

## **POLÍTICA DE DISCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

**Objetivo:** Esta Política de discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago (en adelante, la "política") fue establecida para cumplir con la ley del Senado 998, conocida como la "Ley de protección de corte de agua" que fue aprobada el 28 de septiembre de 2018 (SB998) y entró en vigencia el 1 de febrero de 2020.

**I. Aplicación de la política; número de teléfono de contacto:** Esta política se aplicará únicamente al servicio de agua residencial por falta de pago. Esta política estará disponible en el sitio web de la Municipalidad de Downey. Se puede comunicar con la División de Servicios Públicos de la Municipalidad por el (562) 904-7246 para obtener asistencia sobre el pago de facturas de agua y para hablar sobre opciones de pago/planes alternativos para evitar la cancelación del servicio de agua residencial por falta de pago.

Esta política y los avisos por escrito que se exigen en la misma estarán disponibles y se publicarán en los idiomas indicados en el Artículo 1632 del Código Civil, que incluyen español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma que hable al menos el 10% (diez por ciento) de la gente que reside en la ciudad.

### **II. Discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago:**

*A. Prestación y pago de facturas:* Las facturas por el servicio de agua se presentarán a cada cliente residencial bimensualmente, a menos que los cronogramas de cargos de la Municipalidad indiquen lo contrario. Las facturas por los servicios son pagaderas en el momento de su presentación y si no se pagan en el transcurso de 60 (sesenta) días calendario desde la fecha de su emisión, podría discontinuarse el servicio. Es responsabilidad del cliente residencial asegurarse de que el Departamento Financiero de la Municipalidad de Downey reciba los pagos en tiempo y forma. Los pagos parciales no están autorizados, a menos que el Director Financiero o la persona que éste designe los hayan aprobado previamente. Los matasellos postales no son aceptables. La Municipalidad se comunicará con el cliente residencial no menos de 7 (siete) días hábiles antes de la discontinuación del servicio de agua, por teléfono O mediante una notificación por escrito.

*B. Requisitos de la notificación por escrito:* Las siguientes reglas aplican a los clientes residenciales con facturas impagas por más de 21 (veintiún) días calendario después de la fecha de emisión:

1. Aviso de mora: Se enviará un aviso de mora a los clientes con saldos en la cuenta de \$25 o más adeudados por más de 21 (veintiún) días calendario desde la fecha de facturación. También se cobrará un recargo por mora. Si la dirección de correo (y facturación) del cliente no es la dirección del servicio, y el saldo permanece impago por más de 40 (cuarenta) días calendario tras la fecha de facturación, el aviso de mora también se enviará a la dirección del servicio, dirigido al "ocupante".
2. Aviso de buena fe: Si la Municipalidad no puede comunicarse con el cliente residencial mediante un aviso por escrito (por ejemplo, si el correo devuelve el aviso

enviado por imposibilidad de entregarlo) o si no se recibe el pago antes de la fecha de vencimiento indicada en el Aviso de mora, se colgará un Aviso de desconexión del agua ("etiqueta roja") en la puerta de la residencia que recibe el servicio de agua, y se agregará un cargo por aviso especial a la siguiente factura. En la etiqueta roja habrá un enlace a la política de la Municipalidad sobre discontinuación del servicio de agua residencial. También puede obtenerse una copia de la política de la Municipalidad sobre la discontinuación del servicio de agua residencial llamando al (562) 904-7246 o en el sitio web de la Municipalidad.

3. Llamada de cortesía: Como mínimo 7 (siete) días hábiles antes de la discontinuación del servicio de agua, la Municipalidad enviará un aviso telefónico al cliente residencial sobre la inminente discontinuación del servicio de agua. Esta llamada de cortesía será el último intento por parte de la Municipalidad por cobrar el monto adeudado antes de la desconexión. En dicha llamada de cortesía, la Municipalidad ofrecerá al cliente residencial una copia de esta política y, si así lo solicita, proporcionará al cliente residencial las opciones de pagos alternativos, según se describe en la Sección III más adelante, así como los procedimientos de revisión y apelación de la factura del cliente, según se describe en la Sección IV más adelante.

C. Notificación de cheque devuelto:

1. Cheque devuelto entregado como pago por el servicio de agua. Al recibir un cheque devuelto, que fuera enviado como remesa por el servicio de agua u otros cargos, la Municipalidad considerará la cuenta impaga. La Municipalidad intentará notificar al cliente residencial dejando un Aviso de cancelación del servicio de agua ("etiqueta amarilla") en la dirección de servicio. El servicio de agua se desconectará si el monto del cheque devuelto y el cargo del cheque devuelto no son saldados para la fecha límite indicada en el aviso, que no será antes del día calendario número 60 (sesenta) posterior a la factura por la cual se había emitido el cheque devuelto. Para redimir un cheque devuelto y pagar el cargo de un cheque devuelto, todos los montos adeudados se deben pagar en efectivo o con fondos certificados.
2. Cheque devuelto para restablecer el servicio de agua desconectado: Si el cheque presentado y aceptado como pago que ocasionara el restablecimiento del servicio a una cuenta que hubiera sido desconectada por falta de pago es devuelto como carente de fondos, la Municipalidad podrá desconectar el servicio de agua a partir de los siguientes 3 (tres) días hábiles, notificándolo por escrito. La cuenta del cliente se restablecerá únicamente cuando se haya recibido el monto adeudado en efectivo o mediante fondos certificados. Una vez restablecida la cuenta del cliente, se marcará a la cuenta por un año y la Municipalidad podría exigir que el cliente pague en efectivo o con fondos certificados.

D. Condiciones que prohíben la discontinuación: La Municipalidad no discontinuará el servicio de agua residencial si se cumplen **todas** las siguientes condiciones:

1. Afecciones médicas - El cliente residencial o inquilino que viva en las instalaciones que reciben el servicio de agua presenta una certificación de su médico de cabecera indicando que la discontinuación del servicio de agua sería (i) un riesgo para su vida, o (ii) una amenaza grave a la salud y seguridad de un residente; E

2. **Incapacidad financiera** - El cliente residencial se considera "financieramente incapaz de pagar" si cualquiera de los miembros del núcleo familiar del cliente: (i) recibe actualmente alguno de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general Medi-Cal, SSI/Programa de Pagos Complementarios del Estado o Programa Especial de Complemento en la Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños de California; o (ii) el cliente residencial declara que los ingresos anuales del núcleo familiar se encuentran por debajo del 200% del nivel de pobreza federal; Y
3. **Arreglos alternativos de pago** - El cliente residencial está dispuesto a acordar un cronograma/plan de pagos alternativo, de acuerdo con las estipulaciones de la Sección III, más adelante.

*E. Proceso para la determinación de condiciones que prohíben la discontinuación del servicio:* El cliente residencial o inquilino es quien debe demostrar que cumple con las condiciones de la subdivisión (D) según lo descrito anteriormente. Una vez recibida la documentación, el Director de Finanzas de la Municipalidad, o la persona que este designe, revisarán la documentación presentada por el cliente residencial y responderán al cliente en el transcurso de 7 (siete) días hábiles, ya sea con una solicitud de información adicional, que incluya información vinculada a la viabilidad de los arreglos alternativos, o con una notificación al cliente sobre el acuerdo alternativo de pago y sus términos, en virtud de la Sección III, a continuación, en la cual la Municipalidad permitirá la participación del cliente. Si la Municipalidad solicitó información adicional, el cliente residencial deberá presentar la información solicitada en el transcurso de 5 (cinco) días hábiles tras recibir la solicitud de la Municipalidad. La Municipalidad notificará al cliente que no cumple con los requisitos de acuerdo con la subdivisión (D) que antecede, o notificará al cliente sobre el acuerdo alternativo de pago.

*F. Reglas especiales para clientes de bajos ingresos:* Si la Municipalidad determina que el núcleo familiar de un cliente residencial tiene ingresos por debajo del 200% de las líneas federales de pobreza, de acuerdo con la Sección II (D) (2), el cliente residencial calificará para el siguiente cargo de reconexión:

1. **Cargos de reconexión:** Los cargos para la reconexión del servicio de agua durante el horario de atención comercial habitual de la Municipalidad ascenderán a \$50. Los cargos de reconexión del servicio de agua durante horarios fuera del horario de atención comercial habitual de la Municipalidad serán de \$150. A partir del 2 de enero de 2021, estos cargos se ajustarán automáticamente de acuerdo con el índice de precios al consumidor del área de Los Angeles, hasta el 31 de agosto.

*G. Arrendador - inquilino:* El procedimiento de discontinuación del servicio de agua residencial que se describe a continuación se aplicará únicamente cuando la Municipalidad proporcione servicios de agua medidos individualmente a cada unidad de las siguientes: unidades de vivienda accesorias, estructuras residenciales de unidades múltiples y parques de viviendas móviles donde el propietario del bien o su administrador sea el cliente que figura en el registro.

1. Notificación requerida:

- a. La Municipalidad hará un esfuerzo de buena fe por informar a los inquilinos/ocupantes de las instalaciones donde se recibe el servicio de agua mediante una notificación por escrito indicando que se discontinuará el servicio de agua. Dicha notificación se entregará al menos 10 (diez) días hábiles antes de la fecha en que se haya programado la desconexión del agua para una estructura residencial de unidades múltiples o parque de viviendas móviles y 7 (siete) días antes si la propiedad se encuentra en unidades de vivienda unifamiliares independientes.
  - b. El aviso informará además a los inquilinos/ocupantes que tienen el derecho a transformarse en clientes a quienes se facturará el servicio (véase la Subdivisión 2 a continuación) sin tener que pagar los cargos atrasados.
2. Inquilinos/Ocupantes que pasan a ser clientes: La Municipalidad no está obligada a poner el servicio de agua a disposición de los inquilinos/ocupantes de una estructura de unidades residenciales múltiples, o parques de viviendas móviles o unidades de vivienda unifamiliar. No obstante, si (i) uno o más de los inquilinos/ocupantes asume la responsabilidad por los cargos de la cuenta a futuro de una manera satisfactoria para la Municipalidad, o (ii) hay una forma de discontinuar el servicio para aquellos inquilinos/ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de la Municipalidad, la Municipalidad podrá hacer el servicio disponible únicamente para los inquilinos/ocupantes que cumplan con los requisitos.

**III. Acuerdos alternativos de pago:** Para cualquier cliente residencial que cumpla con las tres condiciones de la Sección II (D) que antecede, de acuerdo con el proceso establecido en la Sección II (E) que antecede, la Municipalidad ofrecerá un plan de pago alternativo, según se detalla a continuación:

1. El Director de Finanzas, o la persona que éste designe, podrán, ejerciendo discreción razonable, seleccionar el plan de pago alternativo más adecuado tras haber revisado la información y documentación que proporcionara el cliente.
2. Período de pago: El cliente residencial pagará el saldo adeudado y el cargo administrativo especificado en la Subdivisión (2) a continuación, en un período que no habrá de superar los 12 (doce) meses, según la determinación del Director de Finanzas o su persona designada.
3. Cargo administrativo: Para cualquier plan de pagos aprobado, podría cobrarse al cliente residencial un cargo administrativo del valor establecido por la Municipalidad de tiempo en tiempo, que representará los costos para la Municipalidad en lo administrativo y en recursos humanos por crear y administrar el plan de pagos.
4. Cronograma: Después de consultar con el cliente residencial y considerar sus limitaciones financieras, el Director de Finanzas de la Municipalidad, o la persona que éste designe, estará autorizado a determinar las opciones de plan de pagos que podrá elegir el cliente, siempre que el pago del saldo adeudado remanente se complete dentro de los 12 meses posteriores al establecimiento del plan de pagos. El

plan de pagos acordado deberá hacerse por escrito y deberán firmarlo la Municipalidad y el cliente residencial.

5. Cumplimiento del plan: El cliente residencial debe cumplir con el cronograma de pagos acordado y mantenerse al día, ya que se acumularán cargos en cada período de facturación subsiguiente. El cliente residencial no podrá solicitar un cronograma de pagos más largo para los cargos impagos en el futuro, mientras esté pagando cargos morosos en virtud de un cronograma de pagos acordado anteriormente. Si el cliente residencial no cumpliera con los términos del plan de pagos por 60 (sesenta) días o más, o no pagara sus cargos de servicio actuales por 60 (sesenta) días o más, la Municipalidad podrá discontinuar el servicio de agua residencial en la propiedad del cliente un mínimo de 5 (cinco) días hábiles después de colocar en la residencia del cliente un aviso final indicando su intención de discontinuar el servicio de agua residencial.

**IV. Apelaciones**: Se aplicará el siguiente procedimiento en caso de apelaciones a los cargos de consumo de agua establecidos en cualquier factura por el servicio de agua residencial:

A. Momento de la apelación: Antes de la fecha de vencimiento del Aviso de mora, el cliente residencial tiene derecho a presentar una apelación de los cargos incluidos en la factura. Dicha apelación deberá hacerse por escrito y presentarse ante el tesorero del Departamento de Finanzas. Para iniciar una revisión de la Municipalidad, deberá hacerse un pago mínimo por el monto de una factura promedio del cliente, que se calculará de acuerdo con los últimos cinco años, o menos si no estuvieran disponibles, para el período de facturación en cuestión en el momento de la apelación. Mientras la apelación y cualquier investigación vinculada estén pendientes, la Municipalidad no discontinuará el servicio de agua residencial del cliente.

Revisión de la apelación: Tras recibir una apelación y el pago mínimo requerido, el Director de Obras Públicas o la persona que éste designe realizarán una revisión de la apelación. Tras evaluar la evidencia presentada por el cliente residencial y la información del registro de la Municipalidad sobre los cargos de agua en cuestión, el Director de Obras Públicas, o la persona que este designe, presentarán una decisión por escrito antes de transcurridos 45 (cuarenta y cinco) días hábiles después de la presentación de la apelación completa y la realización de un pago mínimo.

1. Si se determina que los cargos de agua son incorrectos, se hará un ajuste en la cuenta y deberán pagarse los cargos revisados en los siguientes 10 (diez) días hábiles tras el ajuste. Si tras más de 60 (sesenta) días después de la factura inicial, o 10 (diez) días calendario tras el ajuste -lo que suceda más tarde- siguen impagos los cargos revisados, se desconectará el servicio de agua el siguiente día hábil regular.
2. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, éstos serán pagaderos en el momento en que el Director de Obras Públicas, o la persona que este designe, presenten su decisión.

**V. Restablecimiento del servicio**: Para restablecer o continuar un servicio que fuera discontinuado por la Municipalidad por falta de pago, el cliente residencial debe pagar el saldo adeudado y un cargo por reconexión del servicio de agua fijado por la Municipalidad, sujeto a las limitaciones establecidas en la Sección II (F) que antecede. La Municipalidad intentará hacer la

reconexión lo antes posible, para comodidad del cliente residencial. La Municipalidad reconectará el servicio de agua antes del fin del siguiente día hábil tras la solicitud y pago por parte del cliente residencial del cargo de reconexión que corresponda.

**VI. Requisitos de reporte:** La Municipalidad reportará cada año en su sitio web la cantidad de discontinuaciones de servicio de agua residencial por incapacidad de pago, y dicho informe se presentará ante la Junta de Control de los Recursos de Agua del Estado, según lo exige la ley.