

# Ciudad de Del Mar

## Políticas y procedimientos administrativos

309	<b>Suspensión de los Servicios Residenciales de Agua</b>	<b>FECHA DE ADOPCIÓN:</b>	6 DE ABRIL DE 2020
		<b>FECHA REVISADA:</b>	
		<b>PÁGINAS:</b>	1 DE 5

### I. OBJETIVO

Esta política se ha establecido para adherirse a las leyes relativas a la interrupción del servicio de agua para los clientes residenciales debido a la falta de pago de su factura de agua según lo establecido por el Código de Gobierno Sección 60370 et seq. y el Código de Salud y Seguridad Sección 116900 et seq. (California Senate Bill 998).

### II. ALCANCE

Esta política rige todas las facturas del servicio de agua residencial calculadas y entregadas por la Ciudad que se encuentren en estado de morosidad y programadas para ser descontinuadas.

### III. PROCEDIMIENTO

#### 1. Cuentas Morosas

1.1. Los cargos por servicio de agua son pagaderos a la Ciudad una vez cada dos meses o con la frecuencia que determine la Ciudad. Todas las facturas por el servicio de agua vencen el 5<sup>th</sup> día del mes siguiente a la fecha de la factura, que no es menos de 19 días a partir de la fecha de envío. Las facturas que no se paguen en dicho plazo se considerarán morosas y se les aplicará una tasa de demora del 10%. Una vez recibida la factura, se pueden solicitar acuerdos de pago hasta el momento de la interrupción en el día 60<sup>th</sup> después de la fecha de vencimiento de la factura (véase la sección 2 para estas alternativas).

1.2. Cuando una cuenta se convierta en morosa, ocurrirá lo siguiente:

- A. El día siguiente a la fecha de vencimiento, se enviará por correo un aviso recordatorio al cliente registrado. Este aviso indicará que el pago está atrasado, y que la Ciudad evaluó un cargo por mora.
- B. El 15 día después de la fecha de vencimiento de la factura, se realizará un segundo intento de notificación basado en el/los número(s) de teléfono y correos electrónicos en el archivo informando al cliente de que su cuenta está en un estado moroso y que el cliente puede solicitar una copia de esta política.
- C. En el día 30 después de la fecha de vencimiento de la factura, se entrega en mano un aviso en la dirección de servicio informando al ocupante (s) que el servicio será interrumpido en 30 días debido a la falta de pago de la factura del agua y una cuota de \$25 de colgador de puerta se evalúa a la cuenta.
- D. En el día 45 después de la fecha de vencimiento de la factura, una llamada telefónica y/o correo electrónico se envía a él/los número(s) de teléfono y correos electrónicos en el archivo informando al cliente que su cuenta está todavía en un estado delinciente y el servicio de agua se interrumpirá si sigue sin pagar.

# Ciudad de Del Mar

## Políticas y procedimientos administrativos

309	Suspensión de los servicios residenciales de agua	FECHA DE ADOPCIÓN:	6 DE ABRIL DE 2020
		FECHA REVISADA:	
		PÁGINAS:	2 DE 5

- E. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente por teléfono, un aviso urgente se publicará de nuevo en la propiedad en el día 53 después de la fecha de vencimiento de la factura con una copia de esta Política, y una cuota de \$25 para colgador de puerta se evaluará a la cuenta.
- F. En el día 60 después de la fecha de la factura, la Ciudad interrumpirá el servicio de agua por falta de pago.

### 2. Circunstancias en las Que No Se Interrumpirá el Servicio de Agua

2.1 La Ciudad no interrumpirá el servicio mientras el pago de un cliente esté bajo un arreglo de pago aprobado por la Ciudad, y el cliente siga cumpliendo con el arreglo de pago aprobado. Antes de los 60 días después de la fecha de vencimiento de la factura, la ciudad puede aprobar un acuerdo de pago para un saldo pendiente con el requisito de que todas las facturas de agua posteriores deben mantenerse al día, mientras que el acuerdo de pago está en vigor. Si un cliente incumple un acuerdo de pago aprobado por la ciudad o no paga las facturas de agua posteriores mientras el acuerdo de pago está en vigor, la ciudad puede interrumpir el servicio de agua después de publicar un aviso final de la intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio.

2.2 Además, la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las condiciones siguientes:

A. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta un certificado de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua pondría en peligro la vida o supondría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones; Y

B. El cliente es financieramente incapaz de pagar dentro de un ciclo de facturación normal. Esto puede demostrarse mediante:

1) Demostrar que alguien en el hogar es beneficiario de uno de los siguientes programas:

- CalWorks
- Asistencia general CalFresh
- Medi-Cal
- Ingresos de Seguridad Suplementaria / Programa de Pagos Suplementarios del Estado
- Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Lactantes y Niños de California

2) O declarar bajo pena de perjurio que los ingresos familiares son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza; Y

## Ciudad de Del Mar

### Políticas y procedimientos administrativos

309	<b>Suspensión de los servicios residenciales de agua</b>	<b>FECHA DE ADOPCIÓN:</b>	6 DE ABRIL DE 2020
		<b>FECHA REVISADA:</b>	
		<b>PÁGINAS:</b>	3 DE 5

- C. El cliente está dispuesto a llegar a un acuerdo de pago con respecto a los cargos en mora.  
Para los clientes que cumplan todas las condiciones anteriores, la Ciudad ofrecerá un acuerdo de pago al cliente.

El cliente es responsable de demostrar que se cumplen las condiciones anteriores. Una vez recibida la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación en un plazo de 7 días y: (1) solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en el acuerdo de pago; (2) solicitará información adicional al cliente; o (3) notificará al cliente que no cumple las condiciones anteriores.

La Ciudad puede discontinuar el servicio de agua si un cliente a quien se le ha concedido un arreglo de pago bajo esta sección falla en hacer cualquiera de lo siguiente por 60 días o más: (a) hacer pagos a tiempo por cualquier cantidad debida bajo el arreglo de pago o (b) hacer pagos a tiempo por sus cargos actuales por el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de la intención de interrumpir el servicio en un lugar destacado y visible en la dirección del servicio al menos 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio. La notificación final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

- 2.4 Impugnación de una factura de agua - Todo cliente que desee presentar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos que figuran en una factura deberá hacerlo en un plazo de 10 días a partir de la recepción de la factura. Únicamente a efectos de este apartado, se considerará que el cliente ha recibido la factura 10 días después de su envío. Cualquier queja o solicitud de este tipo debe hacerse por escrito y presentarse en el Departamento de Finanzas. La revisión será llevada a cabo por el Administrador de la Ciudad e incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una prórroga u otro acuerdo de pago satisfactorio para la Ciudad. El Ayuntamiento podrá, a su discreción, revisar las quejas o solicitudes de investigación presentadas fuera de plazo; no obstante, dichas quejas o solicitudes no podrán ser objeto de recurso. Mientras se encuentre en proceso de revisión, la cuenta no incurrirá en recargos o penalizaciones por demora hasta que se complete la revisión y la determinación se comunicará al cliente por escrito.
- 2.5 Apelación de Determinación - Cualquier cliente cuya queja oportuna o petición para una investigación conforme a la Sección 2.4 ha resultado en una determinación adversa por el Director de la Ciudad puede apelar la determinación al Concilio de la Ciudad archivando un aviso escrito de apelación con el Director de Servicios Administrativos/Secretario de la Ciudad dentro de 7 días hábiles del envío por correo de la Ciudad de su determinación. Al recibir la notificación de apelación, el Director de Servicios Administrativos/Secretario Municipal fijará el asunto para ser escuchado en una próxima Reunión del Concejo y enviará por correo al cliente una notificación por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos 10 días antes de la reunión. La decisión del Consejo será definitiva. Si el Consejo determina que la reclamación del cliente no está justificada, se abonará el importe total adeudado en el plazo de tres (3) días hábiles. Si el Consejo determina que la reclamación del cliente es válida, las correcciones se efectuarán en la oficina de la Ciudad en un plazo de 5 días hábiles. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua mientras esté pendiente una apelación.

# Ciudad de Del Mar

## Políticas y procedimientos administrativos

309	<b>Suspensión de los servicios residenciales de agua</b>	<b>FECHA DE ADOPCIÓN:</b>	6 DE ABRIL DE 2020
		<b>FECHA REVISADA:</b>	
		<b>PÁGINAS:</b>	4 DE 5

2.6 En una situación de arrendador-inquilino en la que la Ciudad ha emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio por falta de pago, los ocupantes pueden solicitar el servicio de agua de conformidad con la Sección 4 de esta Política.

### 3. Restablecimiento del Servicio de Agua

3.1 El servicio de agua puede restablecerse, con una tarifa de reconexión de cincuenta dólares (\$50), durante el horario laboral habitual y los costes reales de mano de obra y vehículo (que no superen los \$150) para la reconexión fuera del horario laboral, una vez efectuado el pago íntegro de una de las siguientes formas:

A. El pago se realiza en la Oficina Municipal.

B. El pago se realiza en línea y se proporciona un número de confirmación, y el pago es verificado por la Ciudad.

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

4.1 Esta sección sólo se aplica cuando un propietario, arrendador, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figura como cliente registrado y se le ha emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio de agua por falta de pago.

4.2 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, incluyendo los requisitos de depósito. Sin embargo, si uno o más ocupantes están dispuestos a 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 a los ocupantes que no han cumplido con los requisitos de las normas y reglamentos de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición sólo de los ocupantes que han cumplido con esos requisitos.

4.3 Para tener derecho a convertirse en cliente sin pagar el importe adeudado de la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente de la cuenta morosa registrado es o era el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento, contrato de 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.

### 5. Otras Disposiciones

5.1 Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede recurrir a cualquier otro remedio disponible para la falta de pago de los cargos por servicio de agua, incluyendo pero no limitado a: asegurar las cantidades en mora mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de una reclamación o acción legal, o la remisión de la cantidad no pagada a las colecciones más los honorarios aplicables.

5.2 La Ciudad se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación de las políticas, normas o reglamentos de la Ciudad que no sea la falta de pago.

## Ciudad de Del Mar

### Políticas y procedimientos administrativos

<b>309</b>	<b>Suspensión de los servicios residenciales de agua</b>	<b>FECHA DE ADOPCIÓN:</b>	6 DE ABRIL DE 2020
		<b>FECHA REVISADA:</b>	
		<b>PÁGINAS:</b>	5 DE 5

#### IV. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si el cliente tiene alguna pregunta o necesita ayuda con la factura del agua, puede ponerse en contacto con el servicio municipal de aguas en el teléfono (858) 755-9354 o en la dirección [finance@delmar.ca.us](mailto:finance@delmar.ca.us). Los clientes también pueden visitar el mostrador del Ayuntamiento en persona de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., excepto los días festivos de la ciudad.