

NORMA N. ° 7 – ARTÍCULO D

INTERRUPCIÓN Y RESTAURACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA

Modificado el 18 de mayo de 2021

D. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO DE LA FACTURA

Antes de proceder a la interrupción del servicio de suministro de agua de clientes residenciales por falta de pago de la tarifa o el cargo correspondiente a dicho servicio, la Ciudad implementará los procedimientos y requisitos que se describen en esta Política, que se aplica solo a las cuentas de clientes residenciales por falta de pago y no impide a la Ciudad interrumpir el servicio por otras acciones no autorizadas llevadas a cabo por el cliente.

1. Información de contacto. Los clientes residenciales pueden llamar por teléfono al número (626) 384-5230 en horario de atención al público para discutir opciones que impidan la interrupción del servicio.
2. Cuentas morosas. El cliente debe pagar la factura del servicio de suministro de agua cuando la recibe. Si no lo hace al vigésimo (20. °) día posterior a su emisión, se lo considerará en mora y estará sujeto a las multas correspondientes. Si una persona perteneciente al hogar del cliente recibe en la actualidad CalWORK, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguro de Ingreso Complementario/Programa Estatal de Pago Complementario o el Programa Complementario Especial de Nutrición de California para Mujeres, Bebés y Niños o si el cliente declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal, la Ciudad no aplicará cargos por mora a las facturas impagas, a pedido del cliente, una vez cada doce meses.
3. Interrupción por período de morosidad. El servicio de suministro de agua puede interrumpirse por falta de pago si la morosidad es de al menos sesenta (60) días.

El servicio de suministro de agua no se interrumpirá por morosidad los días sábados, domingos, feriados legales o en horarios fuera del horario de atención de la Ciudad.

4. Procedimiento para la interrupción del servicio.
 - a. Al menos siete (7) días antes de interrumpir el servicio de un cliente, un representante de la Ciudad se comunicará con él por teléfono, por escrito, o ambos, para advertir sobre la inminente interrupción del servicio, poner a su disposición y explicarle los términos de esta Política, discutir opciones para evitar dicha interrupción y proporcionarle otra información según lo dispuesto por la legislación.
 - i. Si se comunica por teléfono, el representante realizará lo siguiente: (1) ofrecer la entrega de una copia de esta Política; (2) brindar opciones para evitar la interrupción del servicio, incluso cronogramas de pago

alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago; y (3) explicar el proceso para solicitar una revisión o apelar la tarifa o el cargo en mora del servicio.

- ii. Si el aviso se envía por escrito, debe contener lo siguiente: (1) nombre y domicilio del cliente; (2) monto en mora; (3) fecha en la cual debe realizarse el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio; (4) descripción del proceso para solicitar una prórroga en el pago de la tarifa o el cargo del servicio en mora; (5) y descripción del procedimiento mediante el que el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluso la amortización de los cargos del servicio residencial en mora, de conformidad con esta Política.
 - b. Si la Ciudad no puede comunicarse con el cliente o con un adulto que viva en la residencia por teléfono y el aviso escrito llega de vuelta por no haberlo podido entregar, la Ciudad visitará la residencia y colocará un aviso donde se establezca en forma visible la inminente interrupción del servicio de suministro de agua y una copia de esta Política.
5. Revisión y apelación de facturas. Los clientes que reciban un aviso de interrupción inminente del servicio pueden apelar la tarifa o el cargo en mora por el que se originó el aviso de interrupción, a menos que ya se haya recibido y resuelto una apelación referida a la misma tarifa o el mismo cargo. El proceso para presentar una apelación se describe en la Norma N. ° 15.
6. Pagos diferidos o reducidos. La Ciudad puede permitir a los clientes diferir o reducir las tarifas o los cargos en mora de conformidad con los términos de este artículo.

Puede solicitarse un cronograma de pago diferido para evitar la desconexión del servicio por falta de pago. Los clientes pueden llamar al Servicio de Atención al Cliente del Servicio de Suministro de Agua al número (626) 384-5230 para intentar posponer el pago. Si el cliente solicita un cronograma diferido antes de la fecha de vencimiento, las cuentas con pago diferido no tendrán multa ni tampoco se desconectará el servicio de suministro de agua, siempre que el cliente realice los pagos diferidos acordados a tiempo y no se encuentre en mora en el pago de las facturas presentadas durante el período de prórroga. Si el acuerdo se celebra después del vencimiento de la factura, es probable que se cobren cargos y multas por mora. En términos generales, el plan de pago incluirá el reintegro del monto adeudado dentro de un período razonable que no debe superar los doce (12) meses. Debe hacerse un pago inicial de al menos el 25 % del saldo pendiente de pago. Si el cliente no cumple con el plan acordado o no paga los cargos actuales del servicio de suministro de agua residencial durante sesenta (60) días o más, el servicio puede interrumpirse al menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique un aviso final de interrupción del servicio en un lugar destacado y visible en la propiedad del cliente.

Si la ciudad aprueba el cronograma de pago diferido, el cliente debe firmar un acuerdo en el que se establezcan los términos del cronograma de pago alternativo antes de la

fecha programada para la interrupción del servicio según lo descrito en el Aviso de Morosidad e Interrupción Inminente del Servicio Residencial para evitar la desconexión del servicio por falta de pago.

7. Cronogramas de pago alternativos. La Ciudad puede proporcionar una amortización o pago alternativo a los clientes por tarifas o cargos impagos de conformidad con lo establecido en este artículo 7.

Los clientes que no puedan pagar el saldo total de su factura pueden solicitar un cronograma de pago alternativo para intentar evitar la desconexión del servicio. Para ello, deben llamar por teléfono al Servicio de Atención al Cliente del Servicio de Suministro de Agua. El cliente debe solicitar un cronograma de pago alternativo lo más pronto posible después del vencimiento de la factura. Si la Ciudad aprueba el cronograma de pago alternativo, el cliente debe firmar un acuerdo donde se establezcan los términos de dicho cronograma antes de la fecha programada para la interrupción del servicio según lo descrito en el Aviso de Morosidad e Interrupción Inminente del Servicio Residencial para evitar la desconexión del servicio por falta de pago.

No se aplicarán multas a las cuentas a las que se otorguen cronogramas de pago alternativos ni tampoco se desconectará el servicio, siempre que el cliente realice los pagos acordados a tiempo y pague las facturas enviadas durante el período del cronograma de pago alternativo.

En términos generales, el cronograma de pago alternativo incluirá el reintegro del importe adeudado dentro de un período razonable que no superará los doce (12) meses y se exigirá un pago inicial de al menos el 25 % del saldo adeudado.

Si el cliente no cumple con el plan acordado o no paga los cargos actuales del servicio residencial durante sesenta (60) días o más, el servicio puede interrumpirse al menos cinco (5) días hábiles después de que la ciudad publique un aviso final de posible interrupción del servicio en un lugar destacado y visible de la propiedad del cliente.

8. Prohibiciones referidas a la interrupción. El servicio de pago no se interrumpirá por falta de pago en las siguientes circunstancias:
 - a. Durante un proceso de apelación de la decisión de la Ciudad de interrumpir el servicio.
 - b. Durante el curso de una investigación realizada por la Ciudad referida a una disputa o un reclamo del cliente.
 - c. Mientras el cliente cumple con un cronograma de pago alternativo debidamente autorizado o un plan de pago diferido o reducido de conformidad con los artículos 6 y 7 de esta Política.
 - d. En situaciones en las que el cliente cumpla con las siguientes tres condiciones (“Exención por necesidad”):

- i. El cliente, o su arrendatario, presentan un certificado emitido por un médico de atención primaria donde se indica que la interrupción del servicio de suministro de agua supone una amenaza para la vida o la salud y seguridad de un habitante de la vivienda donde se suministra el servicio en mora;
 - ii. El cliente demuestra que no posee los medios financieros para pagar el servicio de suministro de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal. Estos son algunos de los hechos que permiten demostrar que el cliente no posee los medios financieros para pagar el servicio de suministro de agua dentro del ciclo de facturación normal: un miembro del hogar actualmente recibe CalWORK, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguro de Ingreso Complementario/Programa Estatal de Pago Complementario o el Programa Complementario Especial de Nutrición de California para Mujeres, Bebés y Niños o si el cliente declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal. Si se demuestra una o más de las circunstancias indicadas anteriormente, el cliente se considera como “Cliente de bajos ingresos”; y
 - iii. El cliente está dispuesto a acordar un plan de pago diferido o reducido para los cargos en mora de conformidad con esta Política.
9. Consideraciones especiales para Clientes de bajos ingresos. Con respecto a los Clientes de bajos ingresos que califiquen para la Exención por necesidad, la Ciudad ofrecerá una o más de las siguientes opciones para pagar la tarifa o el cargo adeudado: (1) amortizar el saldo impago; (2) participar de un cronograma de pago alternativo; (3) reducir total o parcialmente el saldo impago financiado sin cargo adicional a otros contribuyentes; o (4) diferir el pago en forma temporal. Los términos de la opción de pago estarán de acuerdo con el artículo 6 de esta Política y se espera que deriven en el pago dentro de un período razonable que no supere los doce (12) meses, excepto que se necesite un tiempo adicional para evitar problemas excesivos. Si el cliente no cumple con el plan acordado o no paga el cargo del servicio de suministro de agua residencial durante sesenta (60) días o más, puede interrumpirse el servicio no antes de los cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad coloque un aviso final de posible interrupción del servicio en un lugar destacado y visible de la propiedad del cliente.
10. Relación entre arrendador y arrendatario (unidades con medidor individual). Las disposiciones de este artículo se refieren al servicio con medidor individual que se proporciona en cada unidad habitacional a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque para viviendas móviles o una estructura residencial permanente en un campamento de trabajadores según lo definido en el artículo 17008 del Código de Salud y Seguridad de California, y cuando el propietario, operador o administrador de la vivienda, la estructura o el parque es el cliente registrado.

- a. Al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio, la Ciudad intentará informar de buena fe por escrito a los ocupantes de la vivienda que la cuenta de la unidad habitacional está en mora y que se cancelará el servicio.
- b. El aviso escrito informará a los ocupantes que pueden registrarse como clientes y aceptar las facturas del servicio de suministro de agua de la unidad. Los ocupantes no serán responsables por los montos adeudados por el cliente registrado existente.
- c. La Ciudad le pedirá a cada ocupante residencial que acepte los términos y las condiciones del servicio, las normas y las tarifas de la Ciudad, a menos que uno o más ocupantes acepten dichas responsabilidades a satisfacción de la Ciudad o la Ciudad pueda cancelar en forma selectiva el servicio de los ocupantes que no cumplan con dichos términos y condiciones.
- d. Sin perjuicio de lo anterior, si la unidad habitacional es una vivienda unifamiliar separada, la Ciudad (1) notificará por escrito al ocupante la interrupción del servicio al menos siete (7) días antes de la interrupción propuesta; y (2) exigirá al ocupante que verifique que el cliente de la cuenta en mora era el arrendador, administrador o agente de la unidad habitacional. La verificación puede incluir un contrato de arrendamiento, recibos del pago de la renta u otro documento gubernamental.

11. Relación entre arrendador y arrendatario (unidades con medidor maestro). Las disposiciones de este artículo se aplican cuando el servicio de suministro de agua se proporciona a través de un medidor maestro a los ocupantes residenciales de una estructura residencial con unidades múltiples, un parque para viviendas móviles o una estructura residencial permanente en un campamento de trabajadores según lo definido por el artículo 17008 del Código de Salud y Seguridad y California, y el propietario, gerente u operador de la estructura o del parque es el cliente registrado.

- a. Al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio, la Ciudad intentará informar de buena fe por escrito a los ocupantes residenciales que la cuenta de sus unidades habitacionales está en mora y que se cancelará el servicio en la fecha especificada en el aviso.
- b. El aviso se colocará en la puerta de cada unidad habitacional en la estructura o el parque. Si no es razonable o práctico colocar el aviso en la puerta de cada unidad habitacional, la Ciudad colocará dos copias en las áreas comunes accesibles y en cada punto de acceso a la estructura o el parque.
- c. Mediante el aviso se informará a los ocupantes residenciales que pueden registrarse como clientes del servicio de suministro de agua de la Ciudad y que, como tales, se les facturará dicho servicio y no serán responsables de los montos que adeude el cliente registrado existente. En el aviso también se especificará lo siguiente en forma clara: (1) las acciones que deben llevar a cabo los ocupantes residenciales para evitar la cancelación del servicio o para restablecerlo; (2) el

costo estimado mensual del servicio; (3) el título, domicilio y número de teléfono de un representante de la Ciudad que puede ayudarlos con la continuidad del servicio; y (4) el domicilio y número de teléfono de un asesor legal calificado recomendado por la asociación de abogados del condado local.

- d. La Ciudad puede negar el servicio a los ocupantes residenciales, excepto que cada uno de ellos o su representante acepte y cumpla con los requisitos de los términos y las condiciones de servicio de la Ciudad y otras disposiciones previstas en la legislación. Sin embargo, si uno o más ocupantes residenciales o su representante están dispuestos a y son capaces de asumir la responsabilidad por los cargos posteriores a la cuenta a criterio de la ciudad o si existen medios físicos y legales para cancelar el servicio de manera selectiva a los ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos o para quienes el representante de los ocupantes residenciales no sea responsable, la Ciudad otorgará el servicio a los ocupantes residenciales que hayan cumplido o en representación de quienes se haya cumplido con dichos requisitos.
 - e. Cuando sea necesario, la residencia y el comprobante de pago en término de la renta u otra obligación crediticia son medios aceptables para acceder al crédito con la Ciudad.
 - f. Además de las limitaciones que se establecen en el artículo 8, el servicio de suministro de agua no se interrumpirá por falta de pago en las siguientes circunstancias: (1) por la deuda que el cliente registrado existente tenga con otro organismo público; (2) si la cuenta en mora se relaciona con otra propiedad que es propiedad o está bajo la administración u operación del cliente registrado existente; o (3) si un funcionario de salud pública o edificación certifica que la cancelación del servicio podría suponer una amenaza grave a la salud o seguridad de los ocupantes residenciales o del público.
12. Interrupción del servicio en instalaciones de venta de alimentos y médicas. Se harán todos los esfuerzos razonables por garantizar que la cancelación del servicio por falta de pago a los clientes que tengan instalaciones de venta de alimentos y médicas se produzca fuera del horario de atención habitual para evitar problemas sanitarios y de seguridad a los miembros del público en general.
13. Avisos a terceros. La Ciudad intentará notificar a la persona designada por el cliente cuando la cuenta de este último esté vencida y sujeta a cancelación del servicio. Dicho aviso incluirá información sobre los requisitos necesarios para evitar la cancelación del servicio.
14. Restauración del servicio. La Ciudad proporcionará a los clientes de manera oportuna información sobre los procedimientos para restaurar el servicio, según lo detallado en el artículo E de esta norma, cuando se haya interrumpido el servicio, incluso el pago de los cargos de reconexión correspondientes. En el caso de Clientes con bajos ingresos, los cargos de reconexión no superarán el costo real en el que incurre la Ciudad para reconectar el servicio de suministro de agua, hasta un máximo de \$50 en concepto de

reconexión durante el horario de atención normal y de \$150 durante el horario no operativo. Los cargos pueden ajustarse anualmente para reflejar cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.