

# CIUDAD DE LAKEPORT

## POLÍTICA ADMINISTRATIVA Facturación de servicios públicos

Adoptada el 22 de septiembre de 2004

Enmendada el 7 de enero de 2020

Con el objeto de brindar un mejor servicio a los clientes de los servicios (los "servicios") de agua y alcantarillado de la Ciudad y el servicio de recolección de basura por franquicia, se deberán seguir los siguientes procedimientos:

### **Sección uno**                      **Período de facturación**

El personal de la Ciudad leerá los medidores durante la última semana de cada mes, tan cerca del último día del mes como sea posible. Las facturas serán generadas en base a los costos fijos y el uso y enviadas por correo el día 12 del mes siguiente o tan cerca de esa fecha como sea posible ("fecha de facturación del estado de cuenta").

### **Sección dos**                      **Facturas declaradas en retraso**

Todos los pagos deberán ser recibidos a más tardar en el 9.º día después de la fecha de facturación del estado de cuenta. Si no se ha pagado para esa fecha, se aplicará un cargo por retraso por la cantidad establecida periódicamente por resolución del Consejo Municipal. Se enviará por correo un aviso de retraso a cada cliente que sea declarado en retraso, avisando que se ha aplicado un cargo por retraso. Se les proporcionará a los clientes 49 días calendario de aviso previo después de la fecha en el aviso antes de desconectar el servicio.

### **Sección tres**                      **Aviso final de suspensión del servicio**

Si la factura no se paga en su totalidad, o si no se han realizado acuerdos de pago alternativos, antes del 58.º día tras la emisión de la factura, se hará un intento final de contactar al cliente por teléfono, contacto personal o un aviso colgado en la puerta avisando que el servicio será desconectado 48 horas después del 58.º día o el día hábil más cercano después de ese día.

### **Sección cuatro**                      **Aviso requerido en cada factura, estado de cuenta o facturación**

Con cada factura, estado de cuenta o facturación de agua, alcantarillado o servicio de recolección de basura, o cualquier combinación de los mismos, deberá anexarse, adjuntarse o incluirse un aviso que informe sustancialmente lo siguiente:

**AVISO AL CLIENTE:** Si usted cree que le han cobrado de más por los servicios prestados de agua, servicio de alcantarillado o el servicio de recolección de basura, o que le han cobrado de más por un servicio no prestado, por favor llame al 707-263-5615, extensión 305, y le darán una explicación de cómo se calculó la cantidad que se le cobró, le proporcionarán la política de interrupción y hablarán sobre las opciones para evitar la suspensión. Si usted

no está satisfecho con esta explicación y todavía desea disputar el asunto, tiene derecho a que su asunto sea escuchado por un empleado de la Ciudad de Lakeport que tiene el poder de resolver la disputa. Para programar una audiencia informal, por favor llame al 707-263-5615 a más tardar quince (15) días después de la fecha de facturación que aparece en su estado de cuenta, o presente su solicitud por escrito al Departamento de Finanzas, 225 Park Street, Lakeport, CA 95453, sellada por el correo o recibida a más tardar (15) días después de la fecha de facturación. El no solicitar una audiencia antes de la fecha límite resultará en la pérdida del derecho a una audiencia sobre este asunto. La falta de pago del monto de su factura a más tardar (a) 15 días después de la fecha de la audiencia; o (b) 20 días después de la fecha de su estado de cuenta, lo que ocurra más tarde, puede resultar en la interrupción de su servicio de agua, alcantarillado y/o recolección de basura.

### **Sección cinco            Audiencia – Solicitud**

Si un cliente que recibe una factura, estado de cuenta o facturación por agua, servicio de alcantarillado o servicio de recolección de basura desea disputar el monto debido como cobrado de más por el servicio prestado o un cargo por un servicio no prestado, el cliente tendrá el derecho a solicitar una audiencia informal sobre la disputa por cualquiera de las maneras siguientes:

(a) Llamar por teléfono al número designado para tales propósitos en el aviso que se envió con la facturación, estado de cuenta o factura a más tardar quince (15) días después de la fecha de envío por correo del mismo; o

(b) Presentar una solicitud por escrito para tal audiencia que sea recibida por la Ciudad o con sello de correo a más tardar quince (15) días después de la fecha de envío por correo.

### **Sección seis            Audiencia – Procedimiento**

Tras el recibo de una solicitud de audiencia, se programará una audiencia a más tardar diez (10) días después de la fecha de solicitud. La audiencia se llevará a cabo de manera informal por un empleado de la Ciudad designado por el Gerente Municipal para llevar a cabo dicha audiencia. En la audiencia, puede presentarse y deberá ser considerada evidencia que sea relevante sobre si se ha cobrado el monto correcto por el servicio que se realizó. En la conclusión de la audiencia, la persona que esté llevando a cabo la audiencia tomará una decisión basada en la evidencia y tendrá la autoridad para ajustar el monto debido de manera justa y equitativa.

### **Sección siete            Cuándo puede ser interrumpido el servicio público**

(a) Si no se solicita una audiencia dentro de los quince (15) días, o si se ha solicitado una audiencia y el cliente no se presenta a ella ni solicita una extensión, y el monto adeudado indicado no se ha pagado en su totalidad dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha de envío por correo de la facturación, estado de cuenta o factura, la Ciudad tendrá el derecho de interrumpir el servicio o servicios para los que se proporcionó la facturación, siempre y cuando se siga cualquier otro procedimiento aplicable para la interrupción de servicio que sea requerido por esta Política Administrativa.

(b) Si se ha solicitado una audiencia y se ha llevado a cabo y la persona a cargo de llevar a cabo la audiencia ha determinado el monto que se adeuda en adelante, y el monto que se ha determinado que se adeuda no se paga completamente dentro de los quince (15) días de dicha decisión, la Ciudad

tendrá el derecho de interrumpir el servicio o servicios para los que se entregó la factura siempre y cuando se siga cualquier procedimiento aplicable para la interrupción del servicio requerido por la Política Administrativa.

### **Sección ocho Interrupción del servicio – Falta de pago**

(a) No se interrumpirá ningún servicio de agua, alcantarillado o recolección de basura por falta de pago de cualquier monto debido a menos que se hayan cumplido las disposiciones de esta sección.

(b) De acuerdo con el Código de Servicios Públicos de California, Sección 10010.1 y el Código de Salud y Seguridad, Sección 116908, antes de la suspensión de dicho servicio por falta de pago, el Gerente Municipal o quien él designe harán que el aviso de la morosidad y la próxima suspensión (Aviso de suspensión) se entreguen por lo menos siete (7) días antes de la suspensión propuesta mediante un aviso enviado por correo, con porte pagado, al cliente a quien se factura el servicio, no antes de 60 días de la fecha en la que se envió por correo la factura por el servicio de la Ciudad.

(c) El Gerente Municipal o quien él designe harán un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar a una persona adulta que administre, esté a cargo de, o resida en las instalaciones del cliente por teléfono al menos 48 horas antes de la suspensión del servicio. El Gerente Municipal o quien él designe mantendrán registros que documenten dichos contactos telefónicos o los intentos para realizarlos. Si se tiene un contacto exitoso, se le dará a la persona a la que se contacte la información indicada en los párrafos (1), (2), (3), (6) y (7) de la subsección (d). Si el contacto por teléfono no es exitoso, el Gerente Municipal o quien él designe darán, por correo, en persona o colocándolo en un lugar notable en las instalaciones, un Aviso de Suspensión de servicio, un mínimo de 48 horas antes de la suspensión. Si el contacto por teléfono o el aviso escrito falla, el Aviso de Suspensión debe dejarse en la propiedad por una persona.

(d) El Aviso de Suspensión de servicio deberá contener lo siguiente en un formato claro y legible:

- (1) El nombre y la dirección del cliente cuya cuenta está morosa.
- (2) El monto que está en morosidad.
- (3) La fecha límite de pago para evitar la suspensión del servicio.
- (4) El proceso para solicitar una extensión de pago.
- (5) El proceso para solicitar una revisión de la factura y apelar.
- (6) El proceso para solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo.
- (7) El número telefónico de un representante de la Ciudad que pueda proporcionar

información adicional o establecer acuerdos de pago

(e) La Ciudad no suspenderá los servicios de agua, alcantarillado o recolección de basura por falta de pago en cualquiera de las siguientes situaciones:

- (1) Está pendiente una apelación bajo la Sección 6.
- (2) Lo siguiente es pertinente:
  - (A) Un proveedor de atención médica primaria certifica que la suspensión presentará una amenaza grave a la salud y seguridad de un residente;
  - (B) El cliente es financieramente incapaz de pagar, según se demuestra mediante el recibo de asistencia gubernamental de un miembro de la casa; y
  - (C) El cliente está dispuesto a acordar un programa de pago diferido, reducido o alternativo.

(f) El Gerente Municipal o quien él designe revisarán todas las solicitudes de extensión de una factura que se demuestre que está más allá de las posibilidades del cliente para pagar en su totalidad durante el período normal de pago, realizadas dentro de los 60 días de cuando se emitió la factura. El

Gerente Municipal o quien él designe considerarán si se puede permitir al cliente amortizar el saldo no pagado de la cuenta a lo largo de un periodo razonable de tiempo, que no excederá los doce (12) meses.

(g) Cualquier cliente que haya iniciado una queja o haya solicitado una investigación que haya tenido como resultado una determinación del Gerente Municipal o quien él haya designado, que sea desfavorable al cliente, puede apelar la determinación con el Consejo Municipal presentando un aviso por escrito de apelación con el Secretario Municipal dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha del aviso por escrito de la determinación que ha sido provista por el Gerente Municipal o quien él haya designado.

(h) A cualquier cliente que cumpla con los requisitos de la subsección (e)(2)(A)-(C) se le permitirá, si lo solicita, amortizar durante un periodo que no exceda los doce (12) meses, el saldo no pagado de cualquier factura demostrada de estar más allá de las posibilidades del cliente para pagar dentro del período normal de pago. Alternativamente, el Gerente Municipal o quien él haya designado podrán, a su discreción, ofrecer un programa diferente de pago diferido, reducido o alternativo, según se describe en el Código de Salud y Seguridad, Sección 116910.

(i) El servicio no será suspendido si un cliente está cumpliendo con un acuerdo de amortización, excepto por lo dispuesto en esta subdivisión. Si un cliente no cumple con el acuerdo de amortización durante un mínimo de 60 días o no paga los cargos residenciales actuales durante un mínimo de 60 días mientras esté en un acuerdo de amortización, la Ciudad suspenderá el servicio después de avisar al cliente un mínimo de cinco días antes de la suspensión. Este aviso no da derecho al cliente a que se realice más investigaciones por la Ciudad.

(j) Para hogares con un miembro que recibe asistencia gubernamental o que declara un ingreso anual de menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza, los cargos por reconexión no podrán ser en exceso de \$50 durante las horas de operación y de \$150 durante las horas no operativas.

## **Sección nueve      Depósitos – Cuándo se requieren**

(a) El Gerente Municipal o quien él designe deberán exigir a cualquier cliente que solicite agua en una ubicación de la que no son propietarios, que paguen a la Ciudad un depósito como condición para recibir los servicios. Al solicitar el servicio, el titular de la cuenta estará obligado a proporcionar a la Ciudad el contrato de arrendamiento o la autorización del dueño propietario para que el inquilino obtenga los servicios. Se requiere el pago de un depósito al establecer la cuenta. El no pagar dicho depósito dentro del tiempo requerido se tratará de la misma manera que el impago de otros montos adeudados para los propósitos de este capítulo.

(b) El Gerente Municipal o quien él designe exigirán a todos los clientes que están recibiendo o han solicitado o pedido recibir servicio de recolección de basura y que no están recibiendo o no recibirán el servicio de agua o alcantarillado de la Ciudad, que paguen a la Ciudad un depósito por la cantidad establecida periódicamente por resolución del Consejo Municipal, en el momento de establecerse la cuenta. Se requiere el pago de un depósito al establecer la cuenta. El no pagar dicho depósito dentro del tiempo requerido se tratará de la misma manera que el impago de otros montos adeudados para los propósitos de este capítulo.

(c) El Gerente Municipal o quien él designe pueden determinar las cantidades que deberán depositarse de acuerdo con las subsecciones (a) y (b) de esta sección y deberán exigir en general que el depósito se haga por una cantidad establecida periódicamente por resolución del Consejo Municipal.

(d) Los montos de los depósitos se cobrarán en una escala con tres categorías basadas en una revisión de crédito realizada por el Departamento de Finanzas; Bueno significa una calificación mayor

a 740, Aceptable significa una calificación entre 670 y 739, y Bajo significa una calificación menor a 670.

(e) En caso de una interrupción voluntaria del servicio, dichos depósitos podrán ser aplicados para el pago de los cargos, penalizaciones y costos de cobranza, pero solamente hasta donde sea necesario para liquidar el monto acumulado correspondiente. El monto de cualquier depósito no aplicado será remitido al titular de la cuenta a la última dirección conocida, según consta en el sistema de facturación de servicios de la Ciudad.

### **Sección diez Dueño de la propiedad – Su responsabilidad de pago de cuentas para ciertas unidades de vivienda residenciales y comerciales**

En donde se proporcione un servicio de agua, alcantarillado y recolección de basura para unidades múltiples (residenciales y/o comerciales) a través de un "Medidor maestro", la cuenta deberá establecerse a nombre del dueño de la propiedad en cuestión. Cuando dicho servicio de "Medidor maestro" ha estado a nombre de un inquilino o inquilinos de dicha unidad, y dicho servicio ha sido interrumpido una o más veces durante un periodo de doce meses por la falta de dicho inquilino o inquilinos de pagar los montos adeudados por el servicio de dicha unidad de vivienda, el Gerente Municipal o quien él haya designado exigirán que ese servicio sea establecido a nombre del dueño de la propiedad en cuestión.

### **Sección once Dueño de la propiedad – Su responsabilidad de pago de cuentas que son únicamente para el servicio de recolección de basura**

(a) Siempre que se haya hecho una petición o solicitud para recibir servicio de recolección de basura en instalaciones ocupadas por un inquilino o arrendatario que no está recibiendo o no recibirá servicio de agua o alcantarillado de la Ciudad, el Gerente Municipal o quien él designe deberán exigir que el servicio se establezca a nombre del dueño de la propiedad en cuestión y se exigirá al dueño de la propiedad que pague a la Ciudad cualquier monto debido por dicho servicio de recolección de basura

### **Sección doce Suspensión del servicio por otra razón que la falta de pago– No prohibido**

Nada en esta Política Administrativa impide a la Ciudad interrumpir o suspender el servicio de agua o el servicio de agua residual en los siguientes casos:

(a) Suspensión del servicio de agua residual a cualquier instalación si se encuentra que existe una violación a cualquier disposición del *Código Municipal de Lakeport* Capítulos 13.20 al 13.22, o si la descarga de agua residual causa o amenaza con causar una condición de contaminación, polución o molestia.

(b) Interrupción del servicio de agua por impago de una factura de servicio de agua provisto al cliente en una ubicación diferente.

(c) Interrupción del servicio de agua por violación a las reglas y regulaciones de la Ciudad referentes al mismo.

(d) Interrupción del servicio de agua en donde parte de los electrodomésticos o aparatos de servicio del consumidor son inseguros, o si la utilización de agua de esa manera está prohibida bajo la autoridad de cualquier ley, ordenanza municipal o regulación.

(e) Desconexión del servicio de agua de cualquier cliente en caso de incendio o una alarma de incendio.

(f) Interrupción de la entrega de agua a instalaciones que tengan un suministro auxiliar de agua en donde el suministro de agua de la Ciudad esté en riesgo de ser contaminado, en donde el dispositivo de protección requerido no ha sido instalado, esté defectuoso, o ha sido retirado o evitado, y el consumidor no pueda ser ubicado inmediatamente, de acuerdo con el *Código Municipal de Lakeport* Capítulo 13.08.

### **Sección trece                      Facturas morosas – Procedimientos de retención prendaria y registro impositivo**

(a) El Gerente Municipal o quien él designe pueden aplicar cargos por el servicio de agua y el servicio de alcantarillado que tengan morosidad de no menos de sesenta días, para ser cobrados en el registro impositivo del Condado de la misma forma, por las mismas personas, y al mismo tiempo, junto con y sin separarlos de los impuestos sobre la propiedad del Condado.

(b) El Gerente Municipal o quien él designe ordenarán que se prepare un informe escrito cada año y se presente al Secretario Municipal, que deberá contener una descripción de cada parcela de propiedad inmobiliaria que recibe dicho servicio sobre cuál dicha morosidad existe y el monto del cargo adeudado por cada parcela. La propiedad inmobiliaria puede describirse haciendo referencia a mapas de acuerdo con la Sección 327 del *Código de Ingresos e Impuestos*, que están archivados en la oficina del Asesor del Condado.

(c) El Secretario Municipal ordenará que el aviso de presentación de dicho informe y la hora y lugar de la audiencia pública sobre el mismo, se publiquen de acuerdo con la Sección 6066 del *Código de Gobierno* antes de la fecha establecida para la audiencia en un periódico de circulación general impreso y publicado dentro de la Ciudad. Dicho aviso será publicado una vez por semana durante dos semanas consecutivas, siendo la primera publicación un mínimo de 14 días antes de la audiencia pública. La primera vez que dichos cargos se reúnan en el registro impositivo tras la adopción de esta sección, el Secretario Municipal ordenará que un aviso por escrito de la presentación de dicho informe proponiendo que dichos cargos se reúnan en el registro impositivo y de la hora y lugar de la audiencia al respecto, se envíe por correo a cada persona a la que cualquier parcela o parcelas de propiedad inmobiliaria descritas en dicho informe se valoren en la más reciente lista de valoración igualada disponible en la fecha en que se prepare dicho informe, a la dirección indicada en dicho registro de valoración. Si el Consejo Municipal adopta el informe, entonces los requisitos para el aviso por escrito a las personas a las que se valoran parcelas de propiedades inmobiliarias no aplicarán a audiencias sobre informes preparados en los años fiscales subsiguientes, sino que el aviso de publicación como se proporciona aquí será adecuado.

(d) En el momento indicado en el aviso, el Consejo Municipal escuchará y considerará todas las objeciones o protestas, si las hubiera, respecto a dicho informe mencionado en dicho aviso. El Consejo Municipal puede continuar la audiencia periódicamente.

(e) A la conclusión de la audiencia, el Consejo Municipal puede adoptar, revisar, cambiar, reducir o modificar cualquier cargo según se describe en dicho informe mediante un voto de dos terceras partes. La determinación del Consejo Municipal será definitiva. La resolución hará una determinación para cada cargo descrito en el informe, y deberá indicar que los cargos morosos deberán cobrarse en el registro impositivo de la misma manera que los impuestos generales.

(f) En o antes del 10 de agosto de cada año después de la determinación final respecto a cada cargo, el Secretario Municipal deberá presentar al Auditor del Condado o a quien él designe una copia del informe preparado de acuerdo con esta sección, con una declaración respaldando el informe con

su firma, indicando que el informe ha sido adoptado finalmente por el Consejo Municipal. El Auditor del Condado o quien él designe harán que los montos de los cargos se anoten junto a los terrenos o parcelas de terreno respectivas según aparecen en el registro de valoración actual del Condado.

(g) Excepto según lo disponga la subsección (h), el monto de los cargos constituirá una retención prendaria contra el lote o parcela de terreno contra los cuales se impuso el cargo de acuerdo con las políticas y procedimientos del Condado.

(h) Todas las leyes aplicables a la tasa, recolección y aplicación de los impuestos generales de la Ciudad, incluyendo, entre otros, los que se relacionan a asuntos de morosidad, corrección, cancelación, reembolso y redención, son aplicables a dichos cargos, excepto que si cualquier propiedad inmobiliaria con el que dichos cargos estén relacionados ha sido transferida o entregada a un comprador de buena fe a su valor, o si se ha creado una retención prendaria de un gravamen de buena fe a su valor y adjuntado al mismo, antes de la fecha en la que el primer pago de dichos impuestos se volvería moroso, entonces la retención prendaria que de otra forma se impondría de acuerdo a la subsección (g) no será adjuntada a dicha propiedad inmobiliaria, y los cargos relacionados con dicha propiedad serán transferidos al registro impositivo no asegurado para ser cobrados.

(i) La Ciudad no buscará recuperar los cargos morosos o penalidades asociadas por el uso residencial de un inquilino contra el dueño de la propiedad, incluso mediante la colocación de dichos cargos en el registro impositivo del Condado.

## **Sección catorce      Inquilinos – Aviso de suspensión del servicio por falta de pago**

En todos los casos en los que el servicio de agua, alcantarillado o recolección de basura se suministra a varios inquilinos a través de una conexión o llave, la Ciudad contrata solamente con el dueño de la propiedad o sus agentes autorizados, y si el dueño no cumple con estas regulaciones ni paga los cargos mensuales, los servicios serán desconectados hasta que se cumpla con las regulaciones o se paguen los cargos.

(a) Para servicio residencial con medidor maestro, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito un mínimo de quince (15) días antes de la suspensión, declarando que la cuenta está vencida, y que el servicio será suspendido en la fecha especificada en el aviso. El aviso especificará también lo que se requiere que hagan los ocupantes con el fin de prevenir la suspensión del servicio, o restablecerlo; el costo mensual estimado del servicio; el título, dirección y número telefónico de un representante de la Ciudad que pueda ayudar a los ocupantes a continuar con el servicio; y la dirección o número telefónico de un proyecto de servicios legales calificado que haya sido recomendado por la asociación local de abogados del condado.

(b) Si no es razonable o práctico colocar el aviso en la puerta de cada unidad en una propiedad residencial con medidor maestro, la Ciudad colocará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. El aviso informará a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de hacerse clientes de la Ciudad sin que se requiera que paguen el monto debido en la cuenta morosa; siempre y cuando, sin embargo, los ocupantes estén de acuerdo con los términos y condiciones de la Ciudad respecto al servicio y otros requisitos. Sin embargo, si (1) uno o más de los usuarios reales están dispuestos y capaces de asumir responsabilidad por la cuenta completa a satisfacción del Gerente Municipal o quien él designe, o si (2) hay una manera físicamente posible, disponible legalmente, para suspender el servicio en forma selectiva para aquellos usuarios reales que no hayan cumplido con los requisitos del *Código de Servicios*

*Públicos* Sección 10009, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los usuarios reales que hayan cumplido esos requisitos.

(c) Si el servicio residencial medido individualmente se suministra a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial compuesta de varias unidades, un parque de casas móviles, o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, y el propietario, gerente u operador de ellos es el cliente registrado, la Ciudad hará todo esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante un aviso por escrito un mínimo de quince (15) días antes de la suspensión, cuando la cuenta esté en morosidad, que el servicio se suspenderá. El aviso por escrito informará también a los ocupantes residenciales que ellos tienen el derecho de hacerse clientes, a quienes se les facturará el servicio de allí en adelante, sin que tengan que pagar ningún monto que podría deberse en la cuenta morosa. Los ocupantes residenciales deben estar de acuerdo con los términos y condiciones de servicio de la Ciudad y otros requisitos.

### **Sección quince      La suspensión de servicios en fines de semana, días festivos nacionales, o las horas en las que las oficinas del ayuntamiento estén cerradas**

El servicio de agua, alcantarillado o recolección de basura no se suspenderá debido a morosidad en el pago de dicho servicio en ningún sábado, domingo, día festivo nacional o en ningún momento en el que las oficinas administrativas de la Ciudad no estén abiertas al público.

### **Sección dieciséis      Aviso al Funcionario de Salud y al Distrito de Bomberos**

Al interrumpir el servicio, el Gerente Municipal o quien él haya designado pueden avisar al Funcionario de Salud del Condado y al Distrito de Bomberos sobre la interrupción del servicio.

### **Sección diecisiete      Condiciones para restablecer el servicio**

El servicio de agua, alcantarillado o recolección de basura no será restablecido a la propiedad en la que se desconectó hasta que todos los cargos morosos por agua, cargos por retraso, cargos de intereses, penalidades por desconexión y los depósitos de seguridad requeridos hayan sido pagados, excepto cuando se disponga otra cosa en esta política.

### **Sección dieciocho      Desconexión por parte del cliente**

Una solicitud de desconexión de servicio al cliente será cumplida por la Ciudad únicamente si la hace el cliente en cuyo nombre se estableció el servicio.

### **Sección diecinueve      Desconexión temporal**

Si un cliente solicita que el servicio de agua sea desconectado temporalmente, la Ciudad suspenderá el servicio de agua desconectando el servicio en el medidor. El cliente pagará los cargos de desconexión y de reconexión establecidos periódicamente mediante resolución del Consejo Municipal.

### **Sección veinte      Fugas de agua**

En general, la Ciudad no ajusta las cuentas de servicios públicos por fugas de agua ni otras solicitudes de ajustes de cuentas presentadas por los clientes residenciales o comerciales. Como una acomodación para los clientes en el caso en que la factura de servicio del cliente sea mayor que el promedio histórico



del año anterior, usando un promedio de tres meses, debido a una fuga o a otro evento fuera del control del cliente, la Ciudad puede hacer una excepción a la política, cuando el ajuste exceda los \$100.

Para que se considere una solicitud de ajuste, el cliente debe completar la "Solicitud de reducción en cargos de agua/alcantarillado/basura" dentro de los 30 días de la factura para la cual se solicita un ajuste y proporcionar evidencia de que se han completado las reparaciones. Por ejemplo: Adjuntar una copia de la factura o recibo de reparación. Si la solicitud se debe a que se sospecha robo de agua, debe presentarse una denuncia policial, y adjuntarse a la solicitud.

La Ciudad proporcionará a los clientes una notificación colgada en la puerta sobre un aumento extremo del uso de agua, en un esfuerzo para notificarle al cliente de una fuga posible. Solamente se considerarán ajustes a la cuenta por alto uso de agua que ocurran 30 días calendario después de la notificación de una fuga posible.

Todas las solicitudes deberán ser aprobadas por el Gerente Municipal, o cuando lo haya designado el Gerente Municipal, el Director de Finanzas.

### **Servicios de agua y alcantarillado:**

#### **Residencial:**

La Ciudad permitirá ajustes a la cuenta del cliente bajo circunstancias calificadas. El ajuste será calculado en base al uso promedio durante el mismo trimestre del año inmediatamente anterior al periodo de ajuste solicitado. No se harán ajustes en el alcantarillado.

#### **Comercial:**

En el caso de una fuga de agua sobre el nivel del suelo, se considerará hacer ajustes en la cuenta de alcantarillado para reducirla, donde la factura de servicios públicos del cliente sea mayor que el promedio histórico del año anterior, usando un promedio de tres meses, **debido a una fuga.**