



CIUDAD DE HOLLISTER

327 Fifth Street • Hollister, CA 95023 • Teléfono 831-636-4301 • Fax 831-636-4369

Ciudad de Hollister Política de Desconexión del Agua (Proyecto de ley del Senado No. 998)

Propósito / Antecedentes:

De conformidad con la Ley de Protección contra la Desconexión del Agua del Estado de California (Proyecto de Ley del Senado No. 998), la Ciudad de Hollister desarrolló esta política por escrito con respecto a la desconexión del servicio residencial por falta de pago (en adelante, la "Política de Desconexión del Agua"). Esta política describe los procedimientos administrativos de la Ciudad de Hollister para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la desconexión del servicio. Esta política estará disponible para el público en el sitio web de la Ciudad de Hollister. Los residentes que deseen analizar las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua debido a la falta de pago bajo los términos de esta política pueden comunicarse con la Ciudad de Hollister por teléfono al (831) 636-4301.

Texto de política:

Como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, la Ciudad de Hollister se rige por el Proyecto de Ley del Senado No. 998 para proporcionar y mantener una política escrita de Desconexión del Agua.

Cuenta morosa:

Se aplicará una multa del 10% a las facturas vencidas. Las facturas de servicios públicos, incluidos los cargos por servicios y multas, deben pagarse en el momento de la presentación y se convertirán en morosas si no se pagan en o antes de la "Fecha de vencimiento" impresa en el frente de la factura de servicios públicos. Las siguientes reglas se aplicarán al cobro de cuentas morosas:

1. Cuenta morosa con un saldo pequeño:

Cualquier saldo en mora en una factura de \$50 (cincuenta dólares) o menos puede trasladarse y agregarse al próximo período de facturación sin que se le cobre un cargo por pago atrasado o incurrir en una acción de cobro adicional.

2. Aviso de morosidad:

Cuando una factura esté morosa durante 60 días, la fecha de vencimiento y cualquier recargo se mostrarán de manera destacada en la factura. La Ciudad de Hollister le dará al

titular de la cuenta o entidad responsable del pago de la factura (en adelante, el "cliente") un aviso de morosidad que indique que el servicio de agua será desconectado después de sesenta (60) días de impago. El aviso de morosidad 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 una segunda notificación a la dirección del servicio y se dirigirá al "Ocupante". La Ciudad de Hollister no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto que no se haya mantenido actualizado por parte del cliente.

3. Primer aviso de desconexión:

La Ciudad de Hollister no desconectará el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días. La Ciudad de Hollister le dará al cliente un primer aviso de desconexión no menos de siete (7) días hábiles antes de la suspensión del servicio por falta de pago. El primer aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección del servicio son diferentes, también se enviará un aviso a la dirección del servicio y se dirigirá al "Ocupante". El primer aviso de desconexión por escrito incluirá:

- Nombre y dirección del cliente.
- Monto vencido.
- Fecha límite de pago para evitar la suspensión del servicio.
- Descripción del proceso para solicitar un acuerdo de pago alternativo.
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura.
- Número de teléfono de la ciudad y el enlace web a la política de cobro por escrito de la Ciudad.

a) Aviso a inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia con medidor individual

La Ciudad de Hollister hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes, mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está atrasada y sujeta a desconexión al menos diez (10) días antes de que el servicio de agua sea desconectado. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en cliente de la Ciudad de Hollister sin que se le exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la dirección. Para que se renuncie a la cantidad adeudada en la cuenta morosa, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de un contrato de alquiler o prueba de propiedad.

b) Aviso a inquilinos/ocupantes en un complejo de múltiples unidades servido a través de un medidor maestro

La Ciudad de Hollister hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes de cada residencia, mediante un aviso por escrito (es decir, colgador de puerta) en cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté vencida y esté sujeta a desconexión al menos quince (15) días antes de que el servicio de agua sea

desconectado. Si no es razonable o factible publicar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad de Hollister publicará dos copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la(s) estructura(s).

El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en clientes de la Ciudad de Hollister sin que se le exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la dirección o direcciones atendidas por el medidor maestro. El aviso proporcionará la información de contacto de servicio al cliente de la Ciudad de Hollister. La Ciudad de Hollister pondrá el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes si uno o más de los inquilinos/ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción de la Ciudad de Hollister, o si hay un medio físico legalmente disponible para la Ciudad de Hollister, la Ciudad de Hollister puede terminar selectivamente el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos para el servicio.

Si el primer aviso de desconexión por escrito es devuelto por correo como no entregable, la Ciudad de Hollister hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción por falta de pago.

4. Aviso de cuarenta y ocho horas:

La Ciudad de Hollister hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente 48 horas (cuarenta y ocho horas) antes de la desconexión del servicio de agua debido a la falta de pago. El medio de notificación será por teléfono o contacto personal. Si dicha notificación no se puede realizar por teléfono o contacto personal, se le enviará un aviso por correo o se publicará en las instalaciones.

5. Fecha límite para la desconexión:

a Ciudad de Hollister debe recibir todos los pagos por los cargos atrasados por servicios de agua y tarifas asociadas a más tardar a las 4:30 p.m., en la fecha especificada en el aviso de desconexión por escrito.

6. Desconexión del servicio de agua por falta de pago:

De conformidad con esta política y después de proporcionar un aviso; si el pago no se recibe en la fecha de vencimiento indicada en dicho aviso, la Ciudad de Hollister le cobrará al cliente una tarifa por morosidad y el servicio de agua se desconectará apagando el medidor el miércoles siguiente a dicha fecha de vencimiento. Para reanudar o continuar el servicio que se ha desconectado debido a la falta de pago, el cliente debe pagar el monto mínimo adeudado en o antes de la hora indicada en el aviso de morosidad y desconexión.

Si el pago no se recibe dentro de los siete (7) días de la desconexión inicial, el medidor de agua será puesto en la posición de apagado y bloqueado.

Si el pago no se recibe dentro de los quince (15) días de la desconexión inicial, la cuenta estará sujeta a inactivación. La cuenta se puede volver a activar una vez que se haya recibido el pago del saldo completo; también puede ser requerido un nuevo depósito.

El personal de la Ciudad de Hollister que responde a las llamadas de servicio no podrá cobrar los pagos, pero indicará a los clientes que se comuniquen con la Ciudad de Hollister por teléfono al 831-636-4301 antes del mediodía del siguiente día hábil.

7. Restablecimiento del servicio fuera del horario comercial:

La Ciudad de Hollister trabajará para volver a conectar el servicio lo antes posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular posterior al pago. El servicio de agua activado por cualquier persona que no sea el personal de la Ciudad de Hollister o sin la autorización previa de la Ciudad de Hollister puede estar sujeto a multas, cargos adicionales o tarifas. Cualquier daño que ocurra como resultado de una restauración no autorizada del servicio será responsabilidad del cliente.

El servicio no será restablecido después del horario comercial habitual o después de la hora indicada en el aviso de morosidad y desconexión.

El personal de la Ciudad de Hollister que responde a las llamadas de servicio no podrá cobrar los pagos, pero indicará a los clientes que se comuniquen con la Ciudad de Hollister por teléfono al 831-636-4301 antes del mediodía del siguiente día hábil.

8. Renuncia al recargo por demora:

A solicitud del cliente, la Ciudad de Hollister no aplicará el recargo por demora si existen circunstancias atenuantes y si el cliente no ha recibido un recargo por demora en los últimos doce (12) meses.

9. Facturas en disputa:

Los clientes pueden disputar una factura contactando a la Ciudad de Hollister. Una petición para apelar una factura de agua puede enviarse por correo a 327 Fifth Street, Hollister CA 95023, o enviarse por correo electrónico a hollisterbilling@hollister.ca.gov antes de la fecha de vencimiento que figura en el aviso de morosidad. El servicio residencial no será desconectado mientras haya una apelación pendiente.

Si la Ciudad de Hollister niega una petición de apelación dentro de plazo, el cliente puede apelar dicha decisión presentando un aviso de apelación por escrito ante la oficina del Secretario de la Ciudad dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha en que la Ciudad envió por correo su determinación. La Ciudad de Hollister designará un oficial de audiencia y le enviará al cliente un aviso por escrito para incluir la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la fecha de la audiencia. El oficial de audiencias emitirá una decisión por escrito. El Consejo Municipal tomará una acción final basada en la decisión del oficial de audiencia y cualquier otra información en el registro. La decisión del Consejo Municipal es definitiva.

10. Arreglos de pago alternativos:

En cualquier momento antes de la fecha de finalización del servicio indicada en el primer aviso de desconexión, los clientes que no puedan pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal pueden solicitar un acuerdo/contrato de pago alternativo, como se describe en la sección 116910 del Código de Salud y Seguridad. Excepto para clientes calificados, como se describe en la Sección 5, queda a discreción de la Ciudad otorgar un acuerdo/contrato de pago alternativo y determinar los términos de dicho acuerdo/contrato. Los arreglos de pago alternativos deben ser por escrito y firmados por el cliente. El cliente deberá realizar un pago del veinte (20) por ciento de su saldo pendiente antes de celebrar un acuerdo de pago alternativo con la Ciudad de Hollister.

Una opción para un acuerdo de pago alternativo es un contrato de amortización, que amortizará el saldo pendiente restante en pagos iguales durante un período que no exceda los doce (12) meses a partir de la fecha de vencimiento original de la factura. Los pagos amortizados serán pagaderos y adeudados con la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del acuerdo/contrato de pago y mantenerse al día con todos los cargos nuevos y futuros.

No se otorgarán acuerdos/contratos de pago alternativos adicionales a un cliente que actualmente tenga un acuerdo/contrato de pago. Si un cliente rompe un acuerdo/contrato de pago alternativo, dicho acuerdo/contrato quedará nulo y el saldo total del contrato vencerá de inmediato. El cliente no será elegible para otro acuerdo/contrato de pago durante doce (12) meses a partir de la fecha del acuerdo/contrato roto.

11. Desconexión al cliente en un acuerdo de pago alternativo:

La Ciudad de Hollister no desconectará el servicio de agua por falta de pago si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo, a menos que:

1. El cliente no cumple con el acuerdo de pago alternativo otorgado durante al menos sesenta (60) días; o
2. Mientras realiza el acuerdo de pago alternativo otorgado, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante al menos sesenta (60) días.

Antes de suspender el servicio de agua a un cliente con un acuerdo de pago alternativo, la Ciudad de Hollister publicará un aviso final de su intención de desconectar el servicio. Este aviso se publicará en un lugar destacado y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la desconexión del servicio. Este aviso no otorgará al cliente derecho a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad de Hollister.

12. Aviso de desconexión de la disposición de cheque o pago ACH devuelto:

Al recibir un cheque o pago ACH devuelto por el servicio de agua u otros cargos, la Ciudad de Hollister impondrá una tarifa municipal de \$25.00 (veinticinco dólares) y una tarifa bancaria de \$25.00 (veinticinco dólares) y considerará la cuenta no pagada. La Ciudad de Hollister hará un esfuerzo razonable y de buena fe para proporcionar un aviso de cortesía de 48 horas de suspensión del servicio debido a un cheque devuelto. Los medios de notificación serán en forma de colgador de puerta. Las cuentas de los clientes pueden ser designadas para recibir notificaciones por mensaje de texto si el cliente lo solicita.

El servicio de agua se desconectará si el monto del cheque o ACH devuelto y las tarifas bancarias y municipales no se pagan en la fecha especificada en el aviso de suspensión o antes. Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y para pagar el cargo por cheque devuelto deben pagarse en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

Si un cliente presenta un cheque no negociable como pago para evitar o restaurar un servicio de agua desconectado anteriormente, no se dará aviso de suspensión en 48 horas en este caso y la Ciudad de Hollister puede desconectar el servicio de inmediato sin notificarlo.

Cualquier cliente que emita un cheque no negociable como pago para prevenir o restaurar el servicio de agua deberá pagar en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados para restaurar el servicio y no se permitirá ningún pago futuro en forma de cheque por un período de tres (3) meses a partir de la fecha del pago devuelto.

13. Informe anual de servicios desconectados:

La Ciudad de Hollister informará sobre el número de desconexiones anuales del servicio residencial por falta de pago en el sitio web de la Ciudad de Hollister y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.