

# DESCONTINUACIÓN CIUDAD DE LA POLÍTICA DE SERVICIOS RESIDENCIALES

A partir del 1 de febrero de 2020

## Contenido

- A. DETAILS Y DISPONIBILIDAD DE LA LICENCIA ..... 2
- B. AVISO DE DEIQUENCIA Y DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL ..... 2
- C. CONTESTE LA FACTURA DE AGUA Y RENUNCIA A INTERESES ..... 2
- D. BUSCAR PAGOS DEFFERIDOS O HORARIOS DE PAGO ALTERNATIVOS ..... 3
  - Pagos diferidos:..... 3
  - Horarios de pago alternativos: ..... 3
  - Incumplimiento:..... 3
- E. DEMOSTRAR NECESIDAD MÉDICA Y GRAVES DIFICULTADES ECONÓMICAS..... 4
- F. OCUPANTES RESIDENCIALES ..... 4
  - Servicio Residencial Medido Individualmente: ..... 4
  - Servicio Residencial Master-Metered:..... 5
- G. SERVICIO RESTORE ..... 5
- H. INFORME ANUAL DE ..... 6
- I. RECURSOS NO EXCLUSIVOS ..... 6

# DESCONTINUACIÓN CIUDAD DE LA POLÍTICA DE SERVICIOS RESIDENCIALES

## A. DETAILS Y DISPONIBILIDAD DE LA LICENCIA

Esta política se aplica a la interrupción del servicio de agua a las residencias por falta de pago. "Residencias" incluye viviendas unifamiliares, estructuras multifamiliares/multiunidades, casas móviles, incluyendo, pero no limitado a, casas móviles en parques de casas móviles y viviendas para trabajadores agrícolas. Esta política no se aplica a ninguna cuenta de servicio no residencial, ni se aplica a la terminación del servicio de agua por cualquier otro motivo. En la medida en que esta política entre en conflicto con cualquier política de la ciudad, esta política controlará. Esta política está disponible en el sitio web de la ciudad:

<http://www.cityofgrassvalley.com> en inglés y en todos los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil. Customers puede solicitar una copia escrita de la política llamando al (530) 274-4350.

## B. AVISO DE DEIQUENCIA Y DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL

La ciudad no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago hasta que la factura de un cliente sea morosa durante al menos 60 días. La ciudad se pondrá en contacto con todos los clientes e inquilinos nombrados en la cuenta al menos quince días hábiles antes de la interrupción del servicio. Para hacer contacto, la Ciudad enviará un aviso por escrito al cliente a la dirección indicada en la cuenta. Si la dirección indicada del cliente es diferente de la dirección de servicio, el aviso también se enviará por correo a la dirección de servicio. El aviso incluirá la siguiente información:

1. El nombre y la dirección del cliente.
2. La cantidad adeudada.
3. La fecha en que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio residencial.
4. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga de tiempo para pagar los cargos por mora.
5. Una descripción del proceso para solicitar la revisión y apelación de los conocimientos.
6. Una descripción del proceso 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.
7. El número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

Si el aviso por escrito se devuelve como no entregado, la ciudad intentará ponerse en contacto con el cliente por teléfono. 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 por correo como no entregado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe, al menos 48 horas antes de la terminación del servicio, para visitar la residencia y dejar un aviso de inminente interrupción del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta política.

Si se coloca una percha de la puerta en la propiedad, se cobrará una tarifa de percha de la puerta por la cantidad de \$64.

## C. CONTESTE LA FACTURA DE AGUA Y RENUNCIA A INTERESES

Los clientes pueden impugnar una factura llamando al (530) 274-4350 o yendo a ([cityofgrassvalley.com](http://cityofgrassvalley.com)) para obtener una petición de factura de agua para apelar. La petición de factura de agua para apelar debe ser completada y presentada a la ciudad en 125 East Main Street, Grass Valley, CA 95945 o enviada por correo electrónico a [infocityofgrassvalley.com](mailto:infocityofgrassvalley.com) antes de la fecha de vencimiento que aparece en el aviso de delincuencia. El servicio residencial no se interrumpirá mientras haya una apelación pendiente.

Si la Ciudad niega una impugnación oportuna, el cliente puede apelar la decisión presentando una notificación de apelación por escrito ante el secretario de la Ciudad dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la

determinación de la Ciudad. La Ciudad nombrará a un oficial de audiencias y enviará por correo al cliente una notificación por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la audiencia. El oficial de audiencias emitirá una decisión por escrito. A continuación, el Ayuntamiento tomará medidas definitivas basadas en la decisión de los consejeros auditores y cualquier otra información que conste en el expediente. La decisión del Ayuntamiento es definitiva.

#### D. BUSCAR PAGOS DEFFERIDOS O HORARIOS DE PAGO ALTERNATIVOS

Los clientes pueden solicitar pagos diferidos llamando al (530) 274-4350. Un cronograma de pago diferido, si es ofrecido por la Ciudad, debe llevarse a cabo antes de la fecha de vencimiento de la factura de agua con el fin de ampliar la fecha de vencimiento y evitar la desconexión del servicio por falta de pago.

Pagos diferidos:

Los clientes pueden solicitar la extensión de la fecha de vencimiento de una factura llamando al (530) 274-4350 en cualquier momento **antes** de la fecha de vencimiento. Las cuentas con las prórrogas de fecha de vencimiento no se aplicarán penalizaciones, siempre que el cliente realice los pagos de extensión de fecha de acuerdo a tiempo y no se convierta en moroso con los cargos de servicio actuales. Después de que se amplíe la fecha de vencimiento, el cliente evitará la desconexión si realiza los pagos de extensión de fecha concertada a tiempo y no se convierte en más de 60 días de morosidad en cualquier cargo de servicio futuro.

La ciudad no dará ue extensiones de fecha si el cliente ya está en un acuerdo de pago alternativo n o ya ha recibido una extensión de fecha de vencimiento dentro de los últimos 12 meses. La fecha de vencimiento no se puede extender más allá de la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Es a discreción exclusiva de la Ciudad conceder un calendario de pago alternativo.

#### HORARIOS DE PAGO ALTERNATIVOS:

Los clientes pueden solicitar un calendario de pagos alternativo llamando al (530) 274-4350. Los calendarios de pago alternativos deben solicitarse antes de la fecha de vencimiento de la apelación impresa en el aviso de morosidad. Los arreglos de pago no se **concederán** el día de la desconexión.

Las programaciones de planificación alternativa deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Los horarios alternativos de vencimiento sin embargo solo incluirán el saldo vencido.
2. El cliente no puede estar actualmente en un acuerdo de pago alternativo o una extensión de fecha de vencimiento.
3. El saldo debido al cheque devuelto no se puede poner en arreglos.
4. Los saldos transferidos desde otra cuenta no se pueden poner en arreglos.
5. El cliente debe proporcionar un pago de buena fe de al menos el 25% del saldo vencido.

Si se rompe un calendario de pago alternativo, el cliente no será elegible para otro acuerdo de pago durante 12 meses a partir de la fecha del acuerdo roto, y sólo con la aprobación de la ciudad. Excepto como se describe en la Sección E de esta Política, es a discreción exclusiva de la Ciudad otorgar un calendario de pago alternativo.

#### INCUMPLIMIENTO:

La Ciudad puede interrumpir el servicio de agua a un cliente al que se le haya concedido un pago diferido o un calendario de pago alternativo si:

1. El cliente no cumple con el calendario de pago alternativo otorgado o aplazar en el plan de pago los cargos morosos durante 60 días o más; o más;
2. Al realizar el plazo de pago alternativo concedido o el aplazamiento en el plan de pago por gastos de morosidad, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. This notice no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

## E. DEMOSTRAR NECESIDAD MÉDICA Y GRAVES DIFICULTADES ECONÓMICAS

La Ciudad **no** interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen **todas las** siguientes condiciones:

1. el Cliente presenta una necesidad médica completa y una solicitud de dificultades severas
2. El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. Se considerará que el cliente no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación de la Ciudad si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria 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.
3. El cliente está dispuesto a introducir un plan de pagos alternativo o aplazamiento en el plan de pago.

Los clientes deben presentar una solicitud completa que demuestre la necesidad médica y las graves dificultades económicas. Customer puede llamar al (530) 274-4350 o ir a <http://www.cityofgrassvalley.com> para obtener el formulario de solicitud. La Ciudad revisará la documentación y: (1) explicará al cliente qué acuerdo de pago se ofrecerá y solicitará el consentimiento del cliente para participar en ella; (2) solicitar cualquier información adicional necesaria del cliente; o (3) notificar al cliente que no cumple con las condiciones médicas o financieras requeridas. Los clientes no pueden solicitar acuerdos de pago el día de la desconexión. Si se cumplen las condiciones enumeradas anteriormente, la Ciudad ofrecerá al cliente un calendario de pago alternativo, pero conserva discreción a los parámetros del plan de pagos alternativo.

## F. OCUPANTES RESIDENCIALES

Esta sección se aplica si hay una relación arrendador-inquilino entre los ocupantes residenciales y el propietario, gerente u operador de la vivienda y el servicio residencial está pendiente de interrupción debido al impago.

### SERVICIO RESIDENCIAL MEDIDO INDIVIDUALMENTE:

Si el servicio residencial medido individualmente se suministra a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial multiunidad, un parque de viviendas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, y el propietario, gerente u operador de tales es el cliente registrado, la Ciudad hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, por medio de una notificación por escrito al menos 15 días antes de la terminación, cuando la cuenta haya vencido, ese servicio se cancelará. La notificación por escrito también informará a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes, a los que se facturará el servicio, sin que se les exija pagar ninguna cantidad que pueda ser adeudada en la cuenta morosa. Los ocupantes residenciales pueden llamar al (530) 274-4350 para organizar convertirse en clientes y deben estar dispuestos a aceptar los términos y condiciones de servicio de la ciudad y otros requisitos.

Si la propiedad está en un estado de "desconexión", el nuevo cliente tendrá que proporcionar un contrato de arrendamiento u otra prueba de ocupación legal a la oficina de la ciudad antes de seguir adelante.

## SERVICIO RESIDENCIAL MÁSTER-METERED:

Para el servicio residencial con medición maestra, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes, mediante notificación escrita al menos quince (15) días antes de la terminación, indicando que la cuenta está vencida, y el servicio será terminado en la fecha especificada en el aviso. El aviso también especificará lo que los ocupantes deben hacer para evitar la terminación de, o para restablecer el servicio; el costo mensual estimado del servicio; el título, dirección y número de teléfono de un representante de la ciudad que puede ayudar a los ocupantes en el servicio continuo; y la dirección o número de teléfono de un proyecto de servicios legales calificados que ha sido recomendado por el colegio de abogados del condado local.

Si no es razonable o factible publicar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad publicará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. El aviso informará a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes de la ciudad sin estar obligados a pagar el importe adeudado en la cuenta morosa; siempre que los ocupantes acepten los términos y condiciones de servicio de la Ciudad y otros requisitos.

Si un residente no es el propietario de una propiedad, pero desea que se agregue su nombre a la cuenta de servicio, puede llamar al (530) 274-4350 o visitar ([cityofgrassvalley.com](http://cityofgrassvalley.com)) para obtener el formulario de titular de la cuenta secundaria.

El servicio no se pondrá a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones de servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las reglas y tarifas de la ciudad. 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 terminación selectiva del servicio a aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos de las reglas y tarifas de la ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales que hayan cumplido esos requisitos.

Para que se renuncie al monto adeudado en la cuenta de morosa, el ocupante que se convierte en cliente deberá verificar que el cliente de la cuenta morosa del registro es o fue el propietario, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.

## G. SERVICIO RESTORE

Una vez que los servicios han sido discontinuados por falta de pago, el cliente debe llamar al (530) 274-4350 para restaurar los servicios. A cada cliente residencial cuyos servicios hayan sido desconectados se le cobrará:

- Una tarifa de iones de desconexión de \$23, aplicada el día de la desconexión.
- Una penalización del 25% del saldo moroso, aplicada en caso de desconexión.
- Una tarifa de reconexión de \$23 durante las horas regulares de operación de la ciudad, y \$150 durante las horas no operativas, aplicada en la fecha en que se vuelve a conectar el servicio.

Si el cliente demuestra ingresos familiares por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal:

- Las tarifas de reconexión se reducen a \$50 durante las horas regulares de operación de la ciudad, y \$150 durante las horas no operativas.
- Los cargos por intereses se eximirán en las facturas morosas una vez cada 12 meses.
- Las tarifas de reconexión se ajustan anualmente en función del índice de precios al consumidor.

La ciudad solo volverá a conectar el servicio cuando se pague en su totalidad el saldo moroso, la tasa de desconexión y el cargo por multa. Se debe procesar una nueva cuenta si el servicio se ha interrumpido durante al menos 10 días.

#### H. INFORME ANUAL DE SERVICIOS DESCONTINUADOS:

La Ciudad informará el número de interrupciones anuales del servicio residencial por incapacidad para pagar en su sitio web de Internet y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

#### I. RECURSOS NO EXCLUSIVOS

Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede perseguir cualquier otro recurso disponible en la ley o equidad por no pago de cargos por servicios de agua, incluyendo, pero no limitado a: asegurar cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes en bienes inmuebles, la presentación de una reclamación o acción legal, o la remisión de la cantidad no pagada a cobros. Si se decide una acción legal a favor de la Ciudad, la Ciudad tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de los abogados y los intereses acumulados.