



POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

CITY OF VERNON PUBLIC UTILITIES
4305 S SANTA FE AVE.
VERNON, CALIFORNIA 90058



POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. Aplicación de la política

Esta Política se aplicará a todas las cuentas de servicio de agua residencial de Vernon Public Utilities, pero no se aplicará a las cuentas de servicio no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con otras reglas, regulaciones o políticas de Vernon Public Utilities (VPU), esta Política prevalecerá.

2. Procedimientos de facturación; Interrupción del servicio por falta de pago

Las facturas deben pagarse en la fecha de presentación que se muestra en la factura. Las facturas se vuelven morosas y están sujetas a un cargo por pago atrasado si VPU no recibe el pago (el matasellos no es aceptable) dentro de los veinte (20) días posteriores. Si una factura está atrasada por al menos 60 días, VPU puede interrumpir el servicio de agua después de cumplir con el Código de Servicios Públicos, Sección 10009 y siguientes y Código de Salud y Seguridad, Sección 116900 y siguientes.

3. Información de contacto

Para hacer preguntas o recibir asistencia con respecto a su factura de agua, o para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente de VPU al (323) 583-8811. Los clientes también pueden visitar la División de Servicio al Cliente de VPU de lunes a jueves, de 7:00 a.m. a 5:30 p.m., excepto en días feriados de la ciudad, en 4305 Santa Fe Avenue, Vernon, CA 90058.

4. Disputas de facturación y apelaciones

Los clientes que cuestionen una factura pueden solicitar una revisión por parte de un representante de la División de Servicio al Cliente. La revisión incluirá la consideración de si se debe permitir al cliente amortizar el saldo impago durante un período de tiempo razonable.

Cualquier cliente, cuya solicitud de revisión haya resultado en una determinación adversa por parte del representante de la División de Servicio al Cliente, puede hacer que tal determinación sea revisada por el Gerente General de Vernon Public Utilities. Para evitar la interrupción del servicio, el cliente deberá pagar el monto reclamado por la Ciudad como vencido. Dicho pago se considerará realizado bajo protesta. En lugar de dicho pago, un cliente puede solicitar amortizar los pagos. La aprobación de dichos pagos amortizados quedará a criterio exclusivo de la Ciudad. Los cheques u otras formas de envío de dicho pago bajo protesta deberán ir acompañados de una carta de explicación al Gerente General. Al recibir el pago bajo protesta y la carta de explicación, el Gerente General revisará la base del monto facturado. Después de la revisión, el Gerente General puede: (a) si existen circunstancias especiales, renunciar a un cargo por cheque devuelto, un cargo por reconexión o un cargo por demora, o (b) recomendar cualquier ajuste a los cargos por agua según lo determine la revisión. Cualquier recomendación para un crédito o reembolso debe ser aprobada por el Administrador de la Ciudad; si la cantidad excede los \$10,000, también se requerirá la aprobación del Consejo Municipal.

Si el Gerente General no resuelve satisfactoriamente el asunto, el cliente puede solicitar al Consejo Municipal una determinación final.

Extensiones y otros arreglos de pago

Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, el cliente puede solicitar una extensión, amortización o un programa de pago alternativo. Las decisiones de la Ciudad sobre si otorgar acuerdos de pago, y los términos y condiciones de los acuerdos de pago ofrecidos, son finales y no están sujetos a apelación ante el Consejo Municipal. El cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua mientras exista un acuerdo de pago. Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de pago bajo esta sección y no paga el monto adeudado en virtud del acuerdo de pago antes de la fecha de vencimiento, la Ciudad puede suspender el servicio de agua.

5. Arreglos de pago por dificultades médicas y financieras

La Ciudad otorgará un acuerdo de pago a un cliente si se cumplen todas las siguientes condiciones:

(a) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta servicio residencial;

(b) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considera que el cliente no puede pagar financieramente durante el ciclo de facturación normal si: (a) algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Complementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y

(c) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo con respecto a los cargos morosos.

Para los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, la Ciudad ofrecerá al cliente una extensión, amortización o un programa de pago alternativo. La Ciudad seleccionará el acuerdo de pago más apropiado y establecerá los términos y condiciones del mismo. Los términos y condiciones de un acuerdo de pago establecido por la Ciudad son finales y no están sujetos a apelación ante el Consejo Municipal. Los clientes deben mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua mientras exista un acuerdo de pago. Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de pago debido a circunstancias médicas y financieras y no paga dentro de los 60 días de una fecha de vencimiento conforme al acuerdo de pago, o no paga los cargos actuales durante 60 días, la Ciudad podrá suspender el servicio de agua.

6. Otras compensaciones o infracciones.

Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede buscar cualquier otra compensación disponible en derecho o equidad por la falta de pago de los cargos del servicio de agua, que incluye, entre otros: asegurar cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o acción legal, o referir el monto impago a una empresa de cobros. La Ciudad también se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, reglas o regulaciones de la Ciudad que no sea la falta de pago.