

Política de Descontinuación Residencial de Agua de la Ciudad de Firebaugh

I. Propósito de la Política de Descontinuación del Servicio Residencial de Agua

El propósito de este documento es esbozar la Política de Descontinuación del Servicio Residencial de Agua ("Política") para la Ciudad de Firebaugh ("Ciudad"). La Política establece los principios y objetivos que deben guiar las decisiones de la Ciudad con respecto a la interrupción del servicio residencial de agua. Los objetivos principales de esta Política son: establecer plazos para la interrupción del servicio de agua, identificar los requisitos de notificación, establecer opciones de arreglo de pago para aquellos que buscan evitar la interrupción, establecer un mecanismo formalizado para que los clientes atraigan o revisen las facturas, establezcan excepciones de tarifas de reconexión e identifiquen los requisitos de notificación relacionados con los inquilinos/ocupantes residenciales.

Esta Política ha sido desarrollada de acuerdo con la Sección 116900-116926 del Código de Salud y Seguridad de California, así como las directrices establecidas en las secciones 15-1.1 a 15-1.11 del Código Municipal de la Ciudad. Debe ser notado que esta Política sólo se aplica al servicio de agua potable residencial, y no incluye el servicio comercial de agua, ni incluye ningún otro servicio proporcionado por la Ciudad.

II. Cronología de discontinuación estándar

Una cuenta se considerará delinciente si el pago del servicio no se ha recibido antes de la fecha de vencimiento indicada en la factura de servicios públicos, o por el último día hábil del mes de servicio. Un cliente recibirá una notificación por escrito de su pago delinciente el último día hábil de ese mes. Los clientes estarán sujetos a interrupción después de que su pago haya sido delinciente durante sesenta (60) días. Los clientes serán notificados mediante notificación por escrito de su inminente interrupción al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción por falta de pago.

Si un cliente residencial no cumple con un acuerdo de pago o pago diferido, como se describe en la Sección IV, la Ciudad proporcionará al cliente una notificación por escrito de la interrupción al menos cinco (5) días antes de la interrupción del servicio.

Los avisos se enviarán por correo a la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si el titular de la cuenta no vive en la residencia donde se presta el servicio, también se enviará un aviso a la dirección de facturación del titular de la cuenta. En esa situación, el aviso enviado por correo a la residencia donde se presta el servicio se dirigirá a "Ocupante". Los clientes pueden llamar al Departamento de Servicios Públicos de la

Ciudad para discutir su cuenta y maneras de evitar la interrupción al (559) 659-2043 (el horario comercial es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.).

Si el servicio de un cliente se interrumpe por falta de pago, la Ciudad proporcionará información al cliente sobre cómo restaurar el servicio en su propiedad.

III. Notificaciones escritas

Todos los avisos por escrito bajo esta Política incluirán lo siguiente:

- Nombre y dirección del cliente
- Cantidad de delincuencia
- Fecha en la que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio residencial
- Proceso para solicitar una prórroga de tiempo para pagar los cargos por delincuencia (ver Sección IV)
- Proceso mediante el cual el cliente puede solicitar un pago diferido o un acuerdo de pago (ver Sección IV)
- Procedimiento para solicitar la revisión y apelación de facturas (ver Sección V)

IV. Pagos Diferidos y Otros Acuerdos de Pago

Pueden surgir circunstancias cuando los clientes no pueden realizar un pago programado por el servicio de agua residencial. En tales circunstancias, podrán solicitar aplazar el pago o establecer un acuerdo de pago. La ciudad de Firebaugh puede ofrecer cualquiera de las siguientes opciones:

Pago diferido: a los clientes se les puede conceder un aplazamiento único de todo el saldo del estado de cuenta;

Disposición de pago: a los clientes se les puede conceder la oportunidad de pagar el saldo del estado de cuenta durante un periodo prologado. Esto se hará en cuotas semanales, quincenales o mensuales.

Estas opciones estarán disponibles para los clientes una vez por período de doce (12) meses. Los clientes deberán rellenar y firmar cualquier acuerdo en un formulario prescrito por la Ciudad. Debe ser notado que, mientras un cliente está pagando un saldo de ciclo de facturación determinado en el pago diferido o en el acuerdo de pago, debe mantenerse al día tanto en el acuerdo como en los servicios actuales.

Un cliente puede estar sujeto a la interrupción del servicio de agua residencial si se retrasa en su pago diferido o acuerdo de pago descrito anteriormente, o sesenta (60) días de retraso o su pago de servicios actual. Los clientes serán notificados de acuerdo con las Secciones II y III de la Política de cualquier interrupción inminente.

V. Apelaciones

Cualquier cliente que desee apelar su factura, o aviso de interrupción del servicio de agua residencial, dirigirá dichas apelaciones, por escrito, al Secretario de la Ciudad en 1133 "P" Street, Firebaugh, CA 93622. Las apelaciones de las facturas deben recibirse no más tarde de la fecha de vencimiento de la factura de la que está apelando. Las apelaciones de interrupción del servicio residencial de agua deben recibirse por lo más tarde de cinco (5) días hábiles antes de la fecha de cierre del agua. El alcance de la apelación se limitará a un proyecto de ley en particular que se deba, o a la interrupción del aviso de servicio.

El personal de la ciudad revisará la apelación por escrito y se pondrá en contacto con el cliente para discutir todas las circunstancias que rodean la apelación. Una vez discutidos y revisados todos los hechos y circunstancias, se tomará la decisión de la Ciudad y posteriormente se comunicará al cliente. La interrupción del servicio de agua residencial no se producirá mientras haya una apelación pendiente. Sin embargo, los ajustes en la facturación pueden disminuir o aumentar el monto, y todos los montos adeudados del ciclo de facturación se pagarán inmediatamente después de la finalización del proceso de apelación, o sujeto a dichos términos de un acuerdo de pago alternativo en caso de que las partes acuerden como tal. La apelación no afecta al número de días que un cliente residencial de agua está delinciente en su factura.

VI. Tarifas de servicio de reconexión

Si los servicios de agua se han desconectado por no pagar una factura de servicios públicos como se establece en esta Política, el monto total de la factura de agua y todas las multas y sanciones proporcionadas por la sección 15-1.16(b) y en virtud del presente, se pagarán en su totalidad antes de que restablezcan el servicio de agua:

- 1) Para activar su servicio de agua durante las horas de funcionamiento, cincuenta dólares (\$50.00);
- 2) Se cobrará una tasa de veinticinco dólares (\$25.00) en todos los cheques devueltos en pago de los cargos de servicios públicos; Y
- 3) Además de cualquier otro cargo o cargo proporcionado en esta sección, cualquier cliente que solicite activar su servicio de agua en cualquier sábado, domingo, día festivo legal o antes de las 8:00 a.m. o después de la hora de 1:00 p.m. de cualquier día deberá pagar un cargo adicional de ciento cincuenta dólares (\$150.00) para tal activación.

VII. Inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia medida individualmente

La ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes, por medio de un aviso por escrito, cuando el servicio de agua está atrasado y sujeto a la desconexión al menos diez (10) días antes de que se apague el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en clientes de la ciudad sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta delincente, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que este acuerdo se lleve a cabo, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de contrato de alquiler/arrendamiento (firmado por todas las partes sujetas al contrato de alquiler y arrendamiento).