

POLÍTICA DE DESLIGAMENTO DO SERVIÇO DE ÁGUA RESIDENCIAL POR INADIMPLÊNCIA



Não obstante qualquer outra política ou norma, esta Política de Desligamento do Serviço de Água Residencial por Inadimplência se aplicará ao desligamento do serviço de água residencial por falta de pagamento nos termos aqui estabelecidos. No caso de qualquer conflito entre esta Política e qualquer outra política ou norma, esta Política prevalecerá.

Objetivo & Contexto

De acordo com a Lei de Proteção do Corte da Água do Estado da Califórnia (Projeto de lei 998 do Senado), a cidade de Watsonville desenvolveu a diretriz escrita sobre o desligamento do serviço de água residencial por inadimplência. A partir de agora, referida como a "política de desligamento de água".

Texto da Política

Esta diretriz se aplicará apenas ao serviço de água residencial por inadimplência e todas as políticas e procedimentos existentes continuarão a ser aplicados às contas de serviço de água comercial e industrial. Para mais assistência em relação ao pagamento das contas de água e o potencial estabelecimento das alternativas definidas nesta política para evitar a interrupção do serviço podem ser obtidas ligando para a City of Watsonville Public Works and Utilities Billing Division (Billing) no telefone (831) 768-3455 durante o horário comercial.

A. Contas inadimplentes

A cidade de Watsonville não cortará o serviço de água por inadimplência até que o pagamento não tenha sido feito por pelo menos sessenta (60) dias pelo cliente. Será aplicado o seguinte:

- **Taxa de atraso:** Se o pagamento de uma conta não for recebido até o fechamento do dia útil na data de vencimento, uma taxa de atraso de 10% é calculada e adicionada ao saldo devedor na conta do cliente.
- **Saldo pequeno:** Qualquer saldo inadimplente na fatura de US\$ 50.00 ou menos será transferido e adicionado ao próximo período de faturamento sem incorrer outras ações de cobrança.

B. Notificação de inadimplência

As contas do serviço de água serão entregues para cada cliente mensalmente. As contas do serviço devidas devem ser pagas mediante apresentação e serão consideradas atrasadas e sujeitas à interrupção do serviço se não forem pagas dentro de sessenta (60) dias a partir da data de vencimento da conta. O pagamento pode ser feito pessoalmente no escritório de cobrança da Cidade em dinheiro, ordem de pagamento, cheque administrativo, cheque pessoal e com o cartão de crédito que for aceito. Os pagamentos também podem ser feitos ligando e falando com um representante do atendimento ao cliente e usando um cartão de crédito aceito

pelo telefone (831) 768-3455 durante o horário comercial. Os clientes também podem fazer os pagamentos ligando para nosso sistema telefônico automatizado 24 horas pelo telefone 1 855-748-3077. Os pagamentos também são aceitos no site a seguir, onde os clientes também podem se inscrever para cobrança on-line e pagamentos automáticos;
<https://www.onlinebiller.com/watsonville/>.

C. Primeira Notificação de Desligamento:

A Cidade fará um esforço sensato e de boa fé para entrar em contato com o cliente por escrito pelo menos sete (7) dias úteis antes da interrupção do serviço de água por falta de pagamento. A notificação por escrito de desligamento será enviada para o endereço de correspondência designado na conta. Se o endereço de correspondência e o endereço do imóvel para o qual o serviço de água é fornecido forem diferentes, uma segunda notificação será enviada para o endereço do serviço e endereçada ao "Ocupante". A notificação de desligamento por escrito incluirá o seguinte:

- Nome e endereço do cliente;
- Valor devido;
- Data em que o pagamento ou acordo de pagamento deve ser feito para evitar a interrupção do serviço;
- Um link e contato para informações onde eles possam receber uma cópia da ***POLÍTICA DE DESLIGAMENTO DO SERVIÇO DE ÁGUA RESIDENCIAL POR INADIMPLÊNCIA E O PROCESSO PARA APLICAR PARA UM ACORDO DE PAGAMENTO***

D. Notificação aos inquilinos/ocupantes residenciais em uma Residência com Medição Individual

A Cidade fará um esforço sensato de boa fé para informar aos inquilinos/ocupantes, por meio de uma notificação por escrito, quando a conta do serviço de água estiver em atraso e sujeita ao corte pelo menos dez (10) dias antes do desligamento do serviço de água. A notificação por escrito informará ao inquilino/ocupante que ele tem o direito de se tornar cliente da Cidade sem precisar pagar o valor devido na conta inadimplente, desde que ele esteja disposto a assumir a responsabilidade financeira pelas cobranças subsequentes do serviço de água no endereço. Para que o valor devido na conta inadimplente seja retirado, o inquilino/ocupante deve apresentar a prova de locação na forma de um contrato de locação ou a prova de propriedade. Os inquilinos/ocupantes interessados em se tornar clientes precisarão atender a todos os requisitos estabelecidos pela Cidade antes de se inscrever para o serviço de acordo com a Seção 6-3.306 do Código Municipal.

E. Notificação aos Inquilinos/Ocupantes em um Complexo de Várias Unidades servido através de um medidor mestre

A Cidade deverá fazer um esforço sensato de boa fé para informar os inquilinos/ocupantes de cada residência, por meio de uma notificação por escrito (por exemplo, pregar na porta) em cada residência, quando a conta de água estiver em atraso e sujeita ao corte pelo menos dez (10) dias antes do serviço de água ser desligado. A notificação por escrito informará ao

inquilino/ocupante que ele tem o direito de se tornar cliente da Cidade sem ser obrigado a pagar o valor devido na conta inadimplente, desde que esteja disposto a assumir a responsabilidade financeira pelas cobranças posteriores do serviço de água no endereço(s) servido(s) pelo medidor mestre. Se um ou mais ocupantes estiverem dispostos e aptos a assumir a responsabilidade pelas cobranças subsequentes do serviço de água para compensação da Cidade, ou se houver um meio físico, legalmente disponível para a Cidade encerrar seletivamente o serviço aos ocupantes que não cumprirem os requisitos para o serviço, a Cidade disponibilizará o serviço para os ocupantes que atenderem a esses requisitos. Para que o valor devido na conta inadimplente seja dispensado, o inquilino/ocupante deve fornecer a prova de locação na forma de um contrato de locação ou a prova de propriedade. Os inquilinos/ocupantes interessados em se tornar clientes precisarão atender a todos os requisitos estabelecidos pela Cidade antes de se inscrever para o serviço de acordo com a Seção 6-3.306 do Código Municipal.

F. Aviso Final

A Cidade fará um esforço sensato e de boa fé para notificar os clientes antes do desligamento do serviço de água devido ao não pagamento. Os meios de notificação serão por telefone ou pessoalmente. Se tal notificação não puder ser realizada por telefone ou pessoalmente, então, uma notificação será enviada por correio, e-mail, texto ou deixada no local.

G. Prazo de desligamento

Todos os pagamentos dos encargos do serviço de água inadimplentes e das taxas associadas devem ser recebidos pela Cidade até o fechamento do dia útil na data especificada escrita no aviso de desligamento.

H. Desligamento do serviço de água por inadimplência

A Cidade cortará o serviço de água desligando e, em alguns casos, travando o medidor. Antes que o serviço seja desligado, o cliente será notificado de um aviso de desligamento por escrito pelo menos sete (7) dias úteis antes da interrupção. O cliente terá que pagar uma taxa para restabelecer o serviço no sistema de faturamento, independentemente de o medidor ter sido desligado fisicamente.

I. Religamento do serviço durante o horário comercial

Para retomar ou continuar o serviço que foi cortado por inadimplência, o cliente deve pagar uma taxa de religamento. A Cidade trabalhará para restabelecer o serviço assim que possível, mas, no mínimo, religará o serviço antes do final do dia útil seguinte ao pagamento de qualquer valor vencido e das taxas em atraso atribuídas ao corte do serviço. O Serviço de água religado por qualquer pessoa, que não seja um funcionário da Cidade ou sem a autorização da Cidade, estará sujeito a uma taxa de adulteração do medidor. Quaisquer danos que ocorram como resultado da religação ou serviço não autorizado são de responsabilidade do cliente.

J. Religamento do serviço durante o horário comercial

O serviço religado após o horário comercial regular de segunda a sexta-feira, finais de semana ou feriados, será cobrado uma taxa de religação após o horário comercial. O serviço não será religado após o horário comercial normal, a menos que o cliente tenha sido informado da taxa de religamento após o horário comercial e tenha assinado um acordo reconhecendo a taxa e concordando em entrar em contato com o escritório de cobrança da Cidade até o meio-dia do dia útil seguinte para pagar a referente taxa. A taxa de religamento fora do horário comercial será adicionada ao seu saldo devedor. Os funcionários da Cidade que respondem às chamadas de serviço não podem receber o pagamento, mas instruirão o cliente a entrar em contato com o escritório de cobrança da Cidade antes do meio-dia do dia útil seguinte.

Às vezes, o serviço de água é interrompido porque o serviço é uma nova conta e a Cidade não recebeu uma solicitação para ligar o serviço. Se o serviço for religado após o horário comercial regular porque o cliente ainda não estabeleceu o serviço, o cliente deve concordar em entrar em contato com o departamento de cobrança para religar o serviço no próximo dia útil e o religamento fora do horário comercial será dispensado. Se o serviço for interrompido por qualquer motivo não identificado acima, o serviço deve ser restabelecido o mais rápido possível e o cliente orientado a entrar em contato com o departamento de cobrança para resolver o problema. Nenhuma taxa de religação depois do expediente será cobrada neste caso.

K. Taxas de religação

Se o serviço for interrompido e tiver de ser religado durante o horário de funcionamento normal, haverá uma taxa de religação. Se o serviço for interrompido e precisar ser religado fora do horário comercial, o cliente deverá pagar uma taxa de religação fora do horário comercial.

L. Isenção de taxa e taxas e processo de religação

A pedido do cliente, a Cidade retirará a multa por atraso se houver circunstâncias atenuantes e o cliente não tiver recebido uma multa por atraso nos últimos doze (12) meses. O Estado da Califórnia, devido a uma base financeira sólida e a variações dos procedimentos de aprovação do orçamento e do pagamento de garantias, não enviará notificações de inadimplência ou não calculará uma taxa de atraso para os pagamentos inadimplentes das contas existentes.

M. Recursos

O procedimento a ser utilizado para recorrer do valor estipulado em qualquer conta de serviço de água residencial está definido abaixo. Um cliente estará limitado a um recurso em qualquer período de doze (12) meses e, se esse limite for atingido, a Cidade não será obrigada a considerar quaisquer recursos subsequentes iniciados por ou em nome desse cliente. Enquanto o recurso do cliente e qualquer investigação resultante estiverem pendentes, a Cidade não pode interromper o serviço de água do cliente.

- **Análise pela Cidade:** Após o recebimento da reclamação ou solicitação por escrito, a comissão de recursos analisará a denúncia e/ou conduzirá uma investigação apropriada a critério exclusivo desta comissão. A investigação deverá ser concluída no prazo de

dez (10) dias a partir do recebimento da reclamação ou solicitação por escrito, e o cliente será notificado da decisão final.

- Resultados da Decisão: Se a análise e/ou investigação resultar em favor do cliente, quando o faturamento estiver incorreto, um ajuste será aplicado na conta do cliente. Se a cobrança estiver correta, a conta deverá vencer em dez (10) dias após o cliente ser notificado da decisão do comitê de recursos. Se antes da conclusão da investigação, a(s) fatura(s) adicional(is) vencer(em), o cliente é obrigado a efetuar o pagamento de toda a interrupção dos serviços, por falta de pagamento, de acordo com esta política.
- Recorrer ao Diretor de Obras Públicas & Serviços ou seu/sua representante: Qualquer cliente cuja reclamação oportuna ou pedido de investigação sob esta seção resultou em uma decisão insatisfatória ao cliente, ele pode recorrer da decisão ao Diretor ou seu/sua representante, apresentando uma notificação por escrito do recurso ao Diretor de Obras Públicas & Serviços, seu/sua representante no prazo de dez (10) dias do envio de sua determinação. O serviço de água de qualquer cliente não será interrompido em nenhum momento durante o qual o recurso do cliente contra a Cidade estiver pendente. A decisão do Diretor de Obras Públicas & Serviços ou sua/sua representante é final e vinculativa.

N. Contas inadimplentes de clientes residenciais financeiramente incapazes de pagar pelo serviço com requisitos médicos para acessar a água

De acordo com as condições identificadas na Seção 116910(a) do Código de Saúde e Segurança, se um cliente atender A TODAS as condições da seção mencionada, o serviço de água dele não poderá ser cortado por falta de pagamento. As condições exigem que:

- O cliente ou o inquilino do cliente envie à Cidade um certificado de um prestador de serviços de atendimento básico de saúde, conforme definido na seção 14088 do Código de Bem-estar & Instituições, em que a interrupção do serviço de água estaria ameaçando a vida ou constituindo uma ameaça grave para a saúde e a segurança de um residente no local onde o serviço residencial é fornecido.
- O cliente prove que ele ou ela é financeiramente incapaz de pagar pelo serviço residencial dentro do ciclo normal de faturamento da Cidade. O cliente seja considerado "financeiramente incapaz de pagar" pelo serviço residencial dentro do ciclo normal de cobrança da Cidade se algum membro da família do cliente for um beneficiário atual do CalWORKS, CalFresh, assistência geral, Medi-Cal, Renda de Segurança Suplementar/Programa de Pagamento Suplementar do Estado, ou Programa de Nutrição Suplementar Especial da Califórnia para Mulheres, Bebês e Crianças (WIC); ou o cliente declare que a renda anual da família é inferior a 200 por cento (200%) do nível federal de pobreza.

- O cliente esteja disposto a firmar um acordo de amortização (acordo de pagamento alternativo), consistente com esta política sujeita à seção 116906(a) do Código de Saúde & Segurança.

O. Acordos de pagamento alternativo

Qualquer cliente que não puder pagar pelo serviço de água dentro do prazo normal de pagamento poderá solicitar um acordo de pagamento alternativo para evitar as taxas de atraso ou a interrupção do serviço. A Cidade considerará todas as circunstâncias relacionadas à solicitação e determinará se o acordo de pagamento é garantido. O plano de pagamento alternativo exigirá que o cliente pague 25% do saldo devedor para se qualificar para os acordos de pagamento. O cronograma acordado deve ser estabelecido por escrito e entregue ao cliente. As opções do acordo de pagamento alternativo incluem:

- Amortização:
O cliente deverá pagar o saldo devido por um período não superior a doze (12) meses a partir da data original da conta. O pagamento amortizado será combinado e estará sujeito à data de vencimento da conta normal do cliente. O cliente deve cumprir os termos do plano de amortização e manter-se atualizado em relação aos encargos que se acumulam em cada período do faturamento subsequente. O cliente não pode solicitar mais amortização de quaisquer encargos não pagos posteriormente enquanto paga encargos de inadimplência de um plano de amortização. O não-cumprimento dos termos de um plano de amortização resultará na emissão de uma notificação de interrupção por escrito. A notificação de desligamento será afixada na porta do local com pelo menos cinco (5) dias úteis antes da interrupção do serviço. Se um cliente interrompe um acordo de pagamento alternativo, o acordo definido se tornará nulo e o saldo total se tornará imediatamente devido. O Cliente não será elegível para outro acordo de pagamento por doze (12) meses a partir da data do acordo rompido.

P. Notificação dos cheques devolvidos

Após o recebimento de um cheque devolvido tomado como pagamento dos serviços de água ou outros encargos, a Cidade de Watsonville considerará a conta como não paga. A Cidade fará um esforço sensato de boa fé para notificar o cliente por meio de um aviso na porta, telefone ou e-mail sobre o cheque devolvido. Um aviso de pelo menos quarenta e oito (48) horas do término do serviço devido por um cheque devolvido será gerado.

A conta do cliente só pode ser restabelecida mediante o recebimento das cobranças pendentes, incluindo uma taxa adicional de US\$ 25 por cheque devolvido paga em dinheiro, fundos certificados e cartão de crédito aceito. Depois que a conta do cliente for restabelecida, a conta será sinalizada por um período de um ano, indicando o fato de que um cheque não negociável foi emitido e a Cidade exigirá que o cliente pague em dinheiro, fundos certificados ou cartão de crédito aceito.

Q. Publicação

Estas diretrizes estão disponíveis [**no website da Cidade**]. Esta política e todos as notificações escritas emitidas sob esta política são fornecidas em inglês, espanhol, tagalo, português e mixteco, e qualquer outra língua falada por pelo menos dez por cento (10%) da população dentro da área de Serviço da Cidade.