

POLÍTICA ADMINISTRATIVA

Fecha de emisión: 1 de febrero de 2020

Fecha de revisión:

Versión No.: 1

Programa: No

Política: Sí

Procedimiento: No

POLÍTICA DE DESCONTINUACIÓN DE AGUA

A. Propósito

Proporcionar pautas y salvaguardas a los usuarios residenciales de agua desde la interrupción del servicio de agua por falta de pago. Esta política enumera las acciones administrativas de la Ciudad de Davis para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, los cargos, la interrupción del servicio y la restauración del servicio .

B. Antecedentes

La ley vigente, la Ley de Agua Potable Segura de California, requiere que la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos administre disposiciones relacionadas con la regulación del agua potable para proteger la salud de las publicaciones. La ley existente declara que es la política establecida del estado que todo ser humano tiene derecho a un agua segura, limpia, asequible y accesible adecuada para el consumo humano, la cocina y los fines sanitarios.

C. Definiciones

A los fines de la política, se aplican las siguientes definiciones:

- a) El término "arrendador" se aplica al propietario de la parcela , que se alquila o alquila a un individuo .
- b) Un "inquilino" es un individuo que alquila o alquila una casa o condominio a un propietario.
- c) "Agente" es un individuo o empresa que administra las finanzas del propietario de una parcela.
- d) Un "Ocupante" es un individuo que reside en la propiedad.
- e) "El agua Interrupción" significa que el contador de agua se apagará, sin embargo todos ot sus servicios se mantienen activos, cargos mensuales se aplicarán después de la fecha de suspensión y un derecho de retención serán fil l ed con la Oficina del Condado de Yolo Evaluador si los cargos se mantienen delinciente por sesenta (60) días .

D. Notificaciones

1. Primer aviso de desconexión por escrito

De conformidad con la Ley de Protección de Cierre de Agua , la Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días. La Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para contactar al cliente por escrito al menos 10 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. Si la dirección de correo es diferente de la dirección de la propiedad, a la que se proporciona el servicio de agua, se envía otra notificación a la propiedad a la que se proporciona el agua, dirigida como "Ocupante". La notificación escrita incluirá, pero no se limitará a:

- El nombre y la dirección del cliente .
- El monto de la delincuencia .
- La fecha en la cual se requiere el pago o arreglo para el pago para evitar la interrupción del suministro de agua .
- Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos .
- Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación .
- Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por agua morosos.
- Informe a los ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes para evitar el cierre o restablecer el servicio , sin que se les exija pagar ningún monto antes de su contrato de arrendamiento . Los ocupantes son da derecho a firmar el ocupante de la ciudad Servicios C Ontract por el tiempo de un contrato de concesión activa con su arrendador . El Ayuntamiento va a crear una cuenta , incluyendo el propietario 's nombre de la parcela y en el cuidado de la nombre de los inquilinos para el período del contrato de arrendamiento para evitar la interrupción . Si la nueva cuenta a cargo del inquilino ha estado en mora durante sesenta (60) días y ningún otro ocupante que resida en la propiedad asume la responsabilidad, la cuenta del inquilino se cerrará y se remitirá a una agencia de cobranza para su procesamiento . Si el Contrato de servicios de la ciudad ocupante falla, la cuenta volverá a ser responsabilidad del propietario .

Si el aviso por escrito se devuelve como "no entregado", la Ciudad debe hacer un esfuerzo de buena fe para hacer los arreglos necesarios para colocar el aviso en un lugar visible.

2. Aviso de desconexión de cuarenta y ocho (48) horas

La Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para notificar al cliente cuarenta y ocho (48) horas antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago colocando el aviso en un lugar visible.

3. Carta de desconexión

La Ciudad desconectará el servicio de agua apagando y bloqueando el medidor. Antes de desconectar el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso por escrito y un aviso de cuarenta y ocho (48) horas en un lugar destacado y visible. Se le cobrará al cliente una tarifa de reconexión en el sistema de facturación cuando se desconecte el servicio de agua. La Ciudad hará los arreglos para una carta de desconexión sea p encaje d en un lugar prominente y visible. La carta también proporcionará información sobre cómo restaurar el servicio de agua .

E. Cuentas en disputa

Los clientes, el agente del cliente o el inquilino del cliente pueden impugnar o apelar una factura de acuerdo con el Código Municipal de Davis, sección 39.02.100. Para impugnar una factura, el cliente debe seguir el procedimiento prescrito:

1. El cliente, el agente del cliente o el inquilino del cliente solicita una revisión de la factura por parte del Departamento de Finanzas, ya sea verbalmente o por escrito dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la notificación por escrito de la interrupción.
 - a) Comuníquese con el Departamento de Finanzas al 530-757-5651 o por escrito, enviando un correo electrónico a financeweb@cityofdavis.org o enviando una carta dirigida a la Ciudad de Davis - Departamento de Finanzas. 23 Russell Blvd, Suite 3 Davis, CA 95616.
 - i) La Ciudad no deberá discontinuar su agua mientras la apelación esté pendiente.

F. Renuncia a cargos por pago tardío

La Ciudad puede renunciar a los cargos por pagos atrasados de facturas morosas una vez cada doce (12) meses si el cliente, el agente del cliente o el inquilino del cliente declara lo siguiente:

- a) El cliente, el inquilino del cliente o cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria / Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres de California , Infantes y niños .
- b) El cliente, agente del cliente o inquilino del cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

G. Arreglos de acuerdo de pago

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua puede solicitar un acuerdo de pago para evitar cargos por demora o interrupción del servicio si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- a) El cliente, agente del cliente o inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la Certificación de un Proveedor de Atención Primaria, tal como ese término se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio de agua o representará una seria amenaza para la salud y la seguridad de este.
- b) El cliente, el inquilino del cliente o cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria / Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres de California , Infantes.
- c) El cliente, agente del cliente o inquilino del cliente declara y prueba que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza al presentar el Formulario

de validación de bajos ingresos, que requiere prueba de su declaración de impuestos federales para todos los miembros del hogar .

- d) El cliente, agente del cliente o inquilino del cliente demuestra al proporcionar documentación escrita que no puede pagar financieramente.

Los acuerdos de pago deben dar lugar al reembolso de cualquier saldo pendiente restante dentro de los doce meses (12). La Ciudad puede otorgar un período de reembolso más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades innecesarias al cliente en función de las circunstancias del caso individual.

El servicio de agua puede suspenderse a más tardar cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad haga los arreglos para la colocación de un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad bajo cualquiera de las siguientes condiciones:

- a) Si el cliente no cumple con el acuerdo de pago
- b) Mientras realiza el acuerdo de pago, el cliente no paga sus cargos de servicio actuales durante sesenta (60) días o más.

H. Fecha límite de desconexión

El Departamento de Finanzas debe recibir todos los cargos por servicios de agua en mora y las tarifas asociadas antes de las 5:00 p. M. Del día especificado en el aviso de desconexión de cuarenta y ocho horas por escrito.

I. Reconexión de servicio

Para reanudar o continuar el servicio que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión de \$ 50.00 . El cliente, agente del cliente o inquilino del cliente debe notificar a la Ciudad, por teléfono al 530-757-5651 o enviando un correo electrónico a financeweb@cityofdavis.org , para volver a [abrir](#) el agua después de realizar el pago de la cuenta [morosa](#) más la tarifa de reconexión. 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.

J. Cheques devueltos para prevenir el servicio desconectado

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua para evitar la desconexión , la Ciudad considerará que la cuenta no está pagada. La Ciudad hará un esfuerzo razonable de buena fe para proporcionar un aviso de cuarenta y ocho (48) horas de finalización del servicio debido a un cheque devuelto. La Ciudad hará los arreglos para colocar el aviso en un lugar visible. El servicio de agua se desconectará si el monto del cheque devuelto y el cargo por el cheque devuelto no se pagan en la fecha especificada en el aviso de terminación o antes. Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y para pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, giro postal.

K. Informar interrupciones anuales

La Ciudad informará el número de interrupciones anuales del servicio residencial por no poder pagar en el sitio web de Internet de la Ciudad y en la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos. La Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos publicará en su sitio web de Internet la información reportada.

L. responsabilidad

1. Director de Finanzas - Responsable de la revisión periódica de la política de interrupción del agua y hacer recomendaciones para mejorar.
2. Departamento de Finanzas - Responsable de la administración de esta política.
3. Departamento de Obras Públicas : responsable de discontinuar y restaurar el servicio de agua e investiga los recursos hídricos .

Aprobado:

/ firmado

Mike Webb

Administrador de la ciudad