

AYUNTAMIENTO DE RIPON

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO

Propósito:

Esta Política establece las acciones administrativas del ayuntamiento de Ripon para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las imposiciones de tasas y la interrupción del servicio por falta de pago. Esta Política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Ayuntamiento. Se puede contactar al Ayuntamiento por teléfono al (209) 599-2108 para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

Texto de la política:

Como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, el Ayuntamiento se rige, en vigor por ley el 1 de febrero de 2020, por el Proyecto de Ley del Senado No. 998.

Cuenta morosa:

Las cuentas morosas se identifican en lo sucesivo como cualquier cuenta que permanezca sin pagar (y sin haber hecho arreglos de pago o establecido un programa de pago alternativo) al final del horario comercial 10 días después de la emisión de la factura del agua. Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

1. Cuentas con saldos pequeños:

Cualquier saldo de \$15 o más puede considerarse moroso, si no se paga a tiempo. Cualquier saldo por debajo de esa cantidad se puede transferir y agregar al próximo período de facturación sin incurrir en una acción de cobro adicional.

2. Recargo por demora:

Si el pago de una factura no se recibe al final del horario comercial del día 20 después de la emisión de la factura, se aplicará un recargo por demora. La fecha de vencimiento y el recargo se mostrarán de forma destacada en la factura.

3. Renuncia al recargo por demora:

A solicitud del cliente, el Ayuntamiento no aplicará el recargo por demora una vez cada 12 meses si existen circunstancias atenuantes y no se ha cobrado un recargo por demora en los últimos 6 meses.

4. Arreglos de pago alternativos:

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que incluye, entre otros, un plan de amortización o pagos diferidos para evitar recargos por demora o interrupción del servicio. El cliente debe comunicarse con el Ayuntamiento al menos una semana antes de que se programe la desconexión de los servicios. El Ayuntamiento considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y aprobará o denegará la(s) solicitud(es) a su discreción.

a. Pagos diferidos:

Los clientes pueden comunicarse con el Departamento de Finanzas para solicitar una extensión del tiempo de pago. El Ayuntamiento, a su discreción, solo permitirá a los clientes

una extensión de tiempo de cortesía un máximo de dos veces dentro de un año calendario. Solo se otorgará una extensión de tiempo si el cliente no está actualmente en un plan de amortización de un saldo anterior. Las extensiones continuarán siendo a discreción del Director de Finanzas o su designado y no serán más largas que hasta el jueves de la misma semana del día de desconexión.

b. Plan de amortización:

Los acuerdos de pago que permiten el pago de montos vencidos durante un período definido por el cliente, que no exceda los 12 meses, se consideran planes de amortización a los fines de esta política. Un plan de amortización debe ser por escrito y firmado por el cliente. Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una amortización de los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización.

c. Incumplimiento de acuerdos de pago alternativos:

El incumplimiento de los términos de un programa de pago alternativo dará como resultado la emisión de un aviso final de intención de desconectar el servicio. El aviso final de intención de desconectar el servicio se publicará en un lugar destacado y visible en la propiedad no menos de 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio. Para que los servicios se vuelvan a conectar, el cliente deberá pagar todo el saldo vencido del acuerdo de pago alternativo y el saldo vencido de sus servicios.

5. Aviso de desconexión por escrito:

El Ayuntamiento no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos 60 días. El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección de correo designada en la cuenta. Este aviso de desconexión por escrito será una factura mensual con una marca de agua que indica AVISO DE DESCONEXIÓN. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará una segunda notificación a la dirección del servicio y se dirigirá al "Ocupante". El aviso de desconexión por escrito incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
- Cantidad vencida
- Fecha en la cual se requieren pagos o arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio
- Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos vencidos
- Descripción del proceso para solicitar un acuerdo de pago alternativo
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- Número de teléfono del Ayuntamiento y un enlace al sitio web con la política de cobro escrita del Ayuntamiento

Si el aviso de desconexión por escrito es devuelto por correo como imposible de entregar, el Ayuntamiento hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción por falta de pago en un lugar visible.

6. Fecha límite para la desconexión:

El Ayuntamiento debe recibir todos los cargos por servicios de agua en mora y las tasas asociadas antes de las 8:00 a.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

7. Desconexión del servicio de agua por falta de pago:

El Ayuntamiento desconectará el servicio de agua apagando, y en algunos casos bloqueando, la conexión. Antes de desconectar el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso de desconexión por escrito no menos de 5 días hábiles antes de la suspensión. Al cliente se le cobrará una tarifa por volver a conectar el servicio en el sistema de facturación, independientemente de si la conexión ha sido desconectada físicamente. La conexión será bloqueada en la posición de apagado si el pago no se recibe dentro de las 24 horas siguientes a la suspensión inicial. El Ayuntamiento también proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio residencial en caso de interrupción del servicio.

8. Reconexión del servicio:

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión (\$27.50) y el saldo vencido. El Ayuntamiento se esforzará por volver a conectar el servicio lo antes posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier monto vencido y las tarifas de reconexión atribuibles a la suspensión del servicio. El servicio de agua activado por cualquier persona que no sea personal del Ayuntamiento o sin autorización del Ayuntamiento puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio será responsabilidad del cliente.

9. Reconexión del servicio fuera del horario comercial:

Al servicio restaurado después de las 4:00 p.m. de lunes a viernes, fines de semana o días festivos se le cobrará una tarifa de reconexión adicional por ser fuera del horario comercial. La tarifa actual de reconexión fuera del horario comercial es de \$145.00. El servicio no se restablecerá después del horario comercial habitual, a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de reconexión fuera del horario comercial y haya pagado la tarifa junto con su saldo vencido. Estos pagos deben recibirse y verificarse durante el horario comercial del Ayuntamiento antes de que se notifique al personal que vuelva a conectar el agua después del horario comercial. El personal del Ayuntamiento que responde a las llamadas de servicio no están autorizados para recibir pagos.

A veces, el servicio de agua es suspendido porque el servicio es una cuenta nueva y el Ayuntamiento no ha recibido una solicitud para establecer el servicio. Si el servicio es restablecido después del horario comercial normal porque el cliente aún no ha establecido el servicio, el cliente debe haber pagado previamente la tarifa de reconexión de \$27.50 además de la tarifa de reconexión fuera del horario comercial.

10. Aviso de disposición de cheque no negociable:

Al recibir un cheque no negociable tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, el Ayuntamiento considerará que la cuenta no está pagada. El Ayuntamiento hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente sobre el cheque devuelto.

El servicio de agua será desconectado si el monto del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en la fecha especificada en el aviso o antes. Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y para pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

11. Cheques no negociables por servicio desconectado previamente:

En el caso de que un cliente presente un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio de agua desconectado previamente por falta de pago y el Ayuntamiento restablezca el servicio, el

Ayuntamiento puede desconectar el servicio de inmediato sin más aviso. Se publicará una carta sobre el motivo de la suspensión en un lugar visible de la propiedad.

Cualquier cliente que emita 2 cheques no negociables dentro de un período de 6 meses deberá pagar en efectivo, con tarjeta de crédito o fondos certificados durante el siguiente período de 6 meses.

12. Interrupción del servicio para clientes de bajos ingresos:

El Ayuntamiento no suspenderá el servicio residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:

a. *Demostración de bajos ingresos*

El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Ayuntamiento. El cliente será considerado financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Ayuntamiento si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de seguridad suplementarios/Programa de pago complementario estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

b. *Certificación de un proveedor de atención primaria*

El cliente presenta al Ayuntamiento una certificación de un proveedor de atención primaria (médico general, obstetra/ginecólogo, pediatra, médico de medicina familiar, clínica de atención primaria, hospital o clínica ambulatoria) de que la finalización del servicio pondrá en peligro la vida o representará una grave amenaza para la salud y la seguridad de cualquier residente de las instalaciones donde se presta servicio de agua.

c. *Voluntad de participar en un acuerdo de pago alternativo*

El cliente está dispuesto a participar en uno de los arreglos de pago alternativos descritos en la sección 4 de esta Política.

Si un cliente cumple con los requisitos de esta sección, el Ayuntamiento deberá ofrecerle una o más de las siguientes opciones:

- a. Un aplazamiento temporal de los pagos de conformidad con la Sección 4 (a) de esta Política.
- b. Una amortización del saldo impago de conformidad con la Sección 4 (b) de esta Política.

Para los clientes de bajos ingresos (como se define en la subsección (a) de esta sección, el Ayuntamiento renunciará a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses, cuando se solicite.

Relación propietario-inquilino

1. Aviso por escrito y derecho de los inquilinos a convertirse en clientes

Para los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, un parque de casas móviles, una estructura residencial con múltiples unidades o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo que recibe servicio con medidor individual, y el propietario es el cliente registrado, entonces el Ayuntamiento hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta esté atrasada, de que el servicio será suspendido al menos 10 días calendario antes de la suspensión. El aviso por escrito informará además al ocupante residencial que tienen el derecho de convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin tener que pagar ningún monto que pueda ser adeudado en la cuenta morosa.

2. Disponibilidad del servicio para los ocupantes

- a. El Ayuntamiento 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 y cumpla con los requisitos de la ley.
- b. Si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Ayuntamiento, o si el Ayuntamiento tiene un medio físico legalmente disponible para terminar selectivamente el servicio a los ocupantes que no cumplan con los requisitos del Ayuntamiento, el Ayuntamiento pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que cumplan con los requisitos del Ayuntamiento.
- c. Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con el departamento de agua del Ayuntamiento, la residencia y el comprobante de pago puntual de la renta u otra obligación de crédito serán aceptables para el Ayuntamiento por el mismo período de tiempo como un equivalente satisfactorio.

3. Viviendas unifamiliares independientes: aviso y requisitos para renunciar al monto adeudado

En el caso de una vivienda unifamiliar independiente, se notificará al menos 7 días naturales antes de la suspensión propuesta. Para renunciar a la cantidad adeudada en la cuenta morosa, el Ayuntamiento puede exigir al ocupante que se convierte en cliente que verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de la renta, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con el Código Civil de 1962.

Interrupción del servicio de agua por otras infracciones

El Ayuntamiento se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua residencial por cualquier infracción de las ordenanzas, reglas o regulaciones del Ayuntamiento que no sean la falta de pago.

Informes

El Ayuntamiento informará el número de interrupciones anuales del servicio residencial por no poder pagar en el sitio web del Ayuntamiento y en la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

Disponibilidad de esta política

Esta Política estará disponible en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del Ayuntamiento. La Política también se publicará en el sitio web del Ayuntamiento.

Disputa o apelación de una factura:

Un cliente puede hacer una disputa formal o solicitar una apelación de una factura de servicios públicos ante el oficial administrativo o su designado. La disputa o apelación debe realizarse dentro de los 60 días siguientes a la fecha de facturación. Una vez recibido, el oficial administrativo revisará la solicitud y responderá al cliente dentro de los 10 días hábiles siguientes. Si un cliente disputa la factura del agua y ejerce su derecho de apelar ante el oficial administrativo, o su designado, el ayuntamiento no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

Entrega de facturas/avisos

El Ayuntamiento de Ripon hace todo lo posible por enviar y entregar facturas y avisos mensuales. Sin embargo, el Ayuntamiento de Ripon no es responsable por la pérdida de facturas/avisos o facturas/avisos no entregados debido a problemas postales. Las actualizaciones rápidas de la dirección son responsabilidad del titular de la

cuenta. El titular de la cuenta también es responsable de asegurar que el pago se realice antes de la fecha de vencimiento, independientemente de si se recibió o no una factura/aviso. Los clientes también pueden configurar una cuenta en www.cityofripon.org que les dará acceso para ver facturas actuales y pasadas, así como pagar facturas usando una tarjeta de crédito o débito en línea. Los pagos urgentes deben hacerse en persona dentro del Ayuntamiento antes de cualquier fecha límite. Los pagos realizados en línea a través de la opción de pago de facturas del banco de un cliente pueden tardar hasta 10 días en recibirse en el Ayuntamiento y es posible que no lleguen a tiempo para la fecha límite de desconexión.