

City of Upland
Política de Discontinuación de Servicio de Agua Residencial

Esta política servirá como guía para informar a los clientes residenciales de Upland sobre las opciones para actualizar las cuentas morosas y evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. Esta Política se aplica a todas las cuentas de la Ciudad para el servicio de agua residencial, pero no se aplica al servicio no residencial. Es posible comunicarse con el personal de facturación de servicios públicos de la ciudad de Upland en persona en 460 N. Euclid Avenue o por teléfono al (909) 931-4150 para analizar los términos de esta política y las opciones para evitar la interrupción. La política estará disponible en el sitio web de la Ciudad en los siguientes idiomas: Inglés, Español, Coreano, Vietnamita, Tagalo y Chino (Mandarín).

A) Fechas de Facturación y Vencimiento:

1. Las facturas por el servicio de agua se entregarán a cada consumidor cada dos meses.
2. Las facturas por el servicio de agua se pagan al recibirlas y se considerarán morosas y estarán sujetas a cargos por pagos atrasados si no se pagan en su totalidad a más tardar veinticinco (25) días después de la fecha de facturación.
3. El pago se puede realizar en persona en el Ayuntamiento, en el buzón del estacionamiento del Centro Cívico, por correo o en línea.
4. Es responsabilidad del consumidor asegurarse de que los pagos se reciban en su totalidad antes de la fecha de vencimiento.

B) Cuentas Morosas:

1. Cargo por mora (cargo por retraso): se aplicará un cargo de \$15.75 por las facturas de agua no pagadas dentro de los cuarenta y cinco (45) días a partir de la fecha de la factura de agua.
2. Aviso de morosidad: la Ciudad informará al titular de la cuenta de servicio de agua sobre la morosidad y el cargo por morosidad resultante haciendo que se envíe un Aviso de morosidad por correo a la dirección registrada y a la dirección del propietario, si es diferente.
3. De conformidad con la Sección 13.12.080 del Código Municipal de Upland sobre Facturación y la Sección 13.34 sobre Gravámenes, para cuentas donde el servicio de agua se factura al propietario, una cuenta de servicio de agua con un saldo moroso de más de sesenta (60) días puede resultar en el registro de un gravamen sobre el inmueble donde se presta el servicio.

C) Descontinuación del Servicio de Agua por Solicitud del Cliente:

1. El servicio de agua puede interrumpirse a solicitud del cliente, siempre y cuando la propiedad no esté ocupada por el inquilino (ver C.2., a continuación), sin cargo adicional, siempre que dicha solicitud se presente ante la División de Finanzas al menos veinticuatro (24) horas antes del mismo para efectuar la interrupción de los servicios.
2. Cuentas de inquilinos: La Ciudad no puede interrumpir el servicio de agua a una propiedad que está actualmente ocupada. Por lo tanto, se pedirá a todos los clientes que verifiquen que todos los inquilinos hayan abandonado la propiedad antes de que se pueda suspender el servicio de agua. Es responsabilidad del arrendador proporcionar dicha verificación y pagar cualquier tarifa de reconexión del servicio que resulte de una verificación inexacta.
3. Al recibir y verificar la solicitud del cliente, la Ciudad obtendrá una dirección de reenvío de correo, una lectura final del medidor y suspenderá el servicio de agua dentro de un (1) día hábil.
4. La factura final se enviará por correo a la dirección postal registrada.

5. Si el monto final de la factura no se recibe antes de la fecha de vencimiento, la cuenta está sujeta a acciones de cobro y/o gravamen.
6. Todos los reembolsos aprobados se enviarán por correo a la dirección postal registrada.

D) Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago:

1. El servicio de agua está sujeto a corte sesenta (60) días después de que la factura entre en mora.
2. Si se propone la desconexión del servicio de agua, la Ciudad intentará notificar al cliente registrado por correo y teléfono, e intentará notificar a cualquier inquilino/ocupante que viva en la dirección del servicio, como se describe más adelante.
 - a) Aviso por escrito al cliente registrado: al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio, la Ciudad enviará un aviso por escrito (Aviso de Desconexión) a la dirección postal del cliente e incluirá todo lo siguiente:
 1. Nombre y dirección del cliente.
 2. Importe de la morosidad.
 3. Fecha en la cual se debe realizar el pago o arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio de agua.
 4. Un procedimiento escrito para solicitar una extensión de pago a corto plazo.
 5. Un procedimiento escrito mediante el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, amortizado o alternativo.
 6. Un procedimiento escrito para solicitar revisión y apelación de facturas.
 7. Un número de teléfono donde el cliente podrá solicitar un arreglo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.
 - b) Aviso por teléfono al cliente registrado: al menos siete (7) días antes de la interrupción del servicio, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse por teléfono con el cliente o con una persona adulta que viva en las instalaciones del cliente. La Ciudad ofrecerá proporcionar al cliente una copia de esta política y discutirá opciones de pago alternativas. La Ciudad ofrecerá discutir opciones para evitar la discontinuación, tales como cronogramas de pago alternativos, planes de pago diferido, opciones de pago mínimo y una petición de revisión y apelación de facturas.
 - c) Publicación final en la dirección del servicio: si la Ciudad no puede comunicarse por teléfono con el cliente o con una persona adulta que viva con el cliente, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de interrupción inminente del servicio y una copia de esta Política en un lugar visible del domicilio de atención. El aviso y copia de esta Política se dejarán en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso incluirá:
 1. Nombre y dirección del cliente;
 2. Monto de la morosidad;
 3. Fecha límite para el pago o arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio de agua;
 4. Procedimiento escrito mediante el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pagos diferido, amortizado o alternativo;
 5. Número de teléfono donde el cliente podrá solicitar un arreglo de pago o recibir información adicional del Ayuntamiento.

- d) Se aplicará una tarifa según lo especificado en el programa de tarifas y cargos de la Ciudad y se agregará al saldo pendiente en la cuenta del cliente cuando se emita el aviso de desconexión.

E) Opciones de Pago Alternativas para Evitar la Interrupción del Servicio de Agua:

1. Cualquier cliente puede solicitar una extensión de pago a corto plazo u otro tipo de acuerdo de pago descrito en esta sección una (1) vez en un período de doce (12) meses. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío por correo de un Aviso de desconexión, la solicitud será revisada por un administrador de la Ciudad. Las decisiones de la ciudad con respecto a la concesión de una extensión u otros acuerdos de pago alternativos son definitivas y no están sujetas a apelación.
2. Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal debido a dificultades médicas y financieras puede solicitar una opción de pago alternativa para evitar la interrupción del servicio. La Ciudad concederá la solicitud si cumplen todas las condiciones siguientes:
 - a) Condiciones de salud: el cliente tiene la certificación de un “proveedor de atención primaria,” según se define en la Sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, que establece que la interrupción del servicio de agua residencial pondrá en peligro la vida o representará un riesgo grave, amenaza a la salud y seguridad de una persona que reside en la propiedad; y la
 - b) Incapacidad financiera: el cliente demuestra que no puede pagar el servicio de agua proporcionando prueba de que algún miembro del hogar actualmente recibe CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños; o el cliente declara que los ingresos del hogar son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza; y
 - c) Opciones de pago alternativas: el cliente está dispuesto a participar en una (1) de las siguientes opciones de pago alternativas que la Ciudad seleccionará, a su exclusivo criterio: (i) un acuerdo de amortización, (ii) un cronograma de pago alternativo, o (iii) un plan de pago diferido temporal, con respecto a todos los cargos morosos para evitar la interrupción del servicio de agua.
3. La carga de demostrar el cumplimiento de las condiciones descritas en la Sección E, Subdivisión 2, recae en el cliente. Para permitir que la Ciudad tenga tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia de un cliente, se alienta al cliente a proporcionar a la Ciudad la documentación necesaria que demuestre los problemas médicos, la incapacidad financiera y la voluntad de participar en cualquier opción de pago alternativa, con tanta anticipación como sea posible de cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio de agua. Al recibir dicha documentación, la Ciudad revisará esa documentación y responderá al cliente dentro de los siete (7) días calendario para solicitar información adicional, incluida información relacionada con la viabilidad del acuerdo alternativo disponible, o para notificar al cliente sobre la alternativa opción de pago, y los términos de la misma, en los cuales la Ciudad permitirá que el cliente participe. Si la Ciudad ha solicitado información adicional, el cliente proporcionará la información solicitada dentro de los cinco (5) días calendarios posteriores a la recepción de la solicitud de la Ciudad. Dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de esa información adicional, la Ciudad notificará al cliente por escrito que el cliente no cumple con las condiciones, o notificará al cliente por escrito sobre la opción de pago alternativa y los términos de la misma, en que la Ciudad permitirá que el cliente participe. Los clientes

que no cumplan con las condiciones descritas en la Sección E, Subdivisión 2, deberán pagar el monto moroso, incluidas las multas y otros cargos, adeudados a la Ciudad dentro de este último caso: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación de la determinación de la Ciudad de que el cliente no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la inminente interrupción del servicio de agua, según se especifica en el Aviso de Desconexión.

4. Amortización: si la Ciudad ha seleccionado esta opción de pago alternativa, el cliente celebrará un plan de amortización por escrito para el saldo impago de acuerdo con los siguientes términos:
 - a) El Cliente pagará el saldo impago durante un período definido por la Ciudad, que no excederá los doce (12) meses a partir de la fecha original de la factura.
 - b) Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente.
 - c) El cliente no puede solicitar una mayor amortización de ningún cargo impago posterior mientras paga cargos morosos de conformidad con un plan de pago.
5. Calendario de Pago Alternativo: si la Ciudad ha seleccionado esta opción de pago alternativa, el cliente celebrará un calendario de pago alternativo por escrito para el saldo impago de acuerdo con los siguientes términos:
 - a) El cliente pagará el saldo impago, durante un período definido por la Ciudad, que no excederá los doce (12) meses a partir de la fecha original de la factura.
 - b) La Ciudad desarrollará un cronograma de pago alternativo para el cliente. El calendario alternativo podrá prever pagos periódicos de sumas globales que no coincidan con la fecha de pago establecida, podrá disponer que los pagos se realicen con una frecuencia mayor que la mensual o podrá disponer que los pagos se realicen con una frecuencia menor que la mensual, siempre que en todos los casos el saldo impago y las multas se pagarán en su totalidad durante el período establecido por la Ciudad.
 - c) El cliente no puede solicitar cronogramas de pago alternativos adicionales de ningún cargo impago posterior mientras paga cargos morosos de conformidad con un cronograma de pago.
6. Aplazamiento Temporal del Pago: si la Ciudad ha seleccionado esta opción de pago alternativa, al cliente se le diferirá temporalmente el pago del saldo impago por un período de hasta seis (6) meses después de la fecha de vencimiento del pago. La Ciudad determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se otorgará el aplazamiento al cliente.
 - a) El cliente pagará el saldo impago antes de la fecha de aplazamiento determinada por la Ciudad.
 - b) El cliente no puede solicitar un aplazamiento temporal adicional de los pagos de ningún cargo impago posterior mientras paga cargos morosos de conformidad con un plan de pago.
7. Todas las opciones de pago alternativas requieren que el cliente registrado firme un Acuerdo de dificultades financieras. El incumplimiento del acuerdo o la falta de pago de los cargos acumulados en cada período de facturación posterior dará lugar a la interrupción del servicio de agua.
8. Si un cliente no cumple con los términos de cualquiera de las opciones de pago alternativas durante sesenta (60) días calendario o más, o no paga los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad publicará un aviso de desconexión por escrito en un lugar destacado de la dirección del servicio. El aviso de desconexión se entregará a la propiedad con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la interrupción del servicio de agua.

F) Restauración del Servicio de Agua:

1. Los clientes cuyo servicio de agua fue interrumpido debido a falta de pago son responsables de todas las facturas impagas y tarifas asociadas. Después de que se haya descontinuado el servicio de agua residencial, se debe aplicar una de las siguientes condiciones antes de volver a conectar el servicio de agua:
 - a) El saldo moroso, incluidas las sanciones, se paga en su totalidad; o
 - b) La Ciudad acuerda, a su entera discreción, conceder la solicitud de un cliente calificado de un cronograma de amortización, un cronograma de pago alternativo, un aplazamiento temporal del pago que se realizó después de que el servicio de agua ya se hubiera descontinuado y el cliente haya firmado un Acuerdo por dificultades financieras.
2. Si el servicio de agua ha sido descontinuado y se va a volver a conectar, entonces cualquier tarifa de reconexión durante el horario normal de operación de la Ciudad no puede exceder los \$50.00, y las tarifas de reconexión durante las horas no operativas no pueden exceder los \$150.00 para clientes con un ingreso familiar inferior al 200% del nivel federal de la línea de pobreza o si el cliente o cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños. Los clientes que no cumplan con los requisitos anteriores deberán pagar la cantidad correspondiente a la restauración del servicio según la lista de tarifas y cargos de la Ciudad.

G) Apelaciones:

1. Si cree que su factura es incorrecta, comuníquese con la Ciudad de inmediato. Las solicitudes de apelación oportunas deben recibirse a más tardar diez (10) días calendario después del envío por correo del Aviso de desconexión.
 - a) Complete el Formulario de solicitud de apelación de facturación de servicios públicos y envíelo en persona a la División de Finanzas o por correo electrónico a UtilityServices@uplandca.gov.
 - b) El Gerente de Operaciones de Servicios Públicos y el Supervisor de Facturación de Servicios Públicos revisarán una solicitud de apelación oportuna. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una amortización del monto adeudado.
 - c) El servicio no se interrumpirá mientras se esté revisando una solicitud de apelación oportuna.
 - d) Una vez que el Gerente de Operaciones de Servicios Públicos y el Supervisor de Facturación de Servicios Públicos hayan revisado la solicitud de apelación, se comunicará al cliente por escrito con la resolución. Todos los montos indiscutibles deben pagarse durante el ciclo de facturación normal.
 - e) Cualquier sobrecargo se reflejará como un crédito en la siguiente factura regular al cliente o se reembolsará directamente al cliente a exclusivo criterio de la Ciudad.
 - f) Si el cliente no está de acuerdo con la resolución de su solicitud de apelación, entonces el cliente puede solicitar una audiencia de apelación con el Administrador de la Ciudad dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío por correo de la Ciudad de su determinación inicial por escrito.
 - g) Si el cliente no está de acuerdo con la determinación del Administrador Municipal, el cliente puede apelar la determinación ante el Concejo Municipal presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario Municipal dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la determinación escrita del Administrador Municipal. Al recibir el aviso de apelación, el

Secretario Municipal fijará el asunto a considerar en una próxima reunión del Concejo Municipal y enviará por correo al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la reunión al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión del Ayuntamiento será definitiva.

H) Trámites para que Ocupantes o Inquilinos se Conviertan en Clientes de la Ciudad:

1. Esta sección se aplicará solo cuando el propietario, arrendador, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figure como cliente registrado y se le haya emitido un Aviso de desconexión.
2. La Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las reglas y regulaciones de la Ciudad. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico, legalmente disponible para la Ciudad, de discontinuar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las reglas y regulaciones de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.
3. Para ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente moroso registrado es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Ciudad.
4. Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con la Ciudad, la residencia y el comprobante de pago puntual del alquiler por ese período de tiempo son un equivalente satisfactorio.