

POLITICA DE LA DESCONTINUACION DE AGUAS RESIDENCIALES
Para
la Ciudad de McFarland, California

La Ciudad de McFarland reconoce que todos sus clientes del servicio de agua tienen el derecho a agua potable saludable, accesible y asequible, y que la pérdida de los servicios de agua causa tremenda dificultad y estrés indebido, incluso riesgos a la salud de las poblaciones vulnerables. La Ciudad ha establecido esta política para minimizar la cantidad de clientes que perderán acceso al servicio de agua debido a no poder pagar a causa de que la discontinuación de los servicios de agua amenazan la salud y el bienestar humano, y la discontinuación de los servicios de agua tienen un impacto desproporcionado en ciertos segmentos de la población. Estos segmentos incluyen bebés, niños, ancianos, familias de bajos ingresos, y comunidades de personas de color, personas quienes el Inglés es un segundo idioma, personas con discapacidades físicas, y personas con condiciones médicas que amenazan sus vidas. Esta política se adopta de acuerdo con las pautas establecidas por la Sección 116900 et seq del Código de Salud y Seguridad de California, también conocido como la Ley de Protección de Corte de Agua. Antes de discontinuar el servicio de agua de cualquier cliente residencial debido a falta de pago de una tarifa de servicio debidamente adeudada, cargo, o tarifa, la Ciudad cumplirá con los procedimientos y requisitos de esta Política. Esta Política solo se aplica a las cuentas de clientes residenciales en base de falta de pago, y no impide que la Ciudad discontinúe el servicio por otras acciones del cliente que no sean autorizadas.

1. Información de Contacto. Un cliente residencial puede llamar al siguiente número de teléfono durante el horario comercial normal para analizar las opciones para evitar la discontinuación del servicio:
661-792-3091.
2. Cuenta Morosa. Una factura de agua es debida y pagadera en cuanto la recibe el cliente. Una factura que no se pague en su totalidad a los 20 días después de que se haya enviado por correo es morosa y es sujeta a una sanción aplicable. Si algún miembro del hogar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa Estatal de Pago Suplementario, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés, y Niños de California, o el cliente declara que el ingreso anual de su hogar es menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza, entonces la Ciudad no cobrará intereses sobre las facturas morosas una vez cada 12 meses.
3. Periodo de Morosidad que Causa la Descontinuación. El servicio de agua residencial puede ser discontinuado a causa de falta de pago si el pago requerido por el cliente ha estado en mora durante al menos sesenta (60) días.

El servicio de agua no se discontinuará en ningún Sábado, Domingo, día festivo legal, o durante cualquier hora fuera del horario comercial de la Ciudad.

4. Procedimiento de Descontinuación del Servicio.
 - a. Al menos (7) días laborales antes de discontinuar el servicio del cliente, un representante de la Ciudad se comunicará con el cliente por teléfono, por escrito, o

ambos para advertir sobre la discontinuación inminente del servicio, poner a disposición y explicar las condiciones de esta Política, y para analizar las opciones para evitar la discontinuación del servicio, y proporcionar otra información requerida por la Ley. El aviso provisto por correo se enviará a la dirección del cliente registrado con la Ciudad.

- i. Si se proporciona por teléfono, el representante hará específicamente lo siguiente: (1) ofrecerá proveer una copia de esta Política; (2) ofrecerá opciones para evitar la discontinuación del servicio, incluyendo calendarios alternativos de pago, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo insoluto; (3) y explicar el proceso para solicitar una revisión y/o apelación de la tasa del servicio moroso, cargo, o tarifa.
 - ii. Si el aviso se proporciona por escrito, el aviso contendrá lo siguiente específicamente: (1) el nombre y la dirección del cliente; (2) el monto moroso; (3) la fecha en la cual se requiere el pago o arreglo de pago para evitar la discontinuación del servicio; (4) una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar la tasa del servicio moroso, el cargo, o la tarifa; (5) una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura o apelación; y (6) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido, o alternativo, incluyendo una amortización de los cargos morosos por servicios residenciales, de conformidad con esta Política. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la cual el servicio de agua es proporcionado, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la cual el servicio de agua es proporcionado, dirigida a “Ocupante”.
 - b. Si la ciudad no logra contactar al cliente o a un adulto que ocupe la residencia por teléfono, y el aviso escrito se devuelve como imposible de entregar, la Ciudad visitará la residencia y publicará un aviso visible de la discontinuación inminente del servicio de agua y una copia de esta Política.
5. Revisión de Factura y Apelación. Cualquier cliente o residente adulto que reciba un aviso de la discontinuación inminente del servicio podrá apelar la tarifa, el cargo, o la tarifa en mora que dio lugar al aviso de la discontinuación, a menos que se haya recibido y resuelto previamente una apelación del mismo cargo, tasa, o tarifa. La apelación se presentará dentro de los (5) días hábiles posteriores después de la factura en disputa, o por medio de entrega de una notificación de apelación por escrito en un formulario provisto por la Ciudad que explique la base de la apelación, incluyendo una explicación de cualquier supuesto error de parte de las Prácticas de facturación de la Ciudad. La apelación será revisada, vista y resuelta de acuerdo con el siguiente procedimiento:
 - a. El director de Servicios Administrativos (“Gerente de Revisión”) revisará la forma de apelación y todos los materiales presentados en apoyo de la apelación y emitirá una decisión tentativa con respecto a la apelación dentro de los diez (10) días laborales a partir de la fecha de recepción de la apelación.

- b. El Gerente de Revisión enviara la decisión tentative al apelante.
 - c. La parte que apela tiene diez (10) días laborales a partir de la fecha de la decisión para aceptar la decisión tentativa o solicitar una audiencia con el Gerente de Revisión.
 - d. Si se solicita una audiencia, el Gerente de Revisión programara y llevara a cabo una audiencia dentro de treinta (30) días calendarios.
 - e. Al menos diez (10) días laborales antes de la audiencia, se le enviara al cliente un aviso por escrito con la fecha y la hora de la audiencia.
 - f. Al concluir la audiencia, el Gerente de Revisión tendrá quince (15) días laborales para emitir una conclusión por escrito que justifique su decisión. El Gerente de Revisión puede conceder la apelación y ajustar o rescindir la tasa, cargo o tarifa morosa bajo las siguientes circunstancias:
 - i. La tasa, cargo o tarifa se calculó erróneamente y, por lo tanto, se impuso por error debido a un defecto en el medidor, error de contabilidad, o por otra razón;
 - ii. Durante el periodo de facturación correspondiente, hubo una fuga de agua en la residencia de cliente que el cliente no pudo ver descubierto razonablemente y que se corrigió inmediatamente después de que fue descubierta;
 - iii. En aras de la justicia, las circunstancias extraordinarias justifican un ajuste o rescisión de la tasa, cargo, o tarifa.
 - g. Tal decisión será enviada por correo al apelante
 - h. El cliente puede apelar una determinación adversa por el Gerente de Revisión ante el Concilio de la Ciudad.
6. Pagos Diferidos o Reducidos. La Ciudad puede permitir que los clientes difieran o reduzcan las tasas morosas, los cargos, o las tarifas de acuerdo con los términos de esta Sección 6. Un Plan Diferido será definido como un plan donde el monto total moroso, o el monto reducido acordado, se acuerda pagar en su totalidad en una fecha determinada.

Un cliente debe comunicarse con la División de Servicios Públicos para organizar un plan de pago mutuamente acordado para diferir o reducir la tasa morosa, los cargos, o las tarifas. Cualquier plan de pago de este tipo generalmente resultara en el reembolso del monto atrasado dentro de los doce (12) meses. La Ciudad no concederá más de dos solicitudes para un plan de pago diferido o reducido dentro de un año fiscal (Julio 1 hasta Junio 30).

Si el cliente no cumple con el plan acordado o no paga sus cargos actuales para los servicios residenciales por sesenta (60) días o más, entonces el servicio podrá ser descontinuada no antes de cinco (5) días laborales después de que la Ciudad publique un aviso final de intención de descontinuar el servicio en un lugar destacado y visible en la propiedad del cliente.

7. Programas de Pago Alternativos. La Ciudad puede proporcionar una amortización o pago alternativo a los clientes para las tasas morosas, los cargos, o las tarifas de acuerdo con el termino de esta Sección 7. Un plan alternativo de pago se definirá como un plan en el que se acuerda pagar el monto total moroso en múltiples pagos mensuales o semanales.

Un cliente debe comunicarse con la División de Servicios Públicos para organizar un plan de pago mutuamente acordado para pagar un monto moroso. Cualquier programa de pago alternativo generalmente resultara en el reembolso del monto moroso dentro de los 12 meses. La Ciudad no concederá más de dos solicitudes de la amortización o plan de pago alternativo dentro de un año fiscal (Julio 1 hasta Juno 30).

Si el cliente no cumple con el plan acordado o no paga sus cargos actuales para los servicios residenciales por sesenta (60) días o más, entonces el servicio podrá ser discontinuado no antes de cinco (5) días laborales después de que la Ciudad publique un aviso final de intención de discontinuar el servicio en un lugar destacado y visible en la propiedad del cliente.

8. **Prohibiciones sobre la Suspensión.** El servicio del agua no será suspendido por falta de pago bajo cualquiera de las siguientes situaciones:
 - a. Durante cualquier apelación sobre la decisión de la Ciudad de discontinuar el servicio.
 - b. Durante la tramitación de una investigación por parte de la Ciudad de una disputa o queja de un cliente.
 - c. Durante cualquier periodo donde el cliente este cumpliendo con un programa de pago alternativo debidamente autorizado o un plan de pago reducido o diferido de acuerdo con la Sección 6 o 7 de esta Política.
 - d. En situaciones donde el cliente satisfice todas las siguientes 3 condiciones (la “Exención basada en Necesidad”):
 - i. El cliente, o el inquilino del cliente, presenta una certificación de parte del médico de atención primario de que la discontinuación del servicio pondrá en peligro la vida o presentará una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones atendidas por la cuenta morosa;
 - ii. Si el cliente demuestra que él o ella es económicamente incapaz de poder pagar por el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal. Los hechos que demuestran que el cliente es económicamente incapaz de pagar por el servicio de agua residencial incluyen los siguientes: si algún miembro del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, Asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa Estatal de Pago Suplementario, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebes, y Niños de California, declara que el ingreso anual de su hogar es menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza. Si se demuestra una o más de estas circunstancias, entonces el cliente se considera un “Cliente de Bajos Ingresos”; y
 - iii. El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de amortización, programa de pago alternativo, o plan para pagos diferidos o reducidos para todos los cargos morosos de acuerdo con esta Política.
9. **Consideraciones Especiales para Clientes de Bajos- Ingresos.** Para un Cliente de Bajos- Ingresos que califique para la Extensión Basada en la Necesidad, la Ciudad ofrecerá una o más de las siguientes opciones para el pago de la tasa morosa, el cargo, o la tarifa: (1)

amortizar el saldo pendiente (2) participación en un programa de pago alternativo; (3) reducir parcial o totalmente el saldo insoluto financiado por el Fondo General; o (4) diferir temporariamente el pago. Los términos de la opción de pago estarán en conformidad con las Secciones 6 y 7 de esta Política y se espera que resulten en el reembolso dentro de doce (12) meses, a menos que se requiera tiempo adicional para evitar dificultades excesivas. Si el cliente no cumple con el plan acordado o no paga los cargos de sus servicios residenciales actuales durante sesenta (60) días o más, entonces el servicio podrá ser suspendido no antes de cinco (5) días laborales después de que la Ciudad publique un aviso final de intención de discontinuar el servicio en un lugar destacado y visible en la propiedad del cliente.

10. Relaciones entre Propietarios e Inquilinos (Unidades Mediadas Individualmente). Las disposiciones de esta Sección se aplican cuando se proporciona servicio medido individualmente a cada unidad de Vivienda para los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de múltiples, un parque de casas móviles, o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo según se define en el Código de Salud y Seguridad de California Sección 17008, y el propietario, administrador, u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado.

- a. Al menos diez (10) días antes de discontinuar el servicio, la Ciudad hará un esfuerzo de Buena fe para informar a los ocupantes de la residencia por escrito que la cuenta de la unidad de la vivienda está en mora y que se terminará el servicio.
- b. El aviso escrito informara a los ocupantes que se podrán convertir en clientes registrados y aceptar facturas por el servicio de agua de la unidad. Los ocupantes no serán responsables de los montos morosos adeudados por el cliente registrado existente.
- c. No obstante, lo anterior, si la unidad de vivienda es una unidad separada, entonces la Ciudad (1) notificara al ocupante de la discontinuación del servicio al menos siete (7) días antes de la discontinuación propuesta y (2) va a requerir que el ocupante verifique que el cliente de la cuenta en mora era el propietario, administrador o agente de la unidad de vivienda. La verificación podrá incluir un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler u otro documento gubernamental.

11. Relaciones entre Propietarios e Inquilinos (Unidades con Medidores Maestros). Las disposiciones de esta Sección se aplican cuando el agua se proporciona a través de un medidor maestro a los ocupantes residenciales en una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles, en una estructura dentro de un campo de trabajo según se define en el Código de Salud y Seguridad de California Sección 17008 y el propietario, administrador, u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado.

- a. Al menos quince (15) días antes de discontinuar el servicio, la Ciudad hará un esfuerzo en Buena fe, para informar a los ocupantes residenciales por escrito que la cuenta de sus unidades de viviendas está en mora y que el servicio será discontinuado en la fecha especificada en el aviso.
- b. El aviso se colocará en la puerta de cada unidad de vivienda en la estructura o parque. Si no es razonable o practico colocar el aviso en la puerta de cada unidad de vivienda, la Ciudad colocara dos copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o parque.

- c. El aviso informara a los ocupantes residenciales que tiene el derecho a convertirse en clientes del agua de la Ciudad, a quienes luego se les facturara el servicio, sin que sean responsables de los montos morosos adeudados por el cliente registrado existente. El aviso también especificara en lenguaje sencillo, lo siguiente: (1) que se requieren que hagan los ocupantes residenciales para evitar la terminación, o para reestablecer el servicio; (2) el costo mensual estimado del servicio; (3) el título, la dirección, el número telefónico de un representante de la Ciudad quien pueda ayudar a los ocupantes residenciales a continuar con el servicio; y (4) la dirección y número telefónico de un proyecto de servicios legales calificado recomendado por el colegio de abogados del condado local.
 - d. La Ciudad puede negarse a poner el servicio a la disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial o representante de los ocupantes residenciales acepte y cumpla con los requisitos de los términos y las condiciones de la Ciudad y otras disposiciones de la ley. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales o el representante de los ocupantes residenciales están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico y legal de terminar el servicio selectivamente a esos ocupantes residenciales quienes no hayan cumplido con los requisitos de la Ciudad o por quienes el representante de los ocupantes residenciales no es responsable, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales quienes si hayan cumplido con esos requisitos o en nombre de quien se han cumplido esos requisitos.
 - e. Cuando sea necesario, la residencia y la prueba de pago puntual del alquiler u otra obligación crediticia son medios aceptables para establecer crédito con la Ciudad.
 - f. Además de las limitaciones establecida en la Sección 8, el servicio de agua no será discontinuado por falta de pago bajo las siguientes condiciones: (1) por un endeudamiento de parte del cliente registrado existente con otra agencia pública; (2) si la cuenta morosa se relaciona con otra propiedad que posee, administra u opere el cliente registrado existente; o (3) si un oficial de salud pública o de construcción certifica que la terminación resultaría en una amenaza significativa para la salud o la seguridad de los ocupantes residenciales o el público.
12. Notificación de parte de Tercero. La Ciudad mantiene un servicio de notificación de parte de tercero para los clientes quienes tienen 65 años o más, o quien son adultos dependientes según se define en la Sección 15610 del Código de Welfare e Instituciones. La Ciudad intentara notificar a una persona designada que la cuenta del cliente esta vencida y sujeta a cancelación. El aviso incluirá información sobre que se requiere para evitar la discontinuación del servicio.
13. Servicios de Restauración. La Ciudad proporcionara de inmediato la información sobre los procedimientos para restablecer el servicio a los clientes en cuanto el su servicio haya sido discontinuado, incluyendo el pago de tarifas de reconexión correspondientes. Para los Clientes de Bajos-Ingresos, la tarifa del servicio de reconexión no excederá el costo real de la Ciudad para reconectar el servicio de agua, hasta un máximo de \$50 para la reconexión durante horas normales laborales y \$150 durante el horario no operativo. La tarifa puede

ajustarse anualmente según los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir de Enero 1, 2021.