



Política de Discontinuación del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago

Política #:	2020-001
Resolución:	2020-xx
Patrocinada por:	Departamento de Servicios Administrativos (<i>Administrative Services Department</i>)
Fecha de vigencia:	1 de febrero de 2020
Fecha de aprobación:	15 de enero de 2020

FINALIDAD

A fin de establecer una política para el caso de que una factura de servicio de agua quede impaga, Town of Windsor (la “Ciudad”) aplicará la siguiente Política de Discontinuación del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago (la “Política”). En esta Política se enumeran las acciones administrativas de la Ciudad para el cobro de las cuentas morosas, tales como notificaciones, asignación de cargos y desconexión del servicio de agua. La discontinuación del servicio de agua por falta de pago se considera la fase final del procedimiento de cobro y se instituirá únicamente después de que se hayan expedido notificaciones suficientes y después de que se hayan agotado todas las restantes alternativas razonables.

POLÍTICA

Esta Política estará disponible en inglés, en los idiomas indicados en la Sección 1632 del Código Civil (*Civil Code*) y en cualquier otro idioma que hable al menos el diez por ciento (10 %) de las personas que residen en el área de servicio de la Ciudad, y se publicará en el sitio web de la Ciudad en www.townofwindsor.com. Esta Política se aplicará a todos los usuarios del servicio de agua de la Ciudad.

DISPOSICIÓN GENERAL

- A. La Ciudad factura los servicios públicos bimensualmente. Todas las facturas del servicio de agua deben pagarse cuando se presentan y su vencimiento es no menos de treinta (30) días después de su expedición.
- B. Se aplicará un cargo por mora a los cargos impagos y se enviará un Aviso de Cuenta Vencida al domicilio postal registrado tras un período de gracia de al menos diez (10) días después de que los cargos estén en mora.
- C. La Ciudad intentará contactar al ocupante del lugar donde se suministra el servicio y entregar un aviso por mora y de la desconexión inminente del servicio de agua como se estipula en esta Política.
- D. La Ciudad desconectará el servicio de agua por los cargos que han estado en mora durante un

período de no menos de sesenta (60) días. Se aplicará un Cargo Administrativo, como se estipula en la Lista Maestra de Cargos (*Master Fee Schedule*), a la cuenta de cualquier servicio de agua que se haya desconectado por la falta de pago de los cargos por morosidad. La Ciudad dejará un aviso de desconexión con información sobre cómo restablecer el servicio de agua.

- E. Los clientes cuyo servicio de agua haya sido discontinuado podrán contactarse con la Ciudad por teléfono o en persona en relación con la reconexión del servicio. La reconexión estará sujeta al pago de los cargos por morosidad, los cargos administrativos y cualquier otro cargo aplicable.

CUENTA MOROSA

A. Aviso de cuenta vencida por escrito

1. Si no se recibe el pago de una factura de servicio de agua antes del cierre de negocios del cuadragésimo (40º) día después de la expedición de la factura de servicio de agua, se establecerá un cargo por mora, como se estipula en la Lista Maestra de Cargos.
2. Se enviará un aviso de cuenta vencida, en el que se indicará el importe del cargo por mora, al titular de la cuenta registrado.
3. El aviso de cuenta vencida indicará la última fecha en que un titular de cuenta registrado puede hacer el pago completo o hacer arreglos de pago para evitar cargos subsiguientes y la potencial desconexión del servicio de agua.

B. Exención del cargo por mora

1. A solicitud del titular de la cuenta registrado, la Ciudad eximirá del pago del cargo por mora una vez por año calendario.
2. Si hay circunstancias atenuantes y el titular de la cuenta registrado no ha tenido un cargo por mora.
3. Si el titular de la cuenta registrado no ha tenido una exención o exenciones anteriores por falta de pago en los doce (12) meses precedentes.

C. Arreglos de Pago Alternativos

1. Cualquier titular de cuenta registrado que no pueda pagar la factura del servicio de agua en la fecha de vencimiento programada o antes puede solicitar un Arreglo de Pago Alternativo para evitar cargos por mora o la discontinuación del servicio de agua.
2. En cumplimiento de la ley del Senado SB 998, la Ciudad considerará todas las circunstancias relacionadas con la solicitud y determinará si se justifica el Arreglo de Pago Alternativo.

a. Certificación de un Prestador de Atención Primaria

Una certificación de un Prestador de Atención Primaria (médico clínico general, obstetra/ginecólogo, pediatra, médico de práctica familiar, clínica de atención primaria, hospital o clínica de pacientes externos) que certifique que la discontinuación del servicio de agua pondría en riesgo la vida o sería una amenaza grave para la salud y seguridad de alguno de los residentes de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua obligará a la Ciudad a establecer un plan de reembolso amortizado.

b. Incapacidad financiera para pagar

El titular de la cuenta registrado demuestra que él o ella no tiene capacidad

financiera para pagar el servicio de agua dentro del período de facturación normal. El titular de la cuenta registrado o cualquier miembro del hogar del titular de la cuenta debe ser beneficiario concurrente de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Estatal Suplementario (*Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program*), o el Programa Especial Suplementario de California para la Nutrición de las Mujeres, los Infantes y los Niños (*California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children*) o si el titular de la cuenta registrado declare que los ingresos anuales del hogar son inferiores al doscientos por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza.

D. Planes de Amortización

1. Los arreglos de pago que se extiendan hasta el período de facturación siguiente se consideran un plan de amortización, que debe formularse por escrito y debe ser firmado por el titular de la cuenta.
2. Un plan de amortización amortizará el saldo impago durante un período definido por el titular de la cuenta y aprobado por la Ciudad que no deberá exceder los doce (12) meses desde la fecha del plan de amortización aprobado.
3. El titular de la cuenta registrado debe cumplir las condiciones del plan de amortización y mantener sus pagos al día dado que se acumulan cargos en cada período de facturación subsiguiente.
4. El titular de la cuenta registrado no puede solicitar otra amortización de los cargos impagos subsiguientes mientras está pagando cargos por morosidad conforme a un plan de amortización.
5. La falta de cumplimiento de las condiciones de un plan de amortización dará lugar a la expedición de un aviso de desconexión por escrito. El aviso de desconexión tendrá la forma de una carta entregada en el lugar donde se suministra el servicio con no menos de siete (7) días hábiles de antelación a la discontinuación del servicio de agua.

OTRAS NOTIFICACIONES

A. Aviso de Desconexión escrito

1. La Ciudad no discontinuará el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago del titular de la cuenta registrado no haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días.
2. La Ciudad hará esfuerzos razonables y de buena fe para contactar al titular de la cuenta registrado por escrito al menos siete (7) días hábiles antes de la discontinuación del servicio de agua por falta de pago.
3. El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo al domicilio postal designado por el titular de la cuenta registrado. Si el domicilio postal y el domicilio del lugar en el que se suministra el servicio de agua son diferentes, se enviará por correo un segundo aviso al lugar en que se suministra el servicio, dirigido al "Occupant" (Ocupante). El aviso de desconexión por escrito incluirá:
 - Nombre y el domicilio del titular de la cuenta
 - Importe que está vencido
 - Fecha para la cual se requieren el pago o arreglos de pago para evitar la discontinuación del servicio de agua

- Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización
 - Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
 - El número de teléfono de la Ciudad y un enlace de web a la Política de Discontinuación del Servicio de Agua Residencial por escrito
- B. Aviso a los inquilinos/ocupantes residenciales de una residencia con un medidor individual
1. La Ciudad hará esfuerzos razonables y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está en mora y está sujeta a la desconexión al menos diez (10) días antes de la fecha en que está programada la desconexión del servicio de agua.
 2. El aviso escrito advertirá al inquilino/ocupante que tiene el derecho de ser titular de la cuenta registrado de la Ciudad sin que se le requiera el pago del importe adeudado en la cuenta morosa siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes por el servicio de agua en ese lugar donde se suministra el servicio.
 3. El inquilino/ocupante debe proporcionar una verificación de su calidad de inquilino por medio de un contrato de alquiler o prueba de pagos del alquiler.
- C. Aviso a los inquilinos/ocupantes de un complejo de unidades múltiples con un medidor maestro
1. La Ciudad hará esfuerzos razonables y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso escrito colocado de manera notoria en la propiedad o en el frente de esta, cuando la cuenta del servicio de agua está en mora y está sujeta a la desconexión al menos diez (10) días antes de la fecha en que está programada la desconexión del servicio de agua.
 2. El aviso escrito advertirá al inquilino/ocupante que tiene el derecho de ser titular de la cuenta registrado de la Ciudad sin que se le requiera el pago del importe adeudado en la cuenta morosa siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes por el servicio de agua en ese lugar donde se suministra el servicio, e incluirá el domicilio o los domicilios con un medidor maestro.
 3. El inquilino/ocupante debe proporcionar una verificación de su calidad de inquilino por medio de un contrato de alquiler o prueba de pagos del alquiler.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

- A. Reconexión durante el horario de oficina
1. A fin de reconectar el servicio de agua que se ha desconectado por falta de pago, el titular de la cuenta registrado debe pagar todos los cargos por morosidad y los cargos adeudados.
 2. A fin de reconectar el servicio de agua el mismo día sin un cargo por reconexión después del horario de oficina, como se establece en la Lista Maestra de Cargos, el pago debe recibirse antes de las 5:00 p.m., de lunes a jueves; en caso contrario, se aplicará un cargo por reconexión después del horario de oficina.
 3. El servicio de agua que sea reconectado por cualquier otra persona diferente del personal de la Ciudad o sin autorización de la Ciudad puede estar sujeto a multas o cargos adicionales, como se estipula en la Lista Maestra de Cargos.
 4. Todos los daños que se produzcan como resultado de una reconexión no autorizada del servicio de agua son responsabilidad del titular de la cuenta.

B. Reconexión del servicio agua después del horario de oficina

1. Para la reconexión del servicio de agua que se solicite después de las 5:00 p.m., de lunes a jueves, los viernes, los días en que la oficina esté cerrada, los feriados o los fines de semana, se cobrará al titular de la cuenta registrado un cargo por reconexión después del horario de oficina, como se estipula en la Lista Maestra de Cargos.
2. Personal de la Ciudad se contactará con el titular de la cuenta registrado para verificar que el servicio de agua está desconectado. El servicio de agua no se reconectará a menos que se haya informado al titular de la cuenta registrado o la persona que él o ella designe acerca del cargo por reconexión después del horario de oficina y él o ella haya autorizado verbalmente al personal de la Ciudad a reconectar el servicio de agua.
3. El servicio de agua no se reconectará hasta que el titular de la cuenta registrado o la persona que él o ella designe haya firmado el formulario de Visita de Servicio después del Horario de Oficina en el que se reconocen los cargos por morosidad, y los cargos aplicables deben pagarse por completo a más tardar antes de las 10:00 a.m. del día hábil siguiente.
4. Si no se recibe el pago antes de las 10:00 a.m. del día hábil siguiente, el servicio de agua se desconectará y se bloqueará hasta que no se hayan pagado por completo todos los cargos por morosidad.
5. Si el servicio de agua se reconecta después del horario de oficina regular por cualquier motivo diferente de la falta de pago, el titular de la cuenta registrado debe contactar al Departamento de Servicios Administrativos (*Administrative Services Department*) al día hábil siguiente a fin de discutir el motivo de la reconexión y la posible exención del cargo por reconexión después del horario de oficina.

FACTURAS EN DISPUTA

A. Derecho a apelar

1. En el caso de que un titular de la cuenta registrado dispute una factura de agua y ejerza su derecho a apelar ante el Director de Servicios Administrativos (*Administrative Services Director*) o la persona que él o ella designe, la Ciudad no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.
2. Un titular de la cuenta registrado debe notificar la disputa a la Ciudad por escrito y solicitar una revisión o investigación dentro de los quince (15) días después de la fecha de la factura en disputa o el aviso de desconexión inicial.
3. Si un titular de la cuenta registrado considera que se ha realizado un pago que no se ha registrado en su cuenta, el titular de la cuenta registrado debe presentar un recibo, una prueba de cancelación u otra evidencia satisfactoria que demuestre el pago y permita que la Ciudad investigue la recepción del pago.

TRADUCCIONES

A. Política

1. Hay traducciones de esta Política a los idiomas indicados en la Sección 1632 del Código Civil disponibles en la oficina o el sitio web de la Ciudad.
 - a. Please visit our office or website for a translation of this Policy.
 - b. Visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de esta

política.

- c. 请访问我们的办公室或网站，了解本政策的翻译
- d. Mangyaring bisitahin ang aming opisina o website para sa isang pagsasalin ng patakaran ito.
- e. Vui lòng truy cập văn phòng hoặc trang web của chúng tôi để dịch bản chính sách này.
- f. 이 정책에 대한 번역은 저희 사무실이나 웹 사이트를 방문하십시오.

B. Avisos

- 1. Todos los avisos escritos expedidos de conformidad con esta Política estarán disponibles en la oficina o el sitio web de la Ciudad en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma que hable el diez por ciento (10 %) o más de las personas que residen en el área de servicio de la Ciudad.