



[Ciudad de Hemet,
Condado de Riverside, California.
Incorporado – Enero de 1910]

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE LA CIUDAD DE HEMET: POLÍTICA DE DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA PARA CUENTAS DE SERVICIOS PÚBLICOS RESIDENCIALES

Objeto:

Esta política les informa a los usuarios de servicios públicos de la ciudad de Hemet sobre sus derechos y obligaciones en relación con sus cuentas de servicios públicos. Esta política abordará la desconexión del servicio de agua por falta de pago, cómo evitar un corte del servicio de agua, cómo apelar las facturas, cómo solicitar acuerdos de pago, los derechos de los usuarios, las tarifas de corte y cómo ser un usuario que reúne las condiciones por su nivel de ingresos.

Propósito:

Esta política cumple con la SB998 y la ordenanza de la ciudad de Hemet (Ciudad). Esta política tiene como objetivo informarles a nuestros usuarios cómo funciona nuestro proceso de facturación y cobro, cómo evitar la desconexión del servicio de agua por falta de pago y cómo apelar una factura. Explica la manera en que los usuarios que reúnen las condiciones por su nivel de ingresos y que tienen necesidades médicas pueden evitar la interrupción del servicio.

Proceso de facturación:

La ciudad de Hemet envía facturas de servicios públicos una vez por mes. Según el Código Municipal 1984 - 14205 Sec. 82-77, las facturas de servicios públicos son exigibles y pagaderas luego de su envío por correo al propietario del inmueble o al agente y se vencerán 15 días después.

Proceso de cobro:

Según el SB998, las cuentas residenciales estarán en mora 60 días antes de que se le desconecte el servicio a la cuenta por falta de pago y recibirán un aviso de corte al menos 7 días antes de la interrupción del servicio.

Según el SB998, el aviso de corte incluirá la fecha de vencimiento, el monto adeudado, el número de teléfono de contacto de la ciudad y la información sobre cómo evitar la interrupción del servicio.

Si la dirección postal y la dirección del servicio no coinciden, la Ciudad enviará por correo un aviso posterior al "Ocupante" para informarle al residente sobre una posible interrupción del servicio. El aviso incluirá el nombre del titular de la cuenta, el monto adeudado, la fecha de vencimiento y la información para evitar la interrupción del servicio.

Si la Ciudad no puede comunicarse con el usuario o el aviso de corte se devuelve sin poder entregarse, la Ciudad colocará una etiqueta rosa para informarle al residente sobre el monto en mora, la fecha de vencimiento y la información para evitar la interrupción del servicio.

La Ciudad enviará por correo un aviso de corte a los usuarios con 15 días hábiles de anticipación a la interrupción del servicio, 7 días más de lo solicitado por la SB998. El usuario incurrirá en un cargo de \$31

cuando se cree el aviso de corte y el cargo se pagará junto con su saldo adeudado. Si el usuario no paga o no puede hacer un acuerdo de pago antes de la fecha de vencimiento, los servicios se interrumpirán sin previo aviso.

Proceso de apelación:

El usuario o un residente adulto tiene el derecho de apelar una factura y la Ciudad no desconectará el servicio hasta que se complete el proceso de apelación.

El usuario puede apelar la factura por escrito dentro de los 15 días de la fecha de la factura. La Ciudad revisará y decidirá el resultado de la apelación y le notificará al usuario dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

Usuarios que reúnen las condiciones por su nivel de ingresos y que tienen necesidades médicas:

La Ciudad no desconectará el servicio de agua si se cumplen la totalidad de las siguientes condiciones:

- El usuario o inquilino del usuario presenta un certificado de su médico de cabecera que indica que el corte de agua pone en riesgo su vida o supone una amenaza grave para la salud y la seguridad del residente.
- El usuario presenta pruebas de que reúne las condiciones por su nivel de ingresos.
- El usuario está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago.

Acuerdos de pago/prórrogas:

Los usuarios pueden solicitar un acuerdo de pago o una prórroga de pago si es un usuario que reúne las condiciones por su nivel de ingresos y tiene necesidades médicas. Si el usuario no cumple con estos dos requisitos, puede solicitar una prórroga de pago por año.

Si el usuario acepta un acuerdo de pago/prórroga, la Ciudad le ofrecerá una opción que ayude al usuario a pagar su saldo y a conservar los servicios. El acuerdo exigirá que el usuario pague el acuerdo y sus facturas posteriores a tiempo para evitar la interrupción del servicio.

Si el usuario no paga el acuerdo tal como se acordó, la Ciudad publicará un aviso de corte 5 días antes de la interrupción de los servicios e incluirá un cargo de \$31 en concepto de aviso de corte.

Si el usuario no paga las facturas posteriores, este tendrá 60 días para pagarlas antes de que los servicios se desconecten por falta de pago.

Tarifas de reconexión:

La ciudad de Hemet cobrará una tarifa de \$73 por la reconexión en horario laboral y \$125 por la reconexión fuera del horario laboral. La ciudad de Hemet se limitará a cobrar \$50 por la reconexión durante el horario laboral a los usuarios que tienen bajos ingresos. La Ciudad puede ajustar estas tarifas según el Índice de Precios al Consumidor vigente a partir del 1/1/2021.

Reunir las condiciones por el nivel de ingresos:

Un usuario "reúne las condiciones por su nivel de ingresos" si tiene bajos ingresos y presenta los documentos que demuestren que este o un familiar es beneficiario de: CalWORKs, CalFresh, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario del Estado, Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California

Ocupantes:

La ciudad de Hemet les informará a los ocupantes de una estructura residencial de múltiples unidades con 15 días de anticipación al corte de agua. El usuario incurrirá en un cargo de \$31 por notificarle a los primeros 3 ocupantes y luego \$7 por notificarle a todo ocupante adicional. Se informará a los ocupantes sobre su derecho a ser titulares de cuenta. Todos los ocupantes deben aceptar convertirse en titulares de cuenta sin que se les exija pagar el saldo adeudado del propietario. Para renunciar al saldo adeudado del propietario, el residente que se convierte en titular de cuenta debe presentar pruebas de que el saldo adeudado pertenece al propietario, al administrador o al agente de la vivienda.

Informes:

La ciudad de Hemet informará y actualizará el número de desconexiones del año. Este monto estará disponible en la página web de la Ciudad y se actualizará una vez por semana.

La página web de la ciudad de Hemet informará todas las desconexiones en residencias y tendrá una copia de esta política.

Comuníquese al 951-765-2350 si tiene preguntas sobre esta política.