

Ciudad de Sonoma

Política sobre el corte de servicio de agua

1. PROPÓSITO

El propósito de esta política es establecer lineamientos para la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago.

2. POLÍTICA

2.1 Definiciones

Para propósitos de esta Política, aplica la siguiente definición:

2.1.1 "Servicio residencial" significa el servicio de agua a una conexión residencial que incluye residencias unifamiliares, residencias multifamiliares y casas rodantes.

2.2 Aplicabilidad

De conformidad con la Ley de Protección contra Corte del Servicio de Agua del Estado de California (Proyecto de Ley del Senado No. 998), la Ciudad de Sonoma (la "Ciudad") ha elaborado esta política escrita sobre la desconexión del servicio residencial por falta de pago (en lo sucesivo denominada "la Política"). Esta política describe los procedimientos administrativos de la Ciudad para el cobro de cuentas morosas, incluyendo notificaciones, aplicación de cuotas y desconexión del servicio.

3. REQUISITOS

3.1 Política escrita

La Política sobre el corte del servicio de agua estará disponible en inglés, en los idiomas mencionados en la Sección 1632 del Código Civil, y en cualquier otro idioma hablado por al menos el diez (10) por ciento de las personas que residen en su área de servicio. La Política estará disponible en el sitio web de la Ciudad e incluirá lo siguiente:

3.1.1 Acuerdos alternativos de pago

La Ciudad ofrecerá un acuerdo alternativo de pago a todo cliente que cumpla con los criterios descritos en las secciones 3.6.1.1 y 3.6.1.2 de esta Política. La Ciudad podrá a su exclusiva discreción ofrecer un acuerdo alternativo de pago a cualquier otro cliente que lo solicite. La Ciudad podrá elegir cuál de los acuerdos alternativos de pago el cliente debe aceptar y podrá establecer los parámetros de esa opción de pago, incluyendo si el cliente está obligado a firmar un acuerdo por escrito. No se ofrecerá a los clientes un acuerdo alternativo de pago mientras ya estén sujetos a un acuerdo similar. Los acuerdos alternativos de pago incluyen:

3.1.1.1 Un plan de aplazamiento temporal de los pagos

La Ciudad puede ofrecer extender la fecha de vencimiento de los cargos no pagados de un cliente. La extensión de la fecha de pago no debe pasar de la fecha de vencimiento del siguiente estado de cuenta. El cliente no podrá solicitar otro arreglo alternativo para pagar ningún cargo posterior no pagado mientras pague los cargos morosos conforme a un plan de aplazamiento. El no cumplir con el plan de aplazamiento podría resultar en

la desconexión del servicio de agua residencial tan pronto como el siguiente día hábil sin previo aviso, a menos que el cliente esté cubierto por la sección 3.6 de esta Política. Los clientes están limitados a un (1) plan de aplazamiento en un período de doce (12) meses.

3.1.1.2 Amortización del saldo pendiente de pago

La Ciudad puede ofrecer un acuerdo de pago amortizado. El saldo pendiente de pago se amortizará en un período de tiempo específico, generalmente no superior a tres (3) meses. Los pagos amortizados estarán sujetos a la fecha de vencimiento del estado de cuenta mensual regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y pagar todos los cargos actuales a medida que se generen en cada período de facturación posterior. El no cumplir con los términos de un plan de amortización, incluyendo el no hacer un pago conforme al mismo en la fecha prevista podría resultar en la desconexión del servicio de agua residencial tan pronto como el siguiente día hábil sin previo aviso, a menos que el cliente esté cubierto por la sección 3.6 de esta Política. Los clientes están limitados a un (1) plan de amortización en un período de veinticuatro (24) meses.

3.1.2 Un mecanismo formal para que un cliente impugne o apele una factura

Las apelaciones deben hacerse por escrito en los formularios prescritos por la Ciudad y deben ser recibidas por la Ciudad durante los primeros quince (15) días siguientes a la fecha de facturación. Se le informará al cliente de la determinación de la Ciudad sobre la apelación por escrito. Las apelaciones serán manejadas como se describe en la sección 13.04.080 del Código Municipal de Sonoma.

Si no se presenta una apelación en el plazo establecido se convertirá en final la última decisión. La Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago mientras una apelación esté pendiente. El cliente debe continuar con el pago puntual de todas las cantidades no impugnadas que venzan durante el proceso de apelación.

3.1.3 Información de contacto del cliente para discutir las opciones para evitar la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago.

Se puede comunicar con el Departamento de Finanzas al (707) 933-2244. Se puede encontrar información de contacto alternativa y el horario de atención en el sitio web de la Ciudad de Sonoma, www.sonomacity.org.

3.2 **Plazo para la desconexión y notificación**

3.2.1 La Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que un cliente haya estado en mora durante por lo menos sesenta (60) días después de la fecha de vencimiento de la factura.

3.2.2 No menos de siete (7) días laborables antes de la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago, la Ciudad se pondrá en contacto con

el cliente de la cuenta mediante una notificación por escrito.

3.2.2.1 La notificación escrita de la mora en el pago y la desconexión inminente se enviarán por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio. La notificación se enviará por correo a la dirección de facturación designada en la cuenta del cliente. La Ciudad no se hace responsable del correo no recibido.

3.2.2.2 Si la dirección postal del cliente no es la dirección del servicio residencial, se enviará un duplicado de la notificación por escrito a la dirección del servicio, dirigida al "Ocupante". La notificación incluirá lo siguiente:

- El nombre y la dirección del cliente.
- La cantidad vencida.
- Fecha límite de pago para evitar la suspensión del servicio.
- Una descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos en mora;
- Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un acuerdo alternativo de pago en virtud de la sección 3.1 de esta Política.
- Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y la apelación de la factura
- Número de teléfono de la Ciudad y un enlace web a esta política.

3.2.2.3 Si la notificación por escrito es devuelta por correo como no entregable, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar una notificación, en un lugar visible, de la desconexión inminente del servicio de agua residencial por falta de pago y una copia de la política escrita para la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago.

3.2.2.4 La cuota de desconexión y reconexión del servicio de agua (y otras cuotas aplicables) para las horas no laborables y las horas laborables han sido establecidas por medio de una resolución y se pueden encontrar en la lista de cuotas de la Ciudad (UT-02).

3.2.2.5 Una vez que la Ciudad haya llevado a cabo los pasos descritos en esta política y el servicio de agua residencial del cliente haya sido desconectado, la Ciudad no ofrecerá ningún acuerdo alternativo de pago como el aplazamiento del pago o la amortización del saldo no pagado.

3.3 Desconexión del servicio de agua residencial: Relación propietario-inquilino

3.3.1 Servicio residencial con medidor individual:

3.3.1.1 Si el servicio residencial con medidor individual se suministra a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas rodantes o una estructura residencial permanente en un

campo de trabajo, y el propietario, administrador u operador de las instalaciones es el cliente registrado, la Ciudad hará todo lo posible por informar a los ocupantes residenciales por medio de una notificación por escrito al menos diez (10) días antes de la suspensión, cuando la cuenta esté vencida, de que el servicio será suspendido.

3.3.1.2 La notificación por escrito informará a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes, a quienes se les facturará el servicio, sin que se les requiera pagar la cantidad que se deba en la cuenta morosa.

3.3.1.3 La notificación proporcionará información de contacto para que los ocupantes residenciales se comuniquen para hacer arreglos para convertirse en clientes. Dichos ocupantes residenciales deben estar dispuestos a aceptar los términos y condiciones del servicio de la Ciudad, y todo requisito adicional correspondiente.

3.3.1.4 Si la propiedad se encuentra en estado de "desconexión", el nuevo cliente deberá proporcionar un contrato de arrendamiento u otro comprobante de ocupación legal a la Ciudad antes de proceder.

3.3.2 Servicio residencial con medidor maestro:

3.3.2.1 En caso del servicio residencial con medidor maestro, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación por escrito al menos quince (15) días antes de la suspensión, que la cuenta está vencida y que el servicio será suspendido en la fecha especificada en la notificación.

3.3.2.2 La notificación debe especificar qué es lo que están obligados a hacer los ocupantes para evitar la suspensión o restablecer el servicio; el costo mensual estimado del servicio; el puesto, la dirección y el número de teléfono de un representante de la Ciudad que pueda ayudar a los ocupantes a continuar con el servicio; y la dirección o el número de teléfono de un proyecto de servicios legales calificado que haya sido recomendado por el colegio de abogados del condado local.

3.3.2.3 Si no es razonable o practicable colocar una notificación en la puerta de cada unidad, la Ciudad colocará dos (2) copias de la notificación en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o las estructuras. La notificación informará a los residentes que tienen el derecho de convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les requiera pagar la cantidad pendiente en la cuenta morosa; siempre que, sin embargo, los ocupantes acepten los términos y condiciones del servicio de la Ciudad y otros requisitos.

3.3.2.4 El servicio no se pondrá a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones del 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 para los cargos posteriores a la cuenta para la satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico legalmente disponible para la Ciudad de suspender selectivamente el servicio a esos ocupantes residenciales que no cumplan con los requisitos de las reglas y las tarifas de la Ciudad, la Ciudad hará el servicio disponible a aquellos ocupantes residenciales que hayan satisfecho dichos requisitos.

3.3.2.5 Para que se suprima la cantidad adeudada en la cuenta morosa, el ocupante que se convierta en cliente tendrá que verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otras cosas, un contrato de arrendamiento o de renta, recibos de renta, un documento del gobierno que indique que el ocupante está rentando la propiedad o información divulgada de conformidad con la sección 1962 del Código Civil.

3.3.3 Si uno (1) o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores para la satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico legalmente disponible para la Ciudad de suspender selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos de la Ciudad, la Ciudad hará el servicio disponible a aquellos ocupantes residenciales que hayan satisfecho los requisitos de la Ciudad para convertirse en un cliente.

3.3.4 Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con la Ciudad, se podría requerir la residencia y un comprobante del pago puntual de la renta o de otras obligaciones de crédito por ese período para establecer una cuenta de cliente para la residencia sujeta a la desconexión.

3.3.5 Cualquier ocupante que se convierta en cliente de la Ciudad conforme a esta sección, cuyos pagos periódicos, tales como pagos de renta incluyan cargos por el servicio de agua residencial, donde esos cargos no figuren por separado, puede restar del pago periódico en cada período de pago todos los cargos razonables pagados a la Ciudad por esos servicios durante el período de pago anterior. La Ciudad no es responsable de tales deducciones y tales deducciones permanecen exclusivamente un asunto entre el ocupante residencial y la persona a quien se están haciendo los pagos subyacentes.

3.4 Cuotas y cargos morosos

3.4.1 Si el pago no se recibe antes de las 3:00 p.m. de la fecha de vencimiento indicada en una factura de agua, dicha factura está en mora.

3.4.2 Se aplicará una cuota si el pago de una factura de agua no se recibe antes de las 3:00 p.m. del vigésimo noveno (29) día siguiente a la fecha de vencimiento.

3.4.3 Las cuotas asociadas con la mora se rigen por el programa de cuotas adoptado por la Ciudad.

3.4.4 El cliente es responsable de proporcionar a la Ciudad información de

contacto actualizada, incluyendo pero no limitándose a la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico. La Ciudad no asume ninguna responsabilidad si la información no se ha mantenido actualizada.

- 3.4.5 El cliente es responsable de los pagos puntuales. El no recibir una factura no excusa los cargos asociados con la mora, ni cambia el plazo descrito en la sección 3.3 de esta política.

3.5 Reconexión del servicio de agua residencial

- 3.5.1 Una vez que el servicio de agua residencial de un cliente haya sido desconectado de acuerdo con esta Política, el cliente debe pagar lo siguiente antes de las 3:00 p.m., con la excepción de los días no laborables, del día en que le gustaría que el servicio sea restablecido:

3.5.1.1 Todos los cargos y cuotas en mora

3.5.1.2 La cuota de desconexión y reconexión del servicio de agua adoptada por resolución del Consejo de la Ciudad y reflejada en la lista de cuotas de la Ciudad (UT-02).

3.5.1.3 Un depósito por la cantidad de ciento cincuenta (150) dólares.

- o Después de veinticuatro (24) pagos puntuales consecutivos, o cuando el servicio sea suspendido por el cliente, y la cuenta no ha estado en mora, el depósito será aplicado a la cuenta.

- 3.5.2 La Ciudad se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea posible después de que el pago sea recibido de acuerdo a esta sección.

3.6 Los clientes de bajos ingresos con requisitos del agua por razones médicas

- 3.6.1 La Ciudad no suspenderá el servicio residencial de un cliente por falta de pago si se cumplen todas las condiciones siguientes:

3.6.1.1 El cliente presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria, como se define en la sección 14088(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones de California de que la desconexión del servicio de agua residencial constituirá una amenaza para la vida o una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente del lugar donde se presta el servicio residencial.

3.6.1.2 El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Para calificar como financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal, el cliente o miembro del grupo familiar que recibe el servicio debe ser beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de Ingresos Complementarios de Seguridad/Pagos Suplementarios del Estado o el programa de

Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, Bebés y Niños de California, o bien el cliente debe declarar que el ingreso anual del grupo familiar es inferior al doscientos (200) por ciento del nivel federal de pobreza.

3.6.1.3 El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de alternativo de pago como se define en la sección 3.1 de la política.

3.6.2 Si se cumplen todas las condiciones establecidas en las secciones de la 3.6.1.1 a la 3.6.1.3, y se ha establecido un plan alternativo de pago, el servicio de agua residencial puede desconectarse no antes de cinco (5) días laborables después de que la Ciudad publique una notificación final de intención de desconectar el servicio en un lugar visible de la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:

3.6.2.1 El cliente no cumple con un plan de amortización o aplazamiento de pagos durante sesenta (60) días o más.

3.6.2.2 Al realizar un acuerdo alternativo de pago, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante sesenta (60) días o más.

3.6.3 Si se cumplen todas las condiciones enumeradas en las secciones de la 3.6.1.1 a la 3.6.1.3:

3.6.3.1 De conformidad con la sección 116914(a)(1) del Código de Salud y Seguridad de California, la cuota de reconexión durante las horas normales de operación será determinada por la lista de cuotas de la Ciudad (SMC 13.04.120), pero no será de más de cincuenta (50) dólares, con ajustes anuales para reflejar los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

3.6.3.2 De conformidad con la sección 116914(a)(1) del Código de Salud y Seguridad de California, la cuota de reconexión fuera de las horas normales de operación será determinada por la lista de cuotas de la Ciudad (SMC 13.04.120), pero no será de más de ciento cincuenta (150) dólares, con ajustes anuales para reflejar los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

3.7 Pagos devueltos por servicios previamente desconectados

3.7.1 Si un pago por la reconexión del servicio de agua es devuelto o revertido por cualquier razón, la Ciudad puede desconectar inmediatamente el servicio de agua residencial sin necesidad de dar notificación.

3.7.2 Si el pago para la reconexión del servicio es devuelto o revertido por cualquier razón, todos los pagos subsecuentes a la cuenta se deberán hacer en efectivo o fondos certificados durante el período de doce (12) meses a partir de la fecha del pago devuelto. Los pagos con tarjeta de crédito pueden ser un método de pago alternativo aceptado a la discreción de la Ciudad.

3.8 Informes anuales

- 3.8.1 La Ciudad informará anualmente en el sitio web de la Ciudad y al Consejo Estatal de Control de Recursos del Agua, el número de desconexiones de servicio residencial que resultan de la falta de pago.

3.9 Separabilidad

- 3.9.1 Los títulos, secciones, subsecciones, párrafos, oraciones, cláusulas y frases de esta política son separables. Si alguna es declarada inconstitucional, inválida o inaplicable por un tribunal, esa determinación no afectará a las demás disposiciones.

3.10 Acción no autorizada

- 3.10.1 Esta Política sólo se aplica a la desconexión por falta de pago. La Política no se aplica a la suspensión de una conexión de servicio por parte de la Ciudad debido a un acto no autorizado o negligente de un cliente, o en caso de una emergencia (Ver SMC 13.04.251; 13.04.090).