

Ciudad de Guadalupe
Departamento de Finanzas | División de Facturación de Servicios Públicos
**POLÍTICA DE DESCONEXIÓN (CORTE) DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS
MOROSAS**
www.ci.guadalupe.ca.us

La Ciudad de Guadalupe ("Ciudad") emite facturas mensuales de servicios públicos por el servicio de agua para el período de facturación anterior. Las facturas de servicios públicos vencen y deben pagarse en la fecha de envío y se consideran morosas si el pago no se recibe en la División de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad en 918 Calle Obispo antes de las 4:30 p.m. un día calendario después de la fecha de emisión de la factura.

Si la Ciudad no recibe el pago antes del día 20 desde la fecha de emisión de la factura, se considerará que la cuenta está atrasada. La Ciudad enviará por correo un aviso de desconexión por escrito al menos 15 días calendario antes de la interrupción. Cuando la cuenta de un cliente ha estado en mora durante 60 días calendario, el servicio de agua se desconectará debido a la falta de pago de conformidad con la Ley del Senado No. 998.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para evitar la desconexión del servicio por falta de pago, solicitar una extensión o solicitar un plan de pago alternativo o un plan de amortización, comuníquese con la División de Facturación de Servicios Públicos lo antes posible:

Teléfono: (805) 356-3896

Correo electrónico: irivas@ci.guadalupe.ca.us

En persona: City of Guadalupe
Finance Department

918 Obispo Street
Guadalupe, CA 93434

AVISO DE DESCONEXIÓN POR ESCRITO

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar a los clientes por correo al menos 15 días calendario antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. Este aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección de facturación designada en la cuenta. Si las direcciones de facturación y servicio son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección del servicio a la atención del "Ocupante". El aviso de desconexión por escrito incluirá, como mínimo, lo siguiente:

- El nombre del cliente y la dirección del servicio;
- El monto que está moroso;
- La fecha hasta la que hay que realizar el pago o el acuerdo de pago para evitar el corte del agua;
- Una descripción del proceso para solicitar un plan de pago diferido/alternativo o un plan de amortización;
- Una descripción del proceso para disputar o apelar una factura de servicios públicos;
- Una notificación a los inquilinos/ocupantes indicando que si existe una relación propietario-inquilino y el propietario es el cliente registrado, el inquilino/ocupante puede convertirse en un cliente de la Ciudad sin asumir la responsabilidad por la morosidad del propietario;

POLÍTICA DE DESCONEXIÓN (CORTE) DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS MOROSAS

- Un enlace del sitio web de la política de desconexión del servicio de agua de la Ciudad;
- Información de contacto de la Ciudad para hablar sobre cómo evitar la desconexión del servicio de agua por falta de pago.

Si el aviso de desconexión por escrito se devuelve por correo porque no se ha podido entregar, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar colgado en la puerta el aviso de desconexión por escrito.

Todos los cargos morosos por el servicio de agua y las tarifas asociadas deben ser recibidos por la Ciudad antes de las 4:30 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito para evitar la interrupción del servicio. Aunque una apelación de conformidad con esta Política suspenderá la interrupción, no se suspenderá la acumulación de tarifas o sanciones adicionales, si las hubiera.

Inquilinos/Ocupantes Residenciales de Residencias Medidas Individualmente Atendidas mediante Medidores Generales

Los inquilinos/ocupantes residenciales de residencias medidas individualmente recibirán el aviso por escrito mencionado anteriormente en la dirección de servicio de la cuenta y a la atención de los "Ocupantes". El aviso se proporcionará un mínimo de diez días calendario antes de la desconexión del servicio.

Inquilinos/Ocupantes Residenciales de un Complejo de Unidades Múltiples Atendidos mediante un Medidor General

Los inquilinos/ocupantes residenciales de un complejo de unidades múltiples a atendidos mediante un medidor general recibirán una carta enviada por correo a su unidad o un aviso por escrito que se colgará en la puerta. En cualquier caso, el aviso se proporcionará un mínimo de diez días calendario antes de la desconexión del servicio.

PLANES DE PAGO ALTERNATIVOS / PLANES DE AMORTIZACIÓN

Un cliente que no pueda pagar su factura de servicios públicos dentro de los 60 días calendario posteriores a que la cuenta se convierta en morosa puede solicitar un plan de pago alternativo para evitar cargos por demora o la interrupción del servicio de agua.

Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de amortización. Todos los planes de amortización deben ser por escrito y firmados por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo no pagado durante un período definido por el cliente, que no excederá los 12 meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura actual del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del 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 de los cargos posteriores no pagados mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización.

El servicio residencial puede suspenderse no antes de los cinco días hábiles posteriores a la publicación en un lugar prominente y visible de la propiedad del aviso final de la intención de desconectar el servicio (colgado en la puerta) en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- El cliente no cumple con un plan de amortización o un plan de pago alternativo; o
- Mientras participa en un plan de amortización o un plan de pago alternativo, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días calendario o más.

RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para restablecer el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier monto adeudado y de las tarifas atrasadas atribuibles a la interrupción del servicio. El horario de trabajo regular es de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. (excepto festivos).

A discreción exclusiva de la Ciudad, el servicio *puede* restablecerse fuera del horario de trabajo regular si el cliente acepta pagar las tarifas para recibir el servicio fuera del horario de trabajo.

OCUPANTES RESIDENCIALES CON RELACIONES PROPIETARIO-INQUILINO

Si existe una relación propietario-inquilino entre el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque, los ocupantes de viviendas unifamiliares separadas medidas individualmente, estructuras residenciales de unidades múltiples, parques de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en campos de trabajo (tal como se define en la Sección 17008 del Código de Salud y Seguridad), tienen el derecho de convertirse en clientes de la Ciudad sin tener que pagar ningún monto que pueda adeudarse en la cuenta morosa.

Si una vivienda unifamiliar separada tiene una cuenta morosa y el ocupante desea convertirse en un cliente de la Ciudad, el ocupante debe verificar la existencia de una relación propietario-inquilino antes de convertirse en un cliente de la Ciudad. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento de gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.

Para los ocupantes residenciales de viviendas unifamiliares separadas no medidas individualmente, estructuras residenciales de unidades múltiples, parques de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en campos de trabajo (como se define en la Sección 17008 del Código de Salud y Seguridad), la Ciudad no está obligada a aceptar a ocupantes residenciales como clientes a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones de los servicios y cumpla con los requisitos de servicio de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir las responsabilidades de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico legalmente disponible para cancelar el servicio para los ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido los términos, condiciones y requisitos de la Ciudad.

EXENCIONES RESIDENCIALES DE DESCONEXIÓN

El servicio de agua residencial no se desconectará por falta de pago si se cumplen **todas** las condiciones siguientes:

- El cliente o un inquilino del cliente presenta la certificación de un proveedor de atención primaria (definido en el Código de Bienestar e Instituciones, Sección 14088, Subdivisión B, Párrafo 1, Subpárrafo A) indicando que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial.

POLÍTICA DE DESCONEXIÓN (CORTE) DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS MOROSAS

- El cliente demuestra que no puede pagar financieramente por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. Se considerará que el cliente no puede pagar financieramente por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal si cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/ Programa de Pago Suplementario del Estado o del Programa Especial Suplementario de Nutrición de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- El cliente está dispuesto a aceptar un acuerdo de amortización o un plan de pago alternativo conforme a esta Política, incluido el pago de todos los cargos morosos.

Si se cumplen **todas** las condiciones, se ofrecerá una amortización del saldo no pagado o un plan de pago alternativo. La Ciudad elegirá a cuál de las opciones de pago se comprometerá el cliente y establecerá los parámetros de esa opción de pago. Por lo general, la opción de pago ofrecida resultará en el pago de cualquier saldo pendiente restante en un plazo de 12 meses.

PETICIONES PARA LA REVISIÓN DE FACTURAS

A más tardar 45 días calendario después de la emisión de la factura, se puede presentar una solicitud de revisión por escrito en:

Correo electrónico: irivas@ci.guadalupe.ca.us

Correo: City of Guadalupe
Finance Department
918 Obispo Street
Guadalupe, CA 93434

En persona: Buzón de pago del Ayuntamiento o mostrador de Facturación de Servicios Públicos (en la dirección anterior)

Se requiere el pago completo de la factura antes de la revisión por parte del Gerente de Facturación de Servicios Públicos. Después de la revisión, se emitirá una opinión por escrito. Si se determina que la factura contiene un error, se le puede emitir al cliente un crédito de facturación aplicado a su próxima factura o, si el cliente lo solicita en la apelación escrita para la revisión, un reembolso. Una decisión del Gerente de Facturación de Servicios Públicos se puede apelar por escrito ante el Director de Servicios Públicos o ante el Director de Finanzas dentro de los 15 días calendario posteriores a la decisión del Gerente de Facturación de Servicios Públicos. La apelación será escuchada por el Director de Servicios Públicos o el Director de Finanzas en un plazo razonable, que no excederá los 30 días calendario posteriores a la recepción. Esta determinación será definitiva y no estará sujeta a nuevas apelaciones.

CARGOS

Se cobrará una tarifa de procesamiento de \$10 al presentar el aviso de desconexión por escrito. Si el cliente desea solicitar un plan de pago alternativo se le cobrará una tarifa de \$20. La Ciudad cobrará una tarifa de reconexión de \$50 o \$150 si es después del horario laboral habitual.