

POLÍTICA DE TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL DE MILLBRAE

I. CONTEXTO

Esta política se adopta para satisfacer las obligaciones de la Ciudad de Millbrae según la Sección 60370 y siguientes del Código de Gobierno de California, la Sección 10001 y siguientes del Código de Servicios Públicos de California y la Sección 116900 y siguientes del Código de Salud y Seguridad, que rigen la terminación de ciertos servicios públicos. La Sección 116900 y siguientes del Código de Salud y Seguridad, la Ley de Protección contra Cortes de Agua promulgada por SB 998, requiere que los proveedores de agua urbana y los sistemas de agua urbanos y comunitarios, como la Ciudad de Millbrae, adopten una política escrita con respecto a la interrupción del servicio residencial debido a la falta de pago.

Esta política estará disponible y publicada en el sitio web de la Ciudad de Millbrae en Inglés, Español, Chino, Tagalo, Vietnamita, Coreano y cualquier otro idioma que hable al menos el 10% de los residentes en el área de servicio.

II. PAGO POR EL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

Toda persona que reciba el servicio de agua de la Ciudad de Millbrae debe pagar por dicho servicio dentro de los 30 días posteriores al envío del estado de cuenta o facturación, momento en el cual se considerará moroso. Salvo que lo prohíba la ley, la Ciudad de Millbrae tendrá derecho a suspender el servicio de agua por no realizar el pago completo y oportuno. La Ciudad de Millbrae no suspenderá el servicio residencial por falta de pago hasta que la cuenta en cuestión haya estado en mora durante al menos 60 días calendario.

III. DISPUTA DE UN CARGO

Si un cliente cree que se le cobró de más por el servicio de agua residencial o por el servicio de agua residencial no prestado, el cliente puede impugnar el monto adeudado notificando a la Ciudad de Millbrae por escrito dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción del estado de cuenta o facturación en 621 Magnolia Avenue, Millbrae, CA 94030. La Ciudad evaluará la información proporcionada por el cliente e investigará el asunto. El Director de Finanzas o Director de Obras Públicas tomará una decisión basada en toda la información y tendrá la autoridad para ajustar el monto adeudado de manera justa y equitativa, si corresponde.

Si el cliente no está de acuerdo con la decisión, el cliente puede, dentro de los 5 días calendario posteriores a la decisión del Director de Finanzas o del Director de Obras Públicas, apelar la decisión, por escrito, ante el Administrador de la Ciudad. El Administrador de la Ciudad revisará el registro y tomará una determinación dentro de los 15 días hábiles. La decisión del Administrador de la Ciudad será definitiva. La ciudad de Millbrae no suspenderá el servicio residencial mientras esté pendiente una apelación.

IV. AVISO DE TERMINACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL

La Ciudad de Millbrae notificará a los clientes y/o usuarios reales de un pago atrasado y la inminente terminación del servicio, según lo exija la ley.

V. EVITAR LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL

Los clientes y/o usuarios reales del servicio de agua pueden comunicarse con un representante al (650) 259-2350 para discutir las opciones para evitar la terminación del servicio residencial por falta de pago.

Dentro de los trece (13) días calendario posteriores a la recepción de un aviso de terminación o en cualquier momento antes de recibir dicho aviso, un cliente puede solicitar que la Ciudad de Millbrae apruebe una opción de pago alternativa para evitar la terminación, incluido un plan de pago diferido o reducido, un cronograma de pago alternativo o un acuerdo para amortizar los montos atrasados. En el momento de dicha solicitud, el cliente proporcionará a la Ciudad de Millbrae la documentación que demuestre que la factura está más allá de los medios del cliente para pagar en su totalidad durante el período normal de pago.

Por lo general, la Ciudad de Millbrae puede conceder dicha solicitud a su entera discreción, pero concederá dicha solicitud y no cancelará el servicio de agua residencial, si se cumplen todas las siguientes condiciones:

1. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad de Millbrae, una certificación de un proveedor de atención primaria (según se define en la sección 14088 (b) (1) (A) del Código de Bienestar e Instituciones) de que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial; Y

2. El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua residencial dentro del ciclo normal de facturación de la Ciudad de Millbrae al cumplir con uno de los siguientes:

- a. Un miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Seguridad de Ingreso Suplementario de Medi-Cal/Programa de Pago Suplementario Estatal, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o

- b. El cliente declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; Y

3. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con esta Política.

A partir de dicha demostración o a su entera discreción, según corresponda, la Ciudad de Millbrae ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

1. Amortización del saldo restante.

2. Un calendario de pagos alternativo.
3. Una reducción parcial o total del saldo impago.
4. Aplazamiento temporal del pago.

La Ciudad de Millbrae puede elegir qué opción de pago acepta el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago, a la entera discreción de la Ciudad de Millbrae. Cualquier opción de pago seleccionada debe resultar en el reembolso total del saldo pendiente dentro de los 12 meses, pero la Ciudad de Millbrae puede otorgar un plazo más largo si fuera necesario para evitar dificultades excesivas basadas en las circunstancias particulares del cliente.