

POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

**Adoptada por la resolución N° 2022- 109 del ayuntamiento de la ciudad de Riverbank el 13 de
septiembre de 2022**

1. **Aplicación de la política.** Esta política sobre la suspensión del servicio de agua residencial (esta "política") se aplicará a todas las comunidades del servicio de agua residencial, pero no se aplicará a las comunidades del servicio no residencial. En la medida en que esta política entre en conflicto con cualquier otra norma, reglamento o política de la ciudad, esta política prevalecerá.

2. **Información de contacto.** Para preguntas o asistencia sobre su recibo de agua, el personal de servicio al cliente puede ser contactado al (209) 863-7109. Los clientes también pueden visitar el mostrador de servicio al cliente en persona de lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., excepto los días festivos de la ciudad.

3. **Procedimientos de facturación.** Los costos del servicio de agua son abonados a la ciudad una vez cada dos meses o con la frecuencia que determine el Ayuntamiento de vez en cuando.

3.1 Todos los recibos del servicio de agua son pagaderos en el momento de su recepción y se considerarán morosos si no se pagan siete (7) días después de ser enviados por correo o por correo electrónico por la ciudad. Los recibos que no se paguen en dicho plazo se considerarán morosos.

3.2 Todo recibo que no haya sido pagado luego de treinta y cinco (35) días naturales de su emisión, estará sujeto a una penalización del diez por ciento (10%).

3.3 A petición del cliente, la ciudad renunciará a la tasa de morosidad una vez cada 24 meses si existen circunstancias atenuantes y el cliente no ha recibido una tasa de morosidad por incumplimiento de pago en los 12 meses anteriores.

4. **Suspensión del servicio de agua por falta de pago.** Si un recibo está en mora durante al menos sesenta (60) días, la ciudad puede interrumpir el servicio de agua a la dirección de servicio y se le cobrará la cuota de reconexión de \$50,00, que se pagará en efectivo.

4.1 Aviso por escrito al cliente. La ciudad proporcionará un aviso por correo al cliente registrado al menos diez (10) días hábiles antes de la suspensión del servicio de agua. El aviso contendrá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto de la morosidad;
- (c) la fecha en la que debe hacerse el pago o los acuerdos de pago para evitar la suspensión del servicio;
- (d) el procedimiento mediante el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o apelación en relación con el servicio o los costos;
- (e) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una prórroga,

una amortización, un plan de pago alternativo o una reducción de pagos;

- (f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la asistencia financiera, si corresponde; y
- (g) el número de teléfono al que el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la ciudad.

4.2 Aviso por escrito a los ocupantes o inquilinos

(a) La ciudad también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección del servicio al menos diez (10) días hábiles antes de la suspensión del servicio de agua en las siguientes circunstancias: (1) la ciudad suministra el servicio con un medidor individual a una vivienda unifamiliar, una residencia de varias unidades, un parque de casas móviles o un campamento de trabajo agrícola y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado; o (2) la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección de servicio. La notificación se dirigirá al "ocupante", contendrá la información requerida en la sección 4.1 anterior, e informará a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes de la ciudad sin que se les exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la ciudad se proporcionan en la sección 8 más adelante.

(b) Si la ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una residencia de múltiples unidades, un parque de casas móviles o residencias permanentes en un campo de trabajo y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado, la ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso escrito publicado en la puerta de cada unidad residencial al menos quince (15) días antes de la suspensión, que la cuenta está morosa y el servicio será suspendido en una fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o factible colocar el aviso en la puerta de cada unidad, la ciudad colocará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la residencia o residencias. El aviso informará a los ocupantes de la vivienda de que tienen derecho a convertirse en clientes de la ciudad sin que se les exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta morosa. El aviso también especificará lo que los ocupantes deben hacer para evitar la suspensión del servicio o para restablecerlo; el costo mensual estimado del servicio; el título, la dirección y el número de teléfono de un representante de la ciudad que pueda ayudar a los ocupantes a continuar con el servicio; y la dirección o el número de teléfono de un proyecto de servicios legales calificado que haya sido recomendado por la asociación local de abogados del condado. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la ciudad se indican en la sección 8 más adelante.

4.3 Colocación del aviso en la dirección de servicio. Si la ciudad recibe la notificación escrita devuelta por correo como imposible de entregar y no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupe la residencia por teléfono, la ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de la pronta suspensión del servicio residencial en un lugar visible en la dirección de servicio. El aviso se dejará en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto de la morosidad;
- (c) la fecha en la que debe efectuarse el pago o los acuerdos de pago para evitar la suspensión del servicio;
- (d) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la asistencia financiera, si corresponde; y
- (e) el número de teléfono al que el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la ciudad.

4.4 Circunstancias en las que no se suspenderá el servicio. La ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) Durante la investigación por parte de la ciudad de una disputa o queja de un cliente según la sección 5.1;
- (b) Mientras esté pendiente una apelación ante el Ayuntamiento según la sección 5.3 más adelante; o
- (c) Durante el periodo de tiempo en el que el pago de un cliente esté sujeto a una prórroga, amortización, plan de pago alternativo o reducción aprobados por la ciudad, según la sección 6 más adelante, y el cliente siga cumpliendo el acuerdo de pago aprobado.
- (d) Según lo dispuesto en la sección 52.66 del Código Municipal de Riverbank.

4.5 Circunstancias médicas y financieras especiales en las que no se suspenderán los servicios.

- (a) La ciudad no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las condiciones a continuación:
 - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la ciudad la **certificación de un proveedor de atención primaria autorizado** asegurando que la suspensión del servicio de agua pondrá en peligro la vida o supondrá una grave amenaza para la salud y la seguridad de un ocupante de la vivienda donde se presta el servicio residencial;
 - (ii) El cliente demuestra que es **económicamente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación de la ciudad**. Se considera que el cliente no puede pagar durante el ciclo normal de facturación si: **(a) cualquier miembro del hogar del cliente es beneficiario actual del programa de california de oportunidades de trabajo y**

responsabilidad hacia los niños (CalWORKs, por sus siglas en inglés), el programa de cupones de alimentos CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, seguridad de ingreso suplementario/programa estatal de pagos suplementarios, o programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y

- (iii) **El cliente está dispuesto a llegar a un acuerdo de pago alternativo, incluyendo una prórroga, una amortización, un plan de pago alternativo o una reducción de pagos con respecto a los costos en mora.**

- (b) Para cualquier cliente que cumpla con todas las condiciones anteriores, la ciudad ofrecerá al mismo una de las siguientes opciones, a ser seleccionada por la ciudad a su discreción: (1) una extensión del periodo de pago; (2) **un plan de pago alternativo o la amortización del saldo no cancelado**. El administrador de la ciudad o la persona designada seleccionará el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y la documentación proporcionada por el cliente, así como las necesidades de pago de la ciudad.

- (c) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones del apartado (a). Una vez recibida la documentación del cliente, que deberá entregarse a la ciudad **al menos 48 horas antes de la fecha de suspensión del servicio**, la ciudad revisará la documentación en un plazo de siete (7) días y: (1) notificará al cliente el acuerdo de pago alternativo seleccionado por la ciudad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional al cliente; o (3) notificará al cliente que no cumple las condiciones del apartado (a). La ciudad se reserva el derecho de ampliar el plazo de presentación de la documentación del cliente a discreción de la ciudad.

- (d) La ciudad puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha concedido un acuerdo de pago alternativo en virtud de esta sección no hace nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (a) pagar los montos no cancelados en la fecha de pago ampliada; (b) pagar cualquier monto amortizado debido según el plan de amortización o (c) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. La ciudad publicará un aviso final de la intención de suspender el servicio en un lugar visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la ciudad.

4.6 Momento de la suspensión del servicio. La ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago los sábados, domingos, días festivos legales o en cualquier momento en que el Ayuntamiento no esté abierto al público.

4.7 Restablecimiento del servicio. La ciudad proporcionará a los clientes cuyo servicio de agua haya sido interrumpido información sobre cómo restablecer el servicio residencial. Dicha información indicará que el cliente puede ponerse en contacto con la ciudad por teléfono o en persona para reanudar el servicio. El restablecimiento estará sujeto al pago de: (a) cualquier monto vencido, incluidos los intereses o las multas aplicables; (b) cualquier tarifa de reconexión, sujeta a las limitaciones de la sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de seguridad, si lo requiere la ciudad.

5. **Procedimientos para impugnar o apelar un recibo**

5.1 Plazo para iniciar una reclamación o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar una reclamación o solicitar una investigación sobre el monto de un recibo en un plazo de diez (10) días a partir de la recepción de un recibo en disputa. Solo a efectos de esta sección 5.1, se considerará que el cliente ha recibido el recibo diez (10) días después del envío por correo e inmediatamente después del envío por correo electrónico.

5.2 Revisión por parte de la ciudad. Una queja o solicitud de investigación oportuna será revisada por un administrador de la ciudad, quien proporcionará una decisión por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una prórroga, una amortización, un plan de pago alternativo o una reducción de pagos en virtud de la sección 6. La ciudad puede, a su discreción, revisar las quejas o solicitudes de investigación extemporáneas; sin embargo, dichas quejas o solicitudes no están sujetas a apelación.

5.3 Apelación al ayuntamiento. Cualquier cliente cuya queja o petición oportuna para una investigación conforme a esta sección 5 ha resultado en una decisión adversa puede apelar la misma al Ayuntamiento archivando una nota escrita de la apelación con el secretario de la ciudad de diez (10) días hábiles después del envío de la decisión de la ciudad. Al recibir el aviso de apelación, el secretario de la ciudad programará que el asunto se escuchado en una próxima reunión del Ayuntamiento y enviará por correo al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión del Ayuntamiento será definitiva.

6. **Prórrogas y otros acuerdos de pago alternativos.**

6.1 Plazo para solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el periodo de pago normal, el cliente puede solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo descrito en esta sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los siete (7) días después del envío de una notificación escrita de suspensión del servicio por parte de la ciudad, la solicitud será revisada por un administrador de la ciudad. Las decisiones de la ciudad con respecto a las prórrogas y otros acuerdos de pago alternativos son definitivas y no están sujetas a apelación ante el Ayuntamiento.

6.2 Prórroga. Si la ciudad lo aprueba, el pago de un cliente de su saldo no cancelado puede prorrogarse temporalmente por un periodo que no exceda de seis (6) meses después del vencimiento original del saldo. El administrador de la ciudad o su designado determinará, a su discreción, por cuánto tiempo se proporcionará una extensión al cliente. El cliente deberá pagar la totalidad del saldo no cancelado en la fecha establecida por la ciudad y deberá estar al día con todos los pagos del servicio de agua que se acumulen

durante cualquier periodo de facturación posterior. La fecha de pago prorrogada se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente.

6.3 Plan de pago alternativo o amortización. Si la ciudad lo aprueba, el pago de un saldo no cancelado por un cliente puede amortizarse durante un periodo que no exceda de doce (12) meses, según lo determine el administrador de la ciudad o su designado, a su discreción. Si se aprueba, un plan de pago alternativo puede permitir pagos periódicos de montos fijos que no coincidan con la fecha de pago establecida por la ciudad o puede cancelar los montos con mayor o menor frecuencia que la fecha de pago habitual de la ciudad. Si se aprueba la amortización, el saldo no cancelado se dividirá por el número de meses del periodo de amortización, y esa cantidad se añadirá a los recibos mensuales del servicio de agua del cliente hasta que se pague por completo. Durante el periodo del plan de pago alternativo o de amortización, el cliente deberá estar al día con todos los pagos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior. El plan de pago alternativo o de amortización y los montos debidos se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

6.4 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha concedido un acuerdo de pago en virtud de esta sección 6 y no: (1) paga los montos no cancelados antes de la fecha de prórroga; (2) paga un monto adeudado en virtud de un cronograma de pago alternativo o un cronograma de amortización, entonces la ciudad puede interrumpir el servicio de agua. La ciudad publicará un aviso final de la intención de suspender el servicio en un lugar visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la ciudad.

6.5 Reducciones o exenciones de pago. Las reducciones o exenciones de los pagos del servicio de agua no están disponibles en este momento.

7. Programas específicos para clientes con bajos ingresos.

7.1 Límites de la tarifa de reconexión y exención de intereses. En el caso de los clientes residenciales que demuestren a la ciudad unos ingresos familiares inferiores al 200 por ciento del umbral de pobreza federal, la ciudad:

- (a) Limitará las tarifas de reconexión durante las horas normales de funcionamiento a cincuenta dólares (\$50), y durante las horas no operativas a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites solo se aplicarán si las tarifas de reconexión de la ciudad superan realmente estas cantidades. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por los cambios en el índice de precios al consumidor para todos los consumidores urbanos (IPC-U, por sus siglas en inglés) de la Oficina de Estadísticas Laborales a partir del 1 de enero de 2021.
- (b) Eximirá de los costos de intereses de los recibos morosos una vez cada 12 meses. La ciudad aplicará la exención a cualquier costo de interés que no haya sido pagado en el momento de la solicitud del cliente.

7.2 Requisitos. La ciudad considerará que un cliente residencial tiene unos ingresos familiares inferiores al 200 por ciento del umbral federal de pobreza si: (a) cualquier miembro del hogar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, seguridad de ingreso suplementario/programa de pago suplementario del estado, o programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

8. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes de la ciudad.

8.1 Aplicabilidad. Esta sección 8 se aplicará únicamente cuando el propietario, arrendador, administrador u operador de una dirección de servicio residencial aparezca como cliente registrado y se haya emitido una notificación de intención de interrumpir el servicio de agua por falta de pago.

8.2 Acuerdo con los términos y condiciones del servicio de la ciudad. La ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos de la ciudad. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible para la ciudad, de interrumpir selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos de las normas y reglamentos de la ciudad, la ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que han cumplido con esos requisitos.

8.3 Verificación del alquiler. Para ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indica que el ocupante está alquilando la propiedad, o la información de conformidad con la sección 1962 del Código Civil, a discreción de la ciudad.

8.4 Métodos para establecer crédito. Si el servicio anterior durante un periodo de tiempo es una condición para establecer el crédito con la ciudad, la residencia y la prueba del pago puntual del alquiler durante ese periodo de tiempo es un equivalente satisfactorio.

9. Servicio de notificación a terceros para personas mayores y adultos dependientes. La ciudad pondrá a disposición de los clientes residenciales de 65 años o más, o que sean adultos dependientes (tal como se define en la sección 15610(b)(1) del Código de Bienestar e Instituciones), un servicio de notificación a terceros mediante el cual la ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente para que reciba una notificación cuando la cuenta del cliente esté vencida y sujeta a suspensión. La notificación incluirá información sobre lo que se necesita para evitar la suspensión. La ciudad enviará la notificación al tercero designado al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio. Para participar, el cliente debe presentar una solicitud de notificación a terceros en un formulario proporcionado por la ciudad, y debe incluir el consentimiento por escrito del tercero designado. El servicio de notificación no obliga al tercero a pagar ningún costo atrasado, ni impedirá o atrasará la suspensión del servicio.

10. **Idioma de determinadas notificaciones escritas.** Todas las notificaciones escritas en virtud de la sección 4 y la sección 6.6 de esta política se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más de las personas dentro del área de servicio de la ciudad.
11. **Otros recursos.** Además de la interrupción del servicio de agua, la ciudad puede aplicar cualquier otro recurso disponible en la ley o en la equidad por la falta de pago del servicio de agua, incluyendo, pero sin limitarse a: asegurar los montos morosos mediante la presentación de embargos sobre la propiedad inmobiliaria, la presentación de una reclamación o acción legal, o la remisión del monto no cancelado a la cobranza. En el caso de que una acción legal se decida a favor de la ciudad, ésta tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios de los abogados y los intereses acumulados.
12. **Interrupción del servicio de agua por otras infracciones del cliente.** La ciudad se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier infracción de las ordenanzas, normas o reglamentos de la ciudad que no sea por falta de pago.
13. **Tasas y costos incurridos.** Salvo que se establezca expresamente lo contrario en esta política, cualquier tasa y costo incurrido por un cliente en virtud de cualquier otra norma, reglamento o política de la ciudad, incluyendo, pero sin limitarse a, los costos de morosidad, será pagadera como se establece en la misma.