

CIUDAD DE LAKEWOOD

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

EFECTIVO MARCH 14, 2023

PROPÓSITO

Esta política se aplica a las cuentas de servicio de agua residencial y se ha establecido para cumplir con el proyecto de ley del senado 998 “ley de protección de desconexión del agua” aprobado por el gobernador el 28 de septiembre de 2018 (ca hsc § 116900 et seq). En la medida en que esta política entre en conflicto con cualquier otra regla, reglamento o política de la ciudad, esta política prevalecerá.

Esta política está disponible por escrito a pedido llamando al (855) 785-4021, y en el sitio web de la ciudad en <https://www.lakewoodcity.org/SB998>, y se publicará y estará disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano, cualquier idioma agregado a 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.

REQUISITOS PREVIOS A LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que un cliente haya estado en mora durante al menos 60 días o si un cliente no cumple con un acuerdo de pago. Una cuenta se considerará morosa si no se paga antes de la fecha de vencimiento de la factura.

El cliente será notificado veinticinco (25) días hábiles antes de la interrupción del servicio a través de un aviso por escrito del atraso en el pago y de la suspensión inminente enviado por correo al cliente a su dirección registrada a través del Servicio Postal de los Estados Unidos. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio residencial, el aviso también será enviado a la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio residencial bajo el nombre de "ocupante". El aviso incluirá, entre otros, la siguiente información:

- (1) El nombre y la dirección del cliente.
- (2) El monto de la morosidad.
- (3) La fecha para la cual se requiere el pago o arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio residencial.
- (4) Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de una factura.
- (5) Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicio residencial en mora.
- (6) El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde, y
- (7) El número de teléfono donde el cliente puede solicitar un arreglo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

REQUISITOS DE AVISO DE BUENA FE

La Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para comunicarse con el cliente y/o los ocupantes por teléfono o mediante la colocación en un lugar visible en las instalaciones de un aviso de interrupción del servicio junto con una copia de esta política no menos de siete (7) días antes de que el servicio esté programado para ser desconectado.

APELAR O DISPUTAR LA FACTURA DE AGUA O RENUNCIAR A LA TARIFA

Un cliente puede apelar o impugnar una factura de agua llamando al (855) 785-4021 o visitando el Ayuntamiento para obtener una petición de apelación. La petición de apelación debe completarse y enviarse a la Ciudad antes de la fecha de vencimiento indicada en el aviso de morosidad. El servicio residencial no será suspendido mientras la apelación esté pendiente.

El Director de Finanzas o su designado revisará la apelación y tomará una determinación. El cliente tendrá siete (7) días para apelar la decisión del Director de Finanzas por escrito ante el Administrador Municipal o su designado, cuya decisión sobre la apelación será definitiva. Después de la decisión de la apelación, el cliente tendrá siete (7) días para pagar la factura o celebrar un acuerdo de pago antes de que su servicio sea desconectado.

PLAN DE PAGO AMORTIZADO

Está disponible un plan de pago amortizado para los clientes para evitar la desconexión. Para evitar la desconexión del servicio, los clientes deben llamar al (855)-785-4021 o visitar el Ayuntamiento para obtener un formulario de acuerdo del plan de pago amortizado antes de la fecha límite de acuerdo en su aviso de morosidad en el pago. El formulario de acuerdo debe ser presentado y aprobado por el Director de Finanzas o su designado antes de que se pueda comenzar un plan de pago.

Pagos amortizados:

- (1) Antes de la desconexión, los clientes pueden llamar al (855) 785-4021 o visitar el Ayuntamiento para tratar de establecer un plan de pago amortizado con la Ciudad para evitar la desconexión.
- (2) Solo los clientes que figuran en la cuenta pueden acordar planes de pago.
- (3) Si el servicio es desconectado, los clientes aún pueden acordar un plan de pago amortizado con la Ciudad para restaurar los servicios, pero no para evitar multas por retraso o morosidad ya incurridas.
- (4) Los planes de pago amortizado solo se pueden usar para pagar una (1) factura a la vez.
- (5) Los clientes no pueden tener varios planes de pago al mismo tiempo.
- (6) Mientras estén en un plan de pago amortizado, los clientes deben pagar los cargos actuales por todas las facturas futuras. La falta de mantenerse al día con el pago de cualquier factura se considerará un incumplimiento del acuerdo y causa de desconexión.

- (7) Los planes de pago amortizado deben pagarse en un plazo máximo de un (1) año a partir de la fecha de la factura. Los montos de los pagos y las fechas de vencimiento de los planes de pago los establece el Director de Finanzas o su designado.
- (8) Los clientes deben pagar el primer pago de su plan de pago amortizado antes de la fecha de desconexión. Si ya se ha desconectado el servicio y el cliente entra en un plan de pago amortizado, el primer pago debe realizarse antes de que se restablezca el servicio.

Incumplimiento:

La Ciudad podrá cancelar el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de plan de pago amortizado no cumple con lo siguiente:

- (1) pagar en las fechas de vencimiento establecidas en el acuerdo de pago;
- (2) pagar un monto adeudado de acuerdo con el monto establecido en el acuerdo de pago;
- (3) pagar todos los cargos actuales por el servicio de agua.

El incumplimiento de cualquier parte del acuerdo de pago dará por terminado el acuerdo. La Ciudad publicará un aviso final de su intención de interrumpir el servicio en un lugar destacado y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad. Además, los clientes no tendrán derecho a celebrar un nuevo acuerdo de pago para evitar la desconexión. Todos los cargos pasados y actuales se deberán pagar para evitar la desconexión.

NECESIDAD MÉDICA Y DIFICULTAD ECONÓMICA GRAVE

La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las condiciones siguientes mostrando necesidad médica y dificultades económicas:

- (1) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria, según se define ese término 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 pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio residencial.
- (2) El cliente demuestra que no puede pagar económicamente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. Se considerará que el cliente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad de Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, 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 menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- (3) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago amortizado con la Ciudad.

Un cliente puede llamar al (855) 785-4021 para obtener una solicitud de necesidad médica y dificultad económica severa. Se debe enviar una solicitud completa a la Ciudad antes de la fecha de vencimiento impresa en el aviso de morosidad e interrupción inminente del servicio. Al recibir

la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de los siete (7) días siguientes y:

- (1) notificará al cliente sobre el arreglo de pago seleccionado por la Ciudad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en el arreglo alternativo;
- (2) solicitará información adicional al cliente; o
- (3) notificará al cliente que él o ella no cumple con las condiciones médicas o financieras requeridas.

SERVICIOS QUE INVOLUCRAN RELACIONES ARRENDADOR-INQUILINO

Si el servicio residencial medido individualmente se brinda a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de múltiples unidades, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, y el arrendador, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará todo lo posible de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante una notificación por escrito, cuando la cuenta esté en mora, de que el servicio será interrumpido al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio.

DERECHO A COMENZAR EL SERVICIO DE LOS INQUILINOS RESIDENCIALES

Los inquilinos residenciales de un servicio con medidor individual tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, a quienes luego se les facturará el servicio, siempre que los ocupantes estén de acuerdo con los siguientes términos y condiciones de servicio de la Ciudad:

- (1) El cliente debe completar una solicitud de nuevo servicio y proporcionar toda la información requerida en la solicitud.
- (2) Proporcionar una copia firmada del contrato de arrendamiento o alquiler de la propiedad.
- (3) Se agregará una tarifa de inicio de servicio de \$25.00 a la primera o segunda factura.

Basándose en la solvencia crediticia de la solicitud, la Ciudad podrá requerir un depósito por el doble de la factura periódica promedio estimada de conformidad con la sección 10009.6 del Código de Servicios Públicos.

Para evitar la interrupción del servicio, estas condiciones deben completarse dentro de los diez (10) días posteriores a la notificación por escrito de la interrupción del servicio. Para que se renuncie a la cantidad adeudada en la cuenta morosa, el ocupante que se convierta en cliente deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el arrendador, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o contrato de alquiler, recibos de la renta, un documento gubernamental que indique que el ocupante alquila la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.

RESTAURAR EL SERVICIO

Los clientes pueden llamar al (855) 785-4021 o visitar el Ayuntamiento para restaurar los servicios tras una suspensión de los servicios.

Para un cliente residencial con un ingreso familiar superior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal:

- (1) Los servicios solo se pueden volver a conectar para los clientes que figuran en la cuenta.
- (2) Para volver a conectar el servicio, el cliente debe pagar la totalidad del saldo adeudado, incluyendo todas las tarifas por mora y/o restauración de acuerdo con la Lista de Tarifas de la Ciudad adoptada por el Consejo Municipal.
- (3) Para la reconexión del servicio residencial fuera del horario comercial (solicitud de servicio realizada después de las 4:30 p.m.), la tarifa de reconexión cobrada está de acuerdo con la Lista de Tarifas de la Ciudad adoptado por el Consejo Municipal.

Para un cliente residencial que demuestra a la Ciudad un ingreso familiar igual o inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal:

- (1) La tarifa de reconexión del servicio no será superior a cincuenta dólares (\$50.00) durante el horario laboral normal.
- (2) Para la reconexión del servicio residencial fuera del horario comercial, la tarifa de reconexión del servicio no será mayor de ciento cincuenta dólares (\$150).
- (3) Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

Después de diez (10) días hábiles o más a partir de la fecha de desconexión, se requerirá una nueva cuenta para reconectar el servicio. Se cobrará una tarifa de cuenta nueva de acuerdo con la Lista de Tarifas de la Ciudad adoptada por el Consejo Municipal.

INFORME ANUAL DE SERVICIOS SUSPENDIDOS

La Ciudad informará del número de interrupciones anuales del servicio residencial por incapacidad de pago en su sitio web de Internet y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

ACCIÓN NO AUTORIZADA POR PARTE DE UN CLIENTE

Esta política de interrupción del servicio de agua se aplica a ciertos tipos de residencias por falta de pago y no se aplica a la suspensión de una conexión de servicio debido a una acción no autorizada por parte de un cliente.

OTRAS COMPENSACIONES

Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede buscar cualquier otro recurso disponible bajo la ley o la equidad por falta de pago de los cargos del servicio de agua, que incluyen, entre otros: asegurar los montos en mora mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de una reclamación o una acción legal, o referir el monto impago a una agencia de cobros externa. En caso de que se decida una acción legal a favor de la Ciudad, la Ciudad tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de los abogados y los intereses acumulados.