



## DIRECTIVA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE CALIFORNIA, CIUDAD DE MANTECA

<b>Asunto:</b>	<b>Fecha de entrada en vigencia: 1/2/2020</b>
<b>SB 998 - Interrupción del servicio de agua potable residencial por política de no pago</b>	<b>Fecha de revisión:</b>

### REFERENCIA:

Se establece esta política de conformidad con la autoridad conferida a la Ciudad de Manteca por el Código de Salud y Seguridad de California, División 104, Sección 12, Capítulo 6 “Interrupción del servicio de agua potable residencial”.

### OBJETIVO:

El propósito de esta política es definir las condiciones y procedimientos para interrumpir el servicio de agua potable residencial debido al incumplimiento de pago de cargos de servicio de agua por el titular de cuenta, incluyendo el cómo se notifique de esta política a los titulares de cuenta y/u ocupantes, cómo pueden lograr un acuerdo de pago o plan de pago alternativo, cómo pueden objetar o apelar los cargos por servicio de agua y cómo pueden restaurar el servicio luego de que ha sido interrumpido por un incumplimiento de pago.

De conformidad con la Sección 116904 del Código de Salud y Seguridad de California, la Ciudad de Manteca (“Ciudad”) debe estipular una política de “interrupción del servicio de agua potable residencial” el o después del 1ero de febrero de 2020.

### POLÍTICA:

Es política de la ciudad notificar a los clientes residenciales de una interrupción inminente del servicio de agua potable residencial debido a un incumplimiento de pago de cargos por servicio de agua. El servicio de agua residencial no se interrumpirá por un incumplimiento de pago hasta que se cumpla con las siguientes tres condiciones:

- (1) Los cargos por servicio de agua se encuentran en mora durante por lo menos sesenta (60) días;
- (2) El titular de cuenta y/o los ocupantes han sido notificados de esta política por escrito en no menos de diez (10) días laborales antes de la interrupción del servicio; y
- (3) El titular de cuenta ha:
  - (a) Incumplido en lograr o en mantener un acuerdo de pago o plan de pago alternativo con la División de Facturación de Servicios Públicos durante 60 o más días; o
  - (b) No ha objetado o apelado oportunamente los cargos por servicio de agua a la División de Facturación de Servicios Públicos; o
  - (c) No ha pagado los cargos de servicio de agua actuales durante 60 o más días.

Estas tres condiciones se describen adicionalmente de la siguiente manera:

**Condición (1) - cargos por servicio de agua en mora**

Para efectos de esta política, se considerarán en mora los cargos por servicio de agua si todo o parte de los cargos por servicio de agua no se han pagado durante por lo menos 60 días desde la fecha de vencimiento de la factura.

La Ciudad dará un aviso escrito o telefónico de los cargos en mora al titular de cuenta y/u ocupante en no menos de diez (10) días laborales antes de la interrupción del servicio residencial por incumplimiento de pago.

Si la Ciudad no puede contactarse telefónicamente con el cliente o el aviso escrito es devuelto como no entregado, la Ciudad hará un “esfuerzo de buena fe” para visitar la residencia y dejar, en un lugar visible, un aviso de la interrupción inminente por el incumplimiento de pago y una copia de esta política por interrupción del servicio de agua potable residencial. Luego de la terminación, la Ciudad dará a los clientes cuyo servicio se haya interrumpido información sobre cómo restablecer los servicios de agua potable residencial.

Cuando la Ciudad provee servicios de agua potable residencial medidos, la Ciudad debe dar a los inquilinos a los residentes en casas móviles un aviso escrito previo a la interrupción del servicio debido a un incumplimiento en el pago por parte de su arrendador.

**Condición (2) - notificación de esta política**

Se estipulará esta política para el cliente e incluirá lo siguiente:

- (a) El nombre del titular de cuenta y la dirección del servicio;
- (b) El monto en mora;
- (c) La fecha en la cual se exige el pago o un acuerdo de pago para poder evitar una interrupción de los servicios de agua en residencia;
- (d) Instrucciones sobre cómo solicitar un acuerdo de pago o un plan de pago alternativo; y
- (e) Instrucciones sobre cómo objetar o apelar cargos por servicio de agua.

Aviso escrito: se entregará una notificación escrita ya sea por correo de los EEUU, correo o entrega personal. Para aquellos titulares de cuenta que reciban una factura impresa del servicio, se enviará un aviso a la dirección postal del titular de cuenta y a la dirección del servicio, si los dos destinatarios no son la misma persona. Cuando no sea posible utilizar el correo de los EEUU, la entrega personal se hará a la dirección del servicio, y el aviso se dejará en un lugar visible o en el cual el personal de campo pueda publicar de manera segura el aviso.

**Condición (3)****(a) - Lograr acuerdos de pago o planes de pago alternativo**

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

(a) Certificación de proveedor de cuidados primarios - Este formulario (**Formulario 998-A**) certifica que una interrupción del servicio de agua implica una amenaza grave a la salud y seguridad de los residentes que viven en la dirección del servicio.

(b) Certificación de dificultades financieras - Este formulario (**Formulario 998-B**) provee de documentos de soporte y certifica que los residentes que viven en la dirección del servicio no pueden pagar por el servicio de agua dentro del ciclo de facturación regular de la Ciudad.

O

Declaración de ingresos del hogar - Este formulario (**Formulario 998-B2**) provee de documentación de soporte para la certificación de dificultades financieras y se utiliza para declarar que los ingresos anuales del hogar son menores al 200% del nivel de pobreza federal.

El titular de la cuenta presentará los formularios mencionados anteriormente a la división de Facturación de Servicios Públicos, ubicada en 1001 W. Center St. Ste. D, Manteca, CA 95337; o por fax a (209) 923-8930; o por correo electrónico a [utilitystart@ci.manteca.ca.us](mailto:utilitystart@ci.manteca.ca.us). Luego de recibir los formularios mencionados anteriormente, la sección de Facturación de Servicios Públicos contactará al titular de la cuenta dentro de 15 días laborales y ofrecerá celebrar un acuerdo de pago por escrito en un formulario proporcionado por la Ciudad (**Formulario 998-C**). Los acuerdos de pago o planes de pago alternativos solo pueden hacerse entre la Ciudad y el titular de cuenta. Una vez que se haya acordado, no se podrá extender o modificar un acuerdo de pago o un plan de pago alternativo. Un acuerdo de pago o plan de pago alternativo se considerará nulo e inválido si cualquier parte del mismo no se mantiene durante 60 días calendario o más, o si los cargos por agua potable contenidos en las facturas subsiguientes no se pagan dentro de 60 o más días (véase la Condición (3)(c) cargos actuales de servicio de agua).

**(b) - Objetar o apelar cargos por servicio de agua**

Un titular de cuenta puede objetar o apelar la exactitud de los cargos o la responsabilidad del cliente por el pago. Se pueden objetar o apelar los cargos presentando una solicitud escrita ante el Director Financiero o la persona designada, en la dirección 1001 W. Center St. Ste. D, Manteca, CA 95337. Los temas como, por ejemplo, la calidad del servicio, tarifas o los términos y condiciones de acuerdos de pago o plan de pago alternativo no pueden objetarse o apelarse a la Facturación de Servicios Públicos.

**(c) - Cargos actuales de servicio de agua**

Para efectos de esta política, cargos actuales de servicio de agua significará cualquier cargo facturado luego de aquellos que se han tratado en un acuerdo de pago o plan de pago alternativo. Los cargos actuales de servicio de agua no pagados durante 60 días o más causarán que se cierre el servicio de agua por incumplimiento de pago. Los cargos actuales de servicio de agua no serán elegibles para un acuerdo de pago o plan de pago alternativo si hay está vigente un acuerdo de pago o un plan de pago alternativo por una factura anterior.

**Interrupción por incumplimiento de pago**

Si se cumplen las tres condiciones anteriores, la Ciudad publicará un aviso definitivo de interrupción inminente del servicio de agua en la dirección de servicio con por lo menos diez (10) días laborales de anticipación al cierre.

**Restauración del servicio**

Luego de que se ha interrumpido el servicio por un incumplimiento de pago, la sección de Facturación de Servicios facilitará información al titular de cuenta sobre cómo restablecer el servicio de agua residencial. Se aplicará para todos los clientes una tarifa de desconexión y reconexión del servicio según se adopte por la resolución del Consejo Directivo de la Ciudad. Las tarifas estarán sujetas a un ajuste anual. Los servicios que se desconecten o bloqueen no se podrán restablecer luego de horas si la interrupción se debe a un incumplimiento de pago o a cheques devueltos.

**Otras estipulaciones de la política**

**Idiomas.** Esta política, y todos los avisos escritos requeridos de conformidad con esta política, estarán disponibles en varios idiomas según lo exige la Sección 1632 del Código Civil de California.

**Contacto.** Hay un representante de la Ciudad disponible para hablar con los titulares de cuenta durante horas laborales regulares al (209) 456-8730 para discutir esta política, así como también opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por un incumplimiento de pago.

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

**Sistemas para reportar interrupciones.** La sección de Facturación de Servicios Públicos reportará el número de interrupciones anuales de servicio de agua residencial por incapacidad de pago en el sitio web de la Ciudad y reportará a la Junta de Control Estatal de Recursos Acuíferos.

**Aplicabilidad de la política.** Esta política no se aplica a la terminación de la Ciudad de una conexión del servicio por cualquier otro propósito.

**Certificación de proveedor de cuidados primarios  
FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MANTECA**

**ESTA SECCIÓN DEBE LLENARSE POR EL TITULAR DE LA CUENTA**

\_\_\_\_\_  
Número de cuenta

\_\_\_\_\_  
Dirección de servicio

\_\_\_\_\_  
Nombre de titular de cuenta

\_\_\_\_\_  
Persona que recibe el cuidado primario

\_\_\_\_\_  
Fecha de factura que solicita acuerdo de pago

\_\_\_\_\_  
Monto de la factura que solicita acuerdo de pago

Yo, el titular de la cuenta, certifico bajo pena de perjurio que la persona nombrada anteriormente que recibe los cuidados primarios reside en la dirección del servicio.

\_\_\_\_\_  
Firma del titular de cuenta

\_\_\_\_\_  
Número de teléfono del titular de la cuenta

\_\_\_\_\_  
Dirección de correo electrónico del titular de la cuenta

**ESTA SECCIÓN DEBE LLENARSE POR EL PROVEEDOR DE CUIDADOS DE SALUD**

\_\_\_\_\_  
Nombre del proveedor de cuidados primarios

\_\_\_\_\_  
Nombre de la clínica o instalación médica

\_\_\_\_\_  
Dirección de la clínica

\_\_\_\_\_  
Número de teléfono de la clínica

\_\_\_\_\_  
Identificador de proveedor nacional

\_\_\_\_\_  
Persona que recibe el cuidado primario

Yo, el proveedor de cuidados primario, certifico bajo pena de perjurio que facilito cuidados a la persona nombrada anteriormente y que una discontinuación de servicios de agua potable implicaría una grave amenaza a la salud y seguridad de esta persona.

\_\_\_\_\_  
Firma del proveedor de cuidados primarios.

**ESTA SECCIÓN DEBE LLENARSE POR EL PERSONAL DE LA CIUDAD**

## Certificación de dificultades financieras

### FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MANTECA

**ESTA SECCIÓN DEBE LLENARSE POR EL TITULAR DE LA CUENTA**

\_\_\_\_\_  
Número de cuenta

\_\_\_\_\_  
Dirección de servicio

\_\_\_\_\_  
Nombre del titular de cuenta

\_\_\_\_\_  
Número de miembros en el hogar

\_\_\_\_\_  
Fecha de factura que solicita acuerdo de pago

\_\_\_\_\_  
Monto de la factura que solicita acuerdo de pago

1. ¿Cuáles de los siguientes formularios de ayuda se utilizan actualmente por el hogar?  
(Solo es necesario que un miembro del hogar facilite evidencia de ayuda para llenar este formulario)

Ayuda	Nombre de beneficiario	Evidencia requerida
Medi-Cal		Aviso del departamento de servicios sociales del Condado de San Joaquin
Ca1works		Beneficios de seguridad social Carta de verificación
CalFresh		Aviso del departamento de servicios sociales del Condado de San Joaquin
Ayuda general		Aviso del departamento de servicios sociales del Condado de San Joaquin
WIC		Tarjeta WIC + Identificación válida de California
(Ninguno)		Declaración de ingresos del hogar - Formulario 998-B2

2. Certificación de dificultades financieras

Yo, el aquí firmante, declaro bajo pena de perjurio y de conformidad con las leyes del Estado de California que soy el beneficiario de la ayuda indicada anteriormente, que he facilitado evidencia de ello y que soy un miembro del hogar de la dirección de servicio indicada anteriormente.

\_\_\_\_\_  
Nombre de beneficiario

\_\_\_\_\_  
Nombre de titular de cuenta

\_\_\_\_\_  
Número de teléfono del titular de la cuenta

\_\_\_\_\_  
Dirección de correo electrónico del titular de la cuenta

**ESTA SECCIÓN DEBE LLENARSE POR EL PERSONAL DE LA CIUDAD**

# Declaración de ingresos del hogar

## Facturación de servicios de la Ciudad de Manteca

**ESTA SECCIÓN DEBE LLENARSE POR EL TITULAR DE LA CUENTA**

Pautas de ingresos del hogar en vigencia desde el 18 de abril de 2022

Número de personas en el Hogar	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	Cada persona adicional
Ingreso bruto máximo del hogar	\$29,000	\$33,150	\$37,300	\$41,400	\$44,750	\$48,050	\$51,350	\$54,650	\$3,300

**LISTA DE INGRESOS DEL HOGAR**

Enumere a todos los miembros que residen actualmente en el hogar en la dirección de servicio, independientemente de su condición de ingresos. Los ingresos no salariales pueden incluir cualquier fondo del cónyuge/compañero, seguro social/seguro social por incapacidad, prestaciones sociales, seguro por desempleo, subvenciones académicas, ingresos por alquiler, intereses, dividendos, efectivo y/o donaciones.

Miembros actuales en el hogar (Apellido, primer nombre)	Relación	Edad	¿Empleado ? (Sí/No)	Ingresos por empleo (mensual)	Ingresos no salariales (mensual)
1.	Cabeza del hogar				
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
Totales de ingresos por empleo y no salarial:					

DECLARACIÓN DE INGRESOS DEL HOGAR (Todos los miembros del hogar de 18 años de edad en adelante deben firmar esta declaración) Yo, el aquí firmante, declaro bajo pena de perjurio y de conformidad con las leyes del Estado de California que la información anterior es auténtica y correcta.

Nombre en letra imprenta	Firma	Relación
1.		Cabeza del hogar
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

**ESTA SECCIÓN DEBE LLENARSE POR EL PERSONAL DE LA CIUDAD**

Recibido en fecha y hora	Recibido por	Llenado por

# Acuerdo para arreglo de pago

## FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MANTECA

**FORMULARIO  
998-C**

**ESTA SECCIÓN DEBE LLENARSE POR EL PERSONAL DE LA CIUDAD**

El siguiente acuerdo de pago es propuesto entre la Ciudad de Manteca y el titular de cuenta nombrado a continuación. El titular de cuenta debe firmar este acuerdo para que el acuerdo de pago surta efecto.

\_\_\_\_\_  
Número de cuenta

\_\_\_\_\_  
Dirección de servicio

\_\_\_\_\_  
Nombre del titular de cuenta

\_\_\_\_\_  
Fecha y monto de factura que solicita acuerdo de pago

**Plan del acuerdo de pago**

#	Monto mínimo de pago	Vence el (fecha)	Saldo restante luego del pago
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

- Según la sección 116910.(b)(a) del Código de Salud y Seguridad de California, el personal de la ciudad puede elegir la opción de pago con la cual se comprometa el titular de cuenta y puede fijar los parámetros de dicha opción de pago.
- Los acuerdos de pago o planes de pago alternativos solo pueden hacerse entre el personal de la ciudad y el titular de cuenta.
- Un titular de cuenta solo puede tener un acuerdo de pago o plan de pago alternativo por cuenta a la vez.
- Un acuerdo de pago o plan de pago alternativo se considerará nulo e inválido si cualquier parte del mismo no se mantiene durante 60 días calendario o más, o si los cargos por agua potable contenidos en las facturas actuales no se pagan dentro de 60 o más días.
- Los montos de facturas actuales de servicios públicos deben pagarse en su totalidad en la fecha de facturación. Los montos del acuerdo de pago pueden pagarse con anticipación a la fecha o en exceso del monto programado. Todos los pagos se aplicarán primero contra los cargos más antiguos. No cumplir con el pago de montos de facturas actuales en la fecha de vencimiento de la factura resultará en una desconexión del servicio tan pronto como estos servicios tengan 60 días de vencimiento.

**Yo, el titular de cuenta, estoy de acuerdo con el acuerdo de pago descrito anteriormente.**

\_\_\_\_\_  
Firma del titular de cuenta

\_\_\_\_\_  
Fecha

**ESTA SECCIÓN DEBE LLENARSE POR EL PERSONAL DE LA CIUDAD**

Recibido en fecha y hora	Recibido por	Llenado por