

**Ciudad
del Monte Shasta**

Interrupción del servicio de agua residencial por política de impago

Antes de discontinuar el servicio de agua de cualquier cliente residencial debido a la falta de pago de las tarifas de agua, cargos, tarifas o multas, la Ciudad de Mt. Shasta ("Ciudad") cumplirá con los procedimientos y requisitos de esta Política. Esta Política solo es aplicable a la interrupción de las cuentas de clientes residenciales basadas en la falta de pago y no impide que la Ciudad suspenda el servicio por otras acciones no autorizadas de los clientes.

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 interrupción del servicio: (530) 926-7510.
2. Delincuencia de cuenta. Según lo dispuesto en el Código Municipal de la Ciudad, se debe pagar una factura de agua / alcantarillado una vez que se presente al cliente. Los saldos de cuentas no cobrados en su totalidad en la fecha de vencimiento indicada en la factura son morosos y están sujetos a una multa aplicable, como se establece en el Código Municipal.
3. Período de delincuencia que causa la interrupción. El servicio de agua residencial se puede suspender por falta de pago si un pago requerido del cliente ha estado en mora durante al menos sesenta (60) días.

El servicio de agua no se interrumpirá los sábados, domingos, feriados legales ni en ningún momento durante el cual las oficinas comerciales de la Ciudad no estén abiertas al público.

4. Procedimiento para suspender el servicio por falta de pago.
 - a. Al menos siete (7) días hábiles antes de discontinuar el servicio del cliente por falta de pago, la Ciudad se comunicará con el cliente por escrito para advertirle sobre la interrupción inminente del servicio, poner a disposición y explicar los términos de esta Política, discutir opciones para evitar la interrupción del servicio, y proporcionar otra información requerida por la ley.
 - si. El aviso escrito descrito en la Sección 4 (a) anterior contendrá lo siguiente: (1) el nombre y dirección del cliente; (2) el monto moroso; (3) la fecha en la cual se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio; (4) una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar las tasas, cargos u honorarios morosos; (5) una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación; y (6) 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 servicios residenciales morosos que sean consistentes con esta Política.
 - C. Si el aviso por escrito descrito en la Sección 4 (a) se devuelve como no entregado, la Ciudad publicará en un lugar visible en las instalaciones un aviso de interrupción del servicio al menos 48 horas antes de la interrupción.
5. Revisión y apelación de proyectos de ley. Cualquier cliente que reciba un aviso de interrupción inminente del servicio puede apelar las tarifas morosas, los cargos, las tarifas o las

multas que dan lugar al aviso de discontinuación, a menos que se haya recibido y resuelto previamente una apelación de las mismas tarifas, cargos o tarifas. El cliente deberá presentar la apelación dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción del aviso de morosidad mediante la entrega de un aviso de apelación por escrito que explique la base de la apelación, incluida una explicación de cualquier supuesto error en las prácticas de facturación de la Ciudad, la fecha de la factura apelada y el monto de la factura que se está apelando. La apelación será revisada, escuchada y resuelta de acuerdo con el siguiente procedimiento:

a. El Comité de Ajuste de Servicios Públicos revisará el formulario de apelación y todos los materiales presentados en apoyo de la apelación.

si. El Comité de Ajuste de Servicios Públicos puede otorgar la apelación y ajustar o rescindir la tasa, cargo o tarifa en mora en las siguientes circunstancias:

yo. La tasa, cargo, tarifa o penalidad se calculó erróneamente y, por lo tanto, se impuso por error;

ii. De acuerdo con la política de ajuste de fugas de la ciudad .

C. El departamento de Servicios enviará por correo o correo electrónico la decisión al apelante.

6. Pagos diferidos o reducidos y horarios de pago alternativos . La Ciudad puede permitir que los clientes difieran, reduzcan o celebren un programa de amortización o de pago alternativo para tasas, cargos, tarifas o multas morosas, de acuerdo con los términos de esta Sección.

a. Las reducciones en las tasas de morosidad, cargos, tarifas o sanciones solo se pueden otorgar en caso de circunstancias en la Sección 5 de esta Política.

si. Se puede renunciar a un recargo o una multa cada doce meses.

C. Las tasas, cargos o tarifas morosas pueden diferirse o amortizarse utilizando un programa de pago alternativo que cumpla con lo siguiente:

yo. La Ciudad debe recibir las solicitudes de aplazamiento, amortización o programas de pago alternativos no menos de un día hábil antes de la fecha de interrupción establecida en el aviso requerido por la Sección 4 de esta Política.

ii. Cualquier plan de pago resultará en el reembolso del monto moroso dentro de un máximo de doce (12) meses.

iii) Si el cliente no cumple con el plan acordado o no paga sus cargos de servicio residencial actuales por sesenta (60) días o más, entonces el servicio puede ser discontinuado no antes de cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique un final aviso de intención de suspender el servicio en un lugar destacado y visible en la propiedad del cliente .

iv. No se permite más de un calendario de amortización, aplazamiento o pago alternativo cada doce meses, a menos que el cliente cumpla con los requisitos de la Sección 7 (d) de esta política.

7. Prohibiciones de discontinuación. El servicio de agua no se suspenderá por falta de pago en ninguna de las siguientes situaciones:

a. Durante cualquier apelación de la decisión de la Ciudad de discontinuar el servicio.

si. Durante la tramitación de una investigación por parte de la Ciudad de una disputa o queja de un cliente .

C. Durante cualquier período en el que el cliente cumpla con un cronograma de pago alternativo debidamente autorizado o un plan de pago diferido o reducido de acuerdo con la Sección 6 de esta Política.

re. En situaciones donde el cliente cumple con las siguientes tres condiciones:

yo. El cliente, o el inquilino del cliente, presenta una certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una seria amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones atendidas por la cuenta morosa ;

ii. El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal al declarar por escrito que se aplica una de las siguientes circunstancias: un miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general , Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario / Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza. Si se demuestra una o más de estas circunstancias, el cliente se considera un " Cliente de ingresos "; y

iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido para todos los cargos morosos de acuerdo con la Sección 6 de esta Política.

8. Relaciones propietario-inquilino . Las disposiciones de esta Sección se aplican cuando la Ciudad brinda servicio a los ocupantes residenciales y el propietario, administrador u operador de la vivienda, la estructura es el cliente registrado. Además de notificar al dueño de la propiedad de conformidad con la Sección 4 de esta Política, la Ciudad implementará las siguientes medidas:

a. Al menos diez (10) días antes de suspender el servicio, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales por escrito que la cuenta de la unidad de vivienda está en mora y que el servicio se dará por terminado.

si. El aviso por escrito informará a los ocupantes que pueden convertirse en un cliente registrado y aceptar facturas por el servicio de agua de la unidad y que los ocupantes no serán responsables de los montos morosos adeudados por el cliente registrado actual. La notificación escrita deberá estar en inglés y en los idiomas enumerados en el proyecto de ley 998 del Senado .

C. La Ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que el ocupante residencial acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley aplicable y las normas de la Ciudad .

re. No obstante lo anterior, si la unidad de vivienda es una unidad de vivienda unifamiliar separada, la Ciudad: (1) notificará al ocupante la interrupción del servicio al menos siete (7) días antes de la interrupción propuesta; y (2) exigir al ocupante que verifique que el cliente de la cuenta morosa era el propietario, administrador o agente de la unidad de vivienda. La verificación puede incluir un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler u otro documento del gobierno.

9. Servicio de restauración. La Ciudad proporcionará rápidamente información sobre los procedimientos para restaurar el servicio a los clientes una vez que se suspende el servicio, incluido el pago de las tarifas de servicio de reconexión aplicables. Para los Clientes de bajos ingresos, como se define en la Sección 7.d.ii, 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 por reconexión durante el horario comercial normal y \$ 150 fuera del horario comercial normal.

10. Informes. La Ciudad informará el número de interrupciones anuales del servicio residencial por falta de pago en el sitio web de la Ciudad .