

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ASUNTO: PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS DE NOTIFICACIÓN PARA LA DISCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO

VIGENCIA: 1 de febrero de 2020

I. FINALIDAD:

Establecer un procedimiento uniforme que se seguirá para la discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago.

II. POLÍTICA:

De acuerdo con lo decidido en un caso del Tribunal de Apelaciones de California (*California Court of Appeals*)¹, la Ciudad debe seguir el procedimiento de terminación establecido en la División 5 del Código de Servicios Públicos (*Public Utilities Code*), Secciones 10001 y siguientes, que rige la operación de servicios públicos de propiedad de corporaciones municipales, incluyendo específicamente las ciudades autónomas (*charter cities*). Los procedimientos establecidos en la presente cumplen los requisitos reglamentarios mínimos establecidos en las Secciones 10010 y 10010.1 del Código de Servicios Públicos y la SB 998, la Ley de Protección Contra el Corte de Agua (*Water Shutoff Protection Act*) (Código de Salud y Seguridad de California [*California Health and Safety Code*] 116900 y siguientes).

La sección 116908(a)(1)(A) del Código de Salud y Seguridad de California requiere que antes de discontinuar el servicio residencial por falta de pago, la Ciudad contacte al cliente designado en la cuenta por teléfono o

¹ *California Apartment Association v. City of Stockton* (2000) 80 Cal.App.4th 699

por medio de un aviso por escrito. La Ciudad ha elegido ponerse en contacto con el cliente por medio de un aviso por escrito.

III. **PROCEDIMENTOS:**

A. **Facturación e imposición de una penalidad por mora**

1. El Departamento de Finanzas (*Finance Department*) enviará por correo una factura por el servicio de agua a cada cliente todos los meses. El pago debe realizarse cuando se recibe la factura.
2. El cliente tendrá un período de gracia de 20 días calendario desde la fecha de la factura para pagar la factura antes de que se imponga una penalidad por mora.
3. Si no se recibe el pago completo durante el período de gracia (es decir, al final del 20^{mo} día calendario), la factura se considerará en mora desde la fecha de la factura y se impondrá una penalidad por mora del diez (10) por ciento sobre el importe en mora.
4. Para un cliente residencial que demuestre que los ingresos del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, se eximirá del pago de cargos por intereses sobre una factura en mora, si la hubiera, una vez cada 12 meses.

B. **Aviso Inicial de cortesía de mora en el pago y discontinuación del servicio inminente por falta de pago**

1. Si no se recibe el pago durante el período de gracia, al cumplirse el 21^{er} día calendario después de la fecha que figura en la factura inicial, o después de ese día, se enviará por correo un “Aviso inicial de cortesía de mora en el pago y discontinuación del servicio inminente por falta de pago” (“Aviso Inicial”) al cliente de la residencia en la que se suministra el servicio.

C. **Segundo Aviso de mora en el pago y discontinuación del servicio inminente por falta de pago**

1. Si no se recibe el pago dentro de los 14 días calendario desde la fecha que figura en el Aviso Inicial, se enviará por correo un “Segundo Aviso de mora en el pago y discontinuación del servicio inminente por falta de pago” (“Segundo Aviso”) al cliente de la residencia en la que se suministra el servicio.

D. **Aviso Final de mora en el pago y discontinuación del servicio por falta de pago**

1. Si no se recibe el pago dentro de los 14 días calendario desde la fecha que figura en el Segundo Aviso, se enviará por correo un “Aviso Final de mora en el pago y discontinuación del servicio por falta de pago” (“Aviso Final”) al cliente de la residencia en la que se suministra el servicio.
2. De conformidad con la sección 116908(a)(1)(C) del Código de Salud y Seguridad de California, el Aviso Final deberá incluir toda la información siguiente:
 - a. El nombre y domicilio del cliente.
 - b. El importe en mora.
 - c. La fecha para la cual se requiere el pago o un arreglo de pago para evitar la discontinuación del servicio residencial.
 - d. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga del plazo para pagar los cargos en mora.
 - e. Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura.
 - f. Una descripción del procedimiento que el cliente debe seguir para solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, lo que incluye amortización de los cargos por el servicio residencial en mora.

- g. El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, sea de una fuente privada, local, estatal o federal, si se aplica.
 - h. La fecha propuesta para la discontinuación del servicio será al menos 60 días calendario desde la fecha que figura en la factura inicial y al menos siete (7) días hábiles desde la fecha del Aviso Final.
- 3. El Aviso Final estará en inglés, en los idiomas indicados en la Sección 1632 del Código Civil (*Civil Code*) y en cualquier otro idioma que hable al menos el 10 por ciento o más de los clientes del área de servicio del sistema agua de la Ciudad.
 - 4. Si el domicilio del cliente no es el domicilio de la propiedad en la que se suministra el servicio residencial, el Aviso Final también se enviará al domicilio de la propiedad en la que se suministra el servicio de agua residencial, dirigido al “Ocupante” (“*Occupant*”).
 - 5. Un aviso que informe al Ocupante que el Ocupante tiene el derecho a convertirse en cliente, a quien luego se facturará el servicio, sin que se le requiera que pague ninguno de los importes que puedan adeudarse en la cuenta morosa.

E. **Otras notificaciones de cortesía**

- 1. El mismo día que se envía el Aviso Final por correo, se realizará una llamada telefónica automatizada de cortesía que indicará al cliente que llame al Departamento de Finanzas en relación con el estado de sus cuentas de servicios públicos.

F. **Discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago**

- 1. Si el cliente en mora no hace el pago requerido, solicita una apelación o solicita un acuerdo de pago por los cargos impagos, el servicio será interrumpido por el Departamento de Obras Públicas (*Public Works Department*) en la fecha especificada en el Aviso Final.

- a) La fecha de la discontinuación del servicio será al menos 60 días calendario desde la fecha que figura en la factura inicial y al menos siete (7) días hábiles desde la fecha del Aviso Final.

G. Prohibición de la discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago

1. La discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago está prohibida en los casos siguientes:

- a. Mientras una apelación está pendiente.
- b. Durante una investigación pendiente de la Ciudad acerca de una queja de un cliente.
- c. Cuando se ha concedido al cliente una prórroga del período para el pago de una factura.
- d. Certificación de un prestador primario acerca de que pondría en riesgo la vida o sería una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones.

(1) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta la certificación de un prestador de atención primaria de que la discontinuación del servicio de agua residencial pondría en riesgo la vida o sería una amenaza grave para la salud y seguridad de uno de los residentes de las instalaciones donde se suministra el servicio residencial;

(2) El cliente demuestra que él o ella no tiene capacidad financiera para pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal y el cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido en lo que respecta a todos los cargos en mora.

- i. Se considera que el cliente no tiene capacidad financiera para pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal si cualquier miembro del hogar es actualmente beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Estatal Suplementario (*Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program*), o el Programa Especial Suplementario de California para la Nutrición de las Mujeres, los Infantes y los Niños (*California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children*) o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

(3) Si se cumplen las condiciones d.1. y d.2., la Ciudad ofrecerá una de las siguientes opciones:

- i. Amortización del saldo impago.
- ii. Participación en un cronograma de pago alternativo.
- iii. Una reducción parcial o total del saldo impago, financiado sin cargos adicionales para otros contribuyentes.
- iv. Aplazamiento temporal del pago.
- v. La Ciudad puede elegir cuál de las opciones de pago puede adoptar el cliente y establecer los parámetros de esa opción de pago, con un reembolso dentro de los 12 meses, a menos que se requiera un período más prolongado para evitar

dificultades indebidas al cliente según las circunstancias del caso individual.

- vi. El servicio se podrá desconectar no antes de 5 días hábiles después de que se coloque el Aviso Final en un lugar destacado y visible en la propiedad bajo alguna de las circunstancias siguientes:
 - (a) El cliente no cumple un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción del plan de pagos por los cargos en mora durante 60 días o más; o
 - (b) Durante la vigencia de un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción del plan de pagos por los cargos en mora, el cliente no paga sus cargos actuales por el servicio residencial durante 60 días o más.
- vii. Cualquier día sábado, domingo, feriado legal o en cualquier momento en que la oficina del Departamento de Finanzas no esté abierta al público.

H. **Estructuras residenciales con unidades múltiples o inquilinos múltiples**

- 1. Las estructuras residenciales con unidades múltiples o inquilinos múltiples o los parques de casas móviles donde el servicio de agua se suministra a través de un medidor maestro estarán sujetas al mismo proceso por mora en el pago que los clientes residenciales individuales.
- 2. Los clientes de unidades múltiples recibirán los tres avisos de mora en el pago y terminación/discontinuación del servicio. El Departamento de Obras Públicas colocará otro “Aviso de mora

en el pago y terminación inminente” en la puerta de cada ocupante residencial al menos 14 días antes de la terminación.

3. Si no resulta razonable o práctico colocar el aviso en la puerta de cada unidad residencial descrita en la Sección 2 más arriba, el Departamento de Obras Públicas colocará cinco (5) copias del “Aviso de mora en el pago y terminación inminente” en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras.
4. El “Aviso de mora en el pago y terminación inminente” para las estructuras residenciales con unidades múltiples e inquilinos múltiples o los parques de casas móviles incluirá además la información siguiente:
 - a. Cuándo la cuenta estará en mora.
 - b. El servicio se terminará en la fecha especificada.
 - c. Los ocupantes residenciales pueden convertirse en clientes y, en ese caso, se facturarán los servicios de agua a los ocupantes. A ese fin, los ocupantes deben aceptar los términos y condiciones del servicio y cumplir los requisitos de las reglas y tarifas de la Ciudad.
 - d. No se requerirá a los ocupantes que paguen el importe en mora.
 - e. Qué se requiere que hagan los ocupantes para evitar la terminación del servicio o restablecer el servicio.
 - f. El cargo, domicilio y número de teléfono de un representante del Departamento de Finanzas que podría ayudar a los ocupantes residenciales a mantener el servicio.
 - g. El domicilio y el número de teléfono de un proyecto de servicios legales recomendado por la asociación de abogados local del condado.

5. El servicio de agua residencial se podrá discontinuar no antes de 7 días hábiles después de que la Ciudad coloque el Aviso Final de la intención de discontinuar el servicio en un lugar destacado y visible en la propiedad bajo alguna de las circunstancias siguientes:
 - a. El cliente no cumple el cronograma de pago alternativo para los cargos en mora durante 60 días o más.
 - b. Durante un cronograma de pago alternativo, el cliente no paga sus cargos residencias actuales por 60 días o más.
6. Si un cliente residencial ha iniciado una queja, solicitado una apelación o formulado una solicitud para un acuerdo de pago, el Departamento de Finanzas le dará la oportunidad de revisar esa queja, investigación o acuerdo de pago.
7. La revisión mencionada en la Sección 6 incluirá la consideración de si se permitirá al cliente que inicie un acuerdo de pago del saldo en mora de la cuenta durante un período razonable, que no deberá exceder los 12 meses.
8. No se efectuará la terminación del servicio para ningún cliente que cumpla el acuerdo de pago, siempre que el cliente también mantenga la cuenta al día, dado que se acumulan cargos en cada período de facturación subsiguiente.

I. **Restauración del servicio**

1. Si se discontinúa el servicio, se debe pagar un cargo de servicio de hasta \$75 a fin de restaurar el servicio. Si no hay un depósito vigente en la cuenta, se puede requerir un depósito de seguridad de tres (3) meses.

J. **Opciones para impedir la discontinuación del servicio de agua residencial**

1. A fin de ayudar a los clientes a impedir la discontinuación del servicio de agua residencial, la Ciudad está dispuesta a discutir las opciones siguientes:
 - a. Cronogramas de pago alternativo;
 - b. Pagos diferidos;
 - c. Pagos mínimos;
 - d. Amortización de saldos impagos

APROBADO:

City Manager
(Administrador de la Ciudad)