

POLÍTICAS Y DIRECTRICES PARA LA DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA EN CASO DE NO PAGO

La División de Ingresos del Departamento de Finanzas tiene la tarea de facturar y cobrar las cuentas de servicios públicos del Sistema de Agua de Hayward. El Código Municipal de Hayward, Capítulo 11, Artículo 2 y Artículo 3, y el Código de Servicios Públicos del Estado de California establecen el marco legal para la entrega de servicios públicos por parte del Sistema de Agua de Hayward para sus clientes. Además, la "Ley de Protección contra el Corte del Agua" (Código de Salud y Seguridad de California, División 104, Parte 12, Capítulo 6) ha establecido requisitos específicos para los sistemas de agua que deben seguirse al discontinuar el servicio de agua residencial debido al no pago de los cargos por uso. El Ayuntamiento ha establecido las siguientes políticas y pautas para el cobro de cuentas de servicios residenciales morosos dentro de este marco legal.

Además de estar disponible en inglés, esta política contará con versiones en español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10% de las personas (actualmente ningún otro idioma cumple con este criterio) que reside en el área que el Sistema de Agua de Hayward atiende. También se publicará en el sitio web de la Ciudad de Hayward.

Con el fin de analizar las opciones que tiene para evitar la interrupción del servicio por no pago, llame a la Ciudad de Hayward al (510) 583-4600. Nuestro horario normal de atención es de 8 AM a 6 PM de lunes a jueves y de 8 AM a 12 PM los viernes.

Cronología de cobranza

1. Según el Código Municipal de Hayward §11-2.36, las facturas de servicios públicos se consideran en mora 15 días después de la fecha de facturación. Tanto la fecha de facturación como la fecha de morosidad se encuentran impresas en la factura enviada al propietario de la cuenta.
2. Si la factura de servicios públicos permanece impaga 35 días después de la fecha de la factura, se agregará un recargo de \$5 al saldo impago y se dará aviso por correo al propietario de la cuenta con un "Aviso de pago atrasado". No se agregarán cargos por intereses a las cuentas de servicios residenciales morosas. Este aviso solicitará que realice el pago dentro de los 21 días a partir de la fecha impresa en el aviso.
3. Si la factura de servicios públicos permanece impaga 21 días después de que se haya enviado el "Aviso de pago tardío" al propietario de la cuenta, se intentará hacer contacto telefónico con el propietario de la cuenta o se entregará personalmente un "Aviso final" en la dirección donde se presta el servicio. Este aviso requerirá que el pago se realice dentro de los 7 días posteriores a la fecha de entrega. Si no se recibe el pago, se podría suspender el servicio público.

Acuerdos de pago, pagos diferidos y horarios de pago alternativos

Al recibir un “Aviso de pago atrasado”, el propietario de una cuenta puede solicitar un acuerdo de pago, un aplazamiento o reducción temporal del monto del pago o un programa alternativo para realizar el pago requerido. La Ciudad puede elegir qué acuerdo de pago aceptar siempre que el saldo pendiente se pague dentro de un período de 12 meses.

Cientes con circunstancias médicas y financieras especiales

El servicio público no se suspenderá por falta de pago si el cliente cumple con TODAS las condiciones siguientes:

- a. El cliente, o inquilino del cliente, presenta la certificación de un proveedor de atención primaria indicando que la interrupción del servicio pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de la instalación donde se brinda el servicio, Y
- b. El cliente demuestra una imposibilidad financiera de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. (Se considera que el cliente no puede pagar si algún miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguro Complementario/Programa Estatal de Pago Complementario, o Programa de Nutrición Complementaria Especial de California para Mujeres, Bebés, y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.), Y
- c. El cliente está dispuesto a firmar acuerdos de pago, aplazamiento temporal o reducción de pagos, o calendarios de pago alternativos de acuerdo con esta política.

La Ciudad puede elegir qué opción de pago ofrecer y aceptar. Debe resultar en el reembolso del saldo pendiente en un plazo no mayor a 12 meses. Se pueden otorgar acuerdos de pago de más de 12 meses si la Ciudad considera que es necesario un período más largo para evitar dificultades indebidas para el cliente en función de las circunstancias del caso individual.

Si durante 60 días o más, el cliente no cumple con el plan de pago o el cliente no paga sus cargos actuales mientras está bajo el plan de pago, entonces el servicio de agua residencial será suspendido no antes de 5 días hábiles después de que se entregue en la propiedad un aviso final para discontinuar el servicio.

Cientes Propietarios de unidades residenciales unifamiliares

Cuando el cliente es un propietario y la cuenta está en mora y está sujeta a la interrupción del servicio, la Ciudad hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito, que el servicio será suspendido al menos 7 días antes de la suspensión. El aviso también informará a los ocupantes que tienen el derecho de

convertirse en clientes sin que se les exija pagar ningún monto adeudado en la cuenta morosa. El sistema de agua puede requerir que el inquilino verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. El sistema de agua no está obligado a poner el servicio a disposición de los inquilinos a menos que estén de acuerdo con los términos y condiciones del servicio.

Cientes Propietarios de unidades residenciales multifamiliares

Cuando la cuenta da servicio a un edificio residencial multifamiliar, la Ciudad no suspenderá el servicio por falta de pago de los cargos de servicios públicos. En cumplimiento con el Código Municipal de Hayward §11-2.48, los cargos de servicios públicos no pagados en edificios residenciales multifamiliares se seguirán agregando como una evaluación especial a la factura de impuestos a la propiedad del propietario del Condado Alameda. A ningún residente de un edificio residencial multifamiliar se le suspenderán los servicios a causa de la morosidad del propietario.

Procedimiento para que los clientes impugnen o apelen una factura de servicios públicos

Un cliente que desee disputar la precisión de los cargos en una factura de servicios públicos deberá, a más tardar 30 días desde la fecha de la factura original, presentar una solicitud por escrito al Administrador de Ingresos de la Ciudad, o al representante designado, para que se revise la factura. El Gerente de Ingresos, o su designado, está autorizado para corregir una factura errónea. El cliente recibirá una notificación por escrito de la decisión tomada en relación a la disputa. El Gerente de Ingresos, o la persona designada, investigará los reclamos relacionados con la precisión del monto facturado, pero no revisará los reclamos relacionados con el servicio, el nivel general de tarifas, los cambios de tarifas pendientes, la fuente de agua o asuntos similares.

Si un cliente no está de acuerdo con la decisión del Administrador de Ingresos, o la persona designada, el cliente puede apelar esta decisión ante el Director de Obras Públicas o la persona designada. El Director de Obras Públicas, o su representante designado, puede revisar la precisión del monto facturado, pero no revisará los reclamos bajo este procedimiento en relación con el servicio, el nivel general de tarifas, los cambios de tarifas pendientes, la fuente de agua y asuntos similares.

Cuando un cliente impugne el consumo de agua que se muestra en una factura, y haya iniciado una queja o haya solicitado una investigación, no se suspenderá su servicio por falta de pago durante la tramitación de una investigación por parte de la Ciudad de la disputa o queja del Cliente, siempre que el cliente también mantenga al día la cuenta de servicios a medida que se acumulan cargos en cada período de facturación posterior.