

## **SB 998 – Política sobre Suspensión del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago**

### **REFERENCIA**

Esta política se establece conforme a la autoridad otorgada a la Ciudad de Oxnard por el Código de Salud y Seguridad de California, División 104, Parte 12, Capítulo 6, “Suspensión del Servicio de Agua Residencial.”

### **PROPÓSITO**

El propósito de esta política es definir las condiciones y procedimientos para la suspensión del servicio de agua residencial debido a falta de pago por parte del titular de la cuenta de los cargos de agua, incluyendo la forma en que se notifica esta política a los titulares de cuenta y/o a los ocupantes, cómo pueden obtener un arreglo de pago o un programa alternativo de pagos, cómo pueden oponerse o apelar los cargos de agua, y cómo pueden reanudar el servicio después de que se haya suspendido por falta de pago.

Conforme a la sección 116904 del Código de Salud y Seguridad de California, la Ciudad de Oxnard (“la Ciudad”) debe proporcionar una política de “Suspensión del Servicio de Agua Residencial” como máximo el 1 de febrero de 2020.

### **POLÍTICA**

La Ciudad sigue la política de avisar a los clientes residenciales sobre una próxima suspensión del servicio de agua residencial debido a falta de pago de los cargos de agua. No se suspenderá el servicio de agua residencial hasta que se cumplan las tres condiciones siguientes:

- (1) los cargos de agua se consideran morosos un mínimo de sesenta (60) días;
- (2) se ha notificado por escrito esta política al titular de cuenta y/o a los ocupantes como mínimo diez (10) días laborables antes de la interrupción del servicio; y
- (3) el titular de cuenta:
  - (a) no ha obtenido ni mantiene un arreglo de pago o un programa alternativo de pagos con la División de Facturación de Servicios durante 60 días o más; o bien
  - (b) no se ha opuesto ni ha apelado en plazo oportuno los cargos de agua a la División de Facturación de Servicios; o bien
  - (c) lleva sin pagar los cargos de agua actuales 60 días o más.

Estas tres condiciones se describen en detalle como sigue:

### **Condición (1): cargos de agua morosos**

Para los efectos de esta política, los cargos de agua se consideran morosos si la totalidad o parte del cargo de agua lleva como mínimo 60 días sin pagar desde la fecha de facturación.

La Ciudad notificará los cargos morosos por escrito o por teléfono al titular de cuenta y/o al ocupante como mínimo diez (10) días laborables antes de la suspensión del servicio residencial por falta de pago.

Si la Ciudad no consigue contactar al cliente por teléfono o el aviso por escrito se devuelve como no entregable, la Ciudad hará un “esfuerzo de buena fe” para visitar la residencia y dejar, en un sitio visible, aviso de la suspensión inminente por falta de pago y una copia de esta política para la suspensión del servicio de agua residencial. Después de la interrupción, la Ciudad proporcionará a los clientes suspendidos información sobre cómo reanudar los servicios de agua residencial.

En aquellos casos en los que la Ciudad proporcione servicios de agua residencial con contador individual, la Ciudad debe avisar por escrito a los inquilinos y a los residentes de viviendas móviles antes de la suspensión del servicio debido a falta de pago por parte de su arrendador.

### **Condición (2): notificación de esta política**

Esta política se entregará al cliente, e incluirá lo siguiente:

- (a) El nombre del titular de la cuenta y la dirección del servicio;
- (b) La cantidad morosa;
- (c) La fecha en la que debe producirse el pago o un arreglo de pago para evitar la suspensión del servicio de agua;
- (d) Instrucciones sobre cómo solicitar un arreglo de pago o un plan alternativo de pagos; e
- e) Instrucciones sobre cómo oponerse o apelar los cargos de agua.

Aviso por Escrito: se entregará una notificación por escrito, bien por correo postal de los Estados Unidos, bien mediante entrega personal. Para aquellos titulares de cuenta que reciban una factura por servicios en papel, el aviso se enviará a la dirección postal del titular de la cuenta y a la dirección del servicio, si las dos direcciones no son la misma. Cuando no sea posible el correo postal de los Estados Unidos, se realizará la entrega personalmente en la dirección del servicio, y el aviso se dejará en un sitio visible o en cualquier lugar donde el personal de campo pueda colocar el aviso de forma segura.

### Condición (3)

#### **(a) obtención de arreglos de pago o planes alternativos de pagos**

La Ciudad ofrecerá un arreglo de pago o un plan alternativo de pagos una vez que el titular de la cuenta presente la información siguiente para la fecha indicada en el aviso (Ver Condición (2)):

(a) Certificado de Proveedor de Atención Primaria: este formulario (**Formulario 998-A**) certifica que la suspensión del servicio de agua constituye una amenaza seria para la salud y la seguridad de residentes que viven en la dirección del servicio.

(b) Certificado de Dificultad Financiera: este formulario (**Formulario 998-B**) proporciona documentos de apoyo y certifica que los residentes que viven en la dirección del servicio no pueden pagar el agua dentro del ciclo normal de facturación de la Ciudad.

-O BIEN-

Declaración de Ingresos del Hogar: este formulario (**Formulario 998-B2**) proporciona documentación de apoyo para el Certificado de Dificultad Financiera y se utiliza para declarar que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza.

El titular de la cuenta deberá entregar los formularios antes mencionados en la División de Facturación de Servicios, ubicada en 214 South C Street; o mediante fax enviado al (805)385-7865; o por correo electrónico, a [C2GUtilities@oxnard.org](mailto:C2GUtilities@oxnard.org). Una vez recibidos los formularios anteriores, Facturación de Servicios contactará al titular de la cuenta en el plazo de 15 días laborables y le ofrecerá formalizar un arreglo de pago por escrito en un formulario proporcionado por la Ciudad (**Formulario 998-C**). Los arreglos de pago o los planes alternativos de pagos solo pueden formalizarse entre la Ciudad y el titular de la cuenta. Una vez acordado, un arreglo de pago o plan alternativo de pagos no pueden prorrogarse ni modificarse. El arreglo de pago o el programa alternativo de pagos se considerará nulo si cualquiera de sus partes no se cumple en 60 días o más, o si los cargos de agua contenidos en facturas subsiguientes no se pagan en 60 días o más. (ver Condición (3)(c) cargos de agua actuales).

#### **(b) impugnar o apelar los cargos de agua**

El titular de la cuenta puede impugnar o apelar la exactitud de los cargos, o la obligación de pagar por parte del cliente. Puede impugnar o apelar los cargos de agua solicitándolo por escrito ante la Secretaria de la Ciudad, que se encuentra en 300 West Third Street, 4º piso. Asuntos como la calidad del servicio, las tarifas del servicio o los términos y condiciones del arreglo de pago o del programa alternativo de pagos no podrán impugnarse ni apelarse ante Facturación de Servicios.

### **(c) Cargos de agua actuales**

Para los efectos de esta política, se entenderá por cargos de agua actuales cualesquiera cargos facturados después de aquellos que han sido objeto de un arreglo de pago o un programa alternativo de pagos. El no pagar los cargos de agua actuales durante 60 días o más hará que se interrumpa el servicio de agua por falta de pago. Los cargos de agua actuales no serán elegibles para un arreglo de pago o un programa alternativo de pagos si ya está en vigor un arreglo de pago o un programa alternativo de pagos para una factura anterior.

#### ***Interrupción por Falta de Pago***

Si se cumplen las tres condiciones anteriores, la Ciudad colocará un aviso final de próxima interrupción del servicio un mínimo de diez (10) días laborables antes de la interrupción.

#### ***Reanudación del Servicio***

Después de la interrupción del servicio por falta de pago, Facturación de Servicios proporcionará información al titular de la cuenta sobre cómo reanudar el servicio de agua residencial. A partir del 1 de febrero de 2020, la tarifa por desconexión del servicio será \$40 y la tarifa por reanudación del servicio será \$40.00 durante horario laboral y \$145.00 fuera de horario laboral para todos los clientes. Las tarifas de reanudación estarán sujetas a ajustes anuales según los cambios del Índice de Precios del Consumidor, a partir de enero de 2021.

### **Disposiciones Varias de Política**

***Idiomas.*** Esta política, así como todos los avisos por escrito conforme a esta política, estarán disponibles en inglés y en español.

***Contacto.*** Hay un representante de la Ciudad disponible para hablar con titulares de cuentas durante el horario regular de trabajo, en el teléfono (805)385-7816, para hablar de esta política, así como de opciones para evitar la suspensión del servicio residencial por falta de pago.

***Publicación de Política.*** La Ciudad publicará esta política en el sitio de Internet de la Ciudad.

***Sistemas para Reportar las Suspensiones.*** Facturación de Servicios reportará el número de suspensiones anuales del servicio de agua residencial por incapacidad de pago en el sitio de Internet de la Ciudad, y lo reportará a la Junta Estatal de Control de Recursos de Agua.

***Aplicabilidad de la Política.*** Esta política no se aplica a la suspensión por parte de la Ciudad de una conexión de servicio para cualquier otro propósito.

# Certificado de Proveedor de Atención Primaria

FORMULARIO 998-A

## FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE LA CIUDAD OF OXNARD

**ESTA SECCIÓN DEBE COMPLETARLA EL TITULAR DE LA CUENTA**

Número de Cuenta

Dirección del Servicio

Nombre del Titular de la Cuenta

Persona que recibe Atención Primaria

Fecha de la Factura para la que se solicita Arreglo de Pago Cantidad de la Factura para la que se solicita Arreglo de Pago

Yo, el titular de la cuenta, certifico bajo pena de falso testimonio que la persona cuyo nombre aparece más arriba y que recibe atención primaria reside en la dirección del servicio.

Firma del Titular de la Cuenta

Número de teléfono

Nombre del Proveedor de Atención Primaria

Nombre de la Clínica o Centro Médico

Dirección de la Clínica

Número de Teléfono de la Clínica

Identificador Nacional del Proveedor

Persona que recibe Atención Primaria

Yo, el proveedor de atención primaria, certifico bajo pena de falso testimonio que proporciono atención a la persona cuyo nombre figura más arriba y que la suspensión del servicio de agua para esta persona constituiría una amenaza seria para su salud y seguridad.

Firma del Proveedor de Atención Primaria

**ESTA SECCIÓN DEBE COMPLETARLA EL PERSONAL DE LA CIUDAD**

# CERTIFICADO DE DIFICULTAD FINANCIERA

## Facturación de Servicios de la Ciudad de Oxnard

**ESTA SECCIÓN DEBE COMPLETARLA EL TITULAR DE LA CUENTA**

Número de Cuenta	Dirección del Servicio
Nombre del Titular de la Cuenta	Número de Miembros del Hogar
Fecha de Factura para la que se solicita Arreglo de Pago	Cantidad de la Factura para la que se solicita Arreglo de Pago

1. ¿Cuál de los tipos siguientes de asistencia está utilizando actualmente el hogar?

Asistencia	Nombre del/ de los Receptor(es) <small>(Solo es necesario que un miembro del hogar aporte prueba de asistencia para completar este formulario.)</small>	Prueba necesaria
Medi-Cal		Notificación de Acción del Dpto. de Servicios Humanos del Condado de Ventura
SSI/SSP		Carta de Verificación de Beneficio de Seguro Social
CalWorks		Notificación de Acción del Dpto. de Servicios Humanos del Condado de Ventura
CalFresh		Notificación de Acción del Dpto. de Servicios Humanos del Condado de Ventura
Asistencia General		Notificación de Acción del Dpto. de Servicios Humanos del Condado de Ventura
WIC		Tarjeta WIC + Identificación válida de California
(Ninguna)	Todos los miembros del hogar	Declaración de Ingresos del Hogar: Formulario 998-B2

2. Certificado de Dificultad Financiera

Yo, el firmante al calce, declaro bajo pena de falso testimonio conforme a las leyes del Estado de California que soy el receptor de la ayuda indicada más arriba, que he aportado prueba de ello, y que soy miembro del hogar de la dirección del servicio indicada más arriba.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Receptor

\_\_\_\_\_  
Nombre del Titular de la Cuenta

**ESTA SECCIÓN DEBE COMPLETARLA EL PERSONAL DE LA CIUDAD**

Fecha y Hora de Recepción	Recibido por	Completado

# Declaración de Ingresos del Hogar **FORMULARIO 998-B2**

## Facturación de Servicios de la Ciudad de Oxnard

**ESTA SECCIÓN DEBE COMPLETARLA EL TITULAR DE LA CUENTA**

Directrices sobre Ingresos del Hogar En vigor a partir del 1 de febrero de 2020									
Número de personas en hogar	1	2	3	4	5	6	7	8	Cada persona adicional
Ingresos máximos brutos del hogar	<b>\$24,980</b>	<b>\$33,820</b>	<b>\$42,660</b>	<b>\$51,500</b>	<b>\$60,340</b>	<b>\$69,180</b>	<b>\$78,020</b>	<b>\$86,860</b>	<b>\$8,840</b>

**LISTA DE INGRESOS DEL HOGAR**

Enumere todos los miembros del hogar que residen actualmente en la dirección del servicio, independientemente de su situación de ingresos. Las rentas pasivas pueden incluir cualquier cantidad procedente de cónyuge/pareja, SSI/SSD, prestaciones sociales, desempleo, becas para estudiantes, ingresos por alquileres, intereses, dividendos, efectivo y/o donaciones

Miembros Actuales del Hogar (Apellido, Nombre)	Relación	Edad	¿Empleado? (Sí/No)	Ingresos del trabajo (mensuales)	Rentas Pasivas (mensuales)
1.	Jefe del Hogar				
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
Totales de ingresos por trabajo y rentas pasivas:					

**DECLARACIÓN DE INGRESOS DEL HOGAR (Todos los miembros del hogar de 18 años o más deben firmar esta declaración)**

**Yo, el firmante al calce, declaro bajo pena de falso testimonio conforme a las leyes del Estado de California que la información anterior es cierta y verdadera**

Nombre con letra de imprenta	Firma	Relación
1.		Jefe del Hogar
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

**ESTA SECCIÓN DEBE COMPLETARLA EL PERSONAL DE LA CIUDAD**

Fecha y Hora de Recepción	Recibido por	Completado por

# Acuerdo de Arreglo de Pago Facturación de Servicios de la Ciudad de Oxnard

FORMULARIO 998-C

**ESTA SECCIÓN DEBE COMPLETARLA EL PERSONAL DE LA CIUDAD**

**Se propone el siguiente arreglo de pago entre la Ciudad de Oxnard y el titular de la cuenta que figura a continuación. El titular de la cuenta debe firmar este acuerdo para que el arreglo de pago entre en vigor.**

Número de Cuenta \_\_\_\_\_

Dirección del Servicio \_\_\_\_\_

Nombre del Titular de la Cuenta \_\_\_\_\_

Fecha y Cantidad de la Factura para la que se solicita Arreglo de Pago \_\_\_\_\_

**Calendario del arreglo de pago**

#	Cantidad mínima de pago	Fecha de vencimiento	Saldo restante después del pago
<b>1.</b>			
<b>2.</b>			
<b>3.</b>			
<b>4.</b>			
<b>5.</b>			
<b>6.</b>			

- Conforme a la sección 116910.(b)(2) del Código de Salud y Seguridad de California, el personal de la Ciudad puede escoger la opción de pago a la que se compromete el titular de la cuenta y puede fijar los parámetros de esa opción de pago.
- Los acuerdos de pago o los programas alternativos de pagos solo podrán formalizarse entre personal de la Ciudad y el titular de la cuenta.
- Un titular de cuenta solo puede tener un acuerdo de pago o un programa alternativo de pagos por cuenta a la vez.
- Los acuerdos de pago o programas alternativos de pagos se considerarán nulos si cualquiera de sus partes no se cumple durante 60 días o más, o si los cargos de agua contenidos en las facturas actuales no se pagan durante 60 días o más.
- Las cantidades de facturas por servicios actuales deben estar pagadas en su totalidad para la fecha de facturación. Las cantidades de los arreglos de pago pueden pagarse de forma adelantada, o por encima de la cantidad programada. Todos los pagos se aplicarán primero a los cargos más antiguos. El impago de las cantidades de las facturas actuales a la fecha de vencimiento de la factura dará lugar a la interrupción del servicio en cuanto esas cantidades lleven morosas 60 días.

**Yo, el titular de la cuenta, acepto el arreglo de pago descrito más arriba.**

Firma del Titular de la Cuenta \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

**ESTA SECCIÓN DEBE COMPLETARLA EL PERSONAL DE LA CIUDAD**

Fecha y Hora de Recepción	Recibido por	Completado por