

POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. **Aplicación de la política.** Esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial (en adelante, la “Política”) se aplicará a todas las cuentas de la Ciudad para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a cuentas de servicio no residencial. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra norma, reglamento o política de la Ciudad, prevalecerá esta Política.

2. **Información de contacto.** Si tiene preguntas o necesita ayuda con su factura de agua, puede comunicarse con el personal de Atención al Cliente de la Ciudad a los siguientes números: (760) 768-2120 o (760) 768-2122. También puede acudir personalmente al mostrador de Atención al Cliente de la Ciudad de lunes a jueves y viernes alternos, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., salvo los días festivos oficiales de la Ciudad.

3. **Procedimientos de facturación y recargos por demora.**

3.1 Procedimientos de facturación. Los cargos por el servicio de agua se pagan a la Ciudad una vez al mes o con la frecuencia que determine el consejo municipal cada cierto tiempo. Todas las facturas por el servicio de agua vencen y deben pagarse 30 días después de haber sido enviadas por correo postal o electrónico por parte de la Ciudad. Las facturas que no se abonen dentro de dicho plazo se considerarán en mora.

3.2 Recargos por demora. Las facturas en mora estarán sujetas a un recargo por demora del cinco por ciento (5%) sobre los cargos por servicios públicos en mora. Este recargo se aplicará únicamente a la parte de la factura correspondiente a dichos servicios públicos, y no a otros cargos o recargos incluidos en la misma. No se aplicará ni cobrará ningún recargo por demora hasta que la factura tenga al menos 30 días de mora. Además, no se aplicará este recargo si se cumple alguna de las siguientes condiciones: (1) el cliente realiza un pago de \$10.00 o más en la factura antes de la fecha de vencimiento; (2) el cliente solicita e ingresa en un plan de pago conforme a lo establecido en la sección 6 antes de la fecha de vencimiento; (3) el cliente recibe una factura anormalmente elevada, equivalente al menos a cinco (5) veces el promedio mensual de los 12 meses anteriores, debido a una fuga u otro problema de suministro en las instalaciones, el cual haya sido identificado y resuelto de forma oportuna, como lo demuestre la documentación presentada a la Ciudad.

4. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si un cliente presenta una mora de al menos \$150 correspondiente a los cargos por servicio de agua y dicha mora se ha mantenido por un período mínimo de 90 días, la Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua en la dirección registrada para el servicio.

4.1 Notificación por escrito al cliente. La Ciudad enviará al cliente registrado una notificación por escrito mediante correo postal al menos quince (15) días antes de la fecha prevista para la interrupción del servicio de agua. Esta notificación incluirá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;

- (b) el monto de la mora;
- (c) la fecha en la que debe efectuarse el pago o los acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento mediante el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o apelación, en relación con el servicio o los cargos;
- (e) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una prórroga, una amortización, un programa de pago flexible o, si está disponible, un plan de pago a tasa fija para facturas futuras;
- (f) los recargos y cargos estándar de la Ciudad por facturas morosas o desconexión del servicio, incluidas los aranceles por mora, los recargos por desconexión y los recargos por reconexión;
- (g) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la ayuda financiera, si procede; y
- (h) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

4.2 Notificación por escrito a los ocupantes o inquilinos.

(a) La Ciudad también enviará una notificación por escrito a los ocupantes de la dirección del servicio al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio de agua, en los siguientes casos: (1) cuando la Ciudad suministre el servicio mediante contador individual a una vivienda unifamiliar, un edificio residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o un campo de trabajo agrícola, y el propietario, administrador u operador sea el cliente registrado o (2) cuando la dirección postal del cliente registrado no coincida con la dirección del servicio. Esta notificación estará dirigida al "Ocupante", e incluirá la información exigida en la sección 4.1. Además, deberá informar que los ocupantes tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin tener que pagar el saldo adeudado en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes puedan convertirse en clientes de la Ciudad se detallan en la sección 7 de esta Política.

(b) Cuando la Ciudad suministre agua mediante un contador maestro en un edificio residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes ubicadas en un campamento de trabajo, y el propietario, administrador u operador sea el cliente registrado, la Ciudad realizará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes mediante una notificación por escrito fijada en la puerta de cada unidad residencial. Esta notificación deberá colocarse al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio e indicará que la cuenta está en mora y que el servicio será suspendido en la fecha señalada en el aviso. Si no resulta razonable o factible fijar la notificación en la puerta de cada unidad, la Ciudad colocará dos (2) copias de la notificación en cada área común accesible y en cada punto de acceso al edificio o estructuras residenciales. La notificación informará a los ocupantes residenciales que

tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija el pago del monto adeudado en la cuenta morosa. La notificación también especificará lo que los ocupantes deben hacer para evitar la interrupción del servicio o para restablecerlo; el costo mensual estimado del servicio; el cargo, la dirección y el número de teléfono de un representante de la Ciudad que pueda ayudar a los ocupantes a continuar con el servicio; y la dirección o el número de teléfono de un proyecto de servicios legales calificado que haya sido recomendado por el colegio de abogados local del condado. Los términos y condiciones para que los ocupantes puedan convertirse en clientes de la Ciudad se detallan en la sección 7 de esta Política.

4.3 Publicación de la notificación en la dirección del servicio. La Ciudad colocará una notificación de interrupción inminente del servicio de agua residencial, junto con una copia de esta Política, en un lugar visible de la dirección del servicio, al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. La notificación incluirá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto de la mora;
- (c) la fecha en la que debe efectuarse el pago o los acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) los recargos y cargos estándar de la Ciudad por facturas morosas o desconexión del servicio, incluidas los aranceles por mora, los recargos por desconexión y los recargos por reconexión;
- (e) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la ayuda financiera, si procede; y
- (f) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

4.4 Circunstancias en las que no se interrumpirá el servicio. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) cuando el monto en mora correspondiente al servicio de agua sea inferior a \$150 o tenga menos de noventa (90) días de antigüedad;
- (b) durante una investigación por parte de la Ciudad relacionada con una disputa o queja oportuna del cliente, conforme a lo establecido en la sección 5.1 de esta Política;
- (c) mientras esté en curso una apelación presentada dentro del plazo estipulado en las secciones 5.3 o 5.4; o
- (d) durante el período en que el pago del cliente esté sujeto a una prórroga, amortización o programa de pago alternativo aprobado por

la Ciudad, según lo previsto en la sección 6, siempre que el cliente continúe cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

4.5 Circunstancias en las que no se interrumpirá el servicio a través de un contador maestro interrumpido. Cuando la Ciudad suministre agua mediante un contador maestro en un edificio residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes ubicadas en un campamento de trabajo, y el propietario, administrador u operador del inmueble sea el cliente registrado, no se interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

(a) cuando la deuda del cliente esté relacionada con un organismo público distinto de la empresa de suministro de agua de la Ciudad, o cuando la obligación representada por la cuenta morosa haya sido contraída con otro organismo público;

(b) cuando la cuenta morosa corresponda a otra propiedad distinta, que sea gestionada u operada por el mismo cliente;

(c) cuando un funcionario de salud pública o de inspección de edificaciones certifique que la interrupción del servicio supondría una amenaza significativa para la salud o seguridad de los ocupantes de la vivienda o del público.

4.6 Circunstancias médicas y financieras especiales en las que no se interrumpirán los servicios.

(a) La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial si se cumplen todas las condiciones siguientes:

(i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad una certificación emitida por un proveedor de atención primaria autorizado, en la que se indique que la interrupción del servicio de agua pondría en peligro la vida o supondría una grave amenaza para la salud o seguridad de un residente de la propiedad donde se presta el servicio;

(ii) El cliente demuestra que no tiene la capacidad financiera para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considerará que un cliente carece de capacidad financiera si: (a) algún miembro del hogar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI/SSP) o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California (WIC) o (b) el cliente declara, bajo pena de perjurio, que los ingresos anuales de su hogar son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza; y

(iii) el cliente está dispuesto a establecer un acuerdo de pago alternativo, que podrá incluir una prórroga, amortización o

programa de pago alternativo en relación con los cargos en mora.

- (b) A los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, la Ciudad les ofrecerá una de las siguientes opciones, que será seleccionada a discreción del Director Financiero de la Ciudad: (1) una ampliación del plazo de pago; (2) la amortización del saldo impago o (3) un programa de pago alternativo. La selección se realizará teniendo en cuenta la información y documentación presentada por el cliente, así como las necesidades financieras de la Ciudad.
- (c) El cliente será responsable de demostrar que cumple con las condiciones establecidas en el apartado (a). Una vez recibida la documentación correspondiente, la Ciudad la revisará en un plazo de siete (7) días hábiles y podrá: (1) notificar al cliente la modalidad de acuerdo de pago alternativo seleccionada, y solicitar su consentimiento por escrito para participar en dicho acuerdo; (2) solicitar información adicional o (3) notificar al cliente que no cumple con los requisitos establecidos en el apartado (a).
- (d) La Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua si un cliente que haya recibido un acuerdo de pago alternativo conforme a esta sección incumple durante sesenta (60) días o más cualquiera de las siguientes condiciones: (a) no paga los cargos impagos en la fecha establecida; (b) no cumple con los pagos bajo el programa de amortización; (c) no realiza los pagos bajo el programa de pago alternativo o (d) no paga sus cargos actuales por el servicio de agua durante un período de noventa (90) días o más, y la mora acumulada supera los \$150. En estos casos, la Ciudad colocará una notificación final de intención de desconexión en un lugar visible de la dirección del servicio con al menos cinco (5) días laborables de anticipación a la interrupción. Esta notificación final no otorgará derecho a revisión ni apelación adicional por parte del cliente.

4.7 Momento de la interrupción del servicio. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago un jueves, viernes, sábado, domingo, día festivo legal o en cualquier momento durante el cual la oficina de la Ciudad no esté abierta al público.

4.8 Restablecimiento del servicio. Los clientes cuyo servicio de agua haya sido interrumpido podrán comunicarse con la Ciudad, por teléfono o en persona, para solicitar su restablecimiento. El restablecimiento estará sujeto al pago de (a) cualquier monto vencido, incluidos los recargos por demora; (b) cualquier recargo por desconexión o reconexión, si procede y (c) un depósito de seguridad, si lo exige la Ciudad. Sin embargo, la Ciudad restablecerá el servicio a un cliente cuyo suministro haya sido interrumpido por falta de pago si este acepta ingresar en un plan de pago conforme a lo dispuesto en la sección 6, paga de inmediato al menos una doceava parte (1/12) del total adeudado y se compromete a cancelar el saldo restante en once (11) pagos mensuales iguales, o según

otro plan acordado entre el cliente y la Ciudad. El cliente solo podrá acogerse a un plan de pago para restablecer el servicio una vez dentro de un período de doce (12) meses.

5. Procedimientos para impugnar o apelar una factura.

5.1 Facturas en disputa. El cliente podrá presentar una queja o solicitar una investigación relacionada con el monto de una factura en cualquier momento antes de que esta se considere en mora. En caso de que el cliente retenga el pago de uno o más montos mientras se resuelve la disputa, dichos montos se considerarán morosos únicamente si siguen sin pagarse una vez vencida la factura. No obstante, la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago mientras esté en curso una investigación iniciada oportunamente por la Ciudad en respuesta a una queja o solicitud presentada por el cliente antes de la fecha de vencimiento o una apelación presentada dentro del plazo establecido.

5.2 Revisión por parte de la Ciudad. Una queja o solicitud de investigación presentada de manera oportuna será revisada por un funcionario responsable de la Ciudad, quien emitirá una determinación por escrito dirigida al cliente. La revisión incluirá la evaluación de si el cliente califica para recibir una prórroga, una amortización o un programa de pago alternativo. La Ciudad podrá, a su discreción, revisar quejas o solicitudes presentadas fuera de plazo; sin embargo, dichas solicitudes no estarán sujetas a apelación. Tras la revisión de la factura impugnada, la Ciudad:

- (a) emitirá una factura corregida o reflejará las correcciones en la factura en un periodo de facturación posterior o bien,
- (b) informará al cliente de que la factura es correcta tal y como se presenta, en cuyo caso el cliente puede optar por que se retire el contador para su comprobación a su costa o puede apelar la determinación de la Ciudad.

5.3 Apelación al administrador municipal. Todo cliente cuya queja o solicitud de investigación presentada de manera oportuna haya resultado en una determinación adversa podrá apelar dicha determinación ante el administrador de la ciudad o la persona que este designe, quienes están autorizados para conocer las apelaciones relacionadas con facturas del servicio de agua y podrán corregir las cuotas o cargos que consideren justos y apropiados, conforme a las circunstancias del caso. La apelación deberá realizarse mediante la presentación de una notificación por escrito ante el secretario municipal, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de envío por correo postal de la determinación inicial emitida por la Ciudad.

5.4 Apelación al consejo municipal. Todo cliente residencial cuya queja o solicitud de investigación, presentada de manera oportuna, haya resultado en una determinación adversa por parte del administrador de la ciudad o de la persona designada por este, podrá apelar dicha determinación ante el consejo municipal, mediante la presentación de una notificación de apelación por escrito ante el secretario de la ciudad, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de envío por correo postal de la determinación. Una vez recibida la notificación de apelación, el secretario municipal programará el asunto para su análisis en una próxima sesión del consejo

municipal, y enviará al cliente, por correo postal, una notificación por escrito que indique la fecha, hora y lugar de la reunión, con al menos diez (10) días de antelación. La decisión del consejo municipal será definitiva en lo que respecta a los clientes residenciales.

6. Prórrogas y otros acuerdos de pago alternativos.

6.1 Plazo para solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura dentro del periodo de pago normal, podrá solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo, conforme a lo establecido en la presente sección 6. Si un cliente presenta su solicitud en un plazo de 13 días tras el envío por correo postal de una notificación por escrito de interrupción del servicio por parte de la Ciudad, la solicitud será revisada por un responsable de la Ciudad. Las decisiones de la Ciudad en relación con las prórrogas y demás acuerdos de pago alternativos serán definitivas y no estarán sujetas a apelación ante el consejo municipal.

6.2 Prórroga. Con la aprobación de la Ciudad, el pago del saldo impago de un cliente podrá prorrogarse temporalmente por un plazo no mayor a seis (6) meses contados desde la fecha de vencimiento original. El director financiero de la Ciudad determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se proporcionará la prórroga al cliente. Durante este periodo, el cliente deberá pagar la totalidad del saldo impago en la fecha fijada por la Ciudad y mantenerse al corriente de todos los cargos por el servicio de agua que se devenguen durante cualquier periodo de facturación posterior. La prórroga se establecerá por escrito y se comunicará formalmente al cliente.

6.3 Amortización. Si la Ciudad lo aprueba, el pago del saldo impago de un cliente podrá amortizarse en un periodo no superior a 12 meses, según determine el director financiero de la Ciudad, a su discreción. Si se aprueba esta modalidad, el saldo impago se dividirá por el número de meses del periodo de amortización, y ese monto se añadirá a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que se abone en su totalidad. Durante el periodo de amortización, el cliente debe permanecer al corriente de todos los cargos por servicio de agua devengados durante los periodos de facturación posteriores. El plan de amortización y los montos correspondientes se documentarán por escrito y se facilitarán al cliente.

6.4 Programa de pago alternativo. Si la Ciudad lo aprueba, un cliente puede pagar el saldo impago conforme a un programa de pagos alternativo que no excederá de 12 meses, según determine el director financiero de la Ciudad, a su discreción. Si se aprueba, el programa de pagos alternativo puede permitir pagos periódicos únicos que no coincidan con la fecha de pago establecida por la ciudad o puede prever pagos realizados con mayor o menor frecuencia que la fecha de pago habitual de la Ciudad. Durante el periodo de vigencia del programa de pago alternativo, el cliente deberá permanecer al corriente de todos los cargos por servicio de agua devengados durante los periodos de facturación posteriores. El acuerdo de pago y los montos correspondientes se establecerán por escrito y se entregarán al cliente.

6.5 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha concedido un acuerdo de pago en virtud de esta sección y no cumple con alguna de las siguientes obligaciones: (1) pagar los cargos impagos en la fecha establecida en la prórroga, (2) pagar un monto adeudado conforme a un plan de amortización o (3) pagar un monto adeudado según un programa de pago alternativo, y dichos montos permanecen en mora durante un plazo mínimo de

treinta (30) días, la Ciudad podrá suspender el servicio de agua. Asimismo, la Ciudad podrá interrumpir el servicio si el cliente, habiendo recibido un acuerdo de pago conforme a esta sección, incurre en mora en sus cargos actuales por el servicio de agua y la deuda supera los \$150. En estos casos, la Ciudad colocará una notificación final de intención de desconexión en un lugar visible de la dirección del servicio con al menos cinco (5) días laborables de anticipación a la interrupción. Esta notificación final no otorgará derecho a revisión ni apelación adicional por parte del cliente.

7. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes de la Ciudad.

7.1 Aplicabilidad. Esta sección se aplicará únicamente cuando el propietario, inquilino, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figure como cliente registrado y haya recibido una notificación de intención de interrupción del servicio de agua por falta de pago.

7.2 Aceptación de las condiciones de servicio de la Ciudad. La Ciudad pondrá el servicio de agua a disposición de los ocupantes residenciales actuales, siempre que cada uno de ellos acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos establecidos en las normas y reglamentos aplicables. No obstante, si uno o más ocupantes están dispuestos y capacitados para asumir la responsabilidad de los cargos futuros, a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico y legalmente disponible para interrumpir selectivamente el servicio solo a quienes no cumplan con los requisitos establecidos, la Ciudad permitirá que los ocupantes que sí los cumplan accedan al servicio.

7.3 Verificación del periodo de alquiler. Para convertirse en cliente sin la obligación de pagar el monto adeudado de una cuenta morosa, el ocupante deberá demostrar que el titular de dicha cuenta era el propietario, administrador o representante legal de la vivienda. La verificación puede incluir un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante alquila la propiedad o información revelada, de conformidad con la sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Ciudad.

8. Idioma para determinadas notificaciones escritas. Todas las notificaciones escritas en virtud de la sección 4 y la sección 6.6 de esta Política se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por un diez por ciento (10%) o más de personas dentro de la zona de servicio de la Ciudad.

9. Otros recursos. Además de la interrupción del servicio de agua, la ciudad podrá ejercer cualquier otro recurso disponible conforme al sistema de *Common Law* o al sistema de *Equity* para exigir el pago de los cargos adeudados por el servicio de agua. Estos recursos incluyen, entre otros, la imposición de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de reclamaciones o acciones judiciales, o la remisión del saldo impago a procesos de recaudación. Si una acción judicial se resuelve a favor de la ciudad, esta tendrá derecho al reembolso de todos los costos y gastos razonables, incluidos los honorarios de abogados y los intereses acumulados.

10. Interrupción del servicio de agua por otras infracciones del cliente. La Ciudad

se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua en caso de que el cliente incurra en cualquier infracción de las ordenanzas, normas o reglamentos municipales, incluso si dicha infracción no está relacionada con la falta de pago.

11. **Recargos y cargos incurridos.** Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta política, cualquier recargo o cargo en que incurra un cliente en virtud de otra norma, reglamento o política de la ciudad será exigible y pagadero conforme a lo establecido en dicho instrumento normativo.

12. **Decisiones del personal de la Ciudad.** Cualquier decisión atribuida al director financiero de la ciudad en virtud de esta política podrá ser adoptada por su designado, en ejercicio de la delegación de funciones correspondiente.