

# Política de corte de servicios públicos de la ciudad de Soledad

(De conformidad con el Código Estatal de Salud y Seguridad § 116900) Diciembre de 2019

---

1. La desconexión de los servicios públicos se llevará a cabo de conformidad con la ley estatal, incluida, entre otras, la "Ley de protección contra cortes de agua" que comienza con el Código de salud y seguridad de California § 116900.
  - a. Esta política se publicará en el sitio web de la Ciudad en inglés, español y los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil (actualmente español, chino, coreano, vietnamita y tagalo).
  
2. Proceso para clientes que desconectan voluntariamente el servicio público:
  - a. Después de notificar al personal de la Ciudad en el Ayuntamiento, ya sea en persona en 248 Main Street o por teléfono al (831) 223-5000 durante el horario comercial normal, el servicio se desconectará dentro de un (1) día hábil.
  - b. Los clientes deben proporcionar una dirección de reenvío confiable para la factura de cierre.
  - c. Como condición para proporcionar servicios públicos a cualquier usuario que no sea el propietario de las instalaciones a las que se prestarán dichos servicios, la Ciudad requiere que el usuario haga un depósito en efectivo razonable con la Ciudad por un monto que se determinará de vez en cuando. vez por resolución del Ayuntamiento. Este depósito es para asegurar el pago de todas las tarifas y cargos establecidos para los servicios públicos de la Ciudad. Si los servicios públicos se desconectan voluntariamente, el depósito se aplicará primero al pago de los cargos de servicios públicos pendientes adeudados a la Ciudad por parte del usuario y cualquier cantidad en exceso se devolverá a los usuarios.
  
3. Proceso para dar de baja a clientes por falta de pago de cargos:
  - a. Como cuestión de rutina, todas las comunicaciones escritas relacionadas con los servicios públicos se realizarán en inglés y español.
  - b. No se desconectará a ningún cliente por una factura de servicios atrasada con menos de sesenta (60) días de retraso.
  - c. Antes de desconectar el servicio público por falta de pago de las tarifas, se aplicará todo lo siguiente:
    - i. Cualquier saldo en una factura de \$20 o menos puede transferirse y agregarse al siguiente período de facturación sin que se le aplique un recargo por pago atrasado ni se incurra en una actividad de cobro adicional.
    - ii. **Aviso de desconexión inminente** : se enviará un aviso por escrito de desconexión inminente a la dirección de facturación al menos siete (7) días hábiles antes de la desconexión. Alternativamente, el aviso de desconexión inminente puede proporcionarse por teléfono. Si la notificación se proporciona por teléfono, la Ciudad ofrecerá proporcionar al cliente una copia de esta política y también ofrecerá discutir con el cliente las opciones de pagos alternativos y los procedimientos para la revisión y apelación de la factura de un cliente como se establece en esta política. Si la Ciudad no puede comunicarse con un cliente

mediante un aviso por escrito (p. ej., el aviso enviado por correo se devuelve como imposible de entregar) o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia involucrada y dejar un aviso de desconexión inminente o servicio para los que no pago y copia de esta póliza en la puerta o en algún otro lugar visible.

iii. **Aviso de Desconexión Inminente** incluirá:

1. Nombre y dirección del cliente
2. Cantidad que está vencida
3. La fecha en la que se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio
4. El proceso para evitar la desconexión
  - a. Importe de la apelación de la factura
  - b. Solicitar una extensión
  - c. Procedimiento para solicitar pagos alternativos, tarifas reducidas, tarifas diferidas
5. Procedimientos de reconexión

d. No se desconectará a los clientes por falta de pago de las tarifas si **TODO** lo siguiente es cierto:

- i. El cliente proporciona una certificación de un proveedor de atención primaria, como se define en el Código de Bienestar e Instituciones de California 14088 (médico general, obstetra/ginecólogo, pediatra, médico familiar, clínica de atención primaria, hospital o clínica para pacientes ambulatorios) de que la terminación del servicio de agua será poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de cualquier residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua; y
  - ii. El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar (determinado por si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de Cal WORKS, CalFresh , asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado o el Programa de Nutrición Suplementaria de California Programa para la Mujer, Infantes y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del doscientos por ciento (200%) del nivel federal de pobreza); y
  - iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido.
- e. La carga de probar el cumplimiento de las condiciones descritas en el inciso d. arriba está en el cliente. Para que la Ciudad tenga tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia, se alienta a los clientes a proporcionar documentación que establezca la aplicabilidad de la Subsección di y ii, y consientan la Subsección d.iii , con mucha anticipación a cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio. como sea posible. La Ciudad tendrá siete (7) días calendario para revisar los materiales presentados y solicitar información adicional o notificar al cliente sobre los términos de cualquier arreglo de pago alternativo disponible en el que la Ciudad permitirá que el cliente participe. Si la Ciudad solicita información adicional, el cliente debe proporcionarla dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la fecha de la solicitud. Dentro de los cinco (5) días calendario posteriores, la Ciudad notificará al cliente por escrito que el cliente no cumple con las

condiciones de la Subsección d. arriba, o notificar al cliente que él/ella califica para un plan de pago alternativo y los términos del plan en el cual la Ciudad permitirá que el cliente participe. Todo cliente que incumpla las condiciones descritas en el inciso d. debe pagar el monto atrasado, incluidas las multas y otros cargos, adeudado a la Ciudad dentro del último de los siguientes: ( i ) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación de la Ciudad de la determinación de la Ciudad de que el cliente no cumplió con dichas condiciones; o (ii) la fecha de interrupción inminente del servicio, como se especifica en un Aviso de Vencimiento.

- f. A los clientes con ingresos familiares por debajo del 200 % de la línea de pobreza federal se les eximirá de los cargos de intereses sobre las facturas morosas una vez cada 12 meses.

#### 4. Reconexión del Servicio Público

- a. El servicio público solo se volverá a conectar si i o ii y b.
  - i. La misma familia o residente no puede volver a conectar el servicio público a menos que la cuenta se pague por completo.
  - ii. El cambio de nombre puede ocurrir solo con un nuevo contrato de alquiler reciente o documentación de una propiedad comprada recientemente a nombre del nuevo usuario del servicio público.
- b. Los depósitos de servicios públicos deben estar en los niveles actuales.
- c. Si conforme a la prueba establecida en la Sección 3.d. arriba, el ingreso familiar de un cliente está por debajo del doscientos por ciento (200 %) de la línea federal de pobreza, las tarifas de reconexión cobradas a dicho cliente durante el horario normal de atención no pueden exceder los \$50, y las tarifas de reconexión fuera del horario de atención no pueden exceder los \$150. Las tarifas no pueden exceder el costo real de la reconexión si ese costo es inferior a los límites establecidos en el presente. Además, no se impondrán tasas de interés a los clientes de esta categoría.

#### 5. Planes de pago alternativos

Para cualquier cliente que cumpla con las tres condiciones de la Sección 3.d anterior, la Ciudad ofrecerá los siguientes arreglos de pago alternativos: ( i ) amortización del saldo impago; (ii) cronograma alternativo de pagos; (iii) reducción parcial o total del saldo insoluto; o (iv) aplazamiento temporal del pago. El Administrador de la Ciudad, o su designado, deberá, en el ejercicio de su discreción razonable, seleccionar el arreglo de pago alternativo más apropiado después de revisar la información y la documentación proporcionada por el cliente y teniendo en cuenta la situación financiera del cliente y las necesidades de pago de la Ciudad.

- a. Amortización: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio público dentro del período de pago normal de la Ciudad y cumpla con las tres condiciones de la Sección 3.d. anterior, como lo confirmará la Ciudad, puede celebrar un plan de amortización con la Ciudad en los siguientes términos:
  - i. Término. El cliente deberá pagar el saldo insoluto, con la tasa de administración e intereses, en un plazo no mayor a seis (6) meses. La Ciudad tendrá discreción para aplicar un período de amortización de hasta doce (12) meses para evitar una dificultad excesiva para el cliente. El saldo insoluto, junto con la tarifa administrativa aplicable y cualquier interés a aplicar, se dividirá por la cantidad de meses en el

- período de amortización y esa cantidad se agregará a las facturas mensuales en curso del servicio del cliente.
- ii. Tasa Administrativa: Intereses. Para cualquier plan de amortización aprobado, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, en un monto establecido por la Ciudad de vez en cuando, que representa el costo para la Ciudad de iniciar y administrar el plan. Se pueden aplicar intereses a una tasa anual que no exceda el 8% sobre cualquier monto a amortizar.
  - iii. Cumplimiento. El cliente debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar la amortización adicional de ningún cargo impago posterior mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. Cuando el cliente no cumpla con los términos del plan de amortización durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede interrumpir el servicio al menos cinco (5) días después de que la Ciudad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de interrumpir el servicio. .
- b. Calendario de pago alternativo. Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio público dentro del período de pago normal y cumpla con las tres condiciones de la Sección 3.d. anterior, como lo confirmará la Ciudad, puede ingresar un cronograma de pago alternativo para el saldo impago de acuerdo con lo siguiente:
- yo \_ Período de reembolso. El cliente deberá pagar el saldo impago, con la tarifa administrativa y los intereses establecidos en la subsección 2 a continuación, durante un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Administrador de la Ciudad o su designado.
  - ii. Tasa Administrativa, Intereses. Para cualquier cronograma de pago alternativo aprobado, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, por el monto establecido por la Ciudad de vez en cuando, que representa el costo para la Ciudad de iniciar y administrar un cronograma de pago. A discreción del administrador de la ciudad o su designado, se aplicarán intereses a una tasa anual que no exceda el ocho por ciento (8 %) a cualquier monto que se pague en virtud de esta subsección.
  - iii. Calendario. Después de consultar con el cliente y considerar las limitaciones financieras del cliente, el administrador de la ciudad o su designado desarrollará un cronograma de pago alternativo que se acordará con el cliente. Ese cronograma alternativo puede estipular pagos de sumas globales periódicas que no coincidan con la fecha de pago establecida por la Ciudad, puede estipular que los pagos se realicen con una frecuencia superior a la mensual, o puede establecer que los pagos se realicen con una frecuencia inferior a la mensual, siempre que en todos los casos , el saldo pendiente de pago y la tarifa administrativa se pagarán en su totalidad dentro de los doce (12) meses posteriores al establecimiento de un cronograma de pago.
  - iv. Cumplimiento del Plan. El cliente debe cumplir con el cronograma de pago acordado y permanecer al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar un cronograma de pago más largo para cualquier cargo impago posterior mientras paga los cargos morosos de conformidad con un cronograma previamente acordado. Cuando el cliente no cumpla con los términos del cronograma acordado durante sesenta (60) días

- calendario o más, o no pague los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días o más, la Ciudad puede suspender el servicio público al cliente. propiedad al menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de interrumpir el servicio .
- c. Reducción de Saldo Insoluto. Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio público dentro del período de pago normal de la Ciudad y cumpla con las tres condiciones de la Sección 3.d. anterior, como confirmará la Ciudad, puede, si la Ciudad aprueba esta alternativa, recibir una reducción del saldo impago adeudado por el cliente, que no exceda el veinticinco por ciento (25%) de ese saldo sin la aprobación del Concejo Municipal, siempre que dicha reducción se financiará con alguna otra fuente que no resulte en la imposición de cargos adicionales a otros clientes. La proporción de cualquier reducción estará determinada por la necesidad financiera del cliente, la situación y las necesidades financieras de la Ciudad y la disponibilidad de fondos para compensar la reducción del saldo impago del cliente.
- i. Período de Pago: El cliente deberá pagar el saldo reducido en la fecha de vencimiento determinada por el Administrador de la Ciudad o su designado, cuya fecha (la " Fecha de Pago Reducido") será al menos quince (15) días calendario después de la fecha de entrada en vigencia de la reducción del saldo insoluto.
  - ii. Cumplimiento de la fecha de pago reducida: el cliente debe pagar el saldo reducido en la fecha de pago reducida o antes y debe permanecer al día en el pago total de los cargos que se acumulen en cada período de facturación posterior. Si el cliente no paga el monto del pago reducido dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la Fecha de pago reducido, o no paga los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede suspender el servicio público al propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de interrumpir el servicio
- d. Aplazamiento temporal del pago. Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio público dentro del período de pago normal de la Ciudad y cumpla con las tres condiciones de la Sección 3.d. anterior, como lo confirmará la Ciudad, puede diferir temporalmente el saldo impago por un período de hasta seis (6) meses después de la fecha de vencimiento del pago. La Ciudad determinará, a su discreción, por cuánto tiempo se otorgará el aplazamiento al cliente.
- i. Período de reembolso. El cliente deberá pagar el saldo impago antes de la fecha de aplazamiento (la "Fecha de pago aplazado") determinada por el administrador de la ciudad o su designado. La Fecha de Pago Diferido será dentro de los doce (12) meses siguientes a la fecha en que el saldo insoluto se convirtió en moroso.
  - ii. Cumplimiento del Aplazamiento Temporal de Pago. El cliente debe pagar el monto diferido en o antes de la Fecha de pago diferido y debe estar al día en el pago total de los cargos que se acumulen en cada período de facturación posterior. Si el cliente no paga el monto adeudado dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la fecha de pago diferido, o no paga los cargos por servicios actuales del cliente durante sesenta (60) días calendario o más, la ciudad puede suspender el servicio público al cliente. al menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

6. Cuestionamiento de cargos de servicios públicos: apelación de una factura
  - una. Los clientes pueden apelar el monto de su factura de servicios públicos a la Ciudad de Soledad dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la factura por el servicio. Además, cualquier cliente que reciba un "Aviso de vencimiento" tiene derecho a iniciar una apelación y revisión de la factura a la que se refiere el Aviso de vencimiento al menos cinco (5) días hábiles después de la fecha del Aviso de vencimiento si el cliente alega que el la factura tiene un error con respecto a la cantidad de servicios consumidos. Todas las solicitudes de apelación deben presentarse por escrito y deben incluir documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión.
  - b. El administrador de la ciudad o su designado recibirán cualquier apelación por pagos reducidos e investigarán dicho asunto.
  - c. Ningún cliente será desconectado mientras impugna los cargos de servicios públicos.
  - d. El administrador de la ciudad o su designado tomará una determinación de los hallazgos sobre el asunto en cuestión dentro de los 10 días hábiles. Se puede programar una reunión entre el administrador de la ciudad o su designado y el cliente si el administrador o su designado lo consideran necesario. La decisión del administrador de la ciudad o su designado se establecerá en un breve resumen escrito de la decisión.
    - i. Si se determina que los cargos de servicios públicos son incorrectos, la Ciudad proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados vencerá dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la fecha de la factura de los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos durante más de sesenta (60) días calendario después de que se proporcione la factura corregida, el servicio público se desconectará después de proporcionar un Aviso de vencimiento de acuerdo con esta política. El servicio de servicios públicos solo se restablecerá con el pago completo de todos los cargos de servicios públicos pendientes, multas y todos los cargos de reconexión aplicables.
    - ii. Si se determina que los cargos de servicios públicos en cuestión son correctos, los cargos de servicios públicos vencen y son pagaderos dentro de los dos (2) días hábiles después de que se dicte la decisión del administrador de la ciudad o su designado. En el momento en que se dicte la decisión del Administrador de la Ciudad o de la persona designada, se informará al cliente sobre el derecho a apelar ante el Concejo Municipal, como se establece en la subsección e. abajo.
  - mi. El cliente puede apelar la determinación del administrador de la ciudad o su designado ante el Concejo Municipal en la próxima reunión regular. Cualquier apelación de este tipo debe presentarse por escrito dentro de los siete (7) días calendario después de que se dicte la decisión del administrador de la ciudad o su designado. Las partes pueden acordar una fecha de apelación posterior si así lo desean. Las reglas y los procedimientos para las apelaciones ante el Concejo Municipal se establecerán mediante una política separada.
7. Número de contacto del cliente para información de facturación
  - a. Se incluirá un número de contacto del cliente en toda la correspondencia y avisos de facturación de servicios públicos.
  - b. (831) 223-5000 estará disponible para la información de facturación del cliente y la participación en el programa durante el horario comercial normal.

- c. Esta conexión telefónica será en inglés y español cuando esté disponible. Si se requiere un idioma particularmente necesario para una comprensión completa y ese idioma no está disponible de inmediato, alguien con esa habilidad lingüística hará intentos razonables durante las próximas 24 horas hábiles para proporcionar los servicios necesarios.
- 8. La Ciudad de Soledad publicará la cantidad de desconexiones de servicios públicos en el sitio web de la Ciudad al menos una vez al año.
- 9. Coordinación de Política Municipal y Código Municipal de Soledad. Esta política tiene por objeto establecer nuevas reglas, reglamentos y fechas para la desconexión de los servicios públicos en la Ciudad de Soledad de conformidad con la ley estatal aplicable. Se hará todo lo posible para conciliar las disposiciones de esta política con las disposiciones pertinentes del Código Municipal. Cuando exista un conflicto entre las disposiciones de esta política y el Código Municipal, prevalecerá esta política.