

Política de corte de agua de Corcoran

Objetivo

Esta Política (“**Política**”) establece las acciones administrativas de la División de Agua del Departamento de Obras Públicas de la Ciudad de Corcoran para la cobranza de cuentas morosas de servicio de agua residencial, incluyendo notificaciones, asignaciones de tarifa e interrupción del servicio de agua. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web de la Ciudad. La versión en inglés de esta Política prevalecerá sobre cualquier traducción de hecho o potencialmente incoherente en un idioma distinto al inglés. Un cliente residencial puede ponerse en contacto con la Ciudad por teléfono al 559-992-2151 ext. 2002 para discutir las posibles opciones para evitar la terminación del servicio de agua por falta de pago de conformidad con los términos de esta Política. Además, un cliente puede encontrar información adicional en el sitio web oficial de la Ciudad en www.cityofcorcoran.com.

Política sobre cuenta de agua residencial

En general, una “factura de agua” se define como la parte de una factura de servicios públicos que contiene los cargos por servicio de agua.

Cumplimiento:

Se pretende que esta Política cumpla con el Proyecto de Ley del Senado de California 998 (2018) (“**SB 998**”), promulgado y codificado en el Código de Salud y Seguridad de California §§ 116900 y siguientes.

Cuenta morosa:

El Código Municipal de Corcoran estableció que el periodo de facturación del agua sea mensual y la fecha de pago será el día 15 del mes siguiente al mes de entrega del servicio. Una factura de agua se considera morosa si no se paga antes del día 15 del mes (o el siguiente día hábil si el día 15 no es un día hábil) después del periodo de facturación (Código Municipal de Corcoran).

Se aplicarán las siguientes normas para el cobro de las cuentas morosas:

1. **Cuentas de saldo pequeño:**
Cualquier saldo de una factura de \$20 o menos puede trasladarse y añadirse al siguiente periodo de facturación sin incurrir en nuevas acciones de cobro.

2. Aviso de mora:

Si el pago de una factura de agua no se recibe antes de las 4:00 p.m. de la fecha de vencimiento, se aplicará una tarifa por pago con demora. La fecha de vencimiento y la tarifa por pago con demora se indicarán en la factura de agua. Cuando una factura pasa a estado de mora, la Ciudad entregará a la persona o entidad responsable del pago de la factura (en lo sucesivo denominada “**cliente**”) un aviso de mora en el que se indicará que el servicio de agua se interrumpirá transcurridos sesenta (60) días. El aviso de mora se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. La Ciudad no asume ninguna responsabilidad si el cliente no mantiene actualizada su información de contacto.

3. Descripción del calendario de cobranza.

Se adjunta a esta Política como **ANEXO A** una descripción del calendario y el proceso de cobranza y/o interrupción del servicio (la “**Descripción del calendario de cobranza**”). Dicha descripción no pretende sustituir ni reemplazar de otro modo esta Política, sino que proporciona un resumen de cómo se pretende que la Política cumpla con el Código Municipal y el Código de Salud y Seguridad de California §§ 116900 y siguientes.

4. Primer aviso de desconexión:

A. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días. La Ciudad dará al cliente un primer aviso de desconexión aproximadamente treinta (30) días calendario, pero en ningún caso menos de siete (7) días hábiles, antes de la terminación 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 de la propiedad a la que se suministra el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso por correo a la dirección de servicio y dirigido al “**Ocupante**”. El primer aviso de desconexión por escrito incluirá como mínimo la siguiente información:

- Nombre y dirección del cliente;
- Importe de la mora;
- Fecha en la que se requiere el pago o acuerdos de pago para evitar la terminación del servicio;
- Descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos en mora;
- Descripción del proceso para impugnar o apelar formalmente una factura de agua;
- Descripción del procedimiento mediante el cual un cliente puede solicitar un calendario de pagos diferidos, reducidos o alternativos, incluida la amortización de los cargos en mora;

- Una declaración de que, al cumplir los requisitos, los ocupantes residenciales tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes se facturará entonces el servicio, sin que se les exija el pago de ninguna cantidad que pueda adeudarse en la cuenta morosa; [HSC § 116916(b)].
- El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de ayuda financiera, incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde; [PUC § 10010.1(d)(6)].
- La fecha en que se autorizará la ejecución de la interrupción del servicio, que deberá ser una fecha con no menos de sesenta (60) días de mora por falta de pago;
- Información sobre cómo restablecer el servicio en caso de desconexión efectiva;
- Información de que si el medidor o el lateral de servicio existente no está equipado con una válvula con cerradura o un mecanismo para la desconexión del servicio, se instalará uno y dicho costo se facturará al cliente además de todas las tarifas de reconexión y cargos por mora asociados;
- Número de teléfono de un representante de la Ciudad que pueda facilitar información adicional o establecer acuerdos de pago, y un enlace web a la Política escrita de la Ciudad; y
- Cualquier otro contenido que exijan las leyes aplicables o la Ciudad. [HSC § 116908(a)(1)(C)].

B. Aviso a inquilinos residenciales/ocupantes de una residencia con medidor individual

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a desconexión al menos siete (7) días hábiles antes de que se corte el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en cliente de la Ciudad sin que se le exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos subsiguientes por el servicio de agua en esa dirección. Para que el inquilino/ocupante pueda abrir una cuenta, este debe proporcionar una verificación de arrendamiento en forma de un contrato de alquiler a su nombre.

C. Aviso a los inquilinos/ocupantes de un complejo de varias unidades abastecido a través de un medidor principal

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante aviso por escrito colocado en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a desconexión al

menos siete (7) días hábiles antes de que se corte el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en cliente de la Ciudad sin que se le exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos subsiguientes por el servicio de agua en la dirección o direcciones que reciben el servicio a través del medidor principal. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible para la Ciudad, de terminar selectivamente el servicio a los ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que han cumplido con esos requisitos.

5. Llamada de cortesía:

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente con antelación la desconexión del servicio de agua por falta de pago. El medio de notificación será por teléfono. La llamada de cortesía se entiende totalmente como cortesía y el hecho de que la Ciudad no envíe el aviso o de que el cliente no lo reciba no constituirá un motivo aceptable para la falta de pago o el retraso de la desconexión. Durante la llamada telefónica, se ofrecerá al cliente tanto una copia impresa de esta Política como la oportunidad de discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, que generalmente incluyen:

(i) Calendarios de pagos alternativos;

(ii) Pagos diferidos;

(iii) Pagos mínimos;

(iv) Procedimientos para solicitar un acuerdo de amortización para el pago del saldo moroso;

(v) Solicitud de revisión de facturas y apelación; y

(vi) Cualquier otra información exigida por la legislación aplicable.
[HSC § 116908(a)(1)(B)].

6. Aviso final de desconexión:

El incumplimiento de los términos de un plan de amortización durante sesenta (60) días o más, o la falta de pago de los cargos por el servicio residencial actual durante sesenta (60) días o más, dará lugar a la emisión de un aviso final de desconexión. El aviso final de desconexión se entregará en forma de colgante en la puerta de la vivienda con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles a la interrupción del servicio. [HSC § 116910(b)(3)].

7. A. Acuerdos de pagos alternativos / Prórroga del plazo de pago:

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del periodo de pago normal puede apelar la desconexión y solicitar un “**acuerdo de pago alternativo**” en forma de pago diferido, acuerdo de amortización, calendario de pago alternativo o reducción del pago.

B. Amenaza grave para la salud e incapacidad financiera para pagar:

Un cliente de servicio residencial cuyo saldo en la cuenta pasa inicialmente a mora puede presentar una solicitud, en virtud de esta Sección, lo que demuestra a la Ciudad que es incapaz de pagar, tal como se define en el Código de Salud y Seguridad §116910(a)(2), y que el cliente o el inquilino en cuestión ha presentado a la Ciudad una certificación válida de un proveedor de atención primaria, certificando que la interrupción del servicio residencial será una amenaza para la vida o supone una grave amenaza para la salud o la seguridad de un residente del inmueble con una cuenta con saldo en mora. Una vez satisfechas ambas condiciones, y si la cuenta en cuestión no está utilizando uno o más de los diversos acuerdos de pago previstos en esta Sección, entonces se aplicará todo lo siguiente:

- (i) Se ofrecerá al cliente un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativos o un plan de pago diferido o reducido en virtud de esta Sección, si el cliente presenta oportunamente una solicitud a la Ciudad indicando su voluntad de suscribir uno o más de ellos; y
- (ii) Después de proporcionar cada aviso requerido, la Ciudad estará autorizada a proceder a la desconexión del servicio en virtud de esta Política si, durante sesenta (60) días:
 - a. El cliente no está al día en los servicios facturados posteriormente; o
 - b. Incumple los términos del acuerdo de amortización, el calendario de pagos alternativos o el plan de pagos diferidos o reducidos aprobado por la Ciudad. [HSC § 116910].

C. Clientes que no pueden pagar los servicios de agua

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del periodo de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio. Sin embargo, dicho acuerdo es discrecional y está sujeto al proceso de apelación. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago si el cliente ha solicitado y suscrito un acuerdo de pago alternativo y se mantiene al corriente de sus obligaciones a partir de ese momento.

(i) Plan de amortización:

Con el fin de evitar temporalmente una interrupción inminente del servicio, la Ciudad podrá aprobar un acuerdo de amortización que permita el pago de la totalidad del saldo de todos los cargos en mora en cuotas periódicas distribuidas equitativamente a lo largo de un periodo de tiempo establecido de mutuo acuerdo, no superior a doce (12) meses, que se medirá a partir de la fecha, inclusive, en que el saldo inicialmente pasó a estado de mora. Todo lo que se indica a continuación se aplicará a cada acuerdo de amortización y, en la medida en que sean pertinentes, constituirán términos y condiciones implícitos de un acuerdo de amortización aprobado:

(a) **Plazo máximo permitido:** La solicitud por escrito del cliente registrado debe proponer un acuerdo de amortización que dé lugar a que la Ciudad reciba efectivamente la totalidad del saldo moroso en un plazo no superior a doce (12) meses, medido a partir de la fecha en que el saldo inicialmente pasó a estado de mora;

(b) **Propuesta de acuerdo firmada por el solicitante:** La solicitud del cliente registrado deberá presentarse al Administrador de la Ciudad (o persona designada) y deberá ir acompañada de una propuesta de acuerdo de amortización, en un formulario aprobado por la Ciudad, que deberá estar firmado y fechado por el cliente registrado;

(c) **Acuerdos de amortización de hasta 60 días:** Una vez recibido el veinticinco por ciento (25 %) del saldo moroso, el Administrador de la Ciudad o la persona designada tendrán la autoridad y discreción para firmar un acuerdo de amortización por escrito, en un formulario previamente aprobado por el asesor legal de la Ciudad, para cualquier saldo moroso restante que no supere los quinientos dólares estadounidenses (\$500 USD), siempre que dicho acuerdo exija el pago a la Ciudad de la totalidad del saldo moroso en un plazo no superior a sesenta (60) días, contados a partir de la fecha en que el saldo inicialmente pasó a estado de mora;

(d) **Acuerdos de amortización que exceden 60 días, sin pago inicial:** El Administrador de la Ciudad o la persona designada tendrán la autoridad y discreción para aprobar un acuerdo de amortización por escrito, en un formulario previamente aprobado por el Abogado de la Ciudad, que requiera el reembolso total del saldo moroso restante antes de una fecha límite, inclusive, que no sea anterior a sesenta (60) días pero que no exceda los doce (12) meses, medidos a partir de la fecha en que el saldo inicialmente pasó a estado de mora. Para que sea vinculante para la Ciudad, cualquier acuerdo de este tipo que implique una mora superior a **cinco mil dólares estadounidenses (\$5,000**

USD) deberá ser confirmado previamente a discreción única y absoluta del Consejo o de la persona designada, que podrá, en su lugar, aprobar la firma de un acuerdo de amortización que contenga términos que difieran de los propuestos por el cliente registrado o aprobados inicialmente por el Administrador de la Ciudad o la persona designada, con o sin pago inicial;

(e) **Fecha límite para firmar el acuerdo:** Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario de esta Política, siempre que la Ciudad haya aprobado la firma de un acuerdo de amortización, incluido uno que contenga términos que difieran de los solicitados por el cliente registrado, este debe, si es aceptable para él/ella, firmar, fechar y proporcionar sin demora dicho acuerdo firmado al Administrador de la Ciudad (o a la persona designada) dentro de los cinco (5) días hábiles después de conocer que está listo para la firma del cliente registrado;

(f) **Pagos en virtud de un acuerdo de amortización:** El saldo en mora se dividirá por el número de meses del periodo de amortización y cada mes esa cantidad se añadirá a la factura mensual del cliente registrado. Todos los pagos recibidos por la cuenta con el acuerdo de amortización se aplicarán en primer lugar al saldo moroso, después a las tarifas, cargos, intereses y penalizaciones por demora en que se haya incurrido y, por último, a los nuevos cargos por servicio facturados; y

(g) **La amortización se aplica solamente al saldo moroso:** Todos los cargos de servicio nuevos y no morosos en la cuenta, que aparecen en cada factura de servicio de la Ciudad emitida después de que comenzara la mora inicial, deben pagarse oportuna y completamente (al menos dentro del periodo de gracia aplicable, si lo hubiera, para dicha factura posterior) y, hasta que el saldo moroso completo sea realmente recibido por la Ciudad, la cuenta debe permanecer al día en cuanto a todas las facturas de servicio de la Ciudad posteriores a la mora.

(ii) **Prórroga del pago diferido:**

Con el fin de evitar temporalmente una interrupción inminente del servicio, el Administrador de la Ciudad o la persona designada podrá, a su discreción, aprobar un plan propuesto por el cliente para una prórroga a fin de realizar un pago diferido de la totalidad del saldo de todos los cargos en mora. Todo lo siguiente se aplicará a cada prórroga concedida en virtud de esta Política, a menos que una mayoría del Consejo apruebe expresamente lo contrario:

(a) **Prórroga máxima:** La solicitud escrita del cliente registrado debe proponer al Administrador de la Ciudad o a la persona designada un plan para una prórroga que no diferirá el pago completo más allá de ocho (8) semanas, medido desde la fecha en que el saldo inicialmente pasó a estado de mora.

Cualquier parte no autorizada de una prórroga aparentemente concedida por el Administrador de la Ciudad o la persona designada se considerará nula;

(b) **Discrecionalidad del Administrador de la Ciudad:** A la sola y absoluta discreción del Administrador de la Ciudad o la persona designada, el plan propuesto para un pago diferido puede aprobarse tal como lo propone el cliente registrado, aprobarse con un periodo de aplazamiento diferente al solicitado o denegarse si el Administrador de la Ciudad o la persona designada, por cualquier motivo, no considera que una prórroga sea en el mejor interés de la Ciudad y la prórroga solicitada no es requerida de otro modo por la legislación aplicable;

(c) **Aviso de la fecha límite para efectuar el pago diferido:** Cada fecha de pago prorrogado se establecerá en un escrito que se enviará por correo al cliente registrado a su dirección postal más reciente registrada en la Ciudad;

(d) **Recepción efectiva del saldo en la fecha límite:** La Ciudad debe recibir efectivamente la totalidad del saldo moroso a más tardar en la fecha de vencimiento del pago prorrogado en vigor; y

(e) **La prórroga se aplica solo al saldo moroso:** Todos los cargos de servicio nuevos y no morosos en la cuenta, que aparecen en cada factura de servicio de la Ciudad emitida después de que comenzara la mora inicial, deben pagarse oportuna y completamente (al menos dentro del periodo de gracia aplicable, si lo hubiera, para dicha factura posterior) y, hasta que el saldo moroso completo sea realmente recibido por la Ciudad, la cuenta debe permanecer al día en cuanto a todas las facturas de servicio de la Ciudad posteriores a la mora.

(iii) **Calendario de pagos alternativos:**

A fin de evitar temporalmente una interrupción inminente del servicio, el Administrador de la Ciudad o la persona designada podrán aprobar un calendario de pago alternativo, que difiera de la fecha normal de vencimiento de la factura, para el pago de la totalidad del saldo moroso dentro de un periodo que no supere los **seis (6) meses**, que se medirá a partir de la fecha, inclusive, en que el saldo inicialmente pasó a estado de mora. Todo lo siguiente se aplicará a cada calendario de pago alternativo aprobado en virtud de esta Política, a menos que una mayoría del Consejo o la persona designada decida expresamente lo contrario.

(a) El cliente registrado debe demostrar a satisfacción del Administrador de la Ciudad o de la persona designada que es financieramente incapaz de pagar su factura durante el ciclo normal de facturación de la Ciudad, a pesar de cualquier periodo de gracia mensual permitido por la Política de la Ciudad;

(b) La Ciudad considerará todas las circunstancias especificadas por el cliente para sustentar su solicitud y determinará si se aprobará o no un calendario de pagos alternativo;

(c) Si lo aprueba el Administrador de la Ciudad o la persona designada, un cliente debe pagar el saldo moroso de acuerdo con un calendario de pago alternativo. El calendario de pago alternativo aprobado puede contemplar pagos periódicos que no coincidan con el ciclo de pago regular de la Ciudad (según lo prescrito en esta Política o el Código Municipal), o puede contemplar pagos realizados con mayor o menor frecuencia que el ciclo de pago regular de la Ciudad;

(d) Durante el periodo del calendario de pagos alternativos, la cuenta del cliente debe permanecer al corriente de todos los cargos de servicio facturados posteriormente; y

(e) El calendario de pagos alternativos aprobado por el Administrador de la Ciudad o la persona designada se realizará por escrito e incluirá cada importe adeudado y cada fecha límite de pago correspondiente. Se proporcionará una copia del calendario de pagos alternativos al cliente por correo de los EE.UU. o en persona.

(iv) **Terminación del servicio:**

En todos los casos en los que se haya establecido un acuerdo de pago alternativo, el incumplimiento por parte del cliente de los términos de un plan de pagos diferidos o reducidos, del calendario de pagos alternativos o de un plan de diferimiento o reducción de los pagos por cargos en mora, o el hecho de no mantenerse al corriente a medida que se acumulan los cargos en cada periodo de facturación posterior, dará lugar a la cancelación de dicho acuerdo de pago alternativo y a la interrupción del servicio de agua de conformidad con esta Política. El aviso se dará al cliente, y será en forma de colgante en la puerta, entregado en el inmueble, no menos de cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. [HSC § 116910(b)(3)].

8. **Fecha límite para la desconexión:**

A menos que se haya suscrito un acuerdo de pago alternativo, la Ciudad debe recibir todos los cargos por servicio de agua en mora y las tarifas asociadas antes de las 4:00 p.m., en la fecha especificada en los avisos de desconexión por escrito.

9. **Desconexión del servicio de agua por falta de pago:**

La Ciudad desconectará el servicio de agua apagando, y en algunos casos bloqueando, el medidor. Antes de desconectar el servicio, el cliente recibirá la notificación mediante

un aviso de mora y desconexión, y una llamada de cortesía, según lo dispuesto en esta Política.

10. Restablecimiento del servicio:

La Ciudad se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea factible, normalmente restableciendo el servicio antes del final del siguiente día hábil después de que la Ciudad reciba el pago de todas las cantidades vencidas y las tarifas por mora atribuibles a la falta de pago y que dieron lugar a la terminación del servicio.

El servicio de agua que sea restablecido por cualquier persona que no sea personal de la División de Agua del Departamento de Obras Públicas o sin autorización del Departamento de Obras Públicas puede estar sujeto a multas, penalizaciones y/o cargos y tarifas adicionales. Cualquier daño que se produzca como resultado del restablecimiento no autorizado del servicio será responsabilidad del cliente.

A. Tarifas de restablecimiento

Para reanudar o continuar el servicio que fue desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión.

B. Tarifas máximas de reconexión para hogares de bajos ingresos

La tarifa máxima de reconexión para un hogar de bajos ingresos será de cincuenta dólares estadounidenses (\$50.00 USD) para las reconexiones que se realicen durante el horario comercial normal de la Ciudad y de ciento cincuenta dólares estadounidenses (\$150.00 USD) para las reconexiones que se produzcan en cualquier otro momento. Estos importes se ajustarán automáticamente cada año, a partir del 1 de enero de 2021 o alrededor de esa fecha, de acuerdo con el índice de precios al consumo correspondiente.

- (i) **Hogar de bajos ingresos:** El hogar de un cliente registrado se considerará de bajos ingresos en virtud de esta Política si está por debajo del doscientos por ciento (200 %) de la línea federal de pobreza o si los ingresos del hogar satisfacen de otro modo los criterios establecidos en el Código de Salud y Seguridad § 116914(b), que incluye la recepción de beneficios específicos de asistencia pública. Estos clientes podrán beneficiarse de una exención de los cargos por intereses sobre las facturas en mora, una vez cada doce (12) meses. [HSC § 116914(a)(2)].

11. Restablecimiento del servicio fuera del horario comercial:

Las solicitudes de restablecimiento del servicio después de las 2:30 p.m. de lunes a viernes, fines de semana o días feriados tendrán una tarifa de restablecimiento fuera de horario que reflejará las tarifas más altas por servicio fuera de horario. El servicio no se restablecerá fuera del horario comercial a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento fuera del horario comercial y haya firmado un

reconocimiento de la tarifa de reconexión aplicable y de todos los cargos y tarifas en mora.

12. Impugnación de facturas de agua y apelaciones:

Si un cliente impugna una factura, o cualquier parte de esta Política, debe seguir el procedimiento de apelación descrito en el Código Municipal de la Ciudad. Las apelaciones deben hacerse por escrito y presentarse dentro de los quince (15) días siguientes a la emisión del aviso de mora. Si un cliente impugna la factura del agua y ejerce su derecho a apelar ante el Administrador de la Ciudad, el servicio de agua no se desconectará mientras la apelación esté pendiente. Cuando la Ciudad reciba la apelación, procederá a revisar la factura de agua.

13. Informe anual sobre desconexiones por falta de pago:

El Administrador de la Ciudad o la persona designada están autorizados y prepararán un informe propuesto para la Junta Estatal de Control de los Recursos Hídricos (“SWRCB”) que indique el número total de desconexiones efectivas del servicio, debido a la falta de pago de la mora. A menos que la SWRCB exija lo contrario, el Administrador de la Ciudad o la persona designada preparará el informe propuesto en enero de cada año o alrededor de esa fecha y abarcará el año calendario anterior. Una vez que el Consejo apruebe el informe propuesto, el Administrador de la Ciudad o la persona designada harán que se presente de conformidad con el Código de Salud y Seguridad de California § 116918 y/o las leyes aplicables que correspondan.

14. Efecto de los encabezamientos/títulos:

Los encabezamientos y títulos de las secciones y subsecciones se incluyen en esta Política únicamente con fines organizativos y no debe interpretarse que afectan en modo alguno al alcance, significado o intención de las disposiciones asociadas a ellos.

15. Aviso a terceros para personas mayores y adultos dependientes que reúnan los requisitos:

En un formulario proporcionado por la Ciudad, cualquier cliente registrado residencial que tenga al menos sesenta y cinco (65) años de edad, o califique como adulto dependiente bajo el Código de Bienestar e Instituciones de California § 15610.23, puede elegir designar a un tercero para que la Ciudad se ponga en contacto con este cuando la cuenta de dicho cliente esté sujeta a la terminación del servicio debido a la mora y falta de pago. Para que surta efectos, el cliente registrado debe firmar el formulario de autorización y el tercero también debe firmar el formulario para dar su consentimiento a la recepción de la notificación utilizando sus datos de contacto que figuran en el formulario. El aviso de la Ciudad al tercero puede ser oral o por escrito y puede realizarse por teléfono, transmisión por fax, correo electrónico, correo postal o en persona e incluirá información sobre lo que se requiere para evitar la terminación del servicio. La Ciudad puede cumplir con este requisito:

- (i) enviando por correo una copia del aviso de interrupción inminente del servicio al tercero al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción efectiva del servicio; o bien
 - (ii) proporcionando al tercero el aviso final de 48 horas prescrito en esta Sección. [PUC § 10010.1(c)].
16. Aviso final telefónico o en persona de cuarenta y ocho (48) horas:
El Administrador de la Ciudad o la persona designada hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto, ya sea por teléfono o en persona, con un adulto que resida en el inmueble donde se interrumpirá el servicio, al menos 48 horas antes de la terminación del servicio. Si el intento de contacto telefónico o personal por parte de la Ciudad no tiene éxito, la Ciudad enviará un aviso final por escrito o lo colocará en un lugar visible en la dirección donde se interrumpirá el servicio, al menos 48 horas antes de la interrupción efectiva del servicio. Un aviso final debidamente proporcionado de la intención de desconectar, según lo prescrito en la subsección anterior, cumplirá con los requisitos de esta subsección siempre que el contacto telefónico o personal se intente sin éxito. [PUC § 10010.1(b)].
17. Cumplimiento sustancial:
Siempre que una persona reciba efectiva y puntualmente, ya sea oralmente, por escrito, electrónicamente o por teléfono, cualquier aviso especificado en esta Política, se considerará satisfecho el cumplimiento sustancial de los requisitos de notificación de esta Política, independientemente de cualquier defecto real, aparente o potencial en la forma o entrega de dicho aviso.

ANEXO A

CIUDAD DE CORCORAN

Descripción del calendario de cobranza

Este Anexo A proporciona una descripción y un calendario para el procesamiento de la facturación y la interrupción del servicio de conformidad con la Política de corte de agua de Corcoran, según lo dispuesto en el Capítulo 3 del Título 8 del Código Municipal de Corcoran. Las tarifas han sido fijadas por el Consejo en una resolución separada.

Calendario/proceso de cobranza

Mes 1

Factura del servicio: La factura original se envía a final de mes y el saldo debe abonarse antes del día 15 (o el siguiente día hábil) del mes siguiente a la fecha de la factura.

Mes 2

Aviso por mora #1: El aviso por mora #1 (aviso por falta de pago) incluirá la notificación del importe vencido y se enviará por correo al cliente. Este se recibiría aproximadamente 20 días después de la factura original de ocurrir la mora inicial y añadiría una tarifa por pago con demora de \$5.00.

Mes 2

Factura del servicio #2: La siguiente factura mensual regular incluirá la notificación del importe vencido. Esto sería aproximadamente 30 días a partir de la factura original y en unos 15 días de mora.

Mes 3

Aviso por mora #2: El aviso por mora #2 (aviso de desconexión) incluirá la notificación del importe vencido, aproximadamente 1 mes desde el aviso por mora #1. Este se recibiría aproximadamente 45 días después de la factura original a unos 30 días de mora y añadiría una tarifa por pago con demora adicional de \$5.00.

Mes 3

Factura del servicio #3: La siguiente factura mensual regular incluirá la notificación del importe vencido. Esto sería aproximadamente 60 días a partir de la factura original y en unos 45 días de mora. La Ciudad intentará hacer una llamada de cortesía al cliente.

Mes 4

Aviso por mora #3: El aviso por mora #3 (colgante en la puerta) se colocará en el inmueble por lo menos 10 días antes del corte, aproximadamente 30 días desde el aviso por mora #2. Este se recibiría aproximadamente 75 días después de la factura original a unos 60 días de mora y añadiría una tarifa por pago con demora adicional de \$5.00.

Mes 4

Corte de agua: El saldo pendiente de pago tiene ahora más de 60 días de mora y el servicio será cortado.

Calendario de cobranza

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
día 15 (o siguiente día hábil)		Vencimiento de la factura del servicio #1	Vencimiento de la factura del servicio #2	Vencimiento de la factura del servicio #3
		60 días de mora		
Día 16 (o siguiente)		Aviso de retraso #1 (Aviso de mora) \$20 tarifa por pago con demora	Aviso de retraso #2 (Aviso de desconexión) \$20 tarifa por pago con demora (adicional)	Aviso de retraso #3 (Colgante de puerta) \$20 tarifa por pago con demora (adicional)
Fin de mes	Envío por correo de la factura de servicios públicos #1	Envío por correo de la factura de servicios públicos #2	Envío por correo de la factura de servicios públicos #3 Llamada de cortesía	Corte (más de 60 días de mora)

Las facturas mensuales regulares de los servicios públicos vencen y son pagaderas en la fecha en que se envían por correo, y se envían al final de cada mes. Las facturas de servicios públicos están en mora si no se pagan antes del día 15 del mes siguiente. Si la Ciudad no recibe el pago de saldos mayores o iguales a \$20.00, enviará por correo al cliente un aviso de mora recordándole que su factura de servicios públicos no ha sido pagada y que su servicio público podría ser interrumpido.

Este aviso de mora suele enviarse unos 16 días después de la fecha original de la factura e incluye el recargo por pago con demora aprobado por la Ciudad. El pago de este recargo por pago con demora debe efectuarse inmediatamente. El proceso anterior se repite durante los dos ciclos de facturación mensuales siguientes.

Si el cliente no responde pagando el saldo de su cuenta antes del cuarto mes, se enviará un aviso de corte a su dirección. Esto solo se aplica a los clientes con saldos superiores o iguales a \$20.00. Con esto se entregará el aviso de que si el pago no se recibe en aproximadamente 10 días, el servicio de agua al inmueble será cortado.

La terminación física del servicio de agua mediante el cierre y bloqueo de la válvula de agua se producirá según lo permita el horario del personal del Departamento de Obras Públicas.

Para reanudar o continuar el servicio que fue desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión de \$20.00. La Ciudad se esforzará por reconectar el servicio tan pronto como sea factible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier importe vencido y las tarifas por mora atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de agua que sea restablecido por cualquier persona que no sea empleado del Departamento de Agua de la Ciudad o sin autorización del Departamento de Agua de la Ciudad puede estar sujeto a multas, cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que se produzca como resultado del restablecimiento no autorizado del servicio es responsabilidad del cliente.

Acuerdos de pago

Se aceptarán pagos parciales y se aplicarán a las cuentas vencidas, pero no impedirán el corte de agua para los saldos vencidos restantes. Si el cliente no puede pagar su factura de servicios públicos en su totalidad antes de la fecha final que aparece en el aviso, Finanzas puede discutir acuerdos de pago para mantener la cuenta de servicios públicos activa y evitar el corte del servicio de agua. Para evitar el corte del servicio de agua, se requerirá el pago total o pagos puntuales asociados con un plan de pago preestablecido.

El personal de Finanzas está autorizado a celebrar acuerdos de pago de forma obligatoria para cualquier cliente que experimente dificultades financieras y que cumpla con los requisitos del Código de Salud y Seguridad, Sección 116910. El cliente debe pagar las facturas de servicios públicos actuales en su totalidad y a tiempo, **además de** hacer los pagos de su acuerdo sobre los saldos vencidos a tiempo.

Además, el personal de Finanzas tiene la facultad discrecional de llegar a acuerdos de pago con cualquier cliente que lo solicite. Sin embargo, los acuerdos de pago en virtud de esta parte de la Política requieren un pago inicial del 20 % y son por menos tiempo que para aquellos que califican en virtud del Código de Salud y Seguridad §116910.

Si Finanzas llega a un acuerdo de pago y el cliente incumple las fechas límites de pago de los saldos vencidos o no efectúa los pagos de su consumo actual en la fecha de vencimiento, la totalidad del saldo pendiente de pago será inmediatamente exigible y pagadero. El servicio se interrumpirá no antes de 10 días tras la colocación de un aviso de corte (colgante en la puerta) en el inmueble.

Servicio vital

La Ciudad no interrumpirá ni terminará el servicio público por falta de pago si el cliente entrega una certificación de un proveedor de atención primaria que indique que estar sin el servicio público sería especialmente peligroso para la salud de un miembro del hogar. No obstante, el cliente deberá realizar un pago parcial y comprometerse a pagar la factura vencida en cuotas razonables, tal y como se indica en esta Política, al tiempo que abona puntualmente otras facturas del servicio público.