



## Ciudad de Lathrop

### Política sobre la Desconexión del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago

#### 1. Propósito/Antecedentes:

Esta Política ha sido establecida de conformidad con el Proyecto de Ley del Senado 998, conocido como la " Ley de Protección contra la Interrupción del Agua " (Código de Salud y Seguridad de California §§ 116900-116926).

#### 2. Aplicación:

Esta Política se aplica solo a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. Las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos existentes de la Ciudad de Lathrop continuarán aplicándose a cualquier cuenta de servicio de agua no residencial y a la interrupción del servicio de agua residencial por otras razones, incluyendo la terminación de una conexión de servicio por parte de la Ciudad de Lathrop ("Ciudad") debido a una violación por parte del cliente de cualquier otra ordenanza, regulación o política de la Ciudad.

#### 3. Disponibilidad de la Política:

La Ciudad proporcionará esta Política en inglés y en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluye español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado. por al menos el 10 por ciento (10%) de las personas que residen en el área de servicio de la Ciudad. Esta Política se pondrá a disposición del público en el sitio web de la Ciudad.

#### 4. Número de teléfono:

El Departamento de Finanzas de la Ciudad puede ser contactado por teléfono al (209) 941-7320 para obtener asistencia relacionada con el pago de las facturas de agua y para discutir las opciones para prevenir la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago bajo los términos de esta Política.

#### 5. Requisitos anteriores a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago:

- a. Período de morosidad de 60 días: La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado atrasado durante al menos 60 días.
- b. Aviso: La Ciudad se comunicará con el cliente mediante notificación por escrito al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. La notificación por escrito se proporcionará en inglés; los idiomas enumerados en el artículo 1632 del Código Civil; y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento (10%) de los ciudadanos que residen en el área de servicio de la Ciudad.
  - i. La notificación por escrito de la morosidad en el pago y la interrupción inminente del servicio de agua residencial será enviada a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua residencial son diferentes, la notificación por escrito también se enviará por correo a la dirección de servicio y se dirigirá al "Ocupante".
  - ii. El aviso de desconexión por escrito incluirá:
    1. El nombre y la dirección del cliente.
    2. El monto de la morosidad.
    3. La fecha en la que se requieren arreglos de pago o el pago para evitar la interrupción del servicio de agua residencial.
    4. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos atrasados.
    5. Una descripción del proceso para solicitar la revisión y apelación del proyecto de ley.
    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 servicio de agua residencial morosos, de acuerdo con esta Política.

7. El número de teléfono de la Ciudad, la dirección comercial y el horario de atención del mostrador de servicio al cliente del Departamento de Finanzas.
- iii. Alternativamente, la Ciudad puede notificar al cliente de la inminente interrupción del servicio de agua residencial por teléfono. Si la notificación se proporciona por teléfono, la Ciudad ofrecerá proporcionar al cliente una copia de esta Política y también ofrecerá discutir con el cliente las opciones de pagos alternativos y los procedimientos de revisión y apelación de la factura del cliente.
- iv. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y el aviso por escrito es devuelto por correo como no entregable, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o colocar en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio de agua residencial por falta de pago y una copia de esta Política.

#### **6. Información de restauración del servicio:**

Tras la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, la Ciudad proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio de agua residencial.

#### **7. Restricciones a la interrupción del servicio de agua residencial:**

- a. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:
  - i. El cliente, o un inquilino del cliente, proporciona la certificación de un proveedor de atención primaria, según se define en la Sección 14088(b)(A)(I) del Código de Bienestar e Instituciones, de que la interrupción del servicio de agua residencial será potencialmente mortal para, o representa una amenaza grave para la salud y la seguridad de, un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua residencial.
  - ii. El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad.
    1. Se considerará que el cliente no puede pagar financieramente el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de:
      - a. CalWORKs,
      - b. CalFresh,
      - c. Asistencia General,

- d. Medi-Cal,
  - e. Ingreso de Seguridad Suplementario/ Programa de Pago Suplementario Estatal, o;
  - f. Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o;
  - g. El cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento (200%) del nivel federal de pobreza.
- iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con la Sección 7.b. de esta Política.
- b. Arreglos de pago alternativos
- i. Si el cliente cumple con todas las condiciones enumeradas en la Sección 7.a. anterior, la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
    - 1. Amortización del saldo impago.
    - 2. Participación en un programa de pagos alternativo.
    - 3. Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cambios adicionales a otros contribuyentes.
    - 4. Aplazamiento temporal del pago.
  - ii. El Director Financiero, o la persona designada, puede elegir cuál de las opciones de pago descritas en la Sección 7.b.i. anterior, puede estar disponible para el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. Normalmente, la opción de pago ofrecida debería resultar en el pago de cualquier saldo pendiente restante dentro de los 12 meses siguientes. La Ciudad puede otorgar un período de pago más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades excesivas al cliente en función de las circunstancias del caso individual.
- c. Obligaciones del cliente: El cliente debe mantenerse al día con el pago del servicio de agua residencial a medida que se acumulan los cargos en cada periodo de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una mayor amortización o reducción de cualquier cargo no pagado posterior mientras paga los cargos atrasados de conformidad con un acuerdo de pago alternativo. A partir de la fecha en que se celebre el primer acuerdo de pago, los clientes que no cumplan con un acuerdo de pago acordado no serán elegibles para establecer acuerdos de pago futuros por un período de 12 meses, salvo que la ley prohíba lo contrario.

d. Desconexión tras el incumplimiento de los acuerdos de pago alternativos

- i. La Ciudad podrá desconectar el servicio 5 días hábiles (y no antes) después de que la Ciudad publique un aviso final de su intención de desconectar el servicio de agua residencial en una ubicación prominente y visible en la propiedad bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:
  1. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un programa de pagos alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos atrasados durante 60 días o más.
  2. Al realizar un acuerdo de amortización, un programa de pagos alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos atrasados, el cliente no paga sus cargos actuales por el servicio de agua residencial durante 60 días o más.

**8. Servicios que involucran relaciones entre arrendadores e inquilinos:**

- a. Aviso a inquilinos/ocupantes residenciales en situaciones de arrendador-inquilino con un medidor maestro: Si la Ciudad proporciona servicio de agua residencial con un medidor individual a los inquilinos/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 según se define en la Sección 17008 del Código de Salud y Seguridad, y el arrendador, el administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes, mediante una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua residencial esté en mora y sujeta a desconexión al menos 10 días antes de que el servicio de agua residencial sea desconectado. El aviso por escrito informará a los inquilinos/ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua residencial en esa dirección.
- b. Servicio a inquilinos/ocupantes: La Ciudad no pondrá el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes residenciales a menos que cada inquilino/ocupante residente acepte los términos y condiciones de la Ciudad para el servicio de agua residencial y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, regulaciones y/o políticas de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los inquilinos/ocupantes residenciales 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 desconectar de forma selectiva el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes residenciales que no han cumplido los requisitos para el servicio, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos inquilinos/ocupantes residenciales que sí hayan cumplido con esos requisitos.

- c. Viviendas unifamiliares separadas: En el caso de una vivienda unifamiliar separada, la Ciudad puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:
  - i. Dar aviso de la suspensión del servicio de agua residencial al menos 7 días antes de la suspensión propuesta.
  - ii. Para que se perdone la cantidad adeudada en la cuenta morosa, exigir a un inquilino/ocupante que se convierte en cliente que verifique el arrendamiento a través de un contrato de arrendamiento.

**9. Consideraciones adicionales para la restauración del servicio basadas en dificultades financieras:**

- a. Si un cliente de servicio de agua residencial demuestra a la Ciudad que los ingresos familiares están por debajo del 200 por ciento (200%) de la línea de pobreza federal, la Ciudad hará lo siguiente:
  - i. Cobrará una tarifa por restaurar el servicio de agua residencial como se establece en la Sección 13.20.020 (E) del Código Municipal de Lathrop.
  - ii. Perdonará los cargos por intereses en las facturas morosas una vez cada 12 meses.
- b. La Ciudad considerará que un cliente de servicio de agua residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento (200%) de la línea de pobreza federal si:
  - i. Cualquier miembro del hogar es un receptor actual de:
    1. CalWORKs,
    2. CalFresh,
    3. Asistencia General,
    4. Medi-Cal,
    5. Ingreso de Seguridad Suplementario/ Programa de Pago Suplementario Estatal, o;
    6. Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o;
    7. El cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento (200%) del nivel federal de pobreza.

**10. Procedimiento para revisar o apelar una factura:**

Si un cliente del servicio de agua residencial desea revisar o apelar cualquier factura o cargo emitido por la Ciudad, el cliente puede hacer cualquiera de los siguientes: a.

- a. Revisión de una factura:
  - i. El cliente tiene derecho a solicitar una revisión de la factura poniéndose en contacto con el Departamento de Finanzas.

- ii. Una factura en disputa debe ser reportada al Departamento de Finanzas dentro de los cinco [5] días posteriores a la recepción de tal factura.
- iii. Durante la revisión de la factura por parte de la Ciudad, la Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial del cliente.

b. Apelación de una factura:

- i. Se puede apelar una factura de servicio de agua residencial al Director de Finanzas de acuerdo con los procedimientos previstos en la Sección 10(a) anterior.
- ii. Mientras la apelación de la factura esté pendiente, la Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial del cliente.

**11. Requisitos de presentación de informes:**

La Ciudad reportará el número anual de interrupciones del servicio de agua residencial por falta de pago en el sitio web de la Ciudad y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.