



# **Ciudad de Greenfield**

## **Política de Descontinuación del Servicio Residencial del Agua**

**(En conformidad con el Código de Salud y Seguridad del Estado 116900)  
diciembre de 2019**

**Efectivo a partir del 1 de febrero de 2020  
Ciudad de Greenfield  
599 El Camino Real  
Greenfield, CA 93927**

## **CIUDAD DE GREENFIELD**

### **POLÍTICA DE DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL**

#### **1. Propósito**

Esta política ha sido establecida para cumplir con el Proyecto de Ley 998 del Senado, conocido como la "Ley de Protección contra el Cierre del Agua" y aprobado por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018 (Código de Salud y Seguridad de California, Secciones 116900, y siguientes). Esta Política estará disponible en el sitio web de la Ciudad de Greenfield. Se puede contactar al Departamento de Obras Públicas de la Ciudad por teléfono al 831-674-2635 para analizar las opciones para evitar la terminación del servicio del agua por falta de pago según los términos de esta política.

#### **2. Fecha que Entra en Vigor**

Esta política entrará en vigor el 1 de febrero de 2020.

#### **3. Idiomas Publicados**

Esta política y los avisos escritos requeridos en esta política estarán disponibles y publicados en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio del agua de la ciudad.

#### **4. Requisitos Previos a la Interrupción del Servicio Residencial del Agua**

- A. La Ciudad no suspenderá el servicio residencial de agua por falta de pago hasta que un cliente haya estado en mora durante al menos 60 días. No menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, la Ciudad se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito.
- B. Cuando la Ciudad contacte al cliente nombrado en la cuenta por teléfono en conformidad con el subpárrafo (A), el personal se ofrecerá a proporcionar esta política por escrito al cliente. El personal de la ciudad ofrecerá discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluidos, entre otros, cronogramas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y solicitud de revisión de facturas y apelación.
- C. Cuando la Ciudad contacte al cliente nombrado en la cuenta mediante un aviso por escrito en conformidad con el subpárrafo (A), el aviso por escrito de la morosidad del pago y la interrupción inminente se enviarán por correo al cliente a su dirección de registro. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua residencial, dirigida al "Residente Actual". El aviso incluirá, entre otros, toda la siguiente información en un formato claro y legible:
  - (i) El nombre y la dirección del cliente.
  - (ii) El monto de la morosidad.
  - (iii) La fecha en la cual se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio de agua residencial, que será de 60 días a partir de la fecha en que la factura se convirtió en morosa a menos que se extienda a discreción del Gerente General.
  - (iv) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.

- (v) Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación.
- (vi) Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluyendo una amortización de los cargos por servicios de agua residenciales morosos.
- (vii) El número de teléfono de la Ciudad y un enlace web a la política escrita de la Ciudad.

## **5. Requisitos de Notificación de Buena Fe**

- A. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y la notificación por escrito se devuelve por correo como no entregable, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para salir y visitar la residencia, o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible de, un aviso de interrupción inminente del servicio de agua residencial por falta de pago y la política de la Ciudad para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.
- B. Si el cliente busca la revisión o apelación de su factura, se comunicará con la Ciudad antes de la fecha de vencimiento del pago y la Ciudad investigará. Si la investigación no resulta en una resolución aceptable para el cliente, el cliente puede solicitar la revisión del Director de Servicios Administrativos y posteriormente puede apelar ante el Ayuntamiento. La Ciudad notificará por escrito la hora y el lugar de la apelación al menos siete (7) días antes de la reunión del Consejo de la Ciudad. La decisión del Ayuntamiento es definitiva. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial mientras la apelación esté pendiente.

## **6. Prohibición de Descontinuar el Servicio Residencial de Agua**

- 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, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como ese término se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la interrupción del servicio residencial de agua será potencialmente mortal o representará una seria amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial de agua.
  - (II) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad 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.
  - (III) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos morosos.
- B. Si se cumplen todas las condiciones mencionadas anteriormente, la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:
  - (i) Amortización del saldo impago.
  - (ii) Participación en un cronograma de pago alternativo.
  - (iii) Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
  - (iv) Aplazamiento temporal del pago.

- C. El Director de Servicios Administrativos está autorizado para determinar cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo 6.B el cliente se compromete y puede establecer los parámetros de esa opción de pago siempre que el reembolso de cualquier saldo pendiente se produzca dentro de los 12 meses, y más siempre que el Director de Servicios Administrativos solo pueda aprobar una reducción parcial o total del saldo no pagado si esa reducción puede financiarse con los ingresos del fondo general que el Ayuntamiento aprobó y transfirió al presupuesto del Fondo de Agua explícitamente con el propósito de hacerlo.
- D. El servicio de agua residencial se puede suspender no antes de 5 días hábiles después de que la Ciudad publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - (I) El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos por cargos morosos por 60 días o más.
  - (II) Mientras realiza un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga los cargos actuales del servicio de agua residencial durante 60 días o más.

## **7. Restauración del Servicio de Agua**

- A. Si la Ciudad interrumpe el servicio de agua residencial por falta de pago, deberá proporcionar al cliente información sobre cómo restaurar el servicio de agua residencial. Para un cliente residencial que demuestre a la Ciudad que el ingreso familiar es inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la Ciudad deberá hacer lo siguiente:
  - (I) Establezca una tarifa de reconexión del servicio por reconexión durante las horas normales de operación por un monto que no exceda de los cincuenta dólares (\$ 50), o el costo real de reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio de agua residencial durante las horas no operativas, la Ciudad establecerá una tarifa de reconexión del servicio que no exceda de los ciento cincuenta dólares (\$ 150), o el costo real de la reconexión durante las horas no operativas si es menor. El monto máximo de \$ 50 para la reconexión durante las horas operativas y \$ 150 durante las horas no operativas estará sujeto a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021. La Ciudad utilizará el promedio del área de Los Ángeles y San Francisco para determinar el aumento en el índice de precios al consumidor.
  - (II) Renunciar a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.
- B. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea federal de pobreza si algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Programa Estatal Suplementario de Pago, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial 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.

## **8. Servicios Relacionados con las Relaciones entre Propietarios e Inquilinos**

- A. Si la Ciudad brinda servicio de agua residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de unidades múltiples y una casa móvil y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta

esté atrasada, que el servicio se terminará al menos 10 días antes de la terminación. además el aviso por escrito informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija que paguen cualquier cantidad que se deba en la cuenta morosa.

- B. La Ciudad no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, normas y reglamentos de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, incluyendo los requisitos que pueden incluir, pero no limitarse a, el pago de un depósito de \$ 180 y completar una solicitud de servicio de la Ciudad para que el Director de Servicios Administrativos, o la persona designada, pueda evaluar si la Ciudad está satisfecha de que los solicitantes residenciales puedan cumplir con los términos y condiciones del servicio, o si existe un medio físico legalmente disponible para que la Ciudad rescinda selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales con los que la Ciudad esté satisfecha y puedan cumplir los términos y condiciones del servicio.

## **9. Requisitos de Informes**

La Ciudad informará anualmente la cantidad de interrupciones del servicio residencial por no poder pagar en el sitio web de la Ciudad y en la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

## **10. Limitaciones de esta Política**

Nada en esta política restringe, limita o perjudica la capacidad de la Ciudad de rescindir el servicio a un cliente por razones distintas a las establecidas explícitamente en esta política, incluidas, entre otras, acciones no autorizadas del cliente.

## **11. Los clientes pueden apelar el monto establecido en cualquier factura por el servicio de agua residencial.**

- A. El cliente tiene derecho a iniciar una apelación de cualquier factura o cargo emitido por la Ciudad. Dicha solicitud debe hacerse por escrito y entregarse en la oficina de la Ciudad a más tardar quince días después de la emisión de la factura o cargo. Las apelaciones serán escuchadas por el Director de Servicios Administrativos. La Ciudad no interrumpirá el servicio del agua al cliente durante el proceso de apelación.