

CIDADE DE CHOWCHILLA
POLÍTICA DE SERVIÇO SUIMESMO PARA CLIENTES DELINQUENTES
SERVIÇO DE ÁGUA RESIDENCIAL

1. Propósito

Esta política foi estabelecida para cumprir a Lei 998 do Senado, conhecida como "Water Shutoff Protection Act" e aprovada pelo Governador em 28 de setembro de 2018 (Secções de Código de Saúde e Segurança da Califórnia 116900, et seq.). Esta Política será disponibilizada no site da Cidade de Chowchilla. O departamento de faturação de serviços de utilidade financeira da cidade pode ser contactado por telefone através do (559) 665-8615 para discutir opções para evitar a cessação do serviço de água por falta de pagamento nos termos desta política.

2. Data Efetiva

Esta política terá efeitos a 1 de fevereiro de 2020.

3. Línguas publicadas

Esta política e os avisos escritos exigidos nesta política devem estar disponíveis e publicados em inglês, as línguas enumeradas na secção 1632 do Código Civil, que incluem espanhol, chinês, tagalog, vietnamita e coreano, e qualquer outra língua falada por pelo menos 10 por cento das pessoas que residem na área de serviço de água da cidade.

4. Definição de Conta Delincente

Uma conta torna-se delincente se o pagamento não for recebido até ao último dia de cada mês (a "data de vencimento"). Se o dat e devidacair em um fim de semana ou feriado, então a data de vencimento será o próximo dia útil. Qualquer revisão a essas datas será refletida por uma atualização de políticas.

5. Taxas de conta delinquentes

Se uma conta for vencida por mais de 30 dias de calendário, é avaliada uma penalização de 10% e um juro contínuo de 1,5% por mês é cobrado após 30 dias de calendário. Uma taxa de desconexão/religação de \$50 será avaliada durante o horário normal de trabalho e até \$150,00 durante o horário não regular se o serviço for interrompido.

6. Requisitos Precedente para descontinuar serviço de água residencial

- a. A Cidade não deve suspender o serviço de água residencial por falta de pagamento até que um cliente tenha estado delincente durante pelo menos 60 dias. Não menos de sete dias úteis antes da interrupção do serviço de água residencial por não

pagamento, a Câmara contactará o cliente nomeado na conta por telefone ou por aviso por escrito.

- b. Quando a Cidade contactar o cliente nomeado na conta por telephone nos termos da subsecção (a), o pessoal deve oferecer-se para fornecer esta apólice por escrito ao cliente. O pessoal da cidade deve oferecer-se para discutir opções para evitar a suspensão do serviço de água por não pagamento, incluindo, mas não se limitando a, horários de pagamento alternativos, pagamentos diferidos, pagamentos mínimos, procedimentos para solicitar a amortização do saldo não pago, e petição para revisão e recurso da conta.
- c. Quando a Cidade contactar o cliente nomeado na conta por aviso por escrito nos termos da subsecção a, o aviso por escrito de delinquência de pagamento e de descontinuação iminente será enviado ao cliente na sua morada de registo. Se o endereço do cliente não for o endereço do imóvel a que o serviço de água residencial é prestado, o aviso será também enviado para o endereço do imóvel a que o serviço de água residencial é prestado, dirigido ao "Residente Corrente". O aviso incluirá, mas não se limita, todas as seguintes informações num formato claro e legível:
 - i. O nome e o endereço do cliente.
 - ii. A quantidade da delinquência.
 - iii. A data em que o pagamento ou o regime de pagamento é exigido para evitar a suspensão do serviço de água residencial, que será de 60 dias a contar da data em que a conta se tornou delincente, a menos que seja prorrogada pela discricção do diretor financeiro.
 - iv. Uma descrição do processo a solicitar uma prorrogação do tempo para pagar os encargos delinquentes.
 - v. Uma descrição do procedimento para pedir revisão e recurso de lei.
 - vi. Uma descrição do procedimento pelo qual o cliente pode solicitar um prazo de pagamento diferido, reduzido ou alternativo, incluindo uma amortização dos encargos de serviço de água residenciais delinquentes.
 - vii. O número de telefone da cidade e uma ligação web a política escrita da cidade.

7. Requisitos de notação de boa fé

- a. Se a Câmara não puder entrar em contacto com o cliente ou com um adulto que ocupe a residência por telefone, e o aviso por escrito for devolvido através do correio como não entregue, a Câmara fará um esforço de boa fé para visitar a residência e sair, ou fazer outros arranjos para colocação num local conspícuo de, aviso de iminente interrupção do serviço de água residencial para pagamento não pagamento e a política da Cidade para a suspensão do serviço de água residencial por falta de pagamento.

8. Regimes de Pagamento

- a. Qualquer cliente que não possa pagar o serviço de água dentro do prazo normal de pagamento pode solicitar um regime de pagamento alternativo para evitar perturbações do serviço. O pagamento inicial de metade (1/2) do montante vencido total do passado deve ser pago no momento da execução do formulário de Regime de Pagamento. O saldo será então amortizado durante um período que não deve exceder 12 meses. Para além do pagamento corrente, o pagamento delincente deve ser feito atempadamente durante o período acordado. O cliente deve cumprir o Plano de Acordo de Pagamento e permanecer atual à medida que os encargos se acumulam em cada período de faturação subsequente.
- b. As contas só serão permitidas a um Acordo de Pagamento por ano. Um Acordo de Pagamento não será aprovado até que as condições do Acordo de Pagamento prévio sejam cumpridas e a delinquência seja paga na totalidade. Um Regime de Pagamento não pode ser executado uma vez que o serviço tenha sido rescindido sem autorização expressa do Diretor financeiro ou do seu representante.
- c. Se o cliente não cumprir o Acordo de Pagamento por pelo menos sessenta (60) dias de calendário ou mais, o serviço pode ser interrompido o mais tardar cinco (5) dias úteis após a publicação da Notificação de Delinquência. A Notificação será publicada num local visível no endereço de serviço. A Cidade encerrará os serviços se não tiver havido qualquer contacto do titular da conta para executar um Acordo de Pagamento.

9. Proibição contra o descontinuação do Serviço De Água Residencial

- a. A Cidade não suspenderá o serviço de água residencial por falta de pagamento se todas as seguintes condições forem satisfeitas:
 - i. O cliente, ou inquilino do cliente, submete à Câmara a certificação de um prestador de cuidados primários, uma vez que esse termo é definido na alínea A do parágrafo 1 da subdivisão b da secção 14088 do Código do Bem-Estar e instituições, que descontinuação da secção 14088 do Código do Bem-Estar e das Instituições, que descontinuação da secção 14088 do Código do Bem-Estar e das Instituições, que descontinuação de o serviço de água residencial será uma ameaça de vida, ou constituirá uma séria ameaça para a saúde e segurança de um residente das instalações onde o serviço de água residencial é prestado.
 - ii. O cliente demonstra que não pode pagar o serviço de água residencial dentro do ciclo normal de faturação da Cidade. O cliente será considerado financeiramente incapaz de pagar o serviço de água residencial dentro do ciclo normal de faturação da cidade se qualquer membro do agregado

familiar do cliente for um destinatário atual de CalWORKs, CalFresh, assistência geral, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, ou California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children, ou o cliente declarar que o rendimento anual do agregado familiar é inferior a 200 por cento do nível federal de pobreza.

- iii. O cliente está disposto a celebrar um contrato de amortização, um calendário de pagamento alternativo ou um plano de pagamento diferido ou reduzido em relação a todos os encargos delinquentes.
- b. Se as condições acima referidas estiverem todas satisfeitas, a Câmara dos Municípios oferecerá ao cliente uma ou mais das seguintes opções:
- i. Amortização do saldo não remunerado.
 - ii. Participação num calendário de pagamentos alternativo.
 - iii. Uma redução parcial ou total do saldo não remunerado financiado sem encargos adicionais para outros contribuintes.
 - iv. Adiamento temporário do pagamento.
- c. O Diretor financeiro está autorizado a determinar quais das opções de pagamento descritas na alínea b do artigo 9.º que o cliente compromete e pode definir os parâmetros dessa opção de pagamento desde que o reembolso de qualquer saldo pendente remanescente ocorra no prazo de 12 meses, e ainda desde que o Diretor financeiro só possa aprovar uma redução parcial ou total do saldo não remunerado se essa redução puder ser financiada com as receitas do fundo geral que a Câmara Municipal aprovou. e transferido explicitamente para o orçamento do Fundo Hídrico com o objetivo de o fazer.
- d. O serviço de água residencial pode ser interrompido o mais tardar 5 dias úteis após a Cidade publicar um aviso final de intenção de desconectar o serviço num local proeminente e visível na propriedade em qualquer uma das seguintes circunstâncias:
- i. O cliente não cumpre um contrato de amortização, um calendário de pagamento alternativo, ou um adiamento ou redução do plano de pagamento para encargos delinquentes por 60 dias ou mais.
 - ii. Ao realizar um acordo de amortização, um calendário de pagamento alternativo, ou um adiamento ou redução do plano de pagamento para encargos delinquentes, o cliente não paga as suas atuais taxas de serviço de água residenciais durante 60 dias ou mais.

- e. O ónus de provar o cumprimento das condições descritas na alínea a do ponto 9, acima, está no cliente. A fim de permitir à Cidade tempo suficiente para processar qualquer pedido de assistência por parte de um cliente, o cliente é encorajado a fornecer à Cidade a documentação necessária que demonstre tais questões médicas, incapacidade financeira e vontade de celebrar qualquer acordo de pagamento alternativo da Secção 9 a, na medida do possível, de qualquer data proposta de descontinuação do serviço. Após a receção de tal documentação, o Diretor financeiro, ou o seu representante, analisará essa documentação e responderá ao cliente no prazo de três (3) dias civis ou notificará o cliente de que é necessária informação adicional ou notificará o cliente das opções de pagamento. Os clientes que não cumprirem as condições descritas na alínea a da secção 9, acima, devem pagar o montante delincente, incluindo quaisquer sanções e outros encargos, devido à cidade dentro deste último a ocorrer de: (i) dois (2) dias úteis após a data de notificação da decisão da Câmara municipal de que o cliente não cumpriu essas condições; ou (ii) a data da interrupção do serviço iminente, conforme especificado no aviso de delinquência da Cidade.

10. Procedimento de encerramento

- a. Os pagamentos são atualizados para as contas dos clientes antes de enviar os Representantes de Campo para rescindir o serviço. Por cortesia, o Representante de Campo tentará contactar o(s) adulto que resida no endereço de serviço antes da cessação do serviço. No entanto, se o Representante de Campo irá proceder à cessação dos serviços.
- b. O serviço não será restaurado até que o saldo total da conta, as sanções e as multas sejam pagas na totalidade e/ou um depósito será obrigado a reativar o serviço se não houver depósito no ficheiro. Um cheque não será aceite como pagamento para reiniciar o serviço.
- c. O serviço não será encerrado em nenhum momento em que o Departamento de Finanças não esteja aberto (sábados, domingos, feriados, fora de horas), ou enquanto estiver pendente um recurso, ou se for concedida uma extensão de pagamento.
- d. A adulteração da propriedade da Cidade (válvulas de desligamento, fechaduras de válvulas, etc.) constitui uma contravenção. O Diretor financeiro ou o seu representante notificará o Departamento de Polícia de Chowchilla, e o custo de substituição e monitorização será cobrado à conta.

11. Restauo do Serviço de Água

- a. Se a Cidade suspender o serviço de água residencial por falta de pagamento, fornecerá ao cliente informações sobre como restaurar o serviço de água

residencial. Para um cliente residencial que demonstre à Câmara que o rendimento das famílias é inferior a 200 por cento do limiar federal de pobreza, a Cidade fará ambos os seguintes:

- i. Detete uma taxa de reconexão de serviço para reconexão durante o horário normal de funcionamento num valor que não exceda os cinquenta dólares (50 dólares), ou o custo real da reconexão se for menor. Para a reconexão do serviço de água residencial durante o horário não operacional, a Câmara fixará uma taxa de reconexão de serviço que não exceda cem cinquenta dólares (150 dólares), ou o custo real da reconexão durante o horário não operacional, se for menor. O montante máximo de 50 dólares para reconexão durante o horário operacional e de 150 dólares durante o horário de funcionamento está sujeito a um ajustamento anual para alterações no Índice de Preços no Consumidor a partir de 1 de janeiro de 2021. A Cidade utilizará a média da área de Los Angeles e da área de São Francisco para determinar o aumento do Índice de Preços no Consumidor.
 - ii. Renunciar às taxas de juro supor em notas delinquentes uma vez a cada 12 meses.
- b. A Prefeitura considera que um cliente residencial tem um rendimento familiar inferior a 200% do limiar federal de pobreza se qualquer membro do agregado familiar for atualmente recetora de CalWORKs, CalFresh, assistência geral, Medi-Cal, Suplemento de Segurança/Programa de Pagamento Suplementar do Estado, ou Programa Especial de Nutrição Suplementar da Califórnia para Mulheres, Bebés e Crianças, ou o cliente declara que o rendimento anual do agregado familiar é inferior a 200 por cento do nível federal de pobreza.

12. Serviços que envolvam relações senhorio-inquilino

- a. Se a Câmara dos Municípios fornecer serviço de água residencial individualmente medido a ocupantes residenciais de uma moradia unifamiliar isolada, uma estrutura residencial multiunitária, e casa móvel e proprietário, gerente ou operador da habitação, estrutura ou parque é o cliente de registo, a Câmara fará todos os esforços de boa fé para informar os ocupantes residenciais, mediante aviso por escrito, quando a conta estiver em atraso que o serviço será encerrado pelo menos 10 dias antes da rescisão. O aviso por escrito informará ainda os ocupantes residenciais de que têm o direito de se tornarem clientes, a quem o serviço será então faturado, sem que seja obrigado a pagar qualquer montante que possa ser devido na conta delincente.
- b. A Câmara municipal não disponibilizará o serviço aos ocupantes residenciais, a menos que cada ocupante residencial concorde com os termos e condições de serviço e satisfaça os requisitos legais e as portarias, resoluções, regras e

regulamentos da Cidade. No entanto, se um ou mais dos ocupantes residenciais estiverem dispostos e puderem assumir a responsabilidade pelos encargos subsequentes à conta a contento da Cidade, incluindo requisitos que podem incluir, mas não se limitar, o pagamento de um depósito de 250 dólares e a conclusão de um pedido de serviço da Cidade para que o Diretor financeiro, ou designee, possa avaliar se o Município está satisfeito que os candidatos residenciais podem cumprir os termos e condições de serviço, ou se existe um projeto de serviço, ou se existe um projeto, pode avaliar se o Município está convencido de que os candidatos residenciais podem cumprir os termos e condições de serviço, ou se existe um projeto de serviço, ou se existe um projeto, pode avaliar se o Município está satisfeito que os candidatos residenciais possam cumprir os termos e condições de serviço, ou se existe um projeto de serviço, ou se existe um projeto de serviço, pode avaliar se o Município está satisfeito que os candidatos residenciais possam cumprir os termos e condições de serviço, ou se existe um projeto de serviço, ou se existe um projeto de serviço, pode avaliar se o Município está satisfeito que os candidatos residenciais possam cumprir os termos e condições de serviço, ou se existe um projeto de serviço, ou se existe um projeto de serviço, ou se existe um projeto de serviço, pode avaliar se o Município está satisfeito que os candidatos residenciais possam cumprir os termos e condições de serviço, ou se existe um projeto de serviço, ou se existe um projeto de serviço, ou se existe um projeto de serviço, pode avaliar se o Município está satisfeito com o cumprimento dos termos e condições de serviço, meios físicos legalmente disponíveis para que a Cidade encerre seletivamente o serviço aos ocupantes residenciais que não tenham cumprido os requisitos da Cidade, a Câmara dos Comuns disponibilizará o serviço aos ocupantes residenciais que a Cidade está satisfeita podem cumprir os termos e condições de serviço.

13. Rescisão de Serviço por Titulares de Conta

Os titulares de conta que pretendam rescindir o seu serviço devem fazê-lo por escrito, especificando que o serviço de data deve ser interrompido. Se um pedido de rescisão não tiver sido feito por escrito, o titular da conta será responsabilizado pelos serviços de utilidade prestados ao local do serviço. A rescisão temporária do titular da conta deve também ser por escrito. Se o titular da conta tiver morrido, um membro da família pode apresentar um pedido por escrito de rescisão de serviço com uma cópia da certidão de óbito.

14. Requisitos de reporte

A Câmara informará anualmente o número de descontinuações do serviço residencial por incapacidade de pagar no site da Cidade e no Conselho Estadual de Controlo de Recursos Hídricos.

15. Limitações desta Política

Nada nesta política restringe, limita ou prejudica a capacidade da Cidade de encerrar o serviço a um cliente por razões que não as explicitamente declaradas nesta política, incluindo, mas não se limitando a, ações obstadas do cliente.

16. Os clientes podem recorrer do montante estabelecido em qualquer fatura para o serviço de água residencial.

- a. O titular da Conta tem o direito de recorrer da lei que dá origem à delinquência. Para isso, deve fazer o seguinte:
 - i. O titular da conta deve preencher um formulário de Recurso da Cidade de Chowchilla que aborde a sua preocupação e, se houver um litígio com uma Política do Departamento de Finanças, o titular da conta ou a parte que se queise indicar, sempre que possível, a política com a qual discorda. O formulário de recurso preenchido será carimbado aquando da receção pelo Departamento de Finanças da Cidade de Chowchilla.
 - ii. Um comité de revisão, constituído pelo Diretor financeiro e por uma pessoa adicional que não tenha um envolvimento direto com o processo de faturação e cobrança de serviços públicos, ouvirá o recurso. Uma audiência com esta comissão será concedida a pedido. Será enviada uma notificação por escrito da data e da hora da audição à parte que se queixas se deve ter apresentado no prazo de cinco (5) dias úteis da data-audição.
 - iii. A Audição realizar-se-á no prazo de dez (10) dias úteis a contar da receção do formulário de recurso preenchido. O Procurador-Geral pode ser consultado para obter o seu parecer relativo às conclusões da comissão.
 - iv. A comissão de revisão fornecerá um aviso escrito ao titular da conta sobre o resultado da audição. A resposta escrita notificará o autor da denúncia do seu direito de recorrer da decisão e dos procedimentos para o fazer. Se o titular da conta discordar da decisão da comissão, pode ser feito um pedido de recurso para a Câmara Municipal. Este pedido de recurso à Câmara Municipal deve ser apresentado no prazo de quinze (15) dias a contar da data da decisão da comissão de recurso. A decisão da Câmara Municipal é definitiva.
 - v. A Cidade não suspenderá o serviço de água residencial enquanto o recurso estiver pendente.