

CIUDAD DE KERMAN
POLÍTICA DE CORTE DEL AGUA POR FALTA DE PAGO
DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA

Esta Política de Corte del Agua por Falta de Pago del Servicio de Agua Residencial se aplicará a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago por parte de la Ciudad bajo las disposiciones establecidas en este documento. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier ordenanza, política o regla de la Ciudad, prevalecerá esta Política.

I. Aplicación de la política; Número telefónico de contacto: Esta política se aplicará solo al servicio de agua residencial por falta de pago. Esta Política no se aplica a otros servicios públicos de la Ciudad.

Las políticas y procedimientos existentes de la Ciudad continuarán aplicándose a las cuentas de servicios de agua no residenciales. Puede comunicarse con la Ciudad al (559) 846-9384 para obtener asistencia con respecto al pago de las facturas de agua y el posible establecimiento de las alternativas establecidas en esta Política para evitar la interrupción del servicio. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos se reciban en el Departamento de Finanzas del Ayuntamiento de manera puntual.

II. Interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago:

A. *Emisión, fecha de vencimiento y pago de facturas:* las facturas por el servicio de agua se envían a cada cliente al comienzo de cada mes por el servicio de agua del mes anterior. Los pagos vencen el último día del mes (la "**Fecha de Vencimiento**") en el que se envían los pagos. El pago puede hacerse en el Departamento de Finanzas del Ayuntamiento ubicado en 850 S. Madera Avenue, Kerman, CA 93630 o en el sitio web de pago de servicios públicos de la Ciudad en <https://cityofkermanutilities.merchantransact.com>. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

1. Los medidores se leerán a intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas y según sea necesario para la preparación de facturas iniciales, finales y especiales.
2. Las facturas por servicio medido mostrarán la lectura del medidor para el período de lectura del medidor actual y anterior para el cual se emite la factura, el número de unidades, la fecha de la lectura anterior y actual.

B. Facturas atrasadas: Las siguientes reglas se aplican a los clientes cuyas facturas permanecen impagadas durante más de sesenta (60) días después de la Fecha de Vencimiento:

1. **Aviso de Desconexión para cuentas morosas:** si el pago de una factura no se realiza antes de la Fecha de Vencimiento, se enviará por correo al cliente del servicio de agua un aviso de pago vencido/moroso (el "Aviso de Desconexión ") (7) días hábiles antes de la posible fecha de desconexión del servicio identificada en el Aviso de Desconexión. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, el Aviso de Desconexión también se enviará a la dirección de la propiedad servida, dirigida al "Ocupante".

El Aviso de Desconexión debe contener lo siguiente:

- a) Nombre y dirección del cliente;
- b) Cantidad atrasada;
- c) Fecha en la cual se debe hacer el pago o acuerdo para evitar la interrupción del servicio;
- d) Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar el monto adeudado (consulte la Sección III, a continuación); y
- e) Descripción del procedimiento para solicitar una revisión y apelación de la factura que origina la morosidad (ver la Sección IV, más abajo);

La Ciudad puede, alternativamente, notificar al cliente sobre la interrupción inminente del servicio por teléfono. Si ese aviso se proporciona por teléfono, la Ciudad ofrecerá proporcionar al cliente una copia de esta Política y ofrecerá discutir con el cliente las opciones para pagos alternativos, como se describe en la Sección III, a continuación, y los procedimientos para revisión y apelación de la factura del cliente, como se describe en la Sección IV a continuación.

2. **Incapaz de contactar al Cliente:** Si la Ciudad no puede contactar al cliente mediante un aviso por escrito (por ejemplo, un aviso enviado por correo se devuelve como no entregado) o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para colocar en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio por falta de pago y una copia de esta Política.
3. **Fecha límite de desconexión:** el pago de los cargos del servicio de agua debe recibirse en el Departamento de Finanzas del Ayuntamiento a más tardar a las 5:00 PM en la fecha especificada en el Aviso de Desconexión. Los matasellos no son aceptables.
4. **Aviso de cheque devuelto:** Al recibir un cheque devuelto emitido como remesa para el servicio de agua u otros cargos relacionados con el agua, la Ciudad considerará que la cuenta no está pagada. El servicio de agua será desconectado si el monto del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no son pagados en la fecha de vencimiento especificada en el aviso, cuya fecha de vencimiento no será anterior a la fecha especificada en el Aviso de Desconexión; o si el Aviso de Desconexión no se había proporcionado previamente, no antes del sexagésimo (60) día después de la factura para la cual se realizó el pago con el cheque devuelto. Para canjear un cheque devuelto y pagar un cargo por cheque devuelto, todos los montos adeudados deben pagarse en efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o fondos certificados.
5. **Cheque devuelto entregado como pago por el servicio de agua desconectado por falta de pago:**

- a) Si el ACH/cheque entregado y aceptado como pago que resultó en la restauración del servicio a una cuenta que había sido desconectada por falta de pago es devuelto como no negociable, la Ciudad puede desconectar dicho servicio de agua con un aviso por escrito de al menos tres (3) días calendario, o después de la fecha en el Aviso de Desconexión, en la fecha que sea posterior. La cuenta del cliente solo se podrá restablecer mediante la recepción de los cargos pendientes en forma de efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o fondos certificados. Una vez que la cuenta del cliente ha sido restablecida, la cuenta será marcada por un período de un año, indicando el hecho de que el cliente emitió un cheque no negociable. En ese caso, la única forma de pago que se aceptará durante el período de un año será efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o fondos certificados.

C. Condiciones que prohíben la interrupción: La Ciudad no interrumpirá el servicio residencial de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:

1. Condiciones de salud: el cliente o inquilino del cliente presenta la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua (i) pondría en peligro la vida o (ii) representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad;
2. Incapacidad financiera: el cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua. El cliente se considera "financieramente incapaz de pagar" si algún miembro del hogar del cliente es: (i) un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa de Pago Suplementario del Estado o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés 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
3. Arreglos de pago alternativos: el cliente está dispuesto a celebrar un arreglo de pago alternativo consistente con las disposiciones de la Sección III, a continuación.

D. Proceso para la determinación de las condiciones que prohíben la interrupción del servicio: la responsabilidad de probar el cumplimiento de las condiciones descritas en la Subdivisión (C) anterior recae sobre el cliente. Con el fin de darle a la Ciudad el tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia de un cliente, se recomienda al cliente que proporcione a la Ciudad la documentación necesaria que demuestre los problemas médicos bajo la Subdivisión (C)(1), incapacidad financiera bajo la Subdivisión (C)(2) y la voluntad de celebrar cualquier acuerdo de pago alternativo bajo la Subdivisión (C)(3) con la mayor anticipación posible a cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio.

Al recibir dicha documentación, el Director de Finanzas de la Ciudad, o su designado, revisará esa documentación y responderá al cliente dentro de los tres (3) días calendario siguientes o bien para notificar al cliente de que se necesita información adicional o para notificar al cliente sobre la opción de pago.

Los clientes que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C), anterior, deben pagar el monto moroso, incluidas las multas y otros cargos, en el plazo que ocurra más tarde de los dos 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 esas condiciones o (ii) la fecha de la interrupción del servicio inminente, como se especifica en el Aviso de Desconexión.

E. Reglas especiales para clientes de bajos ingresos: se considera que los clientes tienen un ingreso familiar inferior al 200% de la línea de pobreza federal si: (i) algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa de Pago Suplementario del Estado o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés 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 aplicará lo siguiente:

1. Tarifas de reconexión: si el servicio ha sido interrumpido y debe volver a conectarse, entonces las tarifas de reconexión durante el horario normal de funcionamiento de la Ciudad no pueden exceder los \$50.00. Esas tarifas no pueden exceder el costo real de reconexión si ese costo es menor que los límites legales. Esos límites pueden ajustarse anualmente por los cambios en el Índice de Precios al Cliente del Departamento de Trabajo de los EE.UU. para la West Region (Región Oeste).
2. Exención de intereses: la ciudad no impondrá ningún cargo por intereses sobre facturas morosas.

F. Escenario arrendador-inquilino: Los siguientes procedimientos se aplican a viviendas unifamiliares separadas con medidor individual, estructuras residenciales con múltiples unidades y parques de casas móviles donde el propietario o administrador de la propiedad es el cliente registrado y es responsable del pago de la factura del agua.

1. Aviso Requerido:

- a. La Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales mediante un aviso por escrito cuando la cuenta esté atrasada de la posible desconexión del servicio de agua al menos diez (10) días calendario antes de la desconexión si la propiedad es una estructura residencial con múltiples unidades o un parque de casas móviles o siete (7) días calendario antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar independiente.
- b. El aviso por escrito también debe informar a los inquilinos/ocupantes de que tienen derecho a convertirse en clientes a quienes se les facturará el servicio (ver Subdivisión 2, a continuación), sin tener que pagar ninguna de las cantidades atrasadas actuales.

2. Inquilinos/ocupantes que se convierten en clientes:

- a. La Ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes a menos que cada inquilino/ocupante acepte los

términos y condiciones para el servicio y cumpla con los requisitos y normas de la Ciudad.

- b. Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos/ocupantes asume la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o (ii) hay un medio físico para interrumpir selectivamente el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes que no han cumplido con los requisitos de la Ciudad, entonces la Ciudad puede hacer que el servicio esté disponible solo para aquellos inquilinos/ocupantes que hayan cumplido los requisitos.
- c. Si el servicio previo durante un período de tiempo particular es una condición para establecer crédito con la Ciudad, entonces la residencia en la propiedad y el comprobante de pago puntual de la renta a satisfacción de la Ciudad es un equivalente satisfactorio.
- d. Si un inquilino/ocupante se convierte en cliente de la Ciudad y los pagos de la renta del inquilino/ocupante incluyen cargos por el servicio de agua residencial y dichos cargos no se establecen por separado, el inquilino/ocupante puede deducir de los pagos de la renta futuros todos los cargos razonables pagados a la Ciudad durante el período de pago anterior.

III. Arreglos de pago alternativos: Para cualquier cliente que cumpla con las tres condiciones de la Sección II (C), anterior, de acuerdo con el proceso establecido en la Sección II(D) anterior, la Ciudad ofrecerá al cliente arreglos de pago alternativos que serán seleccionados por la Ciudad a su discreción. Los arreglos de pago alternativos deberán estar de acuerdo con lo siguiente:

- A. Período de pago: el cliente deberá pagar el saldo impago, con la tarifa administrativa, durante un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas de la Ciudad o su designado.
- B. Tarifa administrativa: por cualquier programa de pago alternativo aprobado, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, por una cantidad establecida a intervalos por la Ciudad mediante una resolución, que representa el costo para la Ciudad de iniciar y administrar el programa.
- C. Programa: Despues de consultar con el cliente y considerar las limitaciones financieras del cliente, el Director de Finanzas de la Ciudad o su designado deberá desarrollar un programa de pago alternativo que se acordará con el cliente. Ese programa alternativo puede establecer pagos periódicos que no coinciden con la fecha de pago establecida por la Ciudad, puede hacer que los pagos se realicen con más frecuencia que mensualmente o puede proporcionar que los pagos se hagan con menos frecuencia que mensualmente, siempre que en todos los casos, sujeto a la Subdivisión (1) anterior, el saldo impago y la tarifa administrativa sean pagados en su totalidad dentro de los doce (12) meses posteriores al establecimiento del programa de pagos. El programa acordado se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente.

D. Cumplimiento del plan: el cliente debe cumplir con el programa de pago acordado y mantenerse al día a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar un programa de pagos más largo para los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de acuerdo con un programa previamente acordado. Cuando el cliente no cumpla con los términos del programa acordado durante sesenta (60) días calendario o más, o no paga los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad podrá suspender el servicio de agua para la 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 suspender el servicio.

IV. Apelaciones: el procedimiento que se utilizará para apelar el monto establecido en cualquier factura por el servicio de agua residencial es el siguiente:

- A. Apelación inicial: dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de una factura por el servicio de agua, el cliente tiene derecho a iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo emitido por la Ciudad. Dicha solicitud debe hacerse por escrito y entregarse al Departamento de Finanzas del Ayuntamiento. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Ciudad no podrá suspender el servicio de agua del cliente.
- B. Apelación del Aviso de Desconexión: además de los derechos de apelación previstos en la Subsección A anterior, cualquier cliente que reciba un Aviso de Desconexión puede solicitar una apelación o revisión de la factura con la que se relaciona el Aviso de Desconexión al menos cinco días laborables después de la fecha del Aviso de Desconexión si el cliente alega que la factura es incorrecta con respecto a la cantidad de consumo de agua establecida en esa factura; siempre que, sin embargo, dichos derechos de apelación o revisión no se apliquen a ninguna factura para la cual se haya presentado una apelación o solicitud de revisión en virtud de la Subsección A anterior. Cualquier apelación o solicitud de revisión bajo esta Subsección B debe ser por escrito y debe incluir documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación o revisión debe entregarse al Departamento de Finanzas del Ayuntamiento dentro de ese período de cinco (5) días hábiles. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Ciudad no podrá suspender el servicio de agua del cliente.
- C. Audiencia de apelación: Después de recibir una solicitud de apelación o revisión bajo las Subsecciones A o B, anteriores, se establecerá de inmediato una fecha de audiencia ante el Director de Finanzas o su designado (el "Funcionario de Audiencias"). Después de evaluar la evidencia provista por el cliente y la información en los archivos de la Ciudad con respecto a los cargos de agua en cuestión, el Funcionario de Audiencias emitirá una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente que apela un breve resumen escrito de la decisión.
 1. Si se determina que los cargos por agua 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 corregida por los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporciona la factura corregida, el servicio de agua será desconectado el siguiente día hábil regular después de la expiración de ese período de sesenta (60) días calendario; siempre que la Ciudad proporcione al cliente el Aviso de Desconexión de acuerdo con la Sección II (B)(2) anterior y se sigan los procedimientos descritos anteriormente.

2. (a) Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos de agua vencerán en la Fecha de Vencimiento como se definió anteriormente o dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión del Funcionario de Audiencias, lo que ocurra más tarde. En el momento en que se dicte la decisión del Funcionario de Audiencias, se informará al cliente sobre el derecho de apelar ante el Consejo Municipal. Cualquier apelación debe presentarse por escrito dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la decisión del Funcionario de Audiencias si la apelación o revisión es una apelación inicial bajo la Subdivisión A anterior, o dentro de los tres (3) días calendario si la apelación o revisión es una apelación del Aviso de Desconexión bajo la subdivisión B anterior. La audiencia de apelación tendrá lugar en la próxima reunión ordinaria del Consejo Municipal, a menos que el cliente y la Ciudad acuerden una fecha posterior.
 - (b) Para una apelación inicial bajo la Subdivisión A, anterior, si el cliente no presenta una apelación dentro de plazo ante el Consejo Municipal de la Ciudad, los cargos por agua en cuestión serán debidos inmediatamente y pagaderos en la Fecha de Vencimiento. En el caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la fecha de facturación original, la Ciudad deberá proporcionar el Aviso de Desconexión de acuerdo con la Sección II (B)(2) anterior, y podrá continuar con la posible interrupción del servicio a la propiedad del cliente.
 - (c) Para una apelación del Aviso de Desconexión bajo la Subdivisión B, anterior, si el cliente no hace una apelación dentro de plazo ante el Consejo Municipal, entonces el servicio de agua a la propiedad en cuestión se podrá suspender mediante notificación escrita o telefónica al cliente para que se le dé al menos veinticuatro (24) horas después de que ocurra esto último: (i) vencimiento del período de notificación original de sesenta (60) días calendario establecido en el Aviso de Desconexión; o (ii) el vencimiento del período de apelación.
3. Cuando se solicita una audiencia ante el Consejo Municipal, dicha solicitud se hará por escrito y se entregará al Departamento de Finanzas del Ayuntamiento. Se requerirá que el cliente comparezca personalmente ante el Consejo Municipal y presente evidencia y razones por las cuales los cargos de agua en la factura en cuestión no son precisos. El Consejo

Municipal evaluará la evidencia presentada por el cliente, así como la información en el archivo de la Ciudad sobre los cargos de agua en cuestión y tomará una decisión sobre la exactitud de dichos cargos.

- a) Si el Consejo Municipal determina que los cargos por agua en cuestión son incorrectos, se facturarán al cliente los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporciona la factura corregida, el servicio de agua será desconectado el siguiente día hábil regular después de la expiración de ese período de sesenta (60) días calendario; siempre que la Ciudad proporcione al cliente el Aviso de Desconexión de acuerdo con la Sección II (B)(2) anterior. El servicio de agua se restablecerá solo después de que los cargos por agua pendientes y todos y cada uno de los cargos de reconexión aplicables sean pagados en su totalidad.
- b) Si se determina que los cargos por agua en cuestión son correctos, los cargos por agua deben pagarse dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión del Consejo Municipal.
- c) Cualquier sobrecargo se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al cliente.
- d) El servicio de agua a cualquier cliente no se suspenderá en ningún momento durante el cual esté pendiente la apelación del cliente ante la Ciudad o su Consejo Municipal.
- e) La decisión del Consejo Municipal es definitiva y vinculante.

V. Restauración del servicio: para reanudar o continuar el servicio que la Ciudad ha descontinuado debido a la falta de pago, el cliente debe pagar una Tarifa de Reconexión establecida por resolución del Concejo Municipal, sujeta a la limitación establecida en la Sección II (E)(1), anterior. La Ciudad se esforzará por hacer dicha reconexión tan pronto como sea posible para la conveniencia del cliente. La Ciudad realizará la reconexión a más tardar al final del siguiente día hábil regular posterior a la solicitud del cliente y al pago de cualquier Tarifa de Reconexión aplicable.

VI. Aviso en otros idiomas: esta política y los 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 la zona servicio de la Ciudad.