

# Ciudad de Gilroy

## Política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

Fecha de adopción original de la política	18 de noviembre de 2019
Fecha de vigencia original de la política	1 de febrero de 2020
Última fecha de revisión de la política	
Última fecha de modificación de la política	

### Propósito y antecedentes

Esta política enumera las acciones administrativas de la Ciudad de Gilroy (“Ciudad”) para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web de la Ciudad y estará disponible previa solicitud por escrito traducida a todos los idiomas requeridos por ley. Se puede contactar a la Ciudad por teléfono al (408) 846-0420 para analizar opciones a fin de evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago conforme a los términos de esta política.

El proyecto de ley del Senado 998 considera que la Ciudad es un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio.

### Política

#### Cuenta morosa

Las cuentas morosas se identifican de aquí en adelante como cualquier cuenta que sigue pendiente de pago (y sin haber celebrado acuerdos de pago ni establecido un calendario de pago alternativo) antes del cierre del último día hábil del mes en que se emite una factura de agua. Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

#### Idiomas de los avisos

Todos los avisos escritos requeridos conforme a esta política, y las copias de esta política, se proporcionarán en inglés, los idiomas enumerados en el artículo 1632 del Código Civil y en cualquier otro idioma hablado por el 10 por ciento o más de los clientes en el área de servicio del sistema de agua urbano y comunitario. A partir de la actualización más reciente de esta política, los idiomas requeridos incluyen los siguientes:

1. inglés;
2. español;
3. chino (mandarín específicamente, también llamado chino estándar, idioma oficial de China continental);
4. tagalo;
5. vietnamita y
6. coreano

# Ciudad de Gilroy

## Política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

### Recargo por mora

Si el pago de una factura no se recibe al cierre comercial del último día hábil del mes en que se emite la factura, la cuenta se considerará morosa y se aplicará un recargo por mora. La fecha de vencimiento y el recargo se mostrarán de manera destacada en la factura. La Ciudad no asume responsabilidad alguna por la dirección, teléfono o información de contacto por correo electrónico que el cliente no haya mantenido actualizada.

### Aviso de suspensión por escrito

La Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que se haya registrado una mora en el pago por parte del cliente de al menos sesenta (60) días de conformidad con la ley estatal. La Ciudad hará un intento razonable y de buena fe para comunicarse por escrito con el cliente, al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El aviso de suspensión por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección del servicio y se dirigirá al "Ocupante". El aviso de suspensión por escrito incluirá lo siguiente:

- Nombre y dirección del cliente
- Monto vencido
- Fecha en la que se requiere el pago o los acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio residencial
- Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización de cargos morosos; aplazamiento temporal de los pagos o un acuerdo de pago alternativo
- Descripción del proceso para impugnar o apelar una factura
- Número de teléfono de la Ciudad e instrucciones sobre cómo el cliente puede obtener una copia de la política escrita de la Ciudad

#### *A) Aviso a inquilinos u ocupantes residenciales en una residencia con medidor individual*

La Ciudad hará un intento razonable y de buena fe para informarles a los ocupantes, mediante aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y dicho servicio esté sujeto a suspensión, al menos diez (10) días antes del corte del servicio de agua. En el aviso por escrito, se le informará al inquilino u ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente de la Ciudad sin que se le exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad económica por los cargos subsiguientes

# Ciudad de Gilroy

## Política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

del servicio de agua suministrado en esa dirección. Para que se desista del cobro del monto adeudado en la cuenta morosa en la nueva cuenta por los servicios asumidos por los inquilinos, el inquilino u ocupante debe brindar constancias del alquiler en la forma de un contrato de alquiler o una constancia de pago de la renta. Se establecerá un gravamen sobre la propiedad afectada de conformidad con el Código de la Ciudad de Gilroy, artículo 27.40 por el monto adeudado restante en la cuenta existente.

### B) *Aviso a inquilinos u ocupantes en un complejo de unidades múltiples que reciben el servicio a través de un medidor maestro*

La Ciudad hará un intento razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito, que se colgará en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y dicho servicio esté sujeto a suspensión al menos diez (10) días antes del corte del servicio de agua. En el aviso por escrito, se le informará al inquilino u ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente de la Ciudad sin que se le exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad económica por los cargos subsiguientes del servicio de agua suministrado en las direcciones que reciben el servicio a través del medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad por los cargos subsiguientes del servicio de agua a satisfacción de la Ciudad, o si hubiera un medio físico, disponible legalmente para la Ciudad, de cancelar de forma selectiva el servicio de los ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos para recibir el servicio, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que sí hayan cumplido con tales requisitos.

Si el aviso de suspensión por escrito regresara por correo como no entregado, la Ciudad hará un intento razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción del servicio por falta de pago, así como una copia de esta política por escrito traducida en todos los idiomas requeridos.

### Fecha límite para la suspensión

La Ciudad debe recibir el pago de todos los cargos del servicio de agua en mora y las tarifas relacionadas a más tardar a las 5:00 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

### Acuerdos de pago alternativos

La Ciudad ofrecerá acuerdos de pago alternativos para cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal y solicite un acuerdo de pago alternativo a fin de evitar recargos por mora o la interrupción del servicio. La Ciudad



# **Ciudad de Gilroy**

## **Política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago**

considerará todas las circunstancias en torno a la solicitud y determinará si se justifica el acuerdo de pago. Las opciones del acuerdo de pago alternativo incluyen lo siguiente:

1. Amortización del saldo impago

Los acuerdos de pago que se extiendan al siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe realizarse por escrito y estar firmado por el cliente. Un plan de este tipo amortizará el saldo impago durante un período definido por el cliente, que no excederá los doce (12) meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán con la factura habitual del cliente y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de dicha factura. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se devengan los cargos en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no podrá solicitar una amortización adicional de ningún cargo impago subsiguiente mientras esté pagando los cargos en mora de conformidad con un plan de amortización. Si se incurre en incumplimiento de los términos de un plan de amortización, se emitirá un aviso de suspensión por escrito en la forma de un aviso colgante colocado en la puerta del inmueble u otro documento físico fijado en la propiedad no menos de cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

2. Aplazamiento temporal del pago

Un cliente puede solicitar el aplazamiento de un pago, hasta noventa (90) días a partir de la fecha de vencimiento original. En caso de que el cliente no pueda hacer efectivos los pagos posteriores de la factura actual, el monto aplazado será pagadero y exigible de inmediato, y se emitirá un aviso de suspensión por escrito en la forma de un aviso colgante colocado en la puerta del inmueble u otro documento físico fijado en la propiedad no menos de cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

3. Reducción de recargos por mora

A solicitud del cliente, la Ciudad puede renunciar al recargo por mora si existen circunstancias atenuantes y no se ha aplicado al cliente un recargo por mora por pagos atrasados en los seis (6) meses anteriores.

4. Cronograma de pago alternativo

Si un cliente tiene ingresos fijos, empleo estacional con remuneración estacional u otra variabilidad extrema en el ingreso familiar que sea uniforme durante el año y esté documentada, el cliente puede solicitar un cronograma de pago alternativo con fechas y períodos de facturación alternativos congruentes con el flujo de sus ingresos personales. Mediante el cronograma alternativo, aún se deben pagar

# Ciudad de Gilroy

## Política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

por completo todos los montos adeudados antes del 30 de junio de cada año. De no cumplir con este requisito el cliente no podrá acceder a futuras opciones de cronogramas de pagos alternativos. En caso de que el cliente no pueda hacer efectivos los pagos posteriores de la factura actual mientras cuenta con un cronograma de pago alternativo, el monto adeudado será pagadero y exigible de inmediato, y se emitirá un aviso de suspensión por incumplimiento de los términos del cronograma alternativo en la forma de un aviso colgante colocado en la puerta del inmueble u otro documento físico fijado en la propiedad no menos de cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. De incumplir con los términos y condiciones de pago de un cronograma de pago alternativo los titulares de la cuenta no podrán acceder a futuros cronogramas de pago alternativo.

### Suspensión del servicio de agua por falta de pago

La Ciudad suspenderá el servicio de agua mediante la desconexión y, en algunos casos, el bloqueo del medidor. Antes de interrumpir el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso de suspensión por escrito al menos siete (7) días hábiles antes de dicha suspensión. Al cliente se le cobrará un recargo por el corte para restablecer el servicio en el servicio de facturación, independientemente de que el medidor se haya desconectado físicamente. El medidor se bloqueará en la posición de apagado si no se recibe el pago dentro de los siete (7) días de la suspensión inicial.

### Cuentas morosas de clientes residenciales que no tienen los medios económicos para pagar el servicio y requieren acceso al servicio de agua por motivos médicos

Según las condiciones identificadas en el artículo 116910(a) del Código de Salud y Seguridad, si un cliente reúne todas las condiciones que se describen en el artículo mencionado anteriormente, no se puede desconectar el servicio de agua por falta de pago. Se deben reunir las siguientes condiciones:

- El cliente o inquilino del cliente entrega a la Ciudad un certificado de un proveedor de atención primaria, como se define en el artículo 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que indique que la cancelación del servicio residencial representará un peligro para la vida o una amenaza grave para la salud y la seguridad de cualquier residente del inmueble donde se suministra el servicio de agua.
- El cliente demuestra la imposibilidad económica de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. El cliente se considerará económicamente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si algún miembro del grupo familiar del cliente es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el

# Ciudad de Gilroy

## Política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

programa de Seguridad de Ingreso Suplementario o de pago complementario estatal o del Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o si el cliente declara que los ingresos familiares están por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

- El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con esta política, con sujeción al artículo 116906 (a) del Código de Salud y Seguridad.

Sin embargo, no se renuncia a las facturas morosas en virtud de este requisito. En cambio, cualquier cargo por servicios adeudados se aplicará como gravamen a la propiedad según lo autorizado en el Código de la Ciudad de Gilroy, artículo 27.40. Esto ayuda a garantizar que otros clientes que pagan tarifas de servicios públicos no deban subsidiar el suministro de agua para clientes que no pagan sus cargos, pero cuyo servicio no puede suspenderse de conformidad con la ley estatal.

### Restablecimiento del servicio durante el horario comercial

Para reanudar o continuar el servicio que se ha interrumpido por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de restablecimiento según lo adoptado por resolución del Concejo de la Ciudad sobre los montos, de acuerdo con lo determinado por la Ley de Protección contra la Interrupción del Servicio de Agua. La Ciudad procurará reconectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes de que finalice el siguiente día hábil normal después del pago de cualquier monto adeudado y los recargos por mora atribuibles a la cancelación del servicio. El servicio de agua reanudado por cualquier persona que no sea personal de la Ciudad o sin autorización de la Ciudad puede estar sujeto a multas, recargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

### Restablecimiento del servicio fuera del horario comercial

Por el servicio reestablecido después de las 4:00 p. m., de lunes a viernes, los fines de semana o días festivos, se cobrará una tarifa de restablecimiento después del horario comercial según lo adoptado por resolución del Concejo de la Ciudad sobre los montos, de acuerdo con lo determinado por la Ley de Protección contra la Interrupción del Servicio de Agua. El servicio no se restablecerá después del horario comercial habitual, a menos que se le haya informado al cliente sobre la tarifa de restablecimiento después del horario comercial y este haya firmado un acuerdo donde reconozca la tarifa y acepte ponerse en contacto con el Departamento de Facturación de la Ciudad a más tardar al mediodía del siguiente día hábil para pagar la tarifa correspondiente. La tarifa de restablecimiento después del horario comercial se suma al recargo por mora en una



# Ciudad de Gilroy

## Política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

cuenta vencida. Al personal de la Ciudad que responde las llamadas por servicio no se le permite realizar cobros, pero le dará instrucciones al cliente para que se comunique con el Departamento de Facturación antes del mediodía del siguiente día hábil.

A veces el servicio de agua se interrumpe porque el servicio corresponde a una nueva cuenta y la Ciudad no ha recibido una solicitud para dar de alta el servicio. Si el servicio se restablece después del horario comercial habitual porque el cliente todavía tiene que dar de alta el servicio, este debe aceptar ponerse en contacto con el Departamento de Facturación para dar de alta el servicio en el siguiente día hábil y se aplicará la tarifa de restablecimiento después del horario comercial. Si el servicio se interrumpe por algún motivo no identificado anteriormente, deberá restaurarse a la mayor brevedad posible y se le debe informar al cliente que se comunique con el Departamento de Facturación para resolver el problema.

### Notificación de disposición de cheque devuelto

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, la Ciudad considerará que la cuenta no se ha pagado. La Ciudad intentará notificar al cliente, de forma razonable y de buena fe, por teléfono o correo electrónico acerca del cheque devuelto. Si el pago correspondía a una cuenta que ya está en mora, entonces no se modificará la fecha de interrupción del servicio. Si el pago se realizó dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la interrupción del servicio, se generará un aviso mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de suspensión del servicio debido a un cheque devuelto, lo que asegurará al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de que se interrumpa el servicio. Los medios de notificación se basarán en la preferencia del cliente (texto, teléfono o correo electrónico). Se notificará por teléfono a los clientes que no hayan seleccionado ningún medio de notificación. Si la Ciudad no puede comunicarse por mensaje de texto, teléfono o correo electrónico, hará un intento razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción del servicio.

Se interrumpirá el servicio de agua si el monto del cheque devuelto y el cargo por el cheque devuelto no se pagan en la fecha especificada en el aviso de suspensión o antes. Todos los montos pagados para recuperar un cheque devuelto y pagar el cargo por dicho cheque deben abonarse en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados.

### Cheques devueltos por servicio suspendido previamente

En el caso de que el cliente ofrezca un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio de agua previamente suspendido por falta de pago y la Ciudad restablezca el servicio, la Ciudad puede suspender el servicio de inmediato sin proporcionar un nuevo aviso. No se proporcionará un aviso de suspensión de cuarenta y

# Ciudad de Gilroy

## Política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

ocho (48) horas en el caso de que se presente un cheque no negociable para el pago de los cargos de agua que estaban sujetos a una interrupción del servicio.

Cualquier cliente que emita un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio interrumpido por falta de pago deberá pagar en efectivo, con tarjeta de crédito o fondos certificados para restaurar las suspensiones futuras del servicio por un período de doce (12) meses a partir de la fecha del pago devuelto.

### Facturas impugnadas

Si un cliente impugna la factura del agua y ejerce su derecho de apelación, la Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente. Las apelaciones serán resueltas por el Director de Finanzas o la persona que este designe. Una vez que se toma una determinación sobre la apelación, si el cliente no está de acuerdo con esta, puede presentar posteriormente una apelación ante el Concejo Municipal.

### **Referencias**

1. *Senate Bill No. 998: Discontinuation of Residential Water Service (Health and Safety Code Section 116900 through 116926) (Proyecto de ley nro. 998 del Senado: Interrupción del Servicio de Agua Residencial [Código de Salud y Seguridad, artículos 116900 a 116926])*
2. *California Civil Code Section 1632 (Artículo 1632 del Código Civil de California (con respecto a los requisitos de traducción a diferentes idiomas))*

