



CIUDAD DE WASCO, CALIFORNIA POLITICA SOBRE DE LA DESCONTINUACIÓN DE SERVICIO DEL AGUA RESIDENCIAL

La Ciudad de Wasco reconoce que todos sus clientes del agua tienen el derecho de tener agua potable segura, accesible y asequible y que la falta del servicio del agua ocasiona tremendas dificultades y angustia indebida, incluyendo riesgos de salud a la población vulnerable. La Ciudad ha establecido esta política para minimizar la cantidad de clientes que pierdan acceso al servicio del agua ocasionado por la falta de las posibilidades de pagar porque la discontinuación del servicio del agua amenaza la salud humana y el bienestar y la discontinuación del servicio del agua tienen un impacto desproporcionado en ciertos segmentos de la población. Estos segmentos incluyen bebés, niños, personas de la tercera edad. Familias de bajos recursos, comunidades de color, personas para quienes el inglés es un segundo idioma, personas físicamente discapacitadas y personas con condiciones médicas que amenazan la vida. Esta política se adopta en cumplimiento con los lineamientos establecidos por la Sección 116900 et seq del Código de Salud y Seguridad de California también conocido como el Acto de Protección de Cierre de Agua.

EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA CIUDAD

La Ciudad factura a sus clientes del agua, por lo pasado, el primero de cada mes para el uso del agua durante el periodo de facturación el cual termina a mediados del mes anterior de la fecha de facturación. Las facturas del agua se vencen para o alrededor del diez del mes y si no se paga dentro de los 20 días (en o alrededor del 20 del mes) se convierte en una cuenta retrasada y sujeto a un recargo. Si el cobro retrasado aun se debe para una segunda fecha de retraso (en o alrededor del día 20 del siguiente mes de facturación), un aviso de retraso será enviado por correo informándole al cliente del cierre pendiente de su servicio del agua al menos de que se lleve a cabo un pago o un acuerdo de pago a plazo con la Ciudad antes del día veinte del segundo mes después de la facturación. Este acuerdo asegura que a los clientes no se les cierre el servicio del agua hasta que su factura este retrasada por 60 días.

El siguiente ejemplo únicamente muestra el proceso (Las fechas son ejemplos y serán ajustados por los días en que las oficinas de la Ciudad no estén abiertas)

Periodo de Facturación (servicio)	16 de julio a 15 de agosto
Factura Enviada por Correo el	1 de septiembre
Pago se vence para el	20 de septiembre
Se aplicará un recargo	21 de septiembre
Segunda fecha de retraso	20 de octubre
Se envía la factura retrasada	1 de noviembre
Cierre de Servicios (descontinuado)	20 de noviembre

AVISOS DE RETRASO

El aviso de retraso deberá incluir:

- 1) El nombre y domicilio del cliente
- 2) La cantidad de pago retrasado
- 3) La fecha para cuando se necesita hacer un acuerdo de pago para evitar la discontinuación del servicio residencial
- 4) Una descripción del proceso o del procedimiento para

- a. aplicar para una extensión de tiempo para pagar los cargos retrasados
- b. petición para revisión de factura y apelación
- c. solicitar una programación de pago diferido, reducido u alternativo

AVISOS NO ENTREGADOS

Si el aviso por escrito es regresado como no entregable, la Ciudad intentara contactarse por teléfono con el cliente o con un adulto que este ocupando la residencia. Si la Ciudad hace contacto por teléfono, el representante hará específicamente lo siguiente: (1) ofrecer proporcionar una copia de esta Política; (2) ofrecer opciones para evitar la discontinuación del servicio, incluyendo programación de pago alternativo, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimiento para solicitar amortización del saldo debido; (3) y explicar el proceso para solicitar una revisión o apelación de los cargos retrasados. Si la Ciudad no puede lograr tener contacto por teléfono, la Ciudad visitara la residencia y fijara un aviso de discontinuación próxima del servicio del agua y una copia de esta Política en un lugar visible en la residencia.

PROPIETARIOS QUE NO SON RESIDENTES/RESIDENTES QUE NO SON PROPIETARIOS

Si el cliente a quien se le envía la factura no vive en la residencia, entonces, por lo menos 10 días antes de la fecha del cierre, la ciudad deberá también le deberá proporcionar un aviso por escrito de retraso a la residencia dirigido a "Habitante" o de otra manera hacer intentos razonables de contactar a una persona adulta que habite la residencia por teléfono o contacto personal o al fijar un aviso del cierre de servicios en un lugar visible en la residencia y proporcionar una copia de esta política al habitante residencial y informarles de que ellos tienen el derecho de convertirse en un cliente, a quien entonces se le cobrara , sin que se le requiera pagar cualquier cantidad que se puede deber en la cuenta retrasada.

ACUERDO DE PAGOS A PLAZO

Un cliente puede entrar en un acuerdo de pagos a plazo con la Ciudad si tienen ciertas dificultades o de alguna otra manera no pueden pagar su cobro del agua para la fecha del cierre de servicio. La Ciudad quizá pueda ofrecer un plan de pagos diferido o reducido o acuerdo de pagos alternativos. Para poder evitar la discontinuación del servicio del agua residencial, los clientes deberán, en la fecha más oportuna posible, contactar a:

CITY OF WASCO FINANCE DEPARTMENT
764 E STREET, WASCO, CA 93280
(661) 758-7230

Si el cliente, por sesenta (60) días o más, ya sea (i) falla con cumplir con el plan de pago acordado o (ii) no paga sus cobros de servicio residenciales actuales mientras que este en el plan de pagos a plazo, entonces el servicio podrá ser discontinuado no antes de cinco (5) días después de que la Ciudad fije un último aviso de la intención de discontinuar el servicio en un lugar claro y visible de la propiedad del cliente.

El personal del Departamento del Servicio del Agua le ofrecerá una copia de esta política a todos los clientes retrasados que se comuniquen con la ciudad por teléfono o en persona y ofrecerán hablar sobre un acuerdo de pago a plazo.

SERVICIOS DESCONTINUADOS

Si la Ciudad discontinúa el servicio del agua residencial por falta de pago, una copia de esta política será proporcionada al cliente.

RESTAURACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Ciudad le proporcionará inmediatamente información sobre los procedimientos para restaurar los servicios a los clientes una vez que sus servicios sean cerrados, incluyendo el pago de las cuotas de reconexión de servicios aplicables.

CONDICIONES ESPECIALES

Para los clientes residenciales) o inquilinos de clientes) quienes demuestren un ingreso del hogar por debajo de 200 por ciento del umbral federal de pobreza, la Ciudad:

- a) Fijará una cuota de reconexión de no más del costo menor de la reconexión, o \$50 durante las horas de trabajo y \$150 durante las horas después de trabajo. Estos máximos son sujetos a aumentos basado en los cambios en el Índice del Precio del Consumidor (CPI por sus siglas en inglés) fecha efectiva del 21 de enero del 2021.
- b) Dispensar cargos de interés en las cuentas retrasadas una vez cada doce meses.

La Ciudad no discontinuara el servicio del agua a un cliente (o inquilino) quien:

- a) Presente una certificación de un proveedor primario de cuidados médicos de que el cierre del servicio amenazaría la vida, o podría presentar una grave amenaza a la salud y seguridad de, un residente de la propiedad donde el servicio es proporcionado, y
- b) Demuestre que él o ella económicamente no puede pagar por el servicio residencial dentro del periodo normal de facturación tal como proporcionado bajo el Acto de Prevención de Cierre del Agua tal como si cualquier miembro del hogar del cliente sea actualmente un recipiente de CalWORKS, CalFresh, ayuda en general, Medi-Cal. Ingreso Suplemental del Seguro Social/ Programa de Pago Suplemental Estatal, o del Programa de California Especial Suplemental de Nutrición para Mujeres, Bebés, y Niños, o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos de 200 por ciento del umbral federal de pobreza y,
- c) El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de amortización, programación de pago alternativo, o un plan para un pago diferido o reducido, consistente con las políticas escritas de la Ciudad con respecto a todos los cobros retrasados.

Si estas condiciones son cumplidas la Ciudad ofrecerá un plan para pagos diferidos o reducidos o un acuerdo de pago alternativo o una combinación de esos acuerdos. Mientras este bajo este acuerdo, el servicio residencial podrá ser discontinuado no antes de 5 días hábiles después de que la Ciudad fije un último aviso de la intención de cerrar los servicios en un lugar claro y visible en la propiedad si el cliente, por sesenta (60) días o más, ya sea (i) no cumple con el plan acordado o (ii) no paga sus cargos actuales de servicios residenciales mientras está en el plan de pago.

OPONERSE O APELAR UNA FACTURA DEL AGUA

Si un cliente cree que su factura está incorrecta o que esta basada en lectura de medidor incorrecta el cliente podrá solicitar una revisión de su factura o puede entablar una queja de uso de agua. Los procedimientos de quejas del uso del agua de la Ciudad indican que el Departamento del Agua será

enviado al domicilio dentro de dos días hábiles para revisar la lectura del medidor y el detector de fugas en el medidor. Los servicios del agua no serán cerrados durante el proceso de apelación. Hay pasos adicionales indicados en el procedimiento de quejas del uso del agua los cuales están disponibles en las Oficinas de la Ciudad y en el sitio del internet de la Ciudad (<https://www.cityofwasco.org/387/SB-998>).

Revisión de Factura y Apelación

Cualquier cliente que haya recibido un aviso de discontinuación de servicio pendiente puede apelar la cifra retrasada, cobro, o cargo resultando en el aviso de discontinuación al menos que una apelación de la misma cifra, cobro, o cargo ha sido previamente recibido y resuelto. El cliente deberá entablar la apelación dentro de cinco (5) días hábiles de haber recibido la factura disputada, o al entregar un aviso por escrito de la apelación en un formulario proporcionado por la Ciudad que explica el motivo de la apelación, incluyendo una explicación de cualquier error que se este alegando en las prácticas de facturación de la Ciudad. La apelación será revisada, escuchada, y resuelta de acuerdo con los siguientes procedimientos:

- a) La Oficina del Gerente de la Ciudad (“CMO” por sus siglas en inglés) deberá revisar el formulario de la apelación y todos los materiales presentados en apoyo de la apelación y deberá otorgar una decisión provisional sobre la apelación dentro de diez (10) días hábiles de la fecha que se haya recibido la apelación.
- b) La CMO deberá enviar por correo la decisión provisional al apelante.
- c) El cliente tiene diez (10) días hábiles de la fecha de la decisión para aceptar la decisión provisional o solicitar una audiencia con la CMO.
- d) Si se solicita una audiencia, la CMO deberá programar y llevar a cabo una audiencia dentro de treinta (30) días corridos.
- e) Por lo menos diez (10) días hábiles antes de la audiencia, aviso por escrito de la fecha y hora de la audiencia deberá ser enviada por correo al cliente.
- f) A la conclusión de la audiencia, la CMO tendrá quince (15) días hábiles para otorgar una decisión final, por escrito justificando su decisión. La CMO podrá otorgar la apelación y ajustar o anular la cifra, cobro, o cargo retrasado bajo las siguientes circunstancias:
 - i. La cifra, cobro, o cargo fue erróneamente calculado y por lo cual fue cobrado en error a causa de un defecto del medidor, error de contabilidad, u otro motivo;
 - ii. Durante el periodo de facturación relevante, hubo una fuga de agua en la residencia del cliente que no pudo haber sido razonablemente descubierto por el cliente y lo cual fue corregido inmediatamente al haberse descubierto;
 - iii. El en interés de ser justos o en la justicia, circunstancias extraordinarias ameritan un ajuste o anulación de la cifra, cargo, o cobro.
- g) Dicha decisión deberá ser enviada por correo al apelante.
- h) El cliente puede apelar una determinación adversa por la CMO con el Consejo de la Ciudad.

DISPONIBILIDAD DE ESTA POLÍTICA

Esta política estará publicada en el sitio del internet de la Ciudad (<https://www.cityofwasco.org/387/SB-998>) y será proporcionada a los clientes por escrito al ser solicitado.