

PÓLIZA DE DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR NO PAGO

La ciudad de Huron opera un sistema de agua comunitario que brinda servicio de agua, entre otros, a residencias ubicadas dentro de la ciudad. La ciudad se adherirá a la siguiente póliza, que se publicará en el sitio web de la ciudad al suspender el servicio de agua residencial por falta de pago.

1. Duración de la morosidad. La ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago por parte de un cliente haya estado en mora durante al menos 60 días.

2. Procedimiento para contactar clientes. 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. Cuando la ciudad contacte al cliente nombrado en la cuenta por teléfono, la ciudad ofrecerá proporcionarle al cliente esta póliza sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. La ciudad ofrecerá discutir con el cliente las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, incluidos, entre otros, cronogramas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo a pagar y una solicitud de factura revisión y apelación. Cuando la ciudad contacte al cliente nombrado en la cuenta mediante notificación por escrito, la notificación de morosidad se enviará por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al “ocupante”. El aviso incluirá la siguiente información:

- A. El nombre y la dirección del cliente.
- B. El monto de la morosidad.
- C. La fecha en la cual se requiere el pago o arreglo para un pago a fin de evitar la interrupción del servicio residencial.
- D. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.
- E. Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación.
- F. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un aplazamiento, un plan de pago reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales morosos, de conformidad con esta póliza.

2.2. No hacer contacto. Si la ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupe la residencia por teléfono, y la notificación por escrito se devuelve como no entregable, la ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible de un aviso de interrupción del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta póliza.

3. Efecto de la apelación. Si un adulto en la residencia contactado por la ciudad ya sea telefónicamente o por correo, o publicando el aviso de posible interrupción del servicio en un lugar visible en la residencia, apela la factura del agua a la ciudad, la ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial mientras La apelación este pendiente.

4. Cuándo no se puede discontinuar el servicio de agua. La ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago, siempre que se cumplan todas las siguientes condiciones:

A. El cliente, o un inquilino del cliente, presente a la ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de el lugar donde se presta el servicio residencial de agua.

B. El cliente demuestre que no puede pagar los cargos del servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la ciudad. Se considera que un cliente es financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal de la ciudad si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de Cal Works, Cal Fresh, Asistencia General, MediCal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Bebés y Niños de Mujeres en California, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza.

C. El cliente está dispuesto a un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con esta póliza con respecto a todos los cargos morosos.

D. Si un cliente cumple con todas las condiciones de los subpárrafos de (A) a (C) anteriores, la ciudad ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

- a. Amortización del saldo a pagar.
- b. Participación en un cronograma de pago alternativo.
- c. Una reducción parcial o total del saldo a pagar sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
- d. Aplazamiento temporal del pago.

5. Naturaleza de las opciones de pago ofrecidas. Las opciones de pago ofrecidas a un cliente se estructurarán de tal manera que se pueda pagar el saldo moroso dentro de los 12 meses. La ciudad puede otorgar un período de reembolso más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades innecesarias al cliente en función de las circunstancias del caso individual.
6. Interrupción del servicio. El servicio residencial puede suspenderse a más tardar cinco 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:
 - A. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago de cargos morosos por 60 días o más.
 - B. Mientras realiza un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.
7. Proporcionar información sobre la restauración del servicio. En el caso de que la ciudad suspenda cualquier servicio residencial por falta de pago, deberá proporcionar a ese cliente información sobre cómo restaurar el servicio residencial.
8. Reconexión de clientes que cumplen con los estándares relacionados con la pobreza. Con respecto a un cliente residencial que demuestre ingresos familiares por debajo del 200% de la línea federal de pobreza, la ciudad hará lo siguiente en caso de que el servicio de agua se suspenda por falta de pago:
 - A. Establezca una tarifa de reconexión del servicio por reconexión durante las horas normales de operación a \$50.00, pero que no exceda el costo real de reconexión si es inferior a \$50.00. Las tarifas de reconexión se ajustarán anualmente de acuerdo con el Índice de precios al consumidor a partir del 1 de enero del 2021. Para la reconexión del servicio residencial durante horas no operativas, la ciudad establecerá una tarifa de reconexión del servicio a \$150.00, pero sin exceder el costo real de reconexión si es menor.
 - B. quite los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.
 - C. Se considerará que un cliente tiene un ingreso familiar inferior al 200% de la Línea Federal de Pobreza si algún miembro del hogar es un receptor actual de cualquiera de los programas de asistencia identificados en la Sección 4 (B) de esta política.
9. Servicio de residencia ocupada por inquilinos. Cuando el propietario, administrador u operador de cualquier vivienda, estructura, apartamento, complejo de apartamentos o parque sea el cliente registrado, la ciudad hará esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta

esté atrasada el servicio se terminará al menos 10 días antes de la terminación. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residentes que tienen el derecho de convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija que paguen cualquier cantidad que pueda pagarse en la cuenta morosa si el servicio de agua a la residencia ocupada por el inquilino se mide por separado en esa residencia o si el residente paga el costo de establecer una conexión medida por separado.

10. Informes. La ciudad informará el número de desconexiones anuales del servicio de agua residencial por la imposibilidad de pagar en su sitio web y en la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

11. Petición de revisión de factura. Un cliente puede solicitar una revisión de la factura del servicio de agua de una residencia presentando una solicitud por escrito o una solicitud de revisión de la factura dentro de los treinta (30) días posteriores al recibo de la factura. La petición o solicitud identificará la factura solicitada para ser revisada y deberá indicar el ajuste o los cambios a la factura solicitada, y los motivos de dicha solicitud. La solicitud o petición puede enviarse por correo o entregarse a cualquier empleado del ayuntamiento y debe remitirse al gerente de la ciudad o al administrador de la ciudad o su designado. La revisión se llevará a cabo dentro de los diez (10) días posteriores al recibo de la solicitud por escrito y se enviará una determinación por escrito al cliente. Si el cliente no está satisfecho con la determinación, el cliente puede apelar ante el ayuntamiento enviando por correo o entregando al secretario de la ciudad una apelación por escrito que identifique los aspectos de la determinación con los que el cliente no está de acuerdo y por qué. La determinación del ayuntamiento de la apelación será definitiva.