

SB 998 PLAN DE PAGO P&R

1. ¿Por qué cambió la póliza de desconectar el servicio de agua?

- a) La Ley de Protección contra el Cierre del Agua (SB 998), fue firmada por el Exgobernador Brown en septiembre de 2018 y entró en efecto el 1 de abril de 2020. SB 998 requiere que todos los "sistemas de agua urbanos y comunitarios" tengan una póliza escrita sobre la interrupción del servicio residencial y traducido a otros idiomas. Esta póliza debe publicarse en el sitio web de la Ciudad y debe contener un plan para horario para pago alternativos, procedimientos de apelación / disputa y un número de teléfono para que los clientes llamen para intentar evitar la interrupción.

El código del gobierno no permite que el servicio de agua sea discontinuado debido a la falta de pago si el cliente cumple con ciertos requisitos financieros, médicos y otros requisitos, incluso si no ha pagado una factura durante 60 días. La Ciudad debe ofrecer varios intentos de contactar al cliente por diferentes métodos. Una vez que se produce una morosidad de 60 días y el cliente cumple con las otras pruebas, la Ciudad debe ofrecer acceso a la póliza en varios idiomas, en copias impresa o electrónica, y ofrecer opciones de pago con un plazo de duración indefinida. Incluso el inquilino(a) puede hacerse cargo de la cuenta de un arrendador.

2. ¿Cómo funciona el nuevo proceso de desconexión?

Mes 1

Factura de servicios: Factura original enviada al final del mes con saldo adeudado antes de día 15 (o el siguiente día de negocio) del mes siguiente a la Fecha de la Factura.

Mes 2

Notificación Tardía n. ° 1: La notificación tardía n° 1 (Notificación Atrasada) incluirá la notificación de la cantidad atrasada y se enviará por correo al cliente. Esto se recibiría aproximadamente 20 días después de la factura original sobre la delincuencia inicial y agregaría un recargo de \$5.

Mes 2

Factura de servicios # 2: La próxima factura mensual incluirá la notificación de la cantidad atrasada. Esto sería aproximadamente 30 días desde la factura original y acerca de 15 días delincuenta.

Mes 3

Notificación tardía n. ° 2: El Aviso tardío n. ° 2 (Aviso de Desconexión) incluirá la notificación de la cantidad debida, acerca de 1 mes desde el aviso tardío n° 1. Esto se recibiría aproximadamente 45 días después de la factura original y cerca de 30 días atrasado y agregaría un cargo de \$5 por atraso.

Mes 3

Factura de servicios públicos # 3: La próxima factura mensual regular incluirá la notificación de la cantidad atrasada. Esto sería aproximadamente 60 días desde la factura original y aproximadamente 45 días de atraso. La ciudad intentará una llamada de cortesía al cliente.

Mes 4

Notificación Tardía n. ° 3: El aviso de atraso n. ° 3 (Colgador de puerta) se dejará en la propiedad al menos 10 días antes de desconexión, que es aproximadamente 30 días después del aviso de atraso n° 2. Esto se recibiría aproximadamente 75 días de la factura original a acerca de 60 días de atraso.

Mes 4

Cierre de agua: el saldo impago ahora tiene más de 60 días de atraso y el servicio se cerrará.

Si un cliente disputa la cantidad debida, debe seguir el procedimiento descrito en el Código Municipal de la Ciudad, capítulo 13.04.190.

Al conforme con el Código de Salud y Seguridad de California §116910, si se cumplen las tres condiciones siguientes, se concederá un acuerdo de pago alternativo:

- Condiciones de Salud: Un médico o un proveedor de salud certifica por escrito que la interrupción del servicio de agua pondría ser un peligro la vida o representaría una seria amenaza a la salud/seguridad del residente (puede ser cualquier residente en la residencia); y
- Incapacidad Financiera: El cliente declara que están 200% por debajo de la línea de pobreza federal o que participa en programas de asistencia pública como Medi-Cal o Cal Works; y
- Acuerdo de Pago: El cliente acepta un acuerdo de pago ofrecido por la Ciudad.

Todos los planes de pago deben ser aprobados y firmados antes de las 4:00 p.m. el día antes de la fecha de cierre. La revisión de la certificación de salud por escrito requerirá una cita en la Oficina de la Ciudad. Puede comunicarse con la Ciudad al 559-747-0458 x1003 o puede revisar la póliza del enlace provisto.

3. ¿Cuál es el plan de pago?

- El plan de pago toma el saldo pendiente que le debe a la Ciudad y lo consolida en un monto de deuda que se pagará durante un período de 12 meses en pagos iguales sin cargos por intereses. Su cuenta estará entonces en cero y el plan de pago se considerará un pago separado. Sin embargo, sus facturas de servicios públicos y el plan de pago deben pagarse a tiempo cada mes; si no, el plan se cancela y su cuenta se cerrera hasta que se realice el pago total de la deuda y la factura de servicios. No puede iniciar otro plan de pago o agregarlo si ya existe un plan.

4. ¿Quién puede estar en un plan de pago?

- Si recibió un aviso de interrupción por correo o una llamada de cortesía de la Ciudad, puede comenzar el proceso de determinar si es elegible para un plan de pago. Solo los clientes elegibles pueden participar en el programa del plan de pago.

5. ¿Cómo puedo saber si soy elegible para un plan de pago?

- Tres pasos:
 - i. Debe ser elegible de acuerdo con la ley estatal. La ley dice que debe probar (nota escrita por un médico) que la interrupción del servicio de agua podría poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para alguien en su hogar. También, deben demostrar que esta 200% por debajo de la línea de pobreza federal o que participa en otros programas de asistencia como Medi-Cal. También debe aceptar el plan de pago ofrecido por la Ciudad.

- ii. Debe llamar al 559-747-0458 x1003 para hacer una cita para presentar evidencia de elegibilidad a la ciudad para que el Administrador de la Ciudad la revise y posiblemente sea aprobado.
- iii. Si se aprueba, debe firmar y cumplir con el acuerdo de pagar su deuda a la Ciudad para comenzar el plan de pago.

6. ¿Cuándo puedo comenzar el plan de pago?

- Si recibe un aviso de interrupción por correo o una llamada de cortesía de la Ciudad, puede comenzar el proceso de determinar si es elegible para un plan de pago. El plan de pago comenzará cuando firme el acuerdo y la Ciudad le dará el programa de pagos que debe pagar.

7. ¿Dónde puedo ver los detalles de la póliza sobre el plan de pago?

- La póliza completa está disponible en la Oficina de la Ciudad o en el sitio web de la ciudad, aquí: <http://www.cityoffarmersville-ca.gov/330/Public-Works-Shut-off-Policy>