

Ciudad de Clovis
Política de interrupción del suministro de agua
1 de febrero de 2020

I. Propósito de la Política de interrupción del suministro residencial de agua

El propósito de este documento es describir la Política de interrupción del suministro residencial de agua ("Política") para la Ciudad de Clovis ("Ciudad"). La Política establece los principios y objetivos que deben guiar las decisiones de la Ciudad con respecto a la interrupción del suministro residencial de agua. Los objetivos principales de esta Política son: establecer los plazos para la interrupción del suministro de agua, identificar los requisitos de notificación, establecer opciones de acuerdos de pago para aquellos que buscan evitar la interrupción, establecer un mecanismo formal para que los clientes apelen o revisen las facturas, establecer excepciones de tarifas de reconexión e identificar los requisitos de notificación relacionados con los inquilinos/ocupantes residenciales.

Esta Política ha sido desarrollada de acuerdo con las Secciones 116900-116926 del Código de Salud y Seguridad de California, así como con la guía establecida en las secciones 6.5.101-6.5.112 del Código Municipal de la Ciudad. Cabe señalar que esta Política solo se aplica al suministro residencial de agua potable, y no incluye el suministro comercial de agua, ni ningún otro servicio proporcionado por la Ciudad.

II. Cronología estándar de interrupción

Una cuenta se considerará en mora si el pago del servicio no se ha recibido en la fecha de vencimiento indicada en la factura de servicios. Los clientes estarán sujetos a la interrupción después de que su pago haya estado en mora durante sesenta (60) días. Los clientes recibirán una notificación por escrito de su interrupción inminente al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción por falta de pago. Las notificaciones se enviarán por correo a la residencia donde se brinda el servicio residencial. Si el titular de la cuenta no vive en la residencia donde se brinda el servicio, también se enviará una notificación a la dirección de facturación del titular de la cuenta. En esa situación, la notificación enviada por correo a la residencia donde se brinda el servicio se dirigirá al "Ocupante". Los clientes pueden llamar al Departamento de Finanzas de la Ciudad para analizar su cuenta y las formas de evitar la interrupción al (559) 324-2130 (el horario comercial es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.).

Si se suspende el servicio de un cliente por falta de pago, la Ciudad le proporcionará información al cliente sobre cómo restaurar el servicio en su propiedad. Cabe señalar que el agua se considerará "cortada" a partir de las 8:00 a. m. en los días de corte programados regularmente por la Ciudad.

III. Notificaciones por escrito

Todas las notificaciones por escrito conforme la presente Política incluirán lo siguiente:

Ciudad de Clovis

Política de interrupción del suministro de agua

1 de febrero de 2020

- Nombre del cliente y dirección
- Cantidad en mora
- Fecha en la que se requiere el pago o acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio residencial
- Proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos (consulte Sección IV)
- Proceso mediante el cual el cliente puede solicitar un pago diferido o un acuerdo de pago (consulte la Sección IV)
- Procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación (consulte la Sección V)

IV. Pagos diferidos y otros acuerdos de pago

Pueden existir casos en que los clientes no pueden realizar un pago programado del suministro residencial de agua. En tales circunstancias, pueden solicitar aplazar el pago o establecer un acuerdo de pago. La ciudad de Clovis ofrecerá lo siguiente:

Pago diferido: a los clientes se les puede otorgar una prórroga punica del saldo completo del estado de cuenta por un período que no exceda los doce (12) meses.

Acuerdo de pago: los clientes pueden tener la oportunidad de pagar el saldo del estado de cuenta durante un período que no exceda los doce (12) meses. Esto se realizará en cuotas semanales, quincenales o mensuales.

Estas opciones estarán disponibles para los clientes una vez cada doce (12) meses. Los clientes deberán completar y firmar cualquier acuerdo en un formulario prescrito por la Ciudad. Debe tenerse en cuenta que, mientras un cliente esté pagando un saldo de un período de facturación en particular ya sea en el pago diferido o en el acuerdo de pago, esto debe mantenerse actualizado tanto en el acuerdo como en los servicios actuales.

Un cliente puede estar sujeto a la interrupción del suministro residencial de agua si tiene un retraso de sesenta (60) días en su pago diferido o en el acuerdo de pago descrito anteriormente, o sesenta (60) días de retraso en el pago de sus servicios actuales. Los clientes serán notificados de cualquier interrupción inminente de acuerdo con las Secciones II y III de la Política.

V. Apelaciones

Cualquier cliente que desee apelar su factura, o notificación de interrupción del suministro residencial de agua, deberá dirigir tales apelaciones, por escrito, al

Ciudad de Clovis
Política de interrupción del suministro de agua
1 de febrero de 2020

Secretario de la Ciudad en 1033 Fifth Street, Clovis, CA 93612. Las apelaciones de las facturas deben recibirse a más tardar en la fecha de vencimiento de la factura que se está apelando. Las apelaciones de interrupción del suministro residencial de agua deben recibirse a más tardar cinco (5) días hábiles antes de la fecha de corte del agua. El alcance de la apelación se limitará a una factura particular que se deba o la interrupción conforme a la notificación por escrito.

El personal de la Ciudad de Clovis revisará la apelación por escrito y se comunicará con el cliente para discutir todas las circunstancias que rodean la apelación. Una vez que se hayan discutido y revisado todos los hechos y circunstancias, la Ciudad tomará una decisión y se la comunicará al cliente. La interrupción del suministro residencial de agua no tendrá lugar mientras haya una apelación pendiente. Sin embargo, los ajustes a la facturación pueden disminuir o aumentar el monto, y todos los montos adeudados por el período de facturación vencerán inmediatamente después de la finalización del proceso de apelación, o estarán sujetos a los términos de un acuerdo de pago alternativo si las partes así lo acordasen.

VI. Tarifas del servicio de reconexión

Las tarifas del servicio de reconexión continuarán regíendose por la sección 6.5.107 del Código Municipal de Clovis.

VII. Inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia con medidor individual

En situaciones donde el propietario de una residencia con medidor individual es el cliente registrado, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes, mediante una notificación por escrito, cuando el servicio de agua esté atrasado y sujeto a una desconexión, al menos diez (10) días antes de que se corte el suministro de agua. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente de la Ciudad sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el suministro de agua en esa dirección. Para que este acuerdo tenga validez, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación del arrendamiento en la forma de un contrato de alquiler/arrendamiento (firmado por todas las partes sujetas al mismo).