

CIUDAD DE MOUNTAIN VIEW

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA  
POR FALTA DE PAGO

1. **Propósito:** Esta política ha sido establecida para cumplir con el Proyecto de Ley del Senado 998 (SB 998), conocida como el "Acta de Protección Contra la Descontinuación del Servicio de Agua" y aprobada por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018 (Código de Salud y Seguridad de California, Secciones 116900, y siguientes). Esta política no se aplica a clientes de servicios de agua no residenciales. Esta política debe estar disponible en el sitio web de la Ciudad de Mountain View.
2. **Información de Contacto:** Se puede comunicar con la oficina de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad por teléfono al 650-903-6317 (o por correo electrónico a [RevenueStaff@mountainview.gov](mailto:RevenueStaff@mountainview.gov)) para analizar las opciones para evitar la terminación del servicio de agua residencial por no pagar según los términos de esta política .
3. **Idiomas Publicados:** Esta política y los avisos escritos requeridos en esta política estarán disponibles y publicados en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluyen español, mandarín, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de agua de la Ciudad.
4. **Requisitos Previos a la Interrupción del Servicio de Agua Residencial**
  - A. La Ciudad no discontinuará el servicio de agua residencial por no pagar hasta que la cuenta de un cliente haya estado en mora durante al menos 60 días. No menos de siete días hábiles antes de la discontinuación del servicio de agua residencial por no pagar, la Ciudad hará todo lo posible para comunicarse con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito.
  - B. Cuando la Ciudad contacte al cliente nombrado en la cuenta por teléfono de conformidad con el subpárrafo (A), el personal se ofrecerá a proporcionar esta política por escrito al cliente. El personal de la Ciudad ofrecerá discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por no pagar, incluidos, entre otros, cronogramas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y solicitud de revisión de facturas y apelación.

C. Cuando la Ciudad contacte al cliente nombrado en la cuenta mediante un aviso por escrito de conformidad con el subpárrafo (A), el aviso por escrito de la morosidad del pago y la discontinuación inminente se entregarán al cliente en su dirección de registro. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua residencial, dirigida al "Ocupante". El aviso incluirá, entre otros, toda la siguiente información en un formato claro y legible:

- 1) El nombre y la dirección del cliente.
- 2) El cargo de la morosidad.
- 3) La fecha en la que se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la discontinuación del servicio de agua residencial, que será de 60 días a partir de la fecha en que la factura se convirtió en morosa a menos que se extienda a discreción del Director de Finanzas y Servicios Administrativos o su designado.
- 4) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos.
- 5) Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación.
- 6) Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios de agua residenciales morosos.
- 7) El número de teléfono de la Ciudad y un enlace web a la política escrita de la Ciudad.

## 5. **Requisitos de Notificación de Buena Fe**

A. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto por teléfono con el cliente o un adulto que ocupa la residencia, y la notificación por escrito se devuelve por correo como no entregable, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y salir, o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible de, un aviso de discontinuación inminente del servicio de agua residencial por no pagar y la política de la Ciudad para la discontinuación del servicio de agua residencial por no pagar.

- B. Si el cliente busca una revisión o apelación de su factura, se comunicará con la Ciudad antes de la fecha de vencimiento del pago y la Ciudad investigará. Si la investigación no resulta en una resolución aceptable para el cliente, el cliente puede solicitar una revisión por parte del Director de Servicios Administrativos y de Finanzas y posteriormente puede apelar ante el Administrador de la Ciudad. La Ciudad no discontinuara el servicio de agua residencial mientras la apelación esté pendiente.

## 6. **Prohibición de Descontinuar el Servicio Residencial de Agua**

- A. La Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial por no pagar si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- 1) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como ese término se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la discontinuación del servicio residencial de agua será potencialmente mortal o representará una seria amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio residencial de agua.
- 2) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial de agua dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial de agua dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- 3) El cliente está dispuesto a establecer un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos morosos.

- B. Si se cumplen todas las condiciones enumeradas anteriormente en la subsección A., la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones de acuerdo con lo que la Ciudad elija:

- 1) Amortización del saldo no pagado.
- 2) Participación en un cronograma de pago alternativo.

- 3) Una reducción parcial o total del saldo no pagado financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
  - 4) Diferimiento temporal de pago.
- C. El Director de Finanzas y Servicios Administrativos o su designado están autorizados para determinar cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo 6.B. que el cliente se compromete y puede establecer los parámetros de esa opción de pago siempre que el reembolso de cualquier saldo pendiente restante ocurra dentro de los 12 meses, y siempre que el Director de Servicios Administrativos y de Finanzas solo pueda aprobar una reducción parcial o total del saldo no pagado si la reducción puede financiarse con otros ingresos que el Ayuntamiento aprobó y transfirió al presupuesto del Fondo de Empresas del Agua explícitamente con el fin de permitir tales reducciones.
- D. El servicio de agua residencial puede discontinuarse no antes de cinco días hábiles después de que la Ciudad publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:
- 1) El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos por cargos morosos por 60 días o más.
  - 2) Mientras realiza un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga los cargos actuales del servicio residencial de agua durante 60 días o más.

## **7. Restauración del Servicio de Agua**

- A. Si la Ciudad discontinúa el servicio de agua residencial por no pagar, deberá proporcionar al cliente información sobre cómo restaurar el servicio de agua residencial. Para un cliente residencial que demuestre a la Ciudad que su ingreso familiar es inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza Federal, la Ciudad deberá hacer lo siguiente:
- 1) Establecer una tarifa de reconexión del servicio por reconexión durante las horas normales de operación por un monto que no exceda los cincuenta dólares (\$50), o el costo real de reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio residencial de agua durante las horas no operativas, la Ciudad establecerá una tarifa de reconexión del servicio

que no exceda de ciento cincuenta dólares (\$150), o el costo real de la reconexión durante las horas no operativas si es menor. El monto máximo de \$50 para la reconexión durante las horas de operación y \$150 durante las horas no operativas estará sujeto a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de julio de 2021. La Ciudad utilizará el Índice de Precios al Consumidor – Consumidor Urbano del Área de la Bahía de San Francisco como se reportó durante los 12 meses desde febrero del año anterior hasta febrero del año actual para determinar el aumento en el Índice de Precios al Consumidor.

- 2) Renunciar a los cargos por intereses de facturas morosas una vez cada 12 meses.
- B. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Complementario Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel Federal de pobreza.

## 8. **Servicios Relacionados con las Relaciones Entre Propietarios e Inquilinos**

- A. Si la Ciudad proporciona servicio residencial de agua medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de varias unidades y una casa móvil, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente de manera oficial, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta esté atrasada, que el servicio se terminará al menos 10 días antes de la terminación. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija que paguen cualquier cantidad que se deba en la cuenta morosa.
- B. La Ciudad no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, normas y reglamentos de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes

residenciales que la Ciudad esté satisfecha que pueda cumplir con los términos y condiciones de servicio.

**9. Requisitos para Informar**

La Ciudad informará anualmente la cantidad de interrupciones del servicio residencial por no poder pagar en el sitio web de la Ciudad y en la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

**10. Limitaciones de esta Política**

Nada en esta política restringe, limita o perjudica la capacidad de la Ciudad de terminar el servicio a un cliente por razones distintas a las explícitamente establecidas en esta política, incluidas, entre otras, acciones no autorizadas del cliente.