

Propósito/Antecedentes

Esta política enumera las acciones administrativas de la Ciudad de Colusa para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la continuación de los servicios. Esta política estará disponible en el sitio web de la ciudad y en el departamento de finanzas y se traducirá a todos los idiomas requeridos por ley.

1. Aplicación de la Política. Esta Política sobre el Cierre del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago ("Política") se aplicará a todas las cuentas de la Ciudad para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta para el servicio no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, regulación o política de la Ciudad, prevalecerá esta Política.

2. Información de contacto. Para preguntas o asistencia con respecto a su factura de agua, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente de la Ciudad al (530) 458-4941. Los clientes también pueden visitar el Departamento de Finanzas del Ayuntamiento de la Ciudad de Colusa en persona de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., excepto los días festivos de la Ciudad.

3. Procedimientos de facturación. Las facturas por períodos mensuales por adelantado se enviarán por correo o se entregarán a cada usuario de las instalaciones de agua de la ciudad sujetas a los cargos establecidos por resolución. Cada factura mensual se pagará por adelantado o antes del día 20 del mes siguiente para el que se haya presentado. Para las facturas no pagadas dentro de los 20 días a partir del último día del mes, se agregará una tarifa de mora del 10% a la factura. Si el monto atrasado facturado no se paga antes del día 60 o 10 días a partir de la fecha del aviso de mora, se suspenderá el servicio de agua.

4. Interrupción del servicio de agua por falta de pago. Si una factura está en mora durante al menos sesenta (60) días calendario, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua.

a. Notificación por escrito al cliente. La Ciudad proporcionará un aviso enviado por correo al cliente registrado al menos diez (10) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso contendrá:

- i. el nombre y la dirección del cliente;
- ii. el monto de la morosidad;
- iii. la fecha en la que debe efectuarse el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- iv. el procedimiento por el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o apelación relacionada con el servicio o los cargos;
- v. una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una extensión, amortización, calendario de pago alternativo o reducción del pago;
- vi. el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si procede; y

vii. el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

b. Notificación por escrito a los ocupantes o inquilinos.

i. Si la Ciudad proporciona líneas de servicio individuales a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o campo de trabajo agrícola y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, o si la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección de servicio, la Ciudad también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección de servicio al menos diez (10) días calendario. antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso estará dirigido al "Ocupante" y contendrá la información requerida en la Sección 4. (a). arriba, e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad se proporcionan en la Sección 8 a continuación.

ii. Si la Ciudad suministra agua a través de una sola línea de servicio en una estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso escrito colocado en la puerta de cada unidad residencial al menos diez (10) días calendario antes de la terminación, que la cuenta está en mora y el servicio se dará por terminado en una fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o factible colocar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad colocará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. El aviso informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. El aviso también especificará lo que los ocupantes deben hacer para evitar la terminación o restablecer el servicio; el costo mensual estimado del servicio; el título, la dirección y el número de teléfono de un representante del Departamento de Obras Públicas que pueda ayudar a los ocupantes en el servicio continuo. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad se proporcionan en la Sección 8 a continuación.

c. Publicación de un aviso en la dirección de servicio. En cumplimiento con la ley estatal y el Código Municipal de Colusa, la Ciudad dejará un aviso de interrupción inminente del servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección de servicio al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso incluirá:

- i. el nombre y la dirección del cliente;
- ii. el monto de la morosidad;

iii. la fecha en la que debe efectuarse el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio;

iv. el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y

v. el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional del Departamento de Obras Públicas.

d. Circunstancias bajo las cuales el servicio no se interrumpirá. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago bajo las siguientes circunstancias:

i. Durante una investigación por parte del Administrador de la Ciudad o el Departamento de Finanzas de una disputa o queja del cliente bajo la Sección 5.1 a continuación;

ii. Durante la tramitación de una apelación al Concejo Municipal bajo la Sección 5.3 a continuación; o

iii. Durante el período en el que el pago de un cliente esté sujeto a una extensión, amortización, calendario de pago alternativo o reducción aprobados por el Departamento de Finanzas según la Sección 6 a continuación, y el cliente siga cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

e. Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio a través de una sola línea de servicio. Si el Departamento de Obras Públicas suministra agua a través de una sola línea de servicio en una estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o estructura residencial permanente en un campo de trabajo y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, el Departamento de Finanzas no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

1. Si una cuenta morosa se relaciona con otra propiedad poseída, administrada u operada por el cliente;

2. Si un oficial de salud pública o de construcción certifica que la terminación amenazaría significativamente la salud o la seguridad de los ocupantes residenciales o del público.

f. Circunstancias médicas y financieras especiales bajo las cuales los servicios no se suspenderán.

i. El Departamento de Finanzas no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:

1. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio residencial;

2. El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación de la Ciudad. Se considera que el cliente no puede pagar financieramente durante el ciclo de facturación normal si:

(a) cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y

3. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, que incluya una extensión, amortización, calendario de pago alternativo o reducción de pagos con respecto a los cargos atrasados.

ii. Para cualquier cliente que cumpla con todas las condiciones anteriores, la Ciudad ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, que serán seleccionadas por la Ciudad a su discreción: (1) una extensión del período de pago; (2) amortización del saldo impagado; (3) un calendario de pago alternativo; o (4) reducción parcial o total del saldo impago. El Director de Finanzas seleccionará el arreglo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y documentación proporcionada por el cliente, así como las necesidades de pago de la Ciudad. Cualquier acuerdo de pago celebrado de conformidad con esta Sección estará sujeto a los términos, condiciones y recursos de la Sección 6.

iii. El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones de la subsección (a). Al recibir la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de los siete (7) días calendario y: (1) notificará al cliente del acuerdo de pago alternativo seleccionado por la Ciudad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese acuerdo alternativo; (2) solicitar información adicional al cliente; o (3) notificar al cliente que no cumple con las condiciones de la subsección (a).

iv. La Ciudad puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo bajo esta sección no hace lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (a) para pagar sus cargos impagos antes de la fecha de pago extendida; (b) pagar cualquier monto amortizado adeudado en virtud del calendario de amortización; (c) pagar cualquier cantidad adeudada en virtud de un calendario de pagos alternativo; d) pagar el importe del pago reducido en la fecha de vencimiento; o e) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

g. Tiempo de interrupción del Servicio. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua debido a la falta de pago en un sábado, domingo, feriado legal o en cualquier momento durante el cual la oficina de la Ciudad no esté abierta al público.

h. Restablecimiento del Servicio. Los clientes cuyo servicio de agua ha sido interrumpido pueden comunicarse con la Ciudad por teléfono o en persona con respecto al restablecimiento del servicio. La restauración estará sujeta al pago de: (a) cualquier cantidad vencida, incluidos los intereses o

multas aplicables; (b) cualquier tarifa de reconexión, sujeta a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de seguridad, si así lo requiere la Ciudad.

5. Procedimientos para impugnar o apelar un proyecto de ley.

a. Tiempo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el monto de una factura dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la recepción de una factura disputada. Solo para los fines de esta Sección 5.1, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días calendario después del envío.

b. Revisión por Ciudad. Una queja oportuna o solicitud de investigación será revisada por el Director de Finanzas, quien proporcionará una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión, amortización, calendario de pago alternativo o reducción de pago bajo la Sección 6.

c. Apelación al Concejo Municipal. Cualquier cliente cuya queja o solicitud oportuna de una investigación de conformidad con esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa puede apelar la determinación ante el Concejo Municipal presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario de la Ciudad dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío por parte de la Ciudad de su determinación. Al recibir la notificación de apelación, el Secretario de la Ciudad establecerá el asunto para ser escuchado en una próxima reunión del Concejo Municipal y enviará por correo al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días calendario antes de la reunión. La decisión del Ayuntamiento será inapelable.

6. Prórrogas y otras modalidades de pago alternativas.

a. Tiempo para solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo. Los clientes que cumplan con los criterios de la Sección 4.3 (a) anterior pueden solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los trece (13) días calendario después de enviar por correo un aviso por escrito de interrupción del servicio por parte de la Ciudad, la solicitud será revisada por el Director de Finanzas. Las decisiones de la Ciudad con respecto a extensiones y otros arreglos de pago alternativos son definitivas y no están sujetas a apelación ante el Concejo Municipal.

b. Extensión. Si la Ciudad lo aprueba, el pago de un cliente de su saldo impago puede extenderse temporalmente por un período que no exceda los seis (6) meses posteriores al vencimiento original del saldo. El Director Financiero determinará, a su discreción, cuánto tiempo se proporcionará una extensión al cliente. El cliente deberá pagar el saldo total no pagado en la fecha establecida por la Ciudad y debe permanecer al día con todos los cargos por servicio de agua acumulados durante cualquier período de facturación posterior. La fecha de pago extendida se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente.

c. Amortización. Si la Ciudad lo aprueba, el pago de un cliente de su saldo impago puede amortizarse en un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el director de Finanzas, a su discreción. Si se aprueba la amortización, el saldo impago se dividirá por el número de meses en el período de amortización, y esa cantidad se agregará a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que se pague por completo. Durante el período de amortización, el cliente debe permanecer al día con todos los cargos por servicio de agua acumulados durante cualquier período

de facturación posterior. El calendario de amortización y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

d. Cronograma de pagos alternativos. Si la Ciudad lo aprueba, un cliente puede pagar su saldo impago de conformidad con un cronograma de pago alternativo que no excederá los doce (12) meses, según lo determine el director de Finanzas a su discreción. Si se aprueba, el cronograma de pagos alternativo puede permitir pagos periódicos de suma global que no coinciden con la fecha de pago establecida por la Ciudad o puede proporcionar pagos realizados con mayor o menor frecuencia que la fecha de pago regular de la Ciudad. Durante el período del calendario de pago alternativo, el cliente debe permanecer al día con todos los cargos por servicio de agua acumulados durante cualquier período de facturación posterior. El calendario de pago alternativo y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

e. Reducción de pagos. A discreción del Director de Finanzas, un cliente puede recibir una reducción del saldo impago adeudado por el cliente por el servicio de agua. El director de Finanzas determinará, a su discreción, si concede un pago reducido. El monto del pago reducido y la fecha de vencimiento se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

f. Incumplimiento. Si un cliente no cumple con un acuerdo de pago aprobado por la Ciudad bajo esta sección o no paga sus cargos actuales por el servicio de agua, y el monto original adeudado es más de 60 días de mora, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

7. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

a. Límites de tarifas de reconexión y exención de intereses. Para los clientes residenciales que demuestren a la Ciudad un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza, la Ciudad hará lo siguiente:

i. Limite cualquier tarifa de reconexión durante las horas normales de operación a cincuenta dólares (\$ 50), y durante las horas no operativas a ciento cincuenta dólares (\$ 150). Los límites solo se aplicarán si las tarifas de reconexión de la Ciudad realmente exceden estas cantidades. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos (CPI-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales a partir del 1 de enero de 2023.

ii. Renunciar a los cargos por intereses de las facturas morosas una vez cada 12 meses. La Ciudad aplicará la exención a cualquier cargo por intereses que no se pague en el momento de la solicitud del cliente.

b. Cualificaciones. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza si: (a) 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, Infantes y Niños, o (b) el cliente declara

bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento. del nivel federal de pobreza.

8. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes de la ciudad.

a. Aceptación de los Términos y Condiciones de Servicio de la Ciudad. La Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las reglas y regulaciones de la Ciudad. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible para la Ciudad, de suspender selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos de las reglas y regulaciones de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

b. Verificación del arrendamiento. En el caso de una vivienda unifamiliar separada, para que se renuncie al monto adeudado en la cuenta morosa, un ocupante que se convierta en cliente verificará que el cliente de la cuenta morosa registrado sea o haya sido el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Ciudad.

c. Deducciones del pago del alquiler. De conformidad con la Sección 60371(d) del Código de Gobierno, cualquier ocupante que se convierta en cliente de la Ciudad de conformidad con esta Sección 8 y cuyos pagos periódicos, como los pagos de alquiler, incluyan cargos por servicio de agua residencial, donde dichos cargos no se indiquen por separado, puede deducir del pago periódico cada período de pago todos los cargos razonables pagados a la Ciudad por esos servicios durante el período de pago anterior.

9. **Servicio de notificación a terceros para personas mayores y adultos dependientes.** La Ciudad pondrá a disposición de los clientes residenciales que tengan 65 años o más, o que sean adultos dependientes (como se define en la Sección 15610(b)(1) del Código de Bienestar e Instituciones), un servicio de notificación de terceros mediante el cual la Ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente para recibir una notificación cuando la cuenta del cliente esté vencida y sujeta a cancelación. La notificación incluirá información sobre lo que se requiere para evitar la terminación del servicio. La Ciudad enviará la notificación por correo al tercero designado al menos diez (10) días calendario antes de la terminación del servicio. Para participar, el cliente debe presentar una solicitud de notificación de terceros en un formulario proporcionado por la Ciudad, y debe incluir el consentimiento por escrito del tercero designado. El servicio de notificación no obliga al tercero a pagar ningún cargo vencido, ni evitará o retrasará la terminación del servicio.

10. **Idioma para ciertas notificaciones escritas.** Todos los avisos escritos bajo la Sección 4 y la Sección 6.6 de esta Política se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más de las personas dentro del área de servicio de la Ciudad.

11. Otros recursos. Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede buscar cualquier otro recurso disponible en la ley o equidad por falta de pago de los cargos por servicio de agua, incluyendo, pero no limitado a: asegurar montos morosos mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, presentar un reclamo o acción legal, o referir el monto no pagado a cobros. En el caso de que se decida una acción legal a favor de la Ciudad, la Ciudad tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados y los intereses acumulados.

12. Interrupción del servicio de agua por otras violaciones del cliente. La Ciudad se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, reglas o regulaciones de la Ciudad que no sean la falta de pago.

13. Decisiones del personal de la ciudad. Cualquier decisión que pueda ser tomada por el Director de Finanzas bajo esta Política puede ser tomada al Administrador de la Ciudad.