

POLIZA DE LA CIUDAD DE HUNTINGTON BEACH SOBRE LA SUSPENSION DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. Aplicación de la Póliza. La presente Póliza sobre la suspensión del servicio de agua residencial se aplicará a todas las cuentas de servicios municipales de la ciudad para el servicio de agua residencial, pero no será aplicada a ninguna cuenta no residencial. En caso de que esta póliza entre en conflicto con reglas, regulaciones, o pólizas de la ciudad, esta póliza prevalecerá.

2. Información de contacto. Para preguntas o asistencia con respecto a la factura de los servicios municipales del cliente, usted se puede comunicar con el personal de Servicio al Cliente de la Ciudad (ayuntamiento) al (714) 536-5919 de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:00 p. m. excepto en los días festivos. Los clientes también pueden acudir al mostrador de Servicio al Cliente de la Ciudad (ayuntamiento) en City Hall, 2000 Main Street, Huntington Beach, CA, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., excepto en los días festivos.

3. Depósito para el establecimiento y restablecimiento del servicio municipal.

- A. Los depósitos para los servicios municipales son establecidos por la ciudad (City Master Fee and Charges Resolutions)
- B. La Ciudad no requiere que un cliente presente su historial de crédito para abrir una nueva cuenta residencial de servicios municipales. Para establecer una nueva cuenta residencial de servicios municipales, el cliente deberá pagar el depósito establecido por el programa de la Ciudad. (City Master Fee and Charges Resolutions)
- C. La Ciudad reembolsara el depósito en el momento de abrir la cuenta para residentes de viviendas unifamiliares que presenten una carta de crédito de la compañía de utilidades ya sea de gas, agua o electricidad. La carta de crédito debe demostrar que el cliente ha recibido el servicio durante los últimos doce (12) meses consecutivos con no más de un (1) pago atrasado. Los depósitos se reembolsan en las cuentas establecidas de residentes de viviendas unifamiliares después de un (1) año de servicio con no más de un (1) pago atrasado.

4. Proceso de facturación. El servicio de agua está incluido en la factura de servicios municipales. La factura de servicios municipales incorpora cargos y tarifas por los servicios de agua, basura, alcantarillado, riego e incendios. Las facturas de servicios municipales se emiten alrededor de cada treinta (30) días. Todas se vencen y son pagaderas veintiocho (28) días después de la fecha de la factura. Todas las facturas de servicios municipales que no se paguen en su totalidad dentro de treinta (30) días a partir de la fecha de la factura serán morosas.

5. Suspensión del servicio de agua por falta de pago. Si una factura de servicios municipales se ha pasado por lo menos sesenta (60) días de la fecha establecida de pago, la Ciudad puede suspender el servicio de agua, siempre y cuando no se suspenda en las circunstancias establecidas en la sección 10.

6. Suspensión del servicio de agua, Paso 1: Aviso por escrito al cliente registrado; aviso del vencimiento. Inmediatamente después de los treinta (30) días de la fecha de cualquier factura morosa de servicios municipales, la Ciudad enviará una notificación por correo al cliente registrado que contenga la siguiente información:

- A. El nombre y la dirección del cliente.
- B. El total de la factura atrasada de servicios municipales.
- C. La fecha en la que debe efectuarse el pago para evitar cargos adicionales. Esta fecha será de por lo menos quince (15) días.
- D. El cliente puede solicitar una prórroga con la Ciudad que le permitirá pagar la cantidad vencida de la factura de servicios municipales durante un período de tiempo.
- E. El número de teléfono con el que el cliente puede recibir información adicional de la Ciudad.
- F. La oportunidad de que los ocupantes residenciales que son inquilinos de un propietario asuman la responsabilidad de pagar la factura de servicios municipales sin pagar la cantidad atrasada de acuerdo con la sección 16 de la Póliza de Agua de la Ciudad.

7. Suspensión del servicio de agua, Paso 2: Aviso de la suspensión del servicio de agua.

- A. Por lo menos quince (15) días antes de la suspensión del servicio de agua, la Ciudad colocará un "Aviso de suspensión inminente del servicio residencial" y una copia de esta Póliza en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso incluirá lo siguiente:
 - 1) El nombre y la dirección del cliente.
 - 2) El total de la factura atrasada de servicios municipales.
 - 3) La fecha de por lo menos quince (15) días después del aviso en la que se debe hacer el pago para evitar la suspensión del servicio de agua.
 - 4) La descripción del proceso para solicitar una prórroga.
 - 5) La oportunidad de que los ocupantes residenciales que son inquilinos de un propietario asuman la responsabilidad de pagar la factura de servicios municipales sin pagar la cantidad atrasada de acuerdo con la sección 16 de la Póliza de Agua de la Ciudad.
 - 6) El número de teléfono con el que el cliente puede solicitar una prórroga o recibir información adicional de la Ciudad.
 - 7) El personal de Servicio al Cliente de la Ciudad puede ser contactado al (714) 536-5919 de 8:30 a. m. a 4:00 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos, para ayudar a los ocupantes a continuar con el servicio de agua.
- B. Cuando la Ciudad suministre agua a través de un medidor principal en una estructura residencial de unidades múltiples, o en un parque de casas móviles, y el dueño, administrador u operador sea el cliente registrado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes de que es una cuenta morosa y de que el servicio de agua se suspenderá en la fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o práctico colocar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad pondrá dos (2) copias del aviso en cada área común accesible.

8. Circunstancias en las que no se suspenderá el servicio de agua residencial. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago de una factura de servicios municipales en las siguientes circunstancias:

- A. una apelación pendiente de una factura de servicios municipales disputada o una investigación de la Ciudad de una factura de servicios municipales en consonancia con la sección 13 presentada a continuación;
- B. cuando el cliente cumple con la prórroga de la deuda aprobada por la Ciudad en consonancia con la Sección 14; o
- C. cuando el residente ha asumido la responsabilidad de pagar la factura de los servicios municipales de su propietario de acuerdo con la sección 16.

9. Circunstancias en las que no se suspenderá el servicio de agua residencial a través de un medidor principal. Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor principal en una estructura residencial de unidades múltiples o en un parque de casas móviles, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pagos si un funcionario de salud pública o de construcción de la ciudad o del condado certifica que la cancelación de los servicios de agua resultaría en una amenaza considerable para la salud o la seguridad de los ocupantes residenciales o del público.

10. Circunstancias médicas y financieras especiales en las cuales no se suspenderán los servicios. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua si se cumplen todas las condiciones siguientes:

- A. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta una Solicitud de Circunstancias Especiales a la Ciudad.
- B. Como parte de la Solicitud, el solicitante proporciona una certificación de su doctor de atención primaria que declare que la cancelación del servicio de agua pondrá en riesgo la vida del solicitante o representará una amenaza grave para la salud y seguridad del solicitante.
- C. El solicitante demuestra que no tiene la capacidad financiera para pagar por el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación de la ciudad. Se considerará que el solicitante no tiene la capacidad financiera para pagar durante el ciclo de facturación normal si se cumplen los siguientes requisitos:
 - 1) 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 Estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños, o (ii) el solicitante declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es menor del doscientos (200) por ciento del nivel de pobreza federal; y
 - 2) el solicitante está dispuesto a entrar a un Acuerdo de Amortización en conformidad con la Sección 14.
- D. La Ciudad les ofrecerá la opción de amortizar el balance restante en conformidad con un Acuerdo de Amortización a todos los solicitantes que cumplan las condiciones mencionadas.

- E. El solicitante es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones de las subsecciones B y C. Cuando reciba la documentación del solicitante, la Ciudad la analizará dentro de siete (7) días y: (i) notificará al solicitante de la disponibilidad de un Acuerdo de Amortización y le pedirá que lo firme; (ii) solicitará información adicional del solicitante; o (iii) notificará al solicitante que no cumple con las condiciones en la subsección A.
 - F. La Ciudad puede suspender el servicio de agua si la persona que firmó el Acuerdo de Amortización en conformidad con esta sección falla en mantenerse al corriente del acuerdo. En tal caso, la Ciudad colocará un aviso final comunicando su intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio por lo menos siete (7) días antes de la discontinuación del servicio. La notificación final no dará derecho al cliente a investigación o revisión por parte de la Ciudad.
- 11. Día de la suspensión del servicio.** La Ciudad no suspenderá el servicio de agua debido a falta de pago durante los días sábado, domingo, día festivo legal, o en cualquier momento en que el ayuntamiento no esté abierto al público.
- 12. Restauración del servicio.** Los clientes cuyo servicio de agua ha sido suspendido pueden comunicarse con la Ciudad por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. Conforme a la sección 14.12.120(B) de HBCM, la restauración estará sujeta al pago completo de todas las facturas de servicios municipales pendientes, incluidos los cargos y las tarifas, los impuestos de los servicios públicos, los cargos de facturas atrasadas y las multas por pagos atrasados. Cuando se suspende el servicio de agua por pagos atrasados o una violación de la Ordenanza de la Ciudad, la Resolución o esta Póliza, el servicio no se restablecerá hasta que se hayan pagado una tarifa de suspensión, establecida por la Resolución de la Ciudad, y todo el total del balance debido de servicios municipales.
- 13. Procedimientos para impugnar o apelar una factura de servicios municipales.**
- A. Tiempo permitido para iniciar un reclamo o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar un reclamo o solicitar una investigación con respecto al balance de una factura de servicios municipales dentro de cinco (5) días de haber recibido la factura.
 - B. Revisión por parte de la Ciudad. La Ciudad revisará, de manera oportuna, el reclamo, la solicitud de investigación o la programación de una prórroga y le enviará al cliente su determinación por escrito. La Ciudad puede, a su discreción, revisar reclamos inoportunos, solicitudes de investigación o prorrogas; sin embargo, tales revisiones no estarán sujetas a una apelación.
 - C. Apelaciones de reclamos y solicitudes de investigación. Cualquier cliente cuya solicitud de investigación o reclamo en conformidad con esta sección haya tenido como resultado una decisión adversa puede apelar la determinación al Funcionario Principal de Finanzas presentando un aviso por escrito de la apelación dentro de los cinco (5) días de haber recibido la determinación adversa. Al recibir el aviso de la apelación, el Departamento de Finanzas programará el asunto para una audiencia del cliente con el Funcionario Principal de Finanzas y enviará por correo al cliente un aviso escrito con la hora y el lugar de la audiencia

por lo menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión del Funcionario Principal de Finanzas será final.

- D. Solo para propósitos de esta sección, los cinco (5) días para apelar una factura de servicios municipales comienzan cinco (5) días después de que la Ciudad envía la factura, y los cinco (5) días para apelar una decisión administrativa adversa al Funcionario Principal de Finanzas comienzan cinco (5) días después del envío de la decisión adversa. Sin embargo, en todos los casos, los cinco días en realidad comienzan inmediatamente después del envío por correo electrónico de la factura o la decisión adversa.

14. Solicitud de prórroga para facturas vencidas.

- A. Un cliente que no pueda pagar en su totalidad su factura de servicio municipal vencida puede solicitar una "progorra". Esto es un acuerdo que le permite al cliente continuar recibiendo el servicio de agua mientras paga con el tiempo el balance debido en su cuenta de servicios municipales.
- B. Un cliente puede solicitar una prórroga en cualquier momento después de recibir un aviso de vencimiento que declare que el cliente no ha pagado su factura municipal dentro de veintiocho (28) días de haber recibido la factura. El cliente no podrá solicitar una prórroga en ningún momento después de que pasen cinco (5) días desde la publicación del aviso de suspensión del servicio de agua en la dirección de servicio.
- C. Un cliente puede solicitar una prórroga tanto por teléfono o en persona usando el número de teléfono o la dirección de contacto en la sección 2.
- D. Un empleado de la Ciudad determinará si el pago del balance debido de un cliente puede extenderse temporalmente por un período que no exceda los seis (6) meses. El Funcionario Principal de Finanzas de la Ciudad o su designado pueden aprobar un período de amortización más largo. El Acuerdo de Amortización será establecido por escrito y firmado por el cliente. Mediante el acuerdo, se establecerá que el cliente continúe pagando al día todas las facturas de servicios municipales subsiguientes mientras va pagando el balance debido. Los pagos de amortización mensuales se agregarán a la factura mensual de servicios municipales del cliente hasta que se paguen en su totalidad.
- E. La decisión del empleado de la Ciudad de establecer los términos de un Acuerdo de Amortización o rehusarse a entablar uno no está sujeta a apelación.
- F. Si un cliente no cumple con el Acuerdo de Amortización, la Ciudad puede suspender el servicio de agua colocando el mismo aviso de suspensión del servicio de agua descrito en la sección 7, excepto que el aviso se colocará por lo menos siete (7) días antes de la suspensión del servicio. El aviso no dará derecho al cliente a investigación o revisión por parte de la Ciudad.

15. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

- A. En el caso de los clientes residenciales que demuestren a la Ciudad que cuentan con un ingreso del grupo familiar menor al doscientos por ciento (200 %) del

nivel federal de pobreza, la Ciudad limitará cualquier cargo de reconexión como se establece en el Programa. (City Master Fee and Charges Resolutions)

- B. La Ciudad considerará que los clientes residenciales tienen un ingreso familiar menos del doscientos por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza si: (a) cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es menor al doscientos por ciento (200 %) del nivel de pobreza federal para el condado de Orange.

16. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos sean clientes de la ciudad.

- A. La presente sección 16 se aplicará únicamente cuando el propietario, el arrendador, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial figure como el cliente registrado y se le haya provisto un aviso de intención de suspender el servicio de agua por falta de pago.
- B. La Ciudad garantizará el servicio a los ocupantes residenciales actuales de la dirección de servicio si cada ocupante está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y los reglamentos de la Ciudad, o cuando las unidades estén conectadas a un solo medidor y uno de los ocupantes asuma la responsabilidad de los cargos subsecuentes para todas las unidades.
- C. A fin de cumplir los requisitos para ser cliente sin pagar la cantidad debida en la cuenta vencida, el ocupante verificará a la satisfacción de la Ciudad que el cliente registrado de la cuenta vencida es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o acuerdo de alquiler, recibos del alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información divulgada de acuerdo con la sección 1962 del Código Civil.
- D. Los ocupantes que asuman la responsabilidad por la unidad deberán abonar un depósito por las unidades de acuerdo con la Sección 3.

17. Idiomas para determinados avisos por escrito. Todos los avisos por escrito, de acuerdo con las secciones 6 y 7, se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma que hable el diez por ciento (10 %) o más de personas dentro de la Ciudad.

18. Otras medidas. Además de la suspensión del servicio de agua, la Ciudad puede implementar cualquier otra medida disponible en derecho y equidad por falta de pago de los cargos por el servicio de agua, incluidas, entre otras: asegurar las cantidades debidas solicitando derechos de retención de los bienes inmuebles, presentando un reclamo o una acción legal, o refiriendo los pagos atrasados a cobranzas.

19. Suspensión del servicio de agua por otros incumplimientos del cliente. La Ciudad se reserva el derecho de discontinuar el servicio de agua por cualquier violación de ordenanzas de Ciudad, reglas o regulaciones, aparte de falta de pago.

20. Decisiones del personal de la Ciudad. El designado tendrá el mismo poder de decisión que el Funcionario Principal de Finanzas de la Ciudad en conformidad con la presente Póliza.