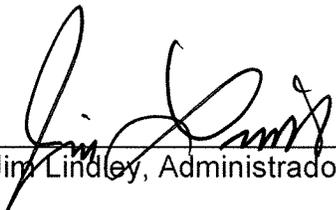


Ciudad de Dixon
Política de interrupción del servicio de agua residencial
1 de abril de 2020

APROBADO:  Fecha: 3-17-2020
Jim Lindley, Administrador de la ciudad

1. **Alcance de la política.** Esta Política y procedimientos del servicio de agua residencial (esta “Política”) se aplicará a todas las cuentas de la Ciudad de Dixon (“Ciudad”) para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta de servicio no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier disposición del Código Municipal de Dixon u otras normas, regulaciones o políticas 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 facturación de servicios públicos de la Ciudad al (707) 678-7005. Los clientes también pueden visitar el Ayuntamiento en persona de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., excepto en días feriados de la Ciudad. Esta Política también estará disponible en el sitio web de Internet de la Ciudad, en la siguiente dirección: <https://www.cityofdixon.us/water>.

3. **Procedimientos de facturación.** Los cargos por servicio de agua se pagan a la Ciudad una vez al mes o con la frecuencia que determine el Concejo Municipal de vez en cuando. Todas las facturas por el servicio de agua vencen y deben pagarse al recibo y se considerarán morosas si no se pagan dentro de los 19 días posteriores a la fecha de envío de la factura.

4. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si se atrasa el pago de una factura por al menos sesenta (60) días, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua a la dirección del servicio.

4.1 Aviso por escrito a los clientes. La Ciudad le proporcionará al cliente registrado un aviso por correo al menos diez (10) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso deberá contener:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el tiempo de mora;
- (c) la fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la interrupción del servicio;
- (d) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una extensión, amortización o un programa de pago alternativo;
- (e) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (f) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

4.2 Notificación por escrito a los ocupantes o inquilinos. Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro, brinda un servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de unidades múltiples,

parque de casas móviles o campo de trabajo agrícola, o si la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio, la Ciudad también enviará un aviso a los ocupantes que vivan en la dirección del servicio al menos diez (10) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso estará dirigido al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 anterior y también informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija 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.

4.3 Publicación del aviso en la dirección del servicio. Si la Ciudad recibe el aviso por escrito devuelto por correo como imposible de entregar y no puede hacer un acuerdo con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción inminente de servicio residencial en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso se dejará en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el tiempo de mora;
- (c) la fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (e) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

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

- (a) Durante una investigación por parte de la Ciudad de una disputa o queja de un cliente según la Sección 5.1 a continuación;
- (b) Durante la tramitación de una apelación ante el Concejo Municipal según la Sección 5.3 a continuación;
- (c) Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente está sujeto a una extensión, amortización o programa de pago alternativo aprobado por la Ciudad, según la Sección 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado; o
- (d) Según lo dispuesto en el Código Municipal de Dixon, sección 14.02.1005.

4.5 Circunstancias médicas y financieras especiales bajo las cuales no se interrumpirán los servicios.

- (a) La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta ante 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 premisas donde se brinda el servicio residencial;
 - (ii) El cliente demuestra que financieramente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considera que el cliente financieramente no puede pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria/Programa de Pago Suplementario del Estado, 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
 - (iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, que incluye una extensión, amortización o un calendario de pago alternativo, con respecto a los cargos morosos.
- (b) Para los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, la Ciudad ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, que la Ciudad seleccionará a su discreción: (1) una extensión del período de pago; o (2) un programa de pago alternativo o amortización del saldo impago. El administrador de la ciudad o la persona designada seleccionarán el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y la documentación proporcionadas por el cliente, así como las necesidades de pago de la Ciudad.
- (c) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones del inciso (a). Una vez recibida la documentación del cliente, que debe proporcionarse a la Ciudad al menos 48 horas antes de la fecha de interrupción, la Ciudad revisará la documentación dentro de los siete (7) días y: (1) notificará al cliente el acuerdo de pago alternativo seleccionado por la Ciudad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional del

cliente; o (3) notificará al cliente que él o ella no cumple con las condiciones del inciso (a). La Ciudad se reserva el derecho de extender el período de presentación de documentación del cliente a discreción de la Ciudad.

(d) La Ciudad puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo en virtud de esta sección no hace nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más:

(a) pagar sus cargos impagos antes de la fecha de pago extendida;

(b) pagar cualquier monto adeudado en virtud de un programa de pago alternativo o acuerdo de amortización; o

(c) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua.

La Ciudad publicará un aviso final de intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del 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.

4.6 Momento de interrupción del servicio. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago un sábado, domingo, feriado legal o en cualquier momento durante el cual la oficina de la Ciudad no esté abierta al público.

4.7 Restauración del servicio. Los clientes a quienes se les haya interrumpido el servicio de agua pueden comunicarse con la Ciudad por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago de: (a) cualquier monto vencido, incluyendo 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 la Ciudad así lo requiere.

5. **Procedimientos para contestar o apelar una factura.**

5.1 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 quince (15) días posteriores a la recepción de una factura en disputa. Para los propósitos de esta Sección 5.1 solamente, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días después del envío.

5.2 Revisión por parte de la Ciudad. Un administrador de la Ciudad revisará una queja o solicitud de investigación oportuna, quien deberá proporcionarle al cliente una determinación por escrito. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión, amortización o un programa de pago alternativo según la Sección 6.

5.3 Apelación ante el Consejo de la Ciudad. Cualquier cliente cuya queja o

solicitud oportuna para una investigación de conformidad con esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa por parte de la Ciudad, 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 de que la Ciudad haya enviado su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario de la Ciudad establecerá el asunto para que se escuche en una próxima reunión del Consejo de la Ciudad y le enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión del Ayuntamiento será definitiva.

6. Extensiones y otros arreglos de pago alternativos.

6.1 Momento para solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo.

Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, el cliente puede solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los doce (12) días posteriores al envío de un aviso por escrito de la interrupción del servicio por parte de la Ciudad, un administrador de la ciudad revisará la solicitud. Las decisiones de la ciudad con respecto a las extensiones y otros arreglos de pago alternativos son definitivas y no están sujetas a apelación ante el Concejo Municipal.

6.2 Extensión. Si la Ciudad lo aprueba, el pago de un saldo impago de un cliente puede extenderse temporalmente por un período que no exceda los seis (6) meses posteriores al vencimiento original del saldo. El Administrador de la Ciudad o la persona designada determinarán, a su discreción, durante cuánto tiempo se proporcionará una extensión al cliente. El cliente deberá pagar el saldo total impago en la fecha establecida por la Ciudad y deberá mantenerse al día con todos los cargos por servicios de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. La fecha de pago extendida se establecerá por escrito y se le proporcionará al cliente.

6.3 Programa de pago alternativo o amortización. Si la Ciudad lo aprueba, un cliente puede pagar su saldo impago de conformidad con un programa de pago alternativo o una amortización que no excederá de doce (12) meses, según lo determine el Administrador de la Ciudad o la persona designada, a su discreción. Si se aprueba, un programa de pago alternativo puede permitir pagos de suma global periódicos que no coincidan 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. Si se aprueba la amortización, el saldo impago se dividirá por el número de meses en el período de amortización, y ese monto se agregará a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que esté completamente pagado. Durante el período del programa de pago alternativo o la amortización, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El calendario alternativo de pago o amortización y los montos adeudados se establecerán por escrito y se le proporcionarán al cliente.

6.4 Incumplimiento. Si un pago original tiene un atraso de al menos sesenta (60) días y un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo no puede: (a) pagar sus cargos impagos antes de la fecha de pago extendida; o

(b) pagar cualquier monto adeudado en virtud de un programa de pago alternativo o programa de amortización, luego la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del 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.

6.5 Reducciones o exenciones de pago. En estos momentos no hay reducciones o exenciones de los cargos del servicio de agua disponibles.

7. **Programas específicos para clientes de bajos ingresos.**

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

- (a) Limitará 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 estos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor de la Oficina de Estadísticas Laborales para todos los consumidores urbanos (Consumer Price Index for All Urban Consumers, CPI-U) a partir del 1 de enero de 2021.
- (b) Exonerará los cargos por intereses de facturas morosas una vez cada 12 meses. La Ciudad aplicará la exención a cualquier cargo por intereses que no se haya pagado en el momento de la solicitud del cliente.

7.2 Calificaciones. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal si: (a) algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria/Programa de Pago Suplementario del Estado, 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.

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

8.1 Pertinencia. Esta Sección 8 se aplicará solo cuando el dueño de la propiedad, el propietario, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial figuren como el cliente registrado y se le haya emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio de agua debido a la falta de pago.

8.2 Acuerdo con los términos y condiciones de servicio de la ciudad. La Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada

ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos de la Ciudad. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden 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 interrumpir selectivamente el servicio para aquellos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las normas y reglamentos de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

8.3 Verificación del alquiler. Para ser elegible para convertirse en un cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno 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.

8.4 Métodos de establecer crédito. Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con la Ciudad, la residencia y el comprobante de pago inmediato del alquiler por ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

9. **Lenguaje para ciertos avisos por escrito.** Todos los avisos por escrito de conformidad con la Política de la Sección 4 se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más personas dentro del área de servicio de la Ciudad.

10. **Otros remedios.** Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede buscar cualquier otro remedio disponible por ley o equidad por falta de pago de los cargos del servicio de agua, que incluyen, entre otros: asegurar cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o una acción legal, o remitir el monto impago a recolección de deudas. En 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 e intereses acumulados.

11. **Interrupción del servicio de agua por violaciones de otra índole.** La Ciudad se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, normas o regulaciones de la Ciudad que no sean montos impagos.