

CIUDAD DE MILPITAS, CALIFORNIA
PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR

ASUNTO: POLÍTICA SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. **Implementación de la política.** Esta Política sobre la suspensión del servicio de agua residencial (esta “Política”) se aplicará a todas las cuentas de la Ciudad de servicio de agua residencial, pero no se implementará en el caso de las cuentas de servicios no residenciales. En la medida en que esta Política entre en conflicto con otras reglas, regulaciones o políticas de la Ciudad, esta Política prevalecerá.
2. **Información de contacto.** Si tiene preguntas o necesita asistencia con la factura del agua, puede comunicarse con el personal del Servicio de Atención al Cliente de la Ciudad llamando al (408) 586-3100. Los clientes también pueden asistir en persona y solicitar asistencia al Servicio de Atención al Cliente de la Ciudad de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., excepto los feriados municipales.
3. **Procedimientos de facturación.** Los cargos del servicio de agua se abonan a la Ciudad cada dos meses o con otra frecuencia oportunamente establecida por el Concejo Municipal. Todas las facturas del servicio de agua vencen y se deben pagar dentro de los veintiún (21) días posteriores al envío por correo postal o correo electrónico de parte de la Ciudad. Las facturas que no se paguen dentro de ese período se considerarán morosas.
4. **Suspensión del servicio de agua por falta de pago.** Si no se ha pagado la factura por al menos sesenta y tres (63) días, la Ciudad puede suspender el servicio de agua brindado a la dirección correspondiente.

4.1 **Notificación por escrito al cliente.** La Ciudad enviará por correo postal al cliente registrado un Recordatorio al menos quince (15) días antes de la suspensión del servicio de agua. El Recordatorio incluirá lo siguiente:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto adeudado;
- (c) la fecha en la que debe realizarse el pago o el acuerdo de pago para evitar la suspensión del servicio;
- (d) el procedimiento mediante el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o la apelación con respecto al servicio o los cargos, a menos que estén incluidos en las facturas del agua;
- (e) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que podría incluir una extensión o un cronograma de pago alternativo;

- (f) el procedimiento mediante el cual el cliente puede obtener información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (g) el número de teléfono al que el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de parte de la Ciudad.

4.2 Notificación final para clientes y notificación por escrito para ocupantes o inquilinos.

(a) La Ciudad enviará al cliente registrado notificaciones finales al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio de agua.

(b) La Ciudad también enviará una notificación a los ocupantes que residen en la dirección del servicio al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio de agua bajo las siguientes circunstancias: (1) la Ciudad suministra un servicio medido de manera individual a una vivienda unifamiliar, una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas rodantes o un campamento de trabajadores agrícolas, y el propietario, administrador u operador es el cliente registrado; o (2) la dirección postal del cliente registrado no es igual a la dirección del servicio. La notificación estará dirigida al “Ocupante”, incluirá la información requerida en la Sección 4.1 anterior e informará a los ocupantes de la vivienda que tienen derecho a ser clientes de la Ciudad sin estar obligados a pagar el monto adeudado de la cuenta morosa. Las cláusulas y condiciones para que los ocupantes sean clientes de la Ciudad se establecen en la Sección 8 a continuación.

(c) Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro a una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas rodantes o viviendas permanentes en un campamento de trabajadores agrícolas y el propietario, administrador u operador es el Cliente registrado, la Ciudad se esforzará de buena fe para informar a los ocupantes, mediante una notificación por escrito colocada en la puerta de cada unidad residencial al menos quince (15) días antes de la finalización del servicio, que la cuenta se encuentra en mora y que el servicio se suspenderá a partir de la fecha especificada en la notificación. Si no resulta razonable o viable colocar la notificación en la puerta de cada unidad, la Ciudad colocará dos (2) copias de la notificación en cada área común accesible y en cada punto de acceso al edificio o a los edificios. En la notificación se informará a los ocupantes de la vivienda que tienen derecho a ser clientes de la Ciudad sin estar obligados a pagar el monto adeudado de la cuenta morosa. En la notificación también se especificará: qué deben hacer los ocupantes para evitar la cancelación del servicio o para restablecerlo; el costo mensual estimado del servicio; el cargo, la dirección y el número de teléfono de un representante de la Ciudad que pueda ayudar a los ocupantes con la continuación del servicio; y la dirección y el número de teléfono de un profesional de servicios legales calificado que haya sido recomendado por el Colegio de Abogados local del condado. Las cláusulas y condiciones para que los ocupantes sean clientes de la Ciudad se establecen en la Sección 8 a continuación.

(d) La Ciudad evaluará una multa del 5 % al momento de la emisión del Recordatorio y una multa adicional del 5 % al momento de la emisión de la Notificación final.

4.3 Notificación en persona o por teléfono. La Ciudad también realizará un esfuerzo razonable de buena fe para comunicarse con el cliente registrado o el adulto que resida en el sitio del cliente, ya sea en persona o por teléfono, al menos siete (7) días hábiles antes de la suspensión del servicio. La Ciudad se ofrecerá a entregar una copia impresa de esta Política y a analizar las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de una extensión u otro acuerdo de pago.

4.4 Entrega de una notificación en la dirección del servicio. Si la Ciudad no logra contactarse con el cliente o un adulto que resida en la dirección de servicio, ya sea en persona o por teléfono, la Ciudad realizará un esfuerzo de buena fe para dejar una notificación de suspensión inminente del servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección del servicio. La notificación y la copia de esta Política se dejarán en la vivienda al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio. La Ciudad evaluará la aplicación de un cargo por servicio debido a esta notificación. La notificación incluirá lo siguiente:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto adeudado;
- (c) la fecha en la que debe realizarse el pago o el acuerdo de pago para evitar la suspensión del servicio;
- (d) el procedimiento mediante el cual el cliente puede obtener información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (e) el número de teléfono al que el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de parte de la Ciudad.

4.5 Circunstancias por las que no se suspenderá el servicio. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) Durante una investigación a cargo de la Ciudad de una disputa de un cliente o una queja conforme a la Sección 5.1 a continuación;
- (b) Durante la pendencia de una apelación ante el Concejo Municipal conforme a la Sección 5.3 a continuación;
- (c) Durante el período en el que el pago de un cliente esté sujeto a una extensión o un cronograma de pago alternativo aprobado por la Ciudad conforme a la Sección 6 a continuación, si el cliente continúa cumpliendo el acuerdo de pago aprobado.

4.6 Circunstancias por las que no se suspenderá el servicio que se brinda a través de un medidor maestro. Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas rodantes o viviendas permanentes en un campamento de trabajadores agrícolas, 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 pago en las siguientes circunstancias:

(a) Cuando la deuda del cliente se deba a otro organismo público o cuando la obligación representada por la cuenta morosa o la deuda se haya contraído con cualquier organismo público distinto del prestador del servicio de agua de la Ciudad;

(b) Si una cuenta morosa se relaciona con otra propiedad que pertenece al cliente o que es gestionada u operada por este;

(c) Si un funcionario de salud pública o de la construcción certifica que la cancelación causaría una amenaza significativa para la salud o la seguridad de los ocupantes de la vivienda o el público.

4.7 Circunstancias médicas y financieras especiales por las que no se suspenderá el servicio.

(a) La Ciudad no suspenderá el servicio de agua si se cumplen todas las condiciones a continuación:

(i) El cliente, o su inquilino, presenta ante la Ciudad la certificación de un proveedor de atención médica con licencia en la que se indica que la suspensión del servicio de agua constituiría una amenaza para la vida de un residente del sitio en el que se brinda el servicio residencial o que presentaría una amenaza grave para la salud o la seguridad del residente;

(ii) El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación habitual de la Ciudad. El Cliente es considerado financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación habitual si: (a) cualquier miembro del hogar del cliente actualmente es beneficiario de los programas CalWORK, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario del Estado (SSI/SSP) o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California (WIC); o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es menor al 200 % del nivel federal de pobreza;

(iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, incluida una extensión o un cronograma de pago alternativo de los cargos adeudados.

(b) La Ciudad ofrecerá una de las siguientes opciones a los clientes que cumplan todas las condiciones anteriores; dicha opción será seleccionada por la Ciudad a su discreción: (1) una extensión del período de pago; o (2) un cronograma de pago alternativo. El Director de Finanzas de la Ciudad seleccionará el acuerdo de pago más adecuado, teniendo en cuenta la

información brindada y la documentación presentada por el Cliente y las necesidades de pago de la Ciudad.

- (c) El Cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones en la subsección (a). Luego de recibir la documentación del cliente, la Ciudad la revisará dentro de los siete (7) días posteriores y: (1) notificará al cliente cuál es el acuerdo de pago alternativo que la Ciudad seleccionó y solicitará el acuerdo firmado del cliente para participar en dicho acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional al cliente; (3) notificará al cliente que este no cumple las condiciones de la subsección (a).
- (d) La Ciudad puede suspender el servicio de agua si el cliente, a quien se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo conforme a esta sección, no realiza ninguna de las siguientes acciones durante sesenta (60) días o más: (a) pagar los cargos adeudados antes de la fecha de la extensión de pago; (b) pagar cualquier monto debido conforme a un cronograma de pago alternativo; (c) pagar los cargos actuales por el servicio de agua. La Ciudad colocará una notificación de intención a modo de advertencia sobre la suspensión del servicio en un lugar visible y notorio en la dirección de servicio, al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. La notificación final no le dará derecho al cliente a una investigación o revisión de parte de la Ciudad.

4.8 Horario de la suspensión y restablecimiento del servicio. La Ciudad solo suspenderá el servicio de agua en horario de trabajo.

4.9 Restablecimiento del servicio. Los clientes cuyo servicio de agua haya sido suspendido pueden comunicarse con la Ciudad por teléfono o en persona con respecto al restablecimiento del servicio. El restablecimiento estará sujeto al pago de: (a) cualquier monto vencido, incluidas las sanciones aplicables; (b) toda tarifa de reconexión según lo aprobado por el Concejo Municipal mediante la adopción del Cronograma maestro de tarifas, sujeto a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponde; (c) un depósito de garantía, si la Ciudad lo requiere.

5. Procedimientos para disputar o apelar una factura.

5.1 Período para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede reclamar por el monto de una factura si envía por escrito una queja o una solicitud de investigación dentro de los quince (15) días posteriores a la presentación o el envío postal de la factura al cliente, lo que ocurra primero.

5.2 Revisión por parte de la Ciudad. Un gerente del Departamento de Finanzas revisará las quejas o las solicitudes de investigación oportunas, quien deberá enviar una decisión por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente podría recibir una extensión o un cronograma de pago alternativo, conforme a la Sección 6. La Ciudad podría, a su discreción, revisar las quejas o las solicitudes de investigación presentadas fuera de término; sin embargo, estas quejas o solicitudes no estarán sujetas a apelación.

5.3 Apelación ante el Concejo Municipal. Cualquier cliente cuya queja o solicitud de investigación, realizada a tiempo y conforme a la Sección 5, haya dado en consecuencia una decisión adversa puede apelarla ante el Concejo Municipal. Deberá presentar una notificación de apelación por escrito ante el secretario municipal dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío postal de la decisión de la Ciudad. Al recibir la notificación de apelación, el secretario municipal se encargará de que el asunto se trate en la próxima reunión del Concejo Municipal y enviará al cliente una notificación por escrito para comunicar el horario y el lugar de la audiencia, al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión del Concejo Municipal será final.

6. Extensiones y otros acuerdos de pago alternativos.

6.1 Período para solicitar una extensión o un acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago habitual, tiene la posibilidad de solicitar, por escrito, una extensión o un acuerdo de pago alternativo, según lo descrito en la Sección 6. Si un cliente envía la solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío postal de la notificación escrita de suspensión del servicio de parte de la Ciudad, un gerente del Departamento de Finanzas revisará la solicitud. Las decisiones de la Ciudad con respecto a las extensiones y otros acuerdos de pago alternativos son finales y no están sujetas a apelación ante el Concejo Municipal.

6.2 Extensión. Mediante solicitud previa, el pago del cliente del saldo adeudado podría extenderse temporalmente durante un período que no supere los tres (3) meses luego de la fecha de vencimiento original de la deuda. El Director de Finanzas de la Ciudad o la persona designada determinará, a su discreción, cuánto durará la extensión que se le brindará al cliente. El cliente deberá pagar la totalidad del saldo adeudado más las sanciones antes de la fecha establecida por la Ciudad y debe mantenerse al día con el pago de todos los cargos por el servicio de agua que se vayan acumulando durante cualquier período de facturación posterior. Conforme a la Sección 6.2, no se permitirá otorgar más de una (1) extensión por cuenta en un período de veinticuatro (24) meses consecutivos. Si un cliente ha utilizado las extensiones de pago y no puede pagar o mantenerse al día con los pagos, podría disponer de ciertas condiciones de pago, incluido un acuerdo de pago alternativo, siempre que el cliente sea un cliente calificado, según lo definido en la Sección 6.3.

6.3 Cronograma de pago alternativo. Cualquier cliente calificado puede pagar el saldo debido más las sanciones conforme a un cronograma de pago alternativo que no superará los doce (12) meses, según lo determinado por el Director de Finanzas de la Ciudad a su discreción. Si se aprueba, el cronograma de pago alternativo podría permitir la realización de pagos únicos periódicos que no coinciden con la fecha de pago establecida por la Ciudad o podría aceptar pagos realizados con una frecuencia mayor o menor a la fecha de pago habitual de la Ciudad. Durante el período del cronograma de pago alternativo, el cliente debe estar al día con todos los cargos del servicio de agua que se vayan acumulando durante cualquier período de facturación posterior. El cronograma de pago alternativo y los montos debidos se establecerán por escrito y se comunicarán al cliente.

Para los fines de esta sección, un cliente calificado es cualquier cliente que cumpla todas las siguientes condiciones:

- a. El cliente, o su inquilino, presenta ante el ente del sistema de distribución de agua comunitario y urbano la certificación de un proveedor de atención médica, según como se define el término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) en la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, en la que se indica que la suspensión del servicio residencial constituiría una amenaza para la vida de un residente del sitio en el que se brinda el servicio residencial o que presentaría una amenaza grave para la salud o la seguridad del residente.
- b. Cualquier miembro del hogar del cliente actualmente es beneficiario de los programas CalWORK o CalFresh, programas de asistencia general local o estatal, Medi-Cal, programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario del Estado (SSI/SSP) o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California (WIC); o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menor al doscientos por ciento (200 %) del nivel federal de pobreza.
- c. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo como se define en el presente documento.

6.4 Incumplimiento. Si a un cliente se la ha otorgado un acuerdo de pago conforme a la Sección 6 y (1) no paga los cargos debidos antes de la fecha de la extensión o (2) no paga el monto debido conforme al cronograma de pago alternativo, la Ciudad podría suspender el servicio de agua. La Ciudad colocará una notificación de intención final sobre la suspensión del servicio en un lugar visible y notorio en la dirección de servicio, al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. La notificación final no le dará derecho al cliente a una investigación o revisión de parte de la Ciudad.

7. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

7.1 Límites en la tarifa de reconexión. En el caso de los clientes residenciales que demuestren ante la Ciudad que los ingresos del hogar se encuentran por debajo del 200 % del nivel federal de pobreza, la Ciudad limitará los cargos de restablecimiento del servicio durante el horario de trabajo habitual a cincuenta dólares (\$50) y fuera del horario de trabajo habitual a ciento cincuenta dólares (\$150) para el año 2020. Los límites se aplicarán únicamente si los cargos de restablecimiento del servicio de la Ciudad exceden estos montos. Desde el 1 de enero de 2021, estos límites están sujetos a un ajuste anual conforme a los cambios en el Índice de precios al consumidor para todos los consumidores urbanos (IPC-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales.

7.2 Calificaciones. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene ingresos del hogar inferiores al 200 % del nivel federal de pobreza si: (a) cualquier miembro del hogar actualmente es beneficiario de los programas CalWORK, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario del Estado (SSI/SSP) o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California (WIC) o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es menor al 200 % del nivel federal de pobreza.

8. Procedimientos para que ocupantes o inquilinos sean clientes de la Ciudad.

8.1 Pertinencia. La Sección 8 se aplicará únicamente cuando el dueño, arrendador, administrador u operador de una propiedad en una dirección de servicio residencial esté nombrado como el cliente registrado y se le haya emitido una notificación de la intención de suspender el servicio de agua por falta de pago.

8.2 Acuerdo de las cláusulas y condiciones de servicio de la Ciudad. La Ciudad proveerá el servicio a los ocupantes residenciales si cada uno de ellos acepta las cláusulas y condiciones de servicio y cumple los requisitos de la ordenanza municipal. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad por los cargos subsiguientes de la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si existe una manera física legalmente disponible para que la Ciudad suspenda el servicio únicamente a aquellos ocupantes que no hayan cumplido los requisitos de las reglas y las regulaciones de la Ciudad, la Ciudad brindará el servicio a aquellos ocupantes que han cumplido los requisitos.

8.3 Verificación del alquiler. A fines de ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de esta cuenta sea o haya sido el arrendador, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otras cosas, un contrato de alquiler, recibos del pago de la renta, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada conforme a la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Ciudad.

9. **Servicio de notificación de terceros para adultos mayores y dependientes.** La Ciudad pondrá a disposición a los clientes residenciales que sean mayores de 65 años o que sean dependientes (según la definición en la Sección 15610[b][1] del Código de Bienestar e Instituciones) un servicio de notificación de terceros por medio del cual la Ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente para recibir la notificación cuando la cuenta del cliente tenga facturas vencidas y esté sujeta a una suspensión. La notificación incluirá información sobre qué se necesita para evitar la suspensión del servicio. La Ciudad enviará la notificación al tercero designado al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio. Para participar, el cliente debe enviar una solicitud de notificación por parte de terceros en un formulario que proporciona la Ciudad, y debe incluir el consentimiento escrito del tercero designado. El servicio de notificación no obliga al tercero a pagar los cargos vencidos, ni evitará o retrasará la suspensión del servicio.

10. **Idioma de determinadas notificaciones por escrito.** Todas las notificaciones por escrito conforme a la Sección 4 y la Sección 6.6 de esta Política se redactarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10 %) o más de la población en el área de servicio de la Ciudad.

11. **Otras compensaciones.** Además de la suspensión del servicio de agua, la Ciudad puede solicitar otras compensaciones disponibles conforme a derecho o equidad por la falta de pago de los cargos del servicio de agua, lo que incluye, entre otros: asegurarse los montos adeudados presentando un gravamen en la propiedad real, presentando una queja o iniciando una acción legal o derivando el monto debido al área de cobranzas. En caso de que una acción legal se resuelva

en favor de la Ciudad, esta tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios legales y el interés acumulado.

12. **Suspensión del servicio de agua por otros incumplimientos del cliente.** La Ciudad se reserva el derecho a suspender el servicio de agua debido a cualquier violación de las ordenanzas, las reglas o las regulaciones de la Ciudad, aparte de la falta de pago.

13. **Tarifas y gastos realizados.** Salvo que se estipule expresamente lo contrario en esta Política, toda tarifa y gasto realizado por un cliente conforme a otras reglas, regulaciones o políticas de la Ciudad, incluidas, entre otras, las deudas, vencerán y deberán pagarse según lo establecido en el presente.

14. **Decisiones del personal de la Ciudad.** Cualquier decisión que pueda ser tomada por el Director de Finanzas de la Ciudad conforme a esta Política también puede ser tomada por la persona que el director haya designado.