

CIUDAD DE MADERA

POLÍZA DE SERVICIOS PÚBLICOS

PARA CLIENTES CON CUENTAS ATRASADAS Y MULTIPLE RESIDENCIALES

APLICACIÓN DE LA POLÍZA Y NÚMERO DE TELÉFONO

Esta póliza enumera los procedimientos administrativos y acciones de la Ciudad de Madera para el cobro de cuentas atrasadas, incluyendo notificaciones, asignaciones de honorarios y discontinuación del servicio. Esta póliza junto con el Título 8, Capítulo 7 del Código Municipal de Madera sirve para cumplir con la Ley de Protección contra Descontinuación de Agua establecida en SB 998 (Secciones 116900 a 116926 del Código de Salud y Seguridad). Esta póliza se pondrá a disposición del público en el sitio web del Departamento de Finanzas de la Ciudad (Factura de Utilidades) en www.madera.gov/SB-998. Puede ponerse en contacto con Servicios Públicos en el Departamento de Finanzas de la Ciudad por teléfono al (559) 661-5459 para discutir las opciones para evitar la discontinuación (también se hace referencia a "apagado") del servicio de agua para la falta de pago bajo los términos de esta póliza.

- I. **Definición de Cuentas Atrasadas:** Una cuenta se convierte atrasada en las fechas especificadas en el Código Municipal de la Ciudad de Madera. Cualquier revisión de dichas fechas en el Código Municipal se reflejará en esta póliza. La fecha actual establecida en el Código Municipal es el día 26 del mes de la factura a menos que la fecha de vencimiento caiga en un fin de semana o día festivo, entonces la fecha de vencimiento será el siguiente día hábil.

II. **Cuenta Atrasada – Cargos y Notificación**

- A. **Tarifas.** Si una cuenta es atrasada más de 30 días, se aplica una penalización del 10% y se cobra un interés continuo del 1.5% por mes después de 30 días (calendario). El servicio a una cuenta atrasada puede discontinuarse por falta de pago cuando un cliente ha sido atrasado por lo menos sesenta (60) días (calendario) sujetos al Aviso y otros requisitos bajo esta póliza. Se aplicará una tarifa de discontinuación de \$50 si se discontinua el servicio.
- B. **Avisos.** Un Aviso de Vacante o Aviso de Atrasamiento se envía por correo al titular de la cuenta diez (10) días (calendario) antes de que la cuenta se convierta atrasada y/o el cliente sea contactado por teléfono. El Aviso indicará que el agua será discontinuada si el saldo atrasado no se paga en su totalidad antes de la fecha de pago requerida, según lo establecido en el Código Municipal de la Ciudad de Madera. El Aviso es obligatorio para aquellas cuentas que están atrasadas y

que aún no están en un Acuerdo de Pago. El Aviso por escrito será enviado por correo a la dirección postal designada en la cuenta. El Aviso incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
- Cantidad atrasada
- Fecha en la que se requieren acuerdos de pago o pago para evitar la discontinuación del servicio
- Descripción del proceso para solicitar acuerdos de pago
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- Número de teléfono del Departamento de Finanzas de la Ciudad y un enlace web a la póliza de cuentas atrasadas escrita del Departamento Finanzas Facturas de Servicios Públicos de la Ciudad

La Ciudad no discontinuara el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya sido atrasado por lo menos sesenta (60) días.

Diez (10) días antes de la discontinuación del servicio, un Aviso de que el servicio de agua será discontinuado se envía por correo al cliente. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección de servicio y se dirigirá a "Ocupante". Si no se puede contactar al cliente por teléfono o la Notificación enviada por correo ha sido devuelta no entregable, la Ciudad hará todo lo posible para entregar a mano o publicar un Aviso en un lugar visible para el proceso de discontinuación. La Ciudad discontinuara los servicios si el titular de la cuenta no ha hecho ninguna respuesta a la Notificación.

Los avisos en virtud de esta sección se harán disponibles en Inglés, Español, Chino, Filipino (Tagalo), Vietnamita, Coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez (10) por ciento o más de los clientes en el área de servicio de la ciudad.

III. Acuerdo de pagos

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar la discontinuación del servicio. En el momento de la ejecución del formulario del Acuerdo de Pago se pagará un anticipo de la mitad (1/2) del total saldo vencido. El saldo se amortizará durante un período no superior a 12 meses. Además del pago actual, el pago atrasado tendrá que pagarse a tiempo durante el período acordado. El cliente debe cumplir con el Plan de Arreglo de Pago y permanecer vigente a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior.

Solo se permite una extensión adicional durante el período de 12 meses para pagar el saldo atrasado. Si el titular de la cuenta puede mostrar una buena causa

para una extensión adicional, el Director de Finanzas o su designado pueden aceptar una segunda extensión. A cada cuenta solo se le permitirá un Acuerdo de Pago por año. Un Acuerdo de Pago no podrá ser aprobado hasta un año después del inicio del último acuerdo.

Un Acuerdo de Pago no puede ser ejecutado una vez que el servicio ha sido descontinuado sin la autorización expresa del Director de Finanzas o su designado.

Si el cliente no cumple con el Acuerdo de Pagos durante al menos sesenta (60) días (calendario) o más, el servicio puede descontinuarse antes de cinco (5) días hábiles después de publicar la Notificación de Atrasamiento. La notificación se publicará en un lugar visible en la dirección de servicio. La ciudad descontinuará los servicios si no ha habido contacto del titular de la cuenta para ejecutar un Acuerdo de Pago.

IV. Condiciones que prohíben la Descontinuación

La Ciudad no descontinuará el servicio de agua residencial si se cumplen todas las condiciones siguientes:

A. Condiciones de salud – El cliente o arrendatario presente una certificación de un proveedor de atención médica de que la descontinuación del servicio de agua (i) sería potencialmente mortal, o (ii) representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad;

B. Incapacidad financiera – El cliente demuestre que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua. El cliente se considera "financieramente incapaz de pagar" si cualquier miembro del hogar del cliente es: (i) un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Pago Suplementario SSI/Estado o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantiles y Niños de California; o (ii) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza; y

C. Acuerdos de Pago alternativos – El cliente está dispuesto a entrar a un acuerdo de pago alternativo de conformidad con las disposiciones de la sección III anterior.

V. Proceso para la Determinación de Condiciones que Prohíben la Descontinuación del Servicio

La carga de probar el cumplimiento de las condiciones descritas en la sección IV, anteriormente, recae en el cliente. Con el fin de dar a la Ciudad tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se anima al cliente a proporcionar a la ciudad la documentación necesaria que demuestre la incapacidad financiera de los problemas médicos bajo Subdivisión y la voluntad de entrar en cualquier acuerdo de pago alternativo en virtud de la sección IV anterior con la mayor anticipación a cualquier fecha propuesta para la discontinuación del servicio como sea posible.

Una vez recibida dicha documentación, el Director de Finanzas, o su designado, revisará dicha documentación y responderá al cliente en un plazo de tres (3) días o para notificar al cliente que la información adicional es necesaria o para notificar al cliente la opción de pago.

Los clientes que no cumplan con las condiciones descritas en la Sección IV anterior, deben pagar el saldo atrasado, incluyendo cualquier penalización y otros cargos, debido a la Ciudad dentro de este último que ocurra de: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación de la Ciudad de la discontinuación de la ciudad de que el cliente no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la discontinuación inminente del servicio, según se especifica en el Aviso de Atraso.

VI. Reglas Especiales para Clientes de Bajos Ingresos

Se considera que los clientes tienen un ingreso familiar por debajo del 200% de la línea de pobreza federal si: (i) cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantiles y Niños de California; o (ii) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza. Si un cliente demuestra cualquiera de esas circunstancias, se aplica lo siguiente:

- A. Tarifas de reconexión: Si el servicio ha sido discontinuado y se va a volver a conectar, entonces cualquier tarifa de reconexión durante el horario normal de funcionamiento de la ciudad no puede exceder \$50.00. Dichas tarifas no pueden exceder del coste real de la reconexión si dicho costo es inferior a los límites legales. Dichos límites podrán ajustarse anualmente por cambios en el índice de precios al cliente para [añadir el IPC aplicable utilizado por Madera] a partir del 1 de enero de 2021.
- B. Exención de intereses: La Ciudad no impondrá ningún cargo por intereses a las facturas atrasadas.

VII. Procedimiento de Descontinuación

Los archivos de pago deben actualizarse antes para enviar al Representante de Campo para descontinuar el servicio. Como cortesía, el Representante de Campo intentará ponerse en contacto con la(s) persona(s) adulta(s) que residen en la dirección de servicio antes de la descontinuación del servicio. Independientemente de si se ha hecho contacto, el Representante sobre el propiedad procederá a cancelar el servicio y confiscar los contenedores de basura.

El servicio no se reiniciará hasta que el saldo total de la cuenta, las sanciones y las multas se paguen en su totalidad o se requerirá un depósito para volver a activar el servicio si no hay depósito en el archivo. No se aceptará un cheque como pago para reiniciar el servicio.

Servicio no serán descontinuados en ningún momento si el Departamento de Finanzas no está abierto: sábados, domingos, días festivos, después del horario de oficina, o mientras una apelación está pendiente, o a menos que se otorgue una extensión de pago

La manipulación de la propiedad de la ciudad (válvulas de cierre, cerraduras de válvulas, etc.) constituirá a un delito menor. El Director de Finanzas o su designado notificará de seguimiento al Departamento de Policía de Madera, y el costo de reemplazo y monitoreo será cargado a la cuenta.

VIII. Cuenta Atrasada: Cuentas de Arrendador-Inquilino

Una Notificación de Vacante/Atrasada se envía por correo al titular de la cuenta diez (10) días antes de que la cuenta se convierta atrasada y/o el cliente sea contactado por teléfono. La Notificación indicará que el agua se descontinuará si el saldo atrasado no se paga en su totalidad antes de la fecha de pago requerida, según lo establecido en el Código Municipal de la Ciudad de Madera. La Notificación es necesaria para aquellas cuentas que están atrasadas y que aún no están en un Acuerdo de Pago. La Notificación por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta.

Diez (10) días antes de la cancelación del servicio, una notificación de que el servicio de agua será descontinuado se envía por correo al cliente. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección de servicio y se dirigirá a "Ocupante". Si no puede comunicarse con el cliente por teléfono o la Notificación por correo ha sido devuelta sin entregar, la Ciudad hará todo lo posible para entregar a mano o publicar un Aviso en un lugar visible para el proceso de descontinuación. La Ciudad cancelará los servicios si el titular de la cuenta no ha hecho ninguna respuesta a la Notificación.

La Notificación informará al inquilino/ocupante de que tienen derecho a convertirse en clientes de la ciudad sin estar obligados a pagar el saldo adeudado en la cuenta atrasada, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en la dirección(es) servida por el medidor principal. Los inquilinos deben tener la oportunidad de transferir la cuenta a su nombre. Los servicios se cancelarán si no se han pagado todos los saldos, incluidas las multas e intereses, dentro del plazo requerido.

IX. Acuerdo de Pago: Cuentas de Arrendador-Inquilino

Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio. En el momento de la ejecución del formulario del Acuerdo de pago se pagará un anticipo de la mitad (1/2) de la cantidad total vencida. El saldo se amortizará durante un período no superior a 12 meses. Además del pago actual, el pago atrasado se efectuará oportunamente durante el período acordado.

Solo se permite una extensión adicional durante el período de 12 meses para pagar el saldo atrasado. Si el titular de la cuenta puede mostrar una buena causa para una extensión adicional, el Director de Finanzas o su designado pueden aceptar una segunda extensión. A cada cuenta solo se le permitirá un Acuerdo de Pago por año. Un Acuerdo de Pago no podrá ser aprobado hasta un año después del inicio del último acuerdo.

Un Acuerdo de Pago no puede ser ejecutado una vez que el servicio ha sido cancelado sin la autorización expresa del Director de Finanzas o su designado.

Si el cliente no cumple con el Acuerdo de pago durante al menos sesenta (60) días (calendario) o más, el servicio puede discontinuarse a más tardar cinco (5) días hábiles después de publicar la Notificación de Atrasamiento. La notificación se publicará en un lugar visible en la dirección de servicio. La ciudad cancelará los servicios si no ha habido contacto del titular de la cuenta para ejecutar un Acuerdo de pago.

A los titulares de la cuenta que no hayan cumplido con el Acuerdo de Pago se les envía una Notificación de que los servicios finalizarán diez (10) días antes de la cancelación del servicio.

X. Procedimiento de Cancelación: Cuentas de Propietario-Inquilino

Los archivos de pago deben actualizarse antes de enviar al Representante de Campo para que descontinúe el servicio. Como cortesía, el Representante de Campo intentará ponerse en contacto con la(s) persona(s) adulta(s) que residen en la dirección de servicio antes de la discontinuación del servicio. Independientemente de si se ha hecho contacto, el Representante sobre la propiedad procederá a rescindir los servicios y confiscará los contenedores de basura.

El servicio no se reiniciará hasta que el saldo total de la cuenta, las sanciones y las multas se paguen en su totalidad o se requerirá un depósito para volver a activar el servicio si no hay depósito en el archivo. No se aceptará un cheque como pago para reiniciar el servicio.

El servicio no se cancelará en ningún momento el Departamento de Finanzas no está abierto: sábados, domingos, días festivos, después del horario de oficina, o mientras una apelación está pendiente, o a menos que se otorgue una extensión de pago.

La manipulación de la propiedad de la ciudad (válvulas de cierre, cerraduras de válvulas, etc.) constituirá un delito menor. El Director de Finanzas o su designado notificará de seguimiento al Departamento de Policía de Madera, y el costo de reemplazo y monitoreo será cargado a la cuenta.

XI. Cancelación del Servicio por parte de los titulares de la cuenta

Los titulares de cuentas que deseen cancelar su servicio deben hacerlo por escrito especificando la fecha en que se debe discontinuar el servicio. Si una solicitud de cancelación no se ha hecho por escrito, el titular de la cuenta será responsable de los servicios públicos proporcionados a la ubicación del servicio.

La cancelación temporal del servicio por parte del titular de la cuenta también debe ser por escrito.

Si el titular de la cuenta ha fallecido, un miembro de la familia puede presentar una solicitud por escrito para la cancelación del servicio con una copia del certificado de defunción.

XII. Apelaciones

El titular de la Cuenta tiene derecho a apelar la cuenta que da lugar al saldo atrasado. Para ello, debe hacer lo siguiente:

El titular de la cuenta deberá completar un formulario de Apelación de la Ciudad de Madera que aborde su preocupación y, si hay una disputa con una Póliza del Departamento de Finanzas, el titular de la cuenta o la parte reclamante debe indicar, cuando sea posible, la póliza con la que no está de acuerdo. El formulario de apelación cumplimentado será sellado una fecha al ser recibido por el Departamento de Finanzas de la Ciudad de Madera.

Un comité de revisión, compuesto por el Director de Finanzas y una persona adicional que no tenga una participación directa en el proceso de facturación y cobro de servicios públicos, escuchará la apelación. Se concederá una audiencia con este comité a petición. Se enviará una notificación por escrito de la fecha y hora de la audiencia a la parte reclamante en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de la audiencia.

La Audiencia se llevará a cabo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del formulario de apelación completado. El Abogado de la Ciudad puede ser consultado para su consejo en relación con las conclusiones del comité.

El comité de revisión proporcionará una notificación por escrito al titular de la cuenta sobre el resultado de la audiencia. Si el titular de la cuenta no está de acuerdo con la decisión del comité, se puede solicitar apelar ante el Ayuntamiento. Esta solicitud de recurso ante el Ayuntamiento debe hacerse en un plazo de quince (15) días a partir de la fecha de la decisión del comité de apelación. La respuesta escrita notificará al reclamante su derecho a apelar la decisión y los procedimientos para hacerlo.

XIII. Aviso en otros idiomas: Esta póliza y avisos requeridos bajo SB 998 estarán disponibles en Inglés, Español, Chino, Tagalo, Vietnamita, Coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez (10) por ciento o más de los clientes en el área de servicio de la ciudad.