

---

---

# Política de Desconexión del Agua

---

## Propósito

Esta política establece las acciones administrativas del Departamento de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad de Avenal para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web de la Ciudad. Un cliente puede comunicarse con la Ciudad por teléfono al (559) 386-5766 para analizar las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago según los términos de esta política. Además, un cliente puede encontrar información adicional en el sitio web oficial de la Ciudad en [www.cityofavenal.com](http://www.cityofavenal.com).

## Política General

### **Cumplimiento:**

Se pretende que esta Política cumpla con Ca. SB998 (2018), ya que ese proyecto de ley del Senado fue promulgado y codificado en el Código de Salud y Seguridad de California 116900, et seq.

### **Cuenta morosa:**

El Código Municipal de Avenal ha establecido que el período de facturación del agua sea mensual y la fecha de pago será el 1 del mes siguiente al mes de entrega del servicio y considera que las facturas del agua están en mora si no se pagan al final del 1er día del mes (o siguiente día hábil) después del período de facturación (Código Municipal de Avenal).

Las siguientes reglas se aplicarán al cobro de cuentas morosas:

1. **Cuentas de saldo pequeño:** cualquier saldo en una factura de \$20 o menos se puede transferir y agregar al próximo período de facturación sin incurrir en una acción de cobro adicional.
2. **Aviso de morosidad:** si el pago de una factura no se recibe antes de las 4:30 p.m. el primer día del mes siguiente al período de facturación, se aplicará un cargo por demora. La fecha de vencimiento y el recargo se mostrarán de manera destacada en la factura. Una vez que una factura se vuelve morosa, el Departamento de Agua le dará a la persona o entidad responsable del pago de la factura (en adelante, el "cliente") un aviso de morosidad indicando que el servicio de agua será suspendido después de 60 días. El aviso de morosidad se enviará por correo postal a la dirección de correo designada en la cuenta. El Departamento de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto que el cliente no haya actualizado.
3. **Narrativa de la Secuencia de Cobro.** Adjunto a esta Política como Anexo A hay una narración de la secuencia cronológica y el proceso para el cobro y/o interrupción del servicio (la "Narrativa de la Secuencia de Cobro"). La Narrativa no tiene la intención de sustituir esta Política, pero proporciona una narración de cómo la Política tiene la intención de cumplir con el Código Municipal y el Código de Salud y Seguridad de California 116900, et seq.
4. **Primer aviso de desconexión:** La Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos 60 días. La Ciudad le dará al cliente un primer aviso de desconexión de aproximadamente 30 días, pero en ningún caso menos de siete días hábiles antes de la suspensión del servicio por falta de pago. El primer aviso de desconexión por escrito se enviará por correo postal a la dirección de correo designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección del servicio y se dirigirá al "Ocupante". El primer aviso de desconexión por escrito incluirá:
  - Monto adeudado.
  - Fecha en la cual se requieren pagos o arreglos de pago para evitar la suspensión del servicio.
  - Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización.
  - Descripción del proceso para disputar o apelar una factura.
  - Número de teléfono de la Ciudad y un enlace web a la política de cobro por escrito de la Ciudad.

a. Aviso a inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia con medidor individual

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está atrasada y está sujeta a desconexión al menos diez días antes de que se cierre el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se le exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que se exima el monto adeudado en la cuenta morosa, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de un contrato de alquiler.

b. Aviso a inquilinos/ocupantes en un complejo de múltiples unidades servido a través de un medidor maestro

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso escrito colgado en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y esté sujeta a desconexión al menos diez días antes de que se cierre el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se le exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en las direcciones servidas por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible para la Ciudad, de suspender selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que sí los hayan cumplido.

5. Llamada de cortesía: La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago. El medio de notificación será por teléfono. La llamada de cortesía se entiende enteramente como una cortesía y el hecho de que la Ciudad no envíe el aviso o que el cliente no lo reciba no constituirá una razón aceptable para la falta de pago o para retrasar la desconexión.

6. Aviso de desconexión final: El incumplimiento de los términos de un plan de amortización durante 60 días o más o la falta de pago de los cargos del servicio residencial actual durante 60 días o más dará como resultado la emisión de un aviso de desconexión final. El aviso de desconexión final será en forma de un colgador de puerta entregado a las instalaciones no menos de cinco días hábiles antes de la interrupción del servicio.

7. Arreglos de pago alternativos/extensión del tiempo de pago: cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede apelar la desconexión y solicitar un arreglo de pago alternativo y/o una extensión del tiempo de pago para evitar la interrupción del servicio.

De conformidad con el Código de Salud y Seguridad de California §116910, si se cumplen las tres condiciones siguientes, se otorgará un acuerdo de pago alternativo y/o una extensión del tiempo de pago:

- Condiciones de salud: un proveedor de atención primaria certifica por escrito que la interrupción del servicio de agua pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud/seguridad de un residente (puede ser cualquier residente en la residencia); y
- Incapacidad financiera: el cliente declara que está un 200% por debajo del umbral federal de pobreza o que participa en programas de asistencia pública como Medi-Cal o CalWORKs; y
- Arreglos de pago: el cliente acepta un arreglo de pago ofrecido por la Ciudad. Dicho acuerdo de pago incluirá un aplazamiento temporal del pago o un plan de amortización. La Ciudad solo proporcionará un aplazamiento temporal del pago si el cliente proporciona una capacidad demostrada de pago dentro del período de aplazamiento. Un acuerdo de pago que se extienda a los próximos períodos de facturación se considerará un plan de amortización, que puede ser de hasta 12 meses (a discreción de la Ciudad), y que debe ser por escrito y firmado por el cliente. Los pagos amortizados se combinarán con, y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la

factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar una mayor amortización de los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización.

Si no se cumplen las tres condiciones anteriores, de conformidad con Código de Salud y Seguridad de California §116906 (a), cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo y/o una extensión del tiempo de pago para evitar la interrupción del servicio. Sin embargo, dicho acuerdo es discrecional, sujeto a apelación. La Ciudad no deberá interrumpir el servicio de agua por falta de pago si un cliente ha solicitado y ha celebrado un acuerdo de pago alternativo. Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe ser por escrito y firmado por el cliente. Los planes de amortización bajo este párrafo requerirán un pago inicial del veinte (20) por ciento del saldo pendiente del cliente, incluidos los cargos por mora, que se deben pagar al momento de la firma. Un plan de amortización en virtud de este párrafo amortizará el saldo pendiente de pago durante un período que no exceda los 2 meses. Los pagos amortizados se combinarán con, y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una mayor amortización de los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización.

En todos los casos en que se haya acordado un acuerdo de pago alternativo, el incumplimiento por parte del cliente con los términos del plan de amortización y permanecer al día con los pagos a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior dará como resultado la cancelación del acuerdo de pago alternativo y la interrupción del servicio de agua de conformidad con esta Política. El aviso al cliente se hará en forma de un colgador de puerta entregado a las instalaciones no menos de cinco días hábiles antes de la interrupción del servicio.

8. Fecha límite de desconexión: a menos que se haya ejecutado un acuerdo de pago alternativo, la Ciudad debe recibir todos los cargos por servicios de agua morosos y las tarifas asociadas antes de las 4:30 p.m. en el día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

9. Desconexión del servicio de agua por falta de pago: La Ciudad desconectará el servicio de agua apagando y, en algunos casos, bloqueando el medidor. Antes de desconectar el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso de morosidad, un primer aviso de desconexión, una llamada de cortesía y un aviso de desconexión final (colgador de puerta).

10. Restablecimiento del servicio: para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de restablecimiento de \$30. La Ciudad se esforzará por volver a conectar 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 monto vencido y las tarifas por morosidad atribuibles a la suspensión del servicio. El servicio de agua que es activado por cualquier persona que no sea un empleado de la Ciudad, personal del Departamento de Agua o sin la autorización del Departamento de Agua de la Ciudad, puede estar sujeto a multas, cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio será responsabilidad del cliente.

11. Restablecimiento del servicio fuera del horario comercial: las solicitudes de restauración del servicio después de las 3:00 p.m. de lunes a viernes, fines de semana o días festivos serán asignadas una tarifa de restablecimiento fuera del horario comercial de \$60. El servicio no se restablecerá después del horario comercial habitual a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento fuera del horario comercial.

12. Disputa de facturas y apelaciones: si un cliente disputa una factura o alguna parte de esta Política, debe seguir el procedimiento descrito en el Código Municipal de la Ciudad. Las apelaciones deben presentarse por escrito y enviarse dentro de los 31 días posteriores a la emisión de un aviso de morosidad. Si un cliente disputa la factura del agua y ejerce su derecho de comparecer ante el Administrador de la Ciudad, el servicio de agua no será desconectado mientras la apelación esté pendiente.