

**POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL
VIG. 02/01/2020**

1. **PROPÓSITO**

El propósito de esta política es establecer pautas para la interrupción del agua residencial por falta de pago.

2. **POLÍTICA**

2.1. **Aplicabilidad**

Esta Política prevé la adhesión al Proyecto de Ley del Senado No. 998 (SB998), Ley de Protección contra el Cierre del Agua SB998 se aprobó el 28 de septiembre de 2018, entra en vigencia el 1 de febrero de 2020 y describe los requisitos para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago de una cuenta morosa.

3. **REQUISITOS**

3.1. **Política**

La política escrita de la Ciudad sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago está disponible en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil (actualmente inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano) y cualquier otro idioma hablado por al menos 10 por ciento de las personas que residen en su área de servicio. Esta Política está disponible en el sitio web de internet de la Ciudad. La Política incluye todo lo siguiente:

3.1.1 Un plan para pagos diferidos o reducidos

3.1.1.1 La ciudad puede ofrecer extender la fecha de vencimiento del pago para el cliente con promesa verbal de pago.

3.1.1.2 Para los clientes que demuestren un ingreso familiar por debajo del 200% de la línea de pobreza federal, los cargos por intereses sobre facturas morosas se eximirán una vez cada 12 meses.

3.1.2 Opciones de Plan de Pago

3.1.2.1 La Ciudad podrá ofrecer una extensión de pago de dos semanas, extensión de pago a largo plazo o un Plan de Pago Alternativo a los titulares de Cuentas de Agua para sus saldos pendientes.

3.1.3 Un mecanismo formal para que un cliente impugne o apele una factura

3.1.3.1 El cliente puede disputar la exactitud de una factura presentando una solicitud por escrito al Supervisor de Servicios Financieros.

3.1.4 Un número de teléfono para que un cliente se ponga en contacto para analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

3.1.4.1 El número de teléfono de facturación de servicios públicos está

**POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL
VIG. 02/01/2020**

impreso en el estado de cuenta, el aviso de cortesía, el aviso de desconexión y las aldabas de llamadas telefónicas. Si el contacto se realiza a través del mensaje telefónico de la ciudad, se indicará el número de teléfono.

3.2 Período y notificación de interrupción

3.2.1 La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago de un cliente ha sido delinciente al menos 60 días a partir de la fecha de la factura y el saldo vencido del cliente sea de al menos \$200.00 o más.

3.2.2 No menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, la Ciudad se comunicará con el cliente de la cuenta por teléfono o por escrito.

3.2.2.1 Si el contacto con el cliente mencionado en la cuenta se realiza por teléfono, la Ciudad ofrecerá proporcionar por escrito al cliente la Política sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago. La Ciudad ofrecerá discutir opciones para evitar la interrupción de acuerdo con el punto 3.1 anterior.

3.2.2.2 Si el contacto con el cliente mencionado en la cuenta se realiza mediante notificación por escrito, la notificación por escrito de la morosidad en el pago y la interrupción inminente se enviarán por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad del servicio, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad, dirigida al "Ocupante". El aviso incluirá lo siguiente:

- nombre y dirección del cliente.
- el importe de la morosidad
- la fecha en la que se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio residencial
- una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos
- una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación
- una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo

3.2.2.3 Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupe la residencia por teléfono y la notificación por escrito se devuelve por correo como no entregable, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar una notificación, en un lugar visible, de la interrupción inminente del servicio de agua residencial por falta de pago y la Política de la Ciudad.

**POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL
VIG. 02/01/2020**

3.2.2.4 Si un adulto en la residencia apela la factura del agua a la Ciudad u otro organismo legal ante el cual se puede presentar una apelación, la Ciudad no suspenderá el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente.

3.2.3 La Ciudad nunca suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen **todas** las condiciones a continuación:

3.2.3.1 El cliente o inquilino del cliente presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio residencial de agua 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 servicio residencial; y

3.2.3.2 El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua. El cliente o cualquier miembro de la vivienda del cliente debe ser un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y

3.2.3.3 El cliente está dispuesto a participar en un plan de pago diferido o reducido (3.1.1.1) o un calendario de pago alternativo (3.1.2.1); y

3.2.3.4 Si se cumplen todas las condiciones anteriores, la Ciudad ofrecerá un plan de pago alternativo consistente con la política 3.1.1, 3.1.2, o una reducción parcial (exención de pago tardío o reducción de los cargos por servicio no relacionados con el uso del consumo; **los cargos por manipulación indebida no se eximirán ni reducirán**) del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes. La Ciudad puede elegir la mejor opción de pago que el cliente realizará y establecer los parámetros de esa opción de pago.

3.2.4 El servicio residencial puede suspenderse a más tardar 5 días hábiles después de que la Ciudad publique un último aviso de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes condiciones:

3.2.4.1 El cliente no cumple con un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos por 60 días o más.

3.2.4.2 El cliente, mientras realiza un cronograma de pago alternativo, o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos, no paga los cargos actuales del servicio residencial durante 60 días o más.

3.3 **Restauración de servicios después de la interrupción del servicio de agua**

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL
VIG. 02/01/2020

3.3.1 Cuando el servicio se haya interrumpido por falta de pago, la Ciudad proporcionará información sobre cómo restaurar el servicio. El servicio no se restaurará hasta que se hayan pagado todos los cargos y tarifas morosas requeridas para restablecer el servicio. El cliente deberá realizar el pago solo en efectivo, cheque de caja o giro postal.

3.3.1.1 Los clientes que realicen el pago recibirán servicios restaurados el próximo día hábil sin cargo.

3.3.1.2 A los clientes que realicen el pago para que se les restauren los servicios el mismo día se les cobrará una tarifa fuera del horario establecido en la Tabla de Tarifas Principales.

a. Para los clientes residenciales que demuestren que el ingreso de su hogar es inferior al 200% de la línea federal de pobreza, la tarifa no excederá de ciento cincuenta dólares (\$150) ni excederá el costo real de reconexión si es menor. La tarifa será de cincuenta dólares (\$50) si la reconexión ocurre durante las horas de atención normales.

b. Las tarifas de reconexión están sujetas a ajustes anuales a partir del 1 de enero de 2021. La tasa de ajuste se basa en el Índice de Precios al Consumidor.

3.3.2 Si un nuevo ocupante llama para establecer el servicio en la propiedad donde se interrumpieron los servicios debido a la falta de pago y para que se exima el monto adeudado en la cuenta morosa, se requiere la verificación de la ocupación. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler (a nombre del ocupante), un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.

3.4 **Interrupción de los Servicios de Agua, Relación Propietario-Inquilino**

3.4.1 Si el propietario, administrador u operador de la estructura de la vivienda es el cliente registrado, la Ciudad hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta esté atrasada en ese servicio que este se rescindirán al menos 10 días antes de la rescisión. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que se deba a la cuenta morosa.

3.4.2 La Ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial cumpla con los términos y condiciones del servicio, y cumpla con los requisitos de la ley, y las normas y las tarifas de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los

**POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL
VIG. 02/01/2020**

cargos posteriores a la cuenta de la Ciudad, o si existe un medio físico legalmente disponible para la Ciudad para terminar el servicio selectivamente a esos ocupantes residentes que no hayan cumplido con los requisitos de las normas y las tarifas de la Ciudad, la Ciudad pondrá a disposición el servicio para aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos.

- 3.4.3 El establecimiento de crédito con la Ciudad para la exención de depósitos requiere una cuenta previa con la Ciudad al día, sin suspensiones ni interrupciones del servicio debido a la falta de pago.
- 3.4.4 Cualquier ocupante residencial que se convierta en cliente de la Ciudad de conformidad con esta sección cuyos pagos periódicos, como los pagos de alquiler, incluyen cargos por el servicio de agua residencial, donde dichos cargos no se establecen por separado, pueden deducir del pago periódico de cada período de pago todos los cargos razonables pagados a la Ciudad por esos servicios durante el período de pago anterior.

3.5 Informes anuales

- 3.5.1 La Ciudad informará el número de interrupciones anuales del servicio residencial por no poder pagar en el sitio web de Internet de la Ciudad, si existe un sitio web de internet, y a la Junta de Control de Recursos Hídricos del Estado (Junta). La Junta publicará en su sitio web de internet la información informada.

3.6 Orden judicial general

- 3.6.1 El Procurador General, a solicitud de la Junta o por su propia iniciativa, puede iniciar una acción en un tribunal estatal para restringir por mandato temporal o permanente el uso de cualquier método, acto o práctica declarada en SB998 ilegal
- 3.6.2 El sistema de agua de la Ciudad está regulado por la Comisión de Servicios Públicos (PUC). La PUC puede entablar una acción en la corte estatal para restringir, por mandato temporal o permanente, el uso por un sistema de agua regulado por la PUC de cualquier método, acto o práctica declarada ilegal en SB998.

3.7 Cumplimiento

- 3.7.1 Cuando las disposiciones de la ley existente sean duplicativas de SB998, el cumplimiento de una se considerará conformidad con la otra. Cuando esas disposiciones sean inconsistentes, se aplicarán las disposiciones de SB998. Nada en esta política se interpretará para limitar o restringir las garantías procesales contra la interrupción del servicio de agua residencial existente al 31 de diciembre de 2018.

3.8 Acción no autorizada



**POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL
VIG. 02/01/2020**

- 3.8.1 Esta política no se aplica a la terminación de la conexión del servicio por parte de la Ciudad debido a una acción no autorizada de un cliente.