

ANEXO A

Política de la Ciudad de Willits sobre la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago

1. Provisiones generales

a. Solicitud. Esta Política se aplica solo a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. Las ordenanzas, resoluciones, políticas y los procedimientos existentes de la Ciudad de Willits (Ciudad) continuarán aplicándose a las cuentas de servicios de agua no residenciales y a la desconexión del servicio de agua residencial por otras razones, incluida la terminación de una conexión de servicio por parte de la Ciudad debido a una violación del cliente de cualquier otra ordenanza, regla, regulación o política de la Ciudad. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra ordenanza, regla, regulación o política de la Ciudad, prevalecerá esta Política. En caso de conflicto entre esta Política y la ley estatal, prevalecerá la ley estatal.

b. Responsabilidad del cliente. Según las ordenanzas, resoluciones, políticas y los procedimientos de la Ciudad aplicables, las facturas por el servicio de agua se entregan a cada cliente mensualmente, y se deben pagar en el momento de la presentación. Las facturas del servicio de agua se vuelven morosas si no se pagan dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la factura. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos se reciban en la Ciudad de manera oportuna. El pago puede hacerse en la Ciudad, en línea o en la dirección para el envío de pagos enviados por correo.

c. Disponibilidad de la Política. La Ciudad proporcionará esta Política y todos los avisos escritos que se brindan bajo esta Política en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de la Ciudad o requerido por el Código Civil, sección 1632. Esta Política se publicará y mantendrá en el sitio web de Internet de la Ciudad.

d. Número de teléfono de contacto. Puede llamar al Departamento de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad al (707) 459-4601 para recibir asistencia con respecto al pago de las facturas de agua y para discutir las opciones para detener la desconexión del servicio residencial por falta de pago.

2. Desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago

a. Período de morosidad de 60 días. En el 30.º día siguiente a la fecha de facturación, una factura de agua impaga quedará en mora. Posteriormente, la Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio hasta que el pago de un cliente haya estado en mora durante 60 días adicionales (es decir, 90 días después de la fecha de la factura).

ANEXO A

b. Se enviará por correo un aviso recordatorio de pago o se entregará al cliente el _____ día siguiente a la fecha de la factura impaga.

c. Aviso de 10 días. La Ciudad se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito no menos de 10 días antes de la desconexión del servicio residencial por falta de pago.

i. Cuando la Ciudad se comunique con el cliente nombrado en la cuenta mediante un aviso escrito de conformidad con esta sección, el aviso escrito de la morosidad de pago y la desconexión inminente se enviarán por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al "Ocupante".

ii. El aviso por escrito incluirá toda la siguiente información en un formato claro y legible:

1. El nombre y la dirección del cliente
2. El monto de la morosidad, incluido un desglose de las multas por pago atrasado e intereses que se aplicarán a los cargos morosos.
3. La fecha y hora en que se debe realizar el pago o acuerdo para evitar la desconexión del servicio de agua.
4. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos
5. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar una revisión de la factura y apelar o iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos.
6. Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un plan de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales morosos, consistente con esta Política.
7. Una descripción del procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, que incluye fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde.

ANEXO A

8. El número de teléfono de la Ciudad, la dirección comercial y el horario de atención de un representante de servicio al cliente que pueda proporcionar información adicional o establecer arreglos para el pago.

iii. Si el aviso por escrito se devuelve por correo como no entregado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar o colocar en un lugar visible un aviso de desconexión inminente del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta Política.

d. Aviso de publicación de 48 horas. La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con una persona adulta que resida en las instalaciones del cliente por teléfono o en persona al menos 48 horas antes de cualquier terminación del servicio, excepto que siempre que no se pueda realizar un contacto telefónico o personal, la Ciudad entregará, por correo o publicando en un lugar visible en las instalaciones, un aviso de terminación del servicio, al menos 48 horas antes de la terminación. Este aviso de terminación del servicio incluirá toda la siguiente información:

i. El nombre y la dirección del cliente

ii. El monto de la morosidad, incluido un desglose de las multas por pago atrasado e intereses que se aplicarán a los cargos morosos.

iii. La fecha y la hora en la cual se requiere el pago o los acuerdos de pago para evitar la terminación.

iv. El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, que incluye fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde.

v. El número de teléfono de la Ciudad, la dirección comercial y el horario de atención de un representante de servicio al cliente que pueda proporcionar información adicional o establecer arreglos para el pago.

e. Servicio de información de restauración. Tras la desconexión, la Ciudad proporcionará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio residencial.

3. Restricciones a la desconexión del servicio de agua

a. La Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicio hasta que el pago de un cliente haya estado en mora durante al menos 60 días.

ANEXO A

b. La Ciudad no desconectará el servicio residencial en ninguna de las siguientes situaciones:

i. Durante el tiempo que la Ciudad esté investigando una disputa o queja de un cliente según la sección 8 de esta Política.

ii. Cuando a un cliente se le haya otorgado una extensión del período para el pago de una factura.

c. La Ciudad no desconectará el servicio residencial si se cumplen todas las siguientes condiciones:

i. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un médico, como se define en la sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, que la desconexión del servicio residencial será una amenaza a la vida de un residente de la propiedad que recibe el servicio o representa una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente.

ii. El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad (1) si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de seguridad suplementarios/Pago suplementario estatal, el Programa o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, de conformidad con las disposiciones de la Sección 4 de esta Política.

Si un cliente cumple con las tres condiciones enumeradas en esta subsección (c), la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las opciones de pago descritas en la Sección 4. Cualquier cliente que cumpla con estos requisitos, a solicitud, se le permitirá amortizar, durante un período que no exceda los 12 meses, el saldo impago de cualquier factura que se afirma que está fuera del alcance del cliente para pagar dentro del período normal de pago.

d. La Ciudad tiene prohibido finalizar el servicio de agua a cualquier cliente o inquilino de un cliente cualquier sábado, domingo, feriado legal o fuera de su horario normal de operación.

4. Acuerdos de pago alternativos

ANEXO A

a. Opciones. Previa solicitud, la Ciudad considerará las siguientes opciones con un cliente moroso para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago:

- i. Amortización del saldo impago;
- ii. Participación en un plan de pago alternativo;
- iii. Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes; o
- iv. Aplazamiento temporal de pago.

(Colectivamente "Acuerdos de pago")

b. Administración de la ciudad. El Administrador de la Ciudad, o su designado, puede elegir cuál de los Acuerdos de Pago descritos en la Sección 4(a), anterior, puede estar disponible para el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. Por lo general, el Acuerdo de Pago ofrecido debe dar lugar al pago de cualquier saldo pendiente restante dentro de los 12 meses. La Ciudad puede otorgar un período de pago más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades indebidas al cliente en función de las circunstancias del caso individual. La Ciudad puede cobrar una tarifa administrativa por el costo de administrar los Acuerdos de Pago de esta disposición. El Administrador de la Ciudad, o su designado, está autorizado para preparar y aprobar un contrato de Acuerdo de Pago con un cliente de conformidad con esta Sección 4.

c. Obligaciones del cliente. Si la Ciudad y el cliente firman un Acuerdo de Pago en virtud de esta Sección 4, el cliente deberá cumplir con el acuerdo u otro acuerdo y mantenerse al día con los nuevos cargos por servicios de agua a medida que se facturen en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una mayor amortización o reducción de los cargos impagos en facturas posteriores mientras paga los cargos morosos en virtud de un acuerdo de pago alternativo. A partir de la fecha en que se realiza el primer acuerdo de pago, los clientes que no cumplan con cualquier acuerdo de pago acordado no serán elegibles para establecer acuerdos de pago futuros por un período de 24 meses, excepto que la ley prohíba lo contrario.

5. Desconexión después de no cumplir con los Acuerdos de Pago alternativos

a. Si la Ciudad y el cliente firman un Acuerdo de Pago en virtud de la Sección 4, la Ciudad puede desconectar el servicio no antes de cinco días hábiles después de que la Ciudad publique un aviso final de intención de desconectar el

ANEXO A

servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

- i. El cliente no cumple con el Acuerdo de Pago durante 60 días o más.
 - ii. Mientras realiza un Acuerdo de Pago, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.
- b. El aviso de terminación bajo esta Sección 5 incluirá toda la siguiente información:
- i. El nombre y la dirección del cliente
 - ii. Aviso del incumplimiento del cliente con el Acuerdo de Pago.
 - iii. El Acuerdo de Pago u otras condiciones que el cliente debe cumplir para evitar la terminación.
 - iv. El número de teléfono de la Ciudad, la dirección comercial y el horario de atención de un representante de servicio al cliente de la Ciudad que puede proporcionar información adicional.

Este aviso no da derecho al cliente a una mayor investigación o provisión de acuerdos de pago alternativos por parte de la Ciudad.

6. Desconexión en situaciones propietario-inquilino de medidor maestro

a. Aplicabilidad. Esta sección se aplica al servicio de la Ciudad a través de un medidor individual a una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, solo si el propietario, gerente u operador es el cliente de registro, y existe una relación propietario-inquilino entre los ocupantes residenciales y el propietario, gerente u operador del edificio.

b. Aviso. La Ciudad hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta esté atrasada en ese servicio que este será suspendido al menos 10 días antes de la terminación. Este aviso informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que se deba a la cuenta morosa.

c. Servicio a ocupantes. La Ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio de agua de la Ciudad y

ANEXO A

cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, normas, reglamentos y políticas de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico legalmente disponible para la Ciudad para terminar el servicio selectivamente a esos residentes que no hayan cumplido con los requisitos de las ordenanzas, normas, reglamentos y políticas de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos.

d. Prueba de crédito. Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con la Ciudad, la residencia y el comprobante de pago inmediato de la renta u otra obligación de crédito aceptable para la Ciudad durante ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

e. Viviendas unifamiliares independientes. En el caso de una vivienda unifamiliar independiente, la Ciudad puede tomar cualquiera de las siguientes alternativas:

i. Notificar la terminación al menos siete días antes de la terminación propuesta.

ii. Para que se renuncie al monto adeudado en la cuenta morosa, solicitar a un ocupante que se convierta en cliente que verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda.

7. Consideraciones adicionales para dificultades financieras

a. Si un cliente que demuestra a la Ciudad ingresos familiares por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la Ciudad deberá:

i. Establecer una reconexión de las tarifas de servicio para la reconexión durante el horario regular de operación por un monto que no exceda los \$50 y para la reconexión durante el horario no operativo por un monto que no exceda los \$150. Estas tarifas no excederán el costo real de reconexión si esos costos son menores. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

ii. Renunciar a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.

b. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal si:

ANEXO A

i. Cualquier miembro del hogar es un 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 de California para Mujeres, Bebés y Niños, o

ii. El cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza

8. Procedimiento para impugnar o apelar una factura

Un cliente puede apelar o impugnar el monto establecido en cualquier factura del servicio de agua residencial de acuerdo con el siguiente procedimiento:

a. Apelación general. Dentro de los cinco días posteriores a la recepción de la factura del servicio de agua, un cliente tiene derecho a solicitar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo emitido por la Ciudad. La solicitud debe hacerse por escrito y entregarse en la oficina de la Ciudad. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Ciudad no puede desconectar el servicio de agua al cliente.

b. Apelación de aviso de 10 días. Además de los derechos de apelación bajo la subsección (a), anterior, un cliente que recibe el Aviso de 10 días descrito en la Sección 2 (c) de esta Política puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere el aviso dentro de los cinco días hábiles de la fecha del aviso. Sin embargo, dichos derechos de apelación o revisión no se aplicarán a ninguna factura para la cual se haya presentado una apelación o solicitud de revisión según el inciso (a) anterior. Cualquier apelación o solicitud de revisión bajo esta subsección debe ser por escrito y debe incluir documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación debe entregarse en la oficina de la Ciudad dentro del período de cinco días. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Ciudad no puede desconectar el servicio de agua al cliente.

c. Proceso de apelación.

i. Luego de recibir una solicitud de apelación o revisión bajo las subsecciones (a) o (b) anteriores, el Administrador de la Ciudad, o su designado, evaluará la solicitud de revisión y el material de respaldo proporcionado por el cliente y la información en el archivo con la ciudad sobre los cargos de agua en cuestión. Dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la solicitud de revisión del cliente, el Administrador de la Ciudad, o su designado, tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente que reclama un breve resumen por escrito de la decisión. No habrá derecho a una audiencia

ANEXO A

pública sobre la apelación y la decisión del Administrador de la Ciudad será definitiva.

ii. Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, la Ciudad proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados deberá pagarse dentro de los 10 días calendario posteriores a la fecha de la factura por los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de 60 días calendario después de que se proporciona la factura corregida, se desconectará el servicio de agua. Antes de la desconexión, la Ciudad proporcionará al cliente el Aviso de 10 días de acuerdo con la Sección 2(c) anterior. El servicio de agua solo se restablecerá mediante el pago total de todos los cargos de agua pendientes, multas, intereses y cualquier cargo de reconexión aplicable.

iii. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos de agua deben pagarse dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la decisión del administrador de la ciudad o de su designado.

d. Cualquier sobrecargo adeudado por la Ciudad se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al cliente, o será reembolsado directamente al cliente, a la sola discreción del Administrador de la Ciudad.

e. El servicio de agua a cualquier cliente no se desconectará en ningún momento durante el cual esté pendiente la apelación del cliente al Administrador de la Ciudad.