

# CIUDAD DE PLYMOUTH

Categoría:	Servicios de agua de la ciudad	Póliza # 2020-01
Título:	Póliza de discontinuación del servicio residencial de agua	

## FINALIDAD DE LA PÓLIZA:

Esta póliza enumera las acciones administrativas de la ciudad de Plymouth para el cobro de cuentas morosas residenciales, incluyendo notificaciones, cargos y discontinuación del servicio de agua. Esta póliza se pondrá a la disposición del público en el sitio web de la ciudad.

Como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, la ciudad se rige por el proyecto de ley del Senado No 998 Capítulo 891, Ley de Protección contra Cierres de Agua.

### 1. General

a. Esta Póliza se aplica únicamente a la desconexión del servicio residencial de agua por falta de pago. Las ordenanzas, resoluciones, pólizas y procedimientos existentes de la ciudad continuarán aplicándose a las cuentas de servicios de agua no residenciales y a la desconexión del servicio de agua residencial por otras razones, incluyendo la terminación de una conexión de servicio por la Ciudad debido a una violación del cliente de cualquier otra ordenanza, regla, regulación o póliza de la Ciudad. En caso de conflicto entre esta Póliza y cualquier otra ordenanza, regulación de reglas o póliza de la Ciudad, esta Póliza prevalecerá. En caso de conflicto entre esta Póliza y la ley estatal, prevalecerá la ley estatal.

b. **Responsabilidad del Cliente:** Bajo las ordenanzas, resoluciones, pólizas y procedimientos de la Ciudad aplicables, las facturas por el servicio de agua se entregan a cada cliente mensualmente. Y son debidos y pagaderos el primer día del mes siguiente al cierre del período de facturación. Y será moroso si no se paga dentro de los quince días a partir de esa fecha. Tras la morosidad, se cobrará una penalización del diez (10) por ciento del saldo adeudado por ese período de facturación. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos se reciban en la oficina de la ciudad de manera oportuna. El pago se puede hacer a la oficina de la ciudad, en línea, por teléfono o a la dirección de remesa de los pagos por correo.

c. **Disponibilidad de la Política:** La Ciudad deberá proporcionar esta Política y todos los avisos escritos dados bajo esta Política en inglés, español y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de la Ciudad o requeridos por la sección 1632 del Código Civil. Esta Política se publicará y mantendrá en el sitio web de la Ciudad.

d. **Teléfono de contacto:** Se puede contactar con la ciudad al (209) 245-6941 Ext 253 para obtener ayuda sobre el pago de facturas de agua y para discutir opciones para detener la desconexión del servicio residencial por falta de pago.

2. **Desconexión del Servicio Residencial de Agua por no pagar.**
- a. **Período de Delincuencia de 60 días: La Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio** hasta que el pago de un cliente haya sido moroso durante 60 días.
- b. **Aviso de recordatorio:** Una cuenta que permanece sin pagar después del 15 del mes la facturación de agua y/o alcantarillado se considera morosa. Se cobrará una penalización del diez (10) por ciento del saldo adeudado para ese período de facturación. Se enviará un aviso de recordatorio al cliente explicando la cuenta morosa y siempre que la fecha de vencimiento original se enviará cinco (5) días laborales después de la morosidad.
- c. **Aviso de 10 días:** No menos de 10 días antes de la desconexión del servicio residencial por falta de pago, la ciudad se pondrá en contacto con el cliente nombrado en la cuenta mediante notificación por escrito. Si la dirección postal es diferente de la dirección de la propiedad, el aviso se colocará en una ubicación visible en el establecimiento.
1. El aviso incluirá:
    - I.Nombre del cliente y dirección postal
      - i."Ocupante" se llevará a cabo del nombre del cliente y la dirección postal si se coloca en la propiedad
    - II.Cantidad de la morosidad
    - III.Fecha en la que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la desconexión del servicio de agua residencial
    - IV.Una descripción del proceso para solicitar una prórroga de tiempo para pagar los cargos morosos
    - V.Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión de los conocimientos y la apelación
    - VI.Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluyendo una amortización de los cargos por servicio residencial morosos, de acuerdo con esta Póliza.
    - VII.Número de teléfono de la ciudad, dirección de negocios y correo, sitio web y horas de funcionamiento de la ciudad.
  - 2.Si el envío por correo de la notificación por escrito se devuelve por correo como no entregado, la Ciudad colocará en un lugar visible un aviso de inminente desconexión del servicio residencial por falta de pago.
- d.**Aviso de 5 días (Aviso final): La ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con un adulto que resida en el local mediante la publicación en un lugar visible en la propiedad, un aviso de terminación del servicio al menos 5 días antes de la terminación.**
- 1.Este aviso incluirá:
    - I. "Ocupante" tendrá lugar a nombre del cliente
    - II.Cantidad de la morosidad
    - III.Fecha en la que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la desconexión del servicio de agua residencial

IV. Número de teléfono de la ciudad, dirección de negocios y correo, sitio web y horas de funcionamiento de la ciudad.

**e. Información de Restauración de Servicio:** Tras la desconexión, la Ciudad proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio residencial. Lo que requerirá el pago del saldo total a cuenta y la tarifa de reconexión de hasta \$50 durante el horario comercial regular.

### **3. Restricciones a la desconexión del servicio de agua:**

a. La ciudad no desconectará el servicio de agua residencial por el impago de una factura de servicio hasta que la cuenta de un cliente haya estado moroso durante 60 días

b. La Ciudad no desconectará el servicio residencial en ninguna de las siguientes situaciones:

I. Durante el tiempo que la Ciudad está investigando una disputa o queja de clientes bajo la Sección 8 de esta Póliza

II. Cuando a un cliente se le ha concedido una prórroga del plazo para el pago de una factura

c. La ciudad no desconectará el servicio residencial si se cumplen **TODAS** las condiciones siguientes:

I. El cliente, o un arrendatario del cliente, envía a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define en la sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, que la desconexión del servicio residencial será potencialmente amenazante para, o representa una amenaza grave para la salud y la seguridad de, un residente de la propiedad donde se presta el servicio residencial.

II. El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la ciudad de Plymouth. Se considerará que el cliente no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad de Plymouth si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Pago Suplementario de Ingresos de Seguridad/Ingreso Suplementario del Estado, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, Infantes y Niños de California, o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

III. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, de conformidad con las disposiciones de la Sección 4 de esta Política.

d. La Ciudad tiene prohibido terminar el servicio de agua a cualquier cliente o inquilino de un cliente en cualquier sábado, domingo, día festivo legal o fuera de su horario normal de funcionamiento

e. Los Clientes Residenciales que tengan 65 años de edad o más, o que sean adultos dependientes según se define en la sección 15610.23 del Código de Bienestar e Instituciones, serán notificados de que pueden solicitar que la Ciudad notifique a una tercera persona designada cuando la cuenta del Cliente haya vencido y sujeto a terminación.

#### **4. Acuerdos de Pago Alternativos**

- a. Opciones: A petición, la Ciudad considerará las siguientes opciones con un cliente moroso para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago:
  - I. Amortización del saldo pendiente de pago
  - II. Participación en un calendario de pagos alternativo
  - III. Una reducción parcial o total del saldo pendiente de pago, financiado sin cargos adicionales a otros pagadores de tasas
  - IV. Aplazamiento temporal del pago  
(Colectivamente "Acuerdos de Pago.")
- b. Administración de la ciudad: El Gerente de la Ciudad, o su designado, puede elegir cuál de los Acuerdos de Pago descritos en la Sección 4(a), opción. Normalmente, el Acuerdo de Pago ofrecido debería dar lugar al pago de cualquier saldo pendiente restante en un plazo de 12 meses. La Ciudad puede cobrar una tarifa administrativa por el costo de administrar los Acuerdos de Pago bajo la disposición. El Gerente de la Ciudad, o su designado, está autorizado para preparar y aprobar un Acuerdo de Acuerdo de Pago con un cliente consistente con esta Sección 4.
- c. Obligaciones del Cliente: Si la Ciudad y el cliente celebran un Acuerdo de Pago en virtud de esta Sección 4, el cliente deberá cumplir con el acuerdo u otro acuerdo y permanecer al día sobre cualquier nuevo cargo por servicio de agua, ya que se facturan en la reducción de cualesquiera cargos en facturas posteriores mientras se pagan cargos morosos en virtud de un acuerdo de pago alternativo. A partir de la fecha en que se celebra el primer acuerdo de pago, los clientes que no cumplan con cualquier acuerdo de pago acordado no serán elegibles para establecer acuerdos de pago futuros por un período de 24 meses, salvo que la ley prohíba lo contrario.

#### **5. Desconexión después de incumplimiento de los acuerdos de pago alternativos**

- a. Si la Ciudad y el cliente entran en cualquier Acuerdo de Pago bajo la Sección 4, la Ciudad puede desconectar el servicio no antes de cinco días laborales después de que la Ciudad publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - I. El cliente no cumple con los Acuerdos De Pago Alternativos
  - II. Aplazamiento temporal del pago
- b. El aviso de terminación en virtud de esta Sección 5 incluirá toda la siguiente información:
  - I. El nombre y la dirección del cliente
  - II. Aviso del incumplimiento del cliente con el Acuerdo de Pago
  - III. El Acuerdo de Pago u otras condiciones que el cliente debe cumplir para evitar la rescisión
  - IV. Número de teléfono de la ciudad, dirección de negocios y correo, sitio web y horas de funcionamiento de la ciudad.

## **6.Desconexión en situaciones de propietario-inquilino del medidor maestro**

- a.Aplicabilidad: Esta sección se aplica al servicio de la ciudad a través de un medidor individual a una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, solo si el propietario, gerente u operador es el cliente registrado, y hay una relación arrendador-inquilino entre los ocupantes residenciales y el propietario, gerente u operador del edificio.
- b.Aviso: La Ciudad hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta esté en mora de que el servicio será terminado al menos 10 días antes de la terminación. Este aviso informará además a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes de la ciudad, a los que se facturará el servicio, sin que se les exija pagar ninguna cantidad que pueda ser debida en la cuenta morosa.
- c.Servicio a los ocupantes: La ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones del servicio de agua de la ciudad y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, reglas, regulaciones y pólizas. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico legalmente disponible para la Ciudad de la terminación selectiva servicio a aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos de las ordenanzas, reglas, regulaciones y políticas de la ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos. Se requiere contrato de arrendamiento o alquiler.
- d.Comprobante de crédito: Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con la Ciudad, residencia y prueba de pago rápido de alquiler u otra obligación de crédito aceptable para la Ciudad por ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.
- e.Viviendas unifamiliares unifamiliares independientes: En el caso de una vivienda unifamiliar unifamiliar independiente, la ciudad puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:
  - I.Dar aviso de terminación al menos siete días antes de la terminación propuesta
  - II.Para que se renuncie a la cantidad adeudada en la cuenta de morosa, requiere que un ocupante que se convierta en cliente verifique que el cliente de la cuenta morosa es o fue el arrendador, gerente o agente de la vivienda. Importe exento may ser aplicado a Tax Roll.

## **7.Procedimiento para impugnar o apelar un proyecto de ley**

Un cliente puede apelar o impugnar la cantidad establecida en cualquier factura por el servicio residencial de agua de conformidad con el siguiente procedimiento:

- a. Apelación general: Dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la factura por servicio de agua, un cliente tiene derecho a solicitar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo prestado por la Ciudad. La solicitud debe hacerse por escrito y ser entregada a la oficina de la ciudad. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Ciudad no puede desconectar el servicio de agua al cliente.
- b. Apelación de 10 días: Además de los derechos de apelación en virtud de la subsección (a) anterior, un cliente que reciba un aviso de 10 días descrito en la Sección 2(c) de esta Política puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere la notificación dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación. Sin embargo, no se aplicarán tales derechos de apelación o revisión a ningún proyecto de ley para el cual se haya presentado una apelación o solicitud de revisión en virtud de la subsección (a) anterior. Cualquier apelación o solicitud de revisión bajo esta subsección debe ser por escrito y la solicitud de una apelación debe ser entregada a la oficina de la ciudad dentro de un período de cinco días. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la ciudad no puede desconectar el servicio de agua al cliente.

**c. Proceso de Apelación:**

I. Después de recibir una solicitud de apelación o revisión en las subsecciones (a) o (b), arriba, el Gerente de la Ciudad, o su designado evaluará la solicitud de revisión y material de apoyo proporcionada por el cliente la información registrada en la Ciudad en relación con las cargas de agua en cuestión. Dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la solicitud de revisión del cliente, el Gerente de la Ciudad, o su designado tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente apelante un breve resumen por escrito de la Decisión.

II. Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, la Ciudad proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados se pagará dentro de los 10 días calendario de la fecha de la factura para los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar durante más de 60 días naturales después de que se proporcione la factura corregida, se desconectará el servicio de agua. Antes de la desconexión, la Ciudad proporcionará al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c), anterior. El servicio de agua solo se restaurará tras el pago completo de todos los cargos de agua pendientes, sanciones, intereses y cualquier cargo de reconexión aplicable.

- III. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos de agua deben pagarse dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción del Gerente de la Ciudad, o la decisión de su designado. En el momento en que se dicte la decisión, el cliente será informado del derecho a apelar más al Secretario de la Ciudad dentro de los 30 días de la fecha en que la cuenta se vuelve morosa, o dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la denegación por parte del Gerente de la Ciudad, o de su designado, lo que sea posterior. El Gerente de la Ciudad, o su designado emitirá una determinación por escrito dentro de 15 días. Cualquier apelación de este tipo debe presentarse por escrito dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción del Gerente de la Ciudad, o su decisión designado. La audiencia de apelación se llevará a cabo ante un oficial de audiencia imparcial, según lo seleccionado por el Gerente de la Ciudad, dentro de un plazo razonable.
- IV. Si el cliente no apela oportunamente, los cargos por agua en cuestión serán inmediatamente debidos y pagaderos. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad en 60 días naturales después de la fecha de facturación original, la Ciudad proporcionará al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c), arriba, y puede desconectar el servicio de agua a la propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga a tiempo.
- V. Cuando se solicita una audiencia, el cliente deberá comparecer personalmente ante el oficial de audiencias si es físicamente capaz, y presentar material de apoyo y razones sobre por qué los cargos de agua en la factura en cuestión no son exactos. El oficial de audiencia evaluará las pruebas presentadas por el cliente, así como la información registrada en la Ciudad sobre los cargos de agua en cuestión (incluyendo el gerente de la Ciudad, o su decisión del designado) y cualquier presentación del personal, y tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos. La decisión será definitiva y vinculante.
- VI. Si el oficial de audiencias determina que los cargos por servicio de agua en cuestión son incorrectos, se facturará al cliente por los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar durante más de 60 días naturales después de que se proporcione la factura corregida, el servicio de agua se desconectará, el siguiente día hábil regular después de la expiración del período. La Ciudad proporcionará al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c), arriba, y podrá desconectar el servicio de agua a la propiedad del cliente si la factura pendiente no se paga a tiempo
- d. Cualquier sobrecargo debido de parte de la ciudad se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al cliente.
- e. El servicio de agua a cualquier cliente no se desconectará en ningún momento durante el cual esté pendiente la apelación del cliente ante el Gerente de la Ciudad, o su designado o oficial de audiencias.