



CIUDAD DE OCEANSIDE

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS

DESCONTINUACIÓN DE POLÍTICA POR FALTA DE PAGO

Con vigencia desde el 1 de febrero de 2020

INTRODUCCIÓN

La ciudad de Oceanside (la ciudad) ha desarrollado esta política para ayudar a los clientes de servicio de agua residencial a evitar el corte del servicio de agua por falta de pago de los cargos a causa de una adversidad. La política está disponible para el público en el sitio web de la ciudad. Cualquier pregunta con respecto a esta política puede dirigirla al (760) 435-3900.

NOTIFICACIONES

Cualquier cuenta que permanezca impaga al cierre de los 25 días hábiles después de la fecha de facturación se considerará en mora. A las cuentas en mora se les cobrará una tarifa del 10 % por pago tardío sobre el monto adeudado por cargos de agua y desagüe. La ciudad no discontinuará el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago del cliente se encuentre en mora durante por lo menos 60 días. Por lo menos 15 días antes del corte de un servicio de agua de clientes residenciales, la ciudad se comunicará con el cliente por teléfono o por correo electrónico.

Si la ciudad se comunica con el cliente por teléfono, le ofrecerá esta política al cliente. La ciudad también ofrecerá discutir las opciones del cliente para evitar un corte por falta de pago, incluyendo un cronograma de pago alternativo, así como lograr la revisión y apelación de la factura.

Si la ciudad se comunica con el cliente por correo postal, le enviará un aviso por escrito sobre el corte a la dirección de facturación designada en la cuenta del cliente. Si la dirección de facturación y la dirección del servicio son distintas, se enviará un segundo aviso por correo postal a la dirección del servicio, dirigido al "ocupante". El aviso por escrito incluirá el nombre y la dirección del cliente, el monto de los cargos morosos, así como la fecha en la que debe realizarse el pago o las coordinaciones de pago a fin de evitar el corte del servicio. El aviso también incluirá una descripción del proceso para solicitar una extensión para pagar los cargos morosos, una descripción del procedimiento para pedir la revisión y apelación a una factura, así como la descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar la amortización de los cargos en mora.

Si el aviso por escrito es devuelto como no entregable, la ciudad realizará un esfuerzo de buena fe para visitar la dirección del servicio para entregarle a un adulto que ocupe la residencia y dejar en un lugar visible, un aviso por escrito del corte inminente del servicio, así como una copia de esta política.

Aviso a los inquilinos/ocupantes de una residencia con medidor individual Si el propietario de una residencia con medidor individual del servicio es el cliente con la cuenta en mora, la ciudad hará un esfuerzo de buena fe para enviar un aviso por escrito a los inquilinos/ocupantes de la residencia por lo menos 10 días antes del corte del servicio de agua. El aviso por escrito informará a los inquilinos/ocupantes que tienen el derecho de convertirse en clientes de la ciudad sin tener que pagar el



CIUDAD DE OCEANSIDE

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS

monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la residencia. Los inquilinos/ocupantes deben brindar verificación de alquiler en la forma de un contrato de alquiler o arrendamiento, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, u otra prueba aceptable.

Aviso a inquilinos/ocupantes en un complejo multifamiliar atendido por un medido maestro: Si el propietario de un complejo multifamiliar atendido con un medidor maestro del servicio es el cliente con la cuenta en mora, la ciudad hará un esfuerzo de buena fe para enviar un aviso por escrito a los inquilinos/ocupantes de cada vivienda por lo menos 10 días antes del corte del servicio de agua. El aviso por escrito informará a los inquilinos/ocupantes que tienen el derecho de convertirse en clientes de la ciudad sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. Si uno o más ocupantes en la dirección atendida por el medidor maestro está dispuesto a asumir la responsabilidad por los cargos posteriores del servicio de agua a satisfacción de la ciudad, o si existe un medio físico legalmente disponible para que la ciudad termine en forma selectiva el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes que no cumplen los requerimientos de la ciudad para recibir el servicio, la ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que cumplan los requerimientos.

OPCIONES DISPONIBLES PARA EL CLIENTE

Revisión y apelación de factura: Un cliente puede disputar su factura de agua enviando una solicitud por escrito para la revisión de la factura, dentro de los 10 días de la fecha de facturación. Aunque puede requerirse mayor investigación, igual debe respetarse la fecha de pago. Si posteriormente se determina que los cargos disputados son incorrectos, se realizará el ajuste correspondiente.

Acuerdo de pago alternativo: Un cliente que califique, que no pueda pagar el servicio de agua residencial dentro del periodo de pago normal, puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar tarifas tardías y el corte del servicio.

Para calificar para un acuerdo de pago alternativo, el cliente debe:

- Enviar una certificación del proveedor de atención primaria, según lo definido en el artículo 14088(A)(1)(b) del Código de Bienestar e Instituciones, indicando que tal discontinuación del servicio implicaría un riesgo o una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones en las que se brinda el servicio.
- Demostrar que él o ella no tiene la capacidad financiera para pagar el servicio dentro del ciclo de facturación normal de la ciudad. Un cliente puede considerarse sin capacidad financiera si:
 - Algún miembro del hogar del cliente actualmente es beneficiario de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de pago suplementario del estado/ingreso suplementario del Seguro Social o del Programa especial de nutrición suplementaria de California para mujeres, bebés y niños; o



CIUDAD DE OCEANSIDE

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS

- El cliente declara que el ingreso anual del hogar es menor al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.
- Acepta firmar un cronograma de pago alternativo ofrecido por la ciudad, regido por las políticas aquí descritas.

Si el cliente califica para un acuerdo de pago alternativo:

- El cliente debe firmar un Acuerdo de pago alternativo con la ciudad para amortizar el saldo impago en el transcurso de un periodo acordado, que no exceda los 12 meses desde la fecha original de la factura.
- El monto acordado (pagos amortizados) serán agregados a la factura mensual regular para pagar el saldo anterior impago.
- La cuenta del cliente debe mantenerse al día durante los periodos de facturación posteriores.
- El cliente no puede solicitar mayor amortización de cualquier cargo posterior impago mientras pague los cargos morosos de una factura anterior.

Si el cliente no cumple el acuerdo de pago alternativo o recurre en mora por el pago del servicio de agua actual durante 60 días o más, la ciudad cortará el servicio de agua del cliente. La ciudad publicará un aviso final de corte en un lugar destacado y visible en la dirección del servicio con por lo menos 5 días hábiles de antelación. Si la ciudad corta un servicio de agua de clientes residenciales, esta le brindará al cliente información sobre cómo restaurar el servicio.

RESTAURACIÓN DEL SERVICIO

A fin de reanudar o continuar el servicio desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión. La ciudad reconectará el servicio tan pronto como sea posible pero, como mínimo, lo restaurará antes del final del siguiente día hábil regular posterior al pago de cualquier monto adeudado, tarifa por mora y tarifa por reconexión en la cuenta del corte. Por el servicio restaurado después de las 5:00 p.m. de lunes a jueves y después de las 4:00 p. m. el viernes, fin de semana o feriado, se cobrará una tarifa de reconexión fuera de horario.