente, el cliente puede solicitar la revisión por el Director(a) de Finanzas y posteriormente puede apelar ante el Consejo de la Ciudad (*City Council*). La Ciudad proporcionará un aviso por escrito que indique el horario y el lugar de la apelación al menos siete (7) días antes de la reunión del Consejo de la Ciudad. La decisión del Consejo de la Ciudad es final. La Ciudad no discontinuará el servicio de agua residencial mientras la apelación se encuentre pendiente.