

Ciudad de Tracy
Política sobre Discontinuación del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago

1. Propósito/Información de antecedentes:

Esta Política se ha establecido para cumplir con la Ley del Senado (*Senate Bill*) 998, conocida como Ley de protección contra el corte de agua ("*Water Shutoff Protection Act*") (Código de Salud y Seguridad de California [*California Health and Safety Code*], §§ 116900-116926).

2. Aplicación:

Esta Política se aplica únicamente a la discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago. Las ordenanzas, resoluciones, políticas y procedimientos vigentes de la Ciudad de Tracy se seguirán aplicando a todas las cuentas de servicio de agua no residencial y a la discontinuación del servicio de agua residencial por otros motivos, entre los que se incluye la terminación de la conexión de servicio por la Ciudad de Tracy (la "Ciudad") debido a una violación de cualquier otra ordenanza, reglamento o política de la Ciudad por parte de un cliente.

3. Disponibilidad de la Política:

La Ciudad proporcionará esta política en inglés y en los idiomas indicados en la Sección 1632 del Código Civil (*Civil Code*), entre los que se incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y en cualquier otro idioma que hable 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:

Puede llamar al Departamento de Finanzas (*Finance Department*) de la Ciudad al (209) 831-6800 para obtener asistencia respecto al pago de las facturas de agua y discutir opciones para impedir la discontinuación del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con los términos de esta Política.

5. Requisitos previos a la discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago:

a. Período de morosidad de 60 días

La Ciudad no discontinuará el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por el cliente no haya estado en mora durante al menos 60 días.

b. Aviso

La Ciudad contactará al cliente por medio de un aviso por escrito al menos 7 días hábiles antes de la discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago. El aviso por escrito se proporcionará en inglés, en los idiomas indicados en la Sección 1632 del Código Civil y en cualquier otro idioma que hable al menos el 10 por ciento (10 %) de las personas que residen en el área de servicio de la Ciudad.

- i. El aviso por escrito sobre morosidad en el pago y discontinuación inminente del servicio de agua residencial se enviará al domicilio postal indicado en la cuenta. Si el domicilio postal y el domicilio de la propiedad a la que se suministra el servicio de agua residencial son diferentes, el aviso también se enviará por correo al domicilio en que se presta el servicio, dirigido al “Occupant” (Ocupante).
- ii. El aviso de desconexión por escrito incluirá:
 - A. El nombre y domicilio del cliente.
 - B. El importe en mora.
 - C. La fecha para la cual se requieren el pago o arreglos de pago para evitar la discontinuación del servicio de agua residencial.
 - D. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga del plazo para pagar los cargos en mora.
 - E. Una descripción del proceso para solicitar la revisión y apelación de la factura.
 - F. Una descripción del procedimiento que el cliente debe seguir para solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, lo que incluye una amortización de los cargos por el servicio de agua residencial en mora, de conformidad con esta Política.
 - G. El número de teléfono, domicilio comercial y horario de oficina del centro de servicio al cliente del Departamento de Finanzas.
- iii. La Ciudad puede, como alternativa, dar aviso al cliente acerca de la discontinuación inminente del servicio de agua residencial por teléfono. Si el aviso se proporciona por teléfono, la Ciudad ofrecerá proporcionar al cliente una copia de esta Política y también ofrecerá discutir con el cliente opciones para pagos alternativos y los procedimientos para revisar y apelar la factura del cliente.
- iv. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupe la residencia por teléfono, y el aviso escrito es devuelto por el correo porque no puede entregarse, la Ciudad hará esfuerzos de buena fe para visitar la residencia y dejar, o colocar en un lugar visible, un aviso de la discontinuación inminente del servicio de agua residencial por falta de pago y una copia de esta Política.

c. Aviso de terminación con 48 horas de antelación

La Ciudad hará esfuerzos razonables y de buena fe para notificar al cliente con 48 horas de antelación la desconexión del servicio de agua por falta de pago. El medio de notificación se basará en la preferencia de notificación (texto, teléfono o correo electrónico) seleccionada por el cliente. Se notificará por teléfono a aquellos clientes que no hayan seleccionado un medio de notificación. Si la Ciudad no puede comunicarse por texto, teléfono o correo electrónico, la Ciudad hará esfuerzos de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de terminación del servicio de agua residencial en un lugar visible.

6. Información sobre restauración del servicio:

Al discontinuar el servicio de agua residencial por falta de pago, la Ciudad deberá proporcionar al cliente información acerca de cómo restaurar el servicio de agua residencial.

7. Restricciones de la discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago:

- a. La Ciudad no discontinuará el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen **todas** las condiciones siguientes:
 - i. El cliente, o un inquilino del Cliente, presenta a la Ciudad una certificación de un prestador de atención primaria, de acuerdo con la definición del término en la Sección 14088(b)(A)(1) del Código de Bienestar e Instituciones (*Welfare and Institutions Code*), de que la discontinuación del servicio de agua residencial pondría en riesgo la vida o sería una amenaza grave para la salud y seguridad de uno de los residentes de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua residencial.
 - ii. El cliente demuestra que él o ella no tiene capacidad financiera para pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad.
 - A. Se considerará que el cliente no tiene capacidad financiera para pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si alguno de los miembros del hogar del cliente es actualmente beneficiario de:
 - 1) CalWORKs,
 - 2) CalFresh,
 - 3) Asistencia general,
 - 4) Medi-Cal,
 - 5) Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Estatal Suplementario (*Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program*), o
 - 6) Programa Especial Suplementario de California para la Nutrición de las Mujeres, los Infantes y los Niños (*California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children*) o
 - 7) El cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza.
 - iii. El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de amortización, un cronograma de pago 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 se cumplen todas las condiciones mencionadas en la Sección 7.a. más arriba, la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las opciones siguientes:
 - A. Amortización del saldo impago.
 - B. Participación en un cronograma de pago alternativo.
 - C. Una reducción parcial o total del saldo impago, financiado sin cambios adicionales para otros contribuyentes.
 - D. Aplazamiento temporal del pago.
 - ii. El Director de Finanzas (*Finance Director*), o la persona designada, puede elegir cuáles de las opciones de pago descritas en la Sección 7.b.i más arriba pueden estar disponibles para el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. Usualmente, la opción de reembolso ofrecida debería permitir el reembolso del saldo pendiente restante en un período de 12 meses.

La Ciudad puede otorgar un período de reembolso más prolongado si considera que ese período es necesario para evitar dificultades indebidas al cliente según las circunstancias de cada caso individual.

c. Obligaciones del cliente

El cliente debe tener al día sus pagos del servicio de agua residencial, dado que se acumulan cargos en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar otra amortización o reducción de los cargos impagos subsiguientes mientras está pagando cargos en mora conforme a un arreglo de pago alternativo. A partir de la fecha en que se firma el primer arreglo de pago, los clientes que no cumplan un arreglo de pago acordado no resultarán elegibles para establecer arreglos de pago futuros durante un período de 12 meses, excepto que la ley lo prohíba de algún otro modo.

d. Desconexión después del incumplimiento de arreglos de pago alternativos

- i. La Ciudad puede desconectar el servicio no antes de 5 días hábiles después de que la Ciudad coloque el aviso final de la intención de desconectar el servicio de agua residencial en un lugar destacado y visible en la propiedad bajo alguna de las circunstancias siguientes:
 - A. El cliente no cumpla un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción del plan de pagos por los cargos en mora durante 60 días o más.
 - B. Durante la vigencia de un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción del plan de pagos por los cargos en mora, el cliente no paga sus cargos actuales por el servicio de agua residencial durante 60 días o más.

8. Servicios que involucran relación entre propietarios e inquilinos:

a. Aviso a los inquilinos/ocupantes residenciales en situaciones de alquiler entre propietarios e inquilinos en que se usa un medidor maestro

Si la Ciudad suministra servicio de agua residencial con un medidor individual a los inquilinos/ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial con unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un conjunto de viviendas para empleados, de acuerdo con la definición que figura en la Sección 17008 del Código de Salud y Seguridad, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará esfuerzos razonables de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes, por medio de un aviso escrito, cuando la cuenta de servicio de agua residencial se encuentre en mora y esté sujeta a la desconexión al menos 10 días antes de que se corte el servicio de agua residencial. El aviso escrito advertirá a los inquilinos/ocupantes que tienen el derecho de ser clientes de la Ciudad sin que se les requiera el pago del importe adeudado en la cuenta morosa siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes por el servicio de agua residencial en ese domicilio.

b. Servicio a los inquilinos/ocupantes

La Ciudad no pondrá el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes residenciales a menos que cada inquilino/ocupante residencial acepte los términos y condiciones de la Ciudad para el servicio de agua residencial y cumpla los requisitos de la ley y de las ordenanzas, resoluciones, reglas, reglamentos y/o políticas de la Ciudad. Sin embargo, si

uno o más de los inquilinos/ocupantes residenciales están dispuestos a asumir y pueden asumir la responsabilidad por los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico, que la Ciudad tenga legalmente a su disposición, para terminar selectivamente el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes residenciales que no han cumplido los requisitos para recibir el servicio, la Ciudad dará el servicio a los inquilinos/ocupantes residenciales que hayan cumplido esos requisitos.

c. Viviendas unifamiliares separadas

En el caso de las viviendas unifamiliares separadas, la Ciudad podrá hacer una de las siguientes dos cosas:

- i. Dar un aviso de terminación del servicio de agua residencial al menos 7 días antes de la terminación propuesta.
- ii. A fin de que se exima del pago del importe adeudado en la cuenta morosa, requerir al inquilino/ocupante que se convierta en cliente que proporcione una verificación del alquiler en la forma de un contrato de alquiler.

9. Consideraciones adicionales para la restauración del servicio basada en dificultades económicas:

- a. Si un cliente del servicio de agua residencial demuestra a la Ciudad que los ingresos del hogar son inferiores al 200 por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza, la Ciudad hará las dos cosas siguientes:
 - i. Cobrar una tarifa por la restauración del servicio de agua residencial según lo estipulado en la Sección 11.12.060(a) del Código Municipal de Tracy (*Tracy Municipal Code*).
 - ii. Eximirá de los cargos por intereses en las facturas en mora una vez cada 12 meses.
- b. La Ciudad considerará que los ingresos del hogar de un cliente del servicio de agua residencial son inferiores al 200 por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza si:
 - i. Alguno de los miembros del hogar es actualmente beneficiario de:
 - A. CalWORKs,
 - B. CalFresh,
 - C. Asistencia general,
 - D. Medi-Cal,
 - E. Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Estatal Suplementario (*Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program*), o
 - F. Programa Especial Suplementario de California para la Nutrición de las Mujeres, los Infantes y los Niños (*California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children*) o
 - G. El cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza.

10. Procedimiento para la revisión o apelación de una factura:

Si un cliente del servicio de agua residencial desea solicitar una revisión o apelación de cualquier factura o cargo presentado por la Ciudad, el cliente puede hacer lo siguiente:

- a. Revisión de la factura:
 - i. El cliente tiene derecho de solicitar una revisión de la factura contactando al Departamento de Finanzas.
 - ii. Durante la revisión de la factura por parte de la Ciudad, la Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial al cliente.
- b. Apelación de la factura:
 - i. Una apelación de una factura del servicio de agua residencial puede presentarse al Director de Finanzas de acuerdo con los procedimientos estipulados en la Sección 1.12.010(a) del Código Municipal de Tracy.
 - ii. Si el cliente no puede resolver la disputa respecto a su factura como se estipula en la Sección 10. b. ii. más arriba, se podrá presentar una apelación de una factura del servicio de agua residencial al Administrador de la Ciudad (*City Manager*) de acuerdo con los procedimientos indicados en la Sección 1.12.010 del Código Municipal de Tracy.
 - iii. Mientras la apelación de la factura esté pendiente, la Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial al cliente.

11. Requisitos de presentación de informes:

La Ciudad informará el número de discontinuaciones anuales del servicio de agua residencial por falta de pago en el sitio web de la Ciudad y a la Junta de Control de Recursos Hídricos del Estado (*State Water Resources Control Board*).