

# **PÓLIZA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL**

**Adoptado por el Concejo Municipal de la Ciudad de Coachella el  
24 de Junio de 2020**

1. **Aplicación de la Póliza.** Aplicación de la Póliza. Esta Póliza sobre la Interrupción del Servicio de Agua Residencial (esta “Póliza”) se aplicará a todas las cuentas de la Ciudad para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta de servicio no residencial. En la medida en que esta Póliza entre en conflicto con cualquier otra regla, regulación o póliza de la Ciudad, esta Póliza prevalecerá.

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 (760) 398-2702. Los clientes también pueden visitar el mostrador de Servicio al Cliente de la Ciudad en persona de Lunes a Jueves, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., excepto durante días festivos de la Ciudad.

3 **Procedimientos de facturación.** Los cargos por el 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 se vencen y deben ser pagadas [diez (10) días] después de que la Ciudad las envíe por correo. Las facturas no pagadas dentro de dicho período se consideran morosas.

4 **Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago.** Si una factura está en mora durante al menos sesenta (60) días, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua en la dirección del servicio.

4.1 Aviso por escrito al cliente. La Ciudad proporcionará un aviso por correo al cliente registrado al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso contendrá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto de la morosidad;
- (c) la fecha antes de la cual se debe hacer el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento mediante el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o apelación en relación con el servicio o los cargos;
- (e) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un arreglo de pago alternativo, que puede incluir una extensión, amortización, calendario de pago alternativo o reducción de pago;
- (f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (g) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un arreglo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

#### 4.2 Notificación por escrito a los ocupantes o inquilinos.

(a) La Ciudad también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección del servicio al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio de agua en las siguientes circunstancias: la Ciudad proporciona servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o campamento de trabajo agrícola y el propietario, administrador u operador es el cliente registrado; o (2) la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio. El aviso estará dirigido al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 anterior, 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.

(b) Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, administrador u operador es el cliente registrado, la Ciudad tomará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso escrito colocado en la puerta de cada unidad residencial por lo menos quince (15) días antes de la terminación, que la cuenta está en mora y que el servicio se cancelará en una fecha especificada en la noticia. 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 qué deben hacer los ocupantes para evitar la terminación o el restablecimiento del servicio; el costo mensual estimado del servicio; el título, dirección y número de teléfono de un representante de la Ciudad que pueda ayudar a los ocupantes a continuar con el servicio; y la dirección o número de teléfono de un proyecto de servicios legales calificado que haya sido recomendado por el colegio de abogados del condado local. 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 Aviso en persona o por teléfono. La Ciudad también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente registrado o la persona adulta que viva en las instalaciones del cliente en persona o por teléfono al menos siete (7) días antes de la interrupción del servicio. La Ciudad ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta Póliza y discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de una extensión u otro arreglo de pago.

4.4 Publicación del Aviso en la Dirección de Servicio. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o una persona adulta que vive en la dirección del servicio en persona o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de interrupción inminente del servicio residencial y una copia de esta Póliza. en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso y la copia de esta Póliza se dejarán en la residencia por lo 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 monto de la morosidad;
- (c) la fecha antes de la cual se debe hacer el pago o los arreglos de pago 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 arreglo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

4.5 Circunstancias en las que 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 en virtud de la Sección 5.1 a continuación;
- (b) Durante la tramitación de una apelación ante el Concejo Municipal en virtud de la Sección 5.3 a continuación; o
- (c) Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente está sujeto a una extensión, amortización, cronograma de pago alternativo o reducción aprobado por la Ciudad en virtud de la Sección 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

4.6 Circunstancias en las que no se interrumpirá el servicio a través de un medidor maestro. Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

(a) Cuando la deuda del cliente se debe a otra agencia pública, o cuando la obligación representada por la cuenta atrasada o la deuda se incurrió con cualquier agencia pública que no sea el servicio de agua de la Ciudad;

(b) Si una cuenta morosa se relaciona con otra propiedad que el cliente posee, administra u opera;

(c) Si un funcionario de salud pública o de construcción certifica que la terminación resultaría en una amenaza significativa para la salud o la seguridad de los ocupantes residenciales o del público.

4.7 Circunstancias médicas y financieras especiales en las que no se suspenderán los servicios.

- (a) La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las condiciones siguientes:
  - (i) 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 brinda servicio residencial;
  - (ii) El cliente demuestra que él o ella es económicamente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal 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 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 entrar en un acuerdo de pago alternativo, incluyendo una extensión, amortización, calendario de pago alternativo o reducción de pago con respecto a los cargos morosos.
- (b) Para cualquier cliente que cumpla 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; (2) amortización del saldo insoluto; (3) un programa de pago alternativo; o (4) un pago reducido. El Director de Finanzas de la Ciudad seleccionará el arreglo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y la documentación proporcionada por el cliente, así como las necesidades de pago de la Ciudad.
- (c) El cliente es responsable de demostrar que las condiciones en la subsección (a) se han cumplido. Al recibir la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de los siete (7) días y: (1) notificará al cliente sobre el arreglo de pago alternativo seleccionado por la Ciudad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese arreglo alternativo; (2) solicitar información adicional al cliente; o (3) notificar al cliente que él o ella

no cumple con las condiciones de la subsección (a).

- (d) La Ciudad puede discontinuar el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un arreglo de pago alternativo bajo 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 cantidad amortizada adeudada según el programa de amortización; (c) pagar cualquier monto adeudado según un programa de pago alternativo; (d) pagar el monto del pago reducido antes de su fecha de vencimiento; o (e) para pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado 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.

4.8 Hora de Interrupción del Servicio. La Ciudad no discontinuará 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.

4.9 Restauración del Servicio. Los clientes cuyo servicio de agua haya sido discontinuado 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, 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 lo requiere la Ciudad.

## **5. Procedimientos para Impugnar o Apelar una Factura.**

5.1 Plazo para iniciar una denuncia o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el monto de una factura dentro de los cinco (5) días de recibir una factura en disputa. Para los fines de esta Sección 5.1 únicamente, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días después del envío por correo.

5.2 Revisión por Ciudad. Una queja o solicitud de investigación oportuna deberá ser revisada por un administrador de la Ciudad, quien deberá proporcionar una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión, amortización, programa de pago alternativo o reducción de pago según la Sección 6. La Ciudad puede, a su discreción, revisar quejas inoportunas o solicitudes de investigación; sin embargo, dichas quejas o solicitudes no están sujetas a apelación.

5.3 Apelación al Ayuntamiento. Cualquier cliente cuya queja oportuna o solicitud de investigación de conformidad con esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa puede apelar la determinación ante el Concejo Municipal presentando una notificación de apelación por escrito ante el Secretario Municipal

dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la decisión de la Ciudad. envío de su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario de la Ciudad fijará el asunto para que se escuche en una próxima reunión del Concejo Municipal y le enviará por correo 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 Concejo Municipal será definitiva.

## **6 Extensiones y otros arreglos de pago alternativos.**

6.1 Plazo 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 arreglo de pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío por correo de una notificación por escrito de la interrupción del servicio por parte de la Ciudad, la solicitud será revisada por un administrador de la Ciudad. 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 cliente de su saldo impago puede extenderse temporalmente por un período que no exceda los seis (6) meses después del vencimiento original del saldo. El Director de Finanzas de la Ciudad determinará, a su discreción, por cuánto tiempo se otorgará una extensión al cliente. El cliente deberá pagar el saldo total pendiente de pago en la fecha establecida por la Ciudad y debe permanecer al día con todos los cargos por servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. La fecha de pago extendida se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente.

6.3 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 de la Ciudad, a su discreción. Si se aprueba la amortización, el saldo impago se dividirá por la cantidad 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 que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El programa de amortización y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

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

65 Reducción de pago. La Ciudad se ha asociado con United Way of the Desert para brindar asistencia a los clientes que necesitan ayuda para pagar su factura de agua. Para aplicar; llame a United Way of the Desert al (760) 323-2731 para programar una cita. Para información general sobre el programa visite <https://www.coachella.org/Home/ShowDocument?id=3373>

66 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de pago en virtud de esta Sección 6 y no: (1) paga los cargos impagos antes de la fecha de prórroga; (2) paga una cantidad adeudada según un programa de amortización; (3) paga un monto adeudado según un programa de pago alternativo; o (4) paga un monto de pago reducido antes de la fecha de vencimiento, entonces la Ciudad puede cancelar el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado 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.

## **7. Programas Específicos para Clientes de Bajos Ingresos.**

7.1 Límites de la tarifa 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 de pobreza federal, la Ciudad:

- (a) Limitará las tarifas de reconexión durante el horario normal de funcionamiento a cincuenta dólares (\$50), y durante el horario no operativo a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites solo se aplicarán si las tarifas de reconexión de la Ciudad superan estos montos. 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 2021.
- (b) Renunciara a los cargos por intereses sobre 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 por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si: (a) cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/ Programa Estatal de Pago Suplementario, o Programa Especial de Nutrición Suplemental 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. Trámites para que los Ocupantes o Inquilinos se conviertan en Clientes de la Ciudad.**

8.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará solo cuando el dueño de la

propiedad, arrendador, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figure como cliente registrado y se le haya emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio de agua debido a la falta de pago.

82 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 son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible para la Ciudad, de selectivamente discontinuar el servicio a 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.

83 Verificación de Tenencia. Para ser elegible para convertirse en 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 arrendador, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, 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.

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

85 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 el 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 Terceras Personas Para 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 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 por correo la notificación al tercero designado al menos diez (10) días antes de la terminación del servicio. Para participar, el cliente debe enviar una solicitud de notificación a terceros en un formulario provisto por la Ciudad y debe incluir el consentimiento por escrito del tercero designado. El servicio de notificación no obliga al tercero a pagar los cargos vencidos, ni impide o

retrasa la terminación del servicio.

10. **Lenguaje para Ciertas Notificaciones Escritas.** Todos los avisos escritos en virtud de la Sección 4 y la Sección 6.6 de esta Póliza se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10 %) o más de personas dentro del área de servicio de la Ciudad.
11. **Otros remedios.** Además de la discontinuación del servicio de agua, la Ciudad puede buscar otros remedios disponibles en la ley o la equidad por falta de pago de los cargos del servicio de agua, que incluyen, entre otros: asegurar los montos atrasados mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, presentación de un reclamo o acción legal, o remitir la cantidad impagada a cobranzas. 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 los abogados y los intereses acumulados.
12. **Descontinuación 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, normas o reglamentos de la Ciudad que no sean la falta de pago.
13. **Tarifas y cargos incurridos.** Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Póliza, todas las tarifas y cargos incurridos por un cliente en virtud de cualquier otra regla, regulación o Política de la Ciudad, incluidos, entre otros, los cargos morosos, serán exigibles y pagaderos según se establece en la misma.
14. **Decisiones del personal de la ciudad.** Cualquier decisión que pueda tomar el Director de Finanzas de la Ciudad bajo esta Póliza puede ser tomada por su designado.