

POLÍTICA/PROCEDIMIENTO

| ASUNTO | EMISIÓN | |
|---|------------------------------|------------------------------------|
| INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA RESIDENCIALES POR FALTA DE PAGO | FECHA ORIGINAL 07/15/2024 | FECHA DE EFECTIVIDAD 07/15/2024 |
| | FECHA ACTUAL 07/15/2024 | FECHA DE EFECTIVIDAD 07/15/2024 |
| CATEGORÍA | NO. DE PÓLIZA | SUSTITUYE |
| OBRAS PÚBLICAS | PW-07152024 | N/A |

POLÍTICA/PROCEDIMIENTOS DE GESTIONAMIENTO

SECTION I. PROPÓSITO

En cumplimiento con la Ley de Protección contra Cortes de Agua (Código de Salubridad y Seguridad de California §§ 116900 – 116926) y las Secciones 94-151 a 94-164 del Código Municipal de la Ciudad de San Fernando de la División I, Capítulo 94 (Servicios Públicos), Artículo III (Agua), por el presente acto, la Ciudad adopta una política escrita que contiene ciertos procedimientos antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. Además, el servicio de agua residencial deberá estar moroso durante al menos sesenta (60) días antes de que el corte proceda en la cuenta.

SECTION II. DECLARACIÓN DE POLÍTICA

Si una cuenta de servicio de agua residencial está morosa durante sesenta (60) días o más, la Ciudad suspenderá el servicio de agua después de cumplir con la Ley de Protección contra Cortes de Agua, según corresponda. Esta política servirá como guía para informar a los clientes de la Ciudad sobre las opciones para poner al día las cuentas morosas y evitar la interrupción del servicio de agua residencial por impago. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra norma, reglamento o política local, esta Política prevalecerá. Esta política no se aplica a ninguna cuenta de servicio no residencial.

SECTION III. MODALIDADES DE PAGO

El cliente puede solicitar una extensión en el pago de su cuenta solo después de que se haya entregado un aviso de desconexión. La Ciudad podría conceder una prórroga, a su entera discreción. Dicha extensión no puede exceder los treinta (30) días después de la fecha de vencimiento final en el aviso de desconexión. Solo se otorgará una (1) extensión o exención de este tipo en un año calendario, excepto en situaciones de dificultad según lo determine el Director de Servicios Administrativos, quien mantendrá un registro de las razones para otorgar la extensión. Las multas y sanciones por retraso no serán condonadas como resultado de una extensión aprobada. A las cuentas con cuatro (4) o más facturas pendientes de pago no se les otorgará una extensión.

El cliente también puede solicitar un plan de pago a plazos después de que se haya entregado un aviso de desconexión. Para evitar dificultades excesivas para el cliente, la Ciudad puede otorgar un plan de pago a plazos, a su entera discreción. Dicho plan de pago deberá prever el pago total de los montos vencidos dentro de un período no superior a doce (12) meses. El acuerdo escrito será por un plazo que no se extenderá más allá de doce (12) meses; disponiéndose, sin embargo que el Director de Servicios Administrativos, bajo su

discreción razonable, pudiera aplicar un plazo superior a doce (12) meses para evitar dificultades excesivas al consumidor. La Ciudad puede discontinuar el servicio de agua si un cliente a quien se le ha otorgado una extensión o un plan de pago bajo esta Sección 3 no cumple con el pago a más tardar en la fecha de vencimiento extendida o una fecha de vencimiento bajo el plan de pago.

SECTION IV. CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES POR RAZONES MÉDICAS Y FINANCIERAS BAJO LAS CUALES NO SE SUSPENDERÁN LOS SERVICIOS

Condiciones

La Ciudad no suspenderá el servicio de agua si se cumplen todas las tres (3) condiciones siguientes:

1. El cliente, o el inquilino del cliente, le presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor licenciado de atención primaria que la interrupción del servicio 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 el servicio residencial.
2. El cliente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considera que el cliente es financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/SSP de California o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o El cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos del hogar son menos del doscientos por ciento (200%) del nivel federal de pobreza. Se le proporcionará un formulario de certificación para documentar la declaración del cliente.
3. El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo por escrito con la Ciudad con respecto a una extensión u otro plan de pago por los cargos atrasados. La Ciudad seleccionará los términos y condiciones del plan de pago que se establecerán en un acuerdo por escrito. El acuerdo escrito será por un período que no se extenderá más allá de doce (12) meses; disponiéndose, sin embargo que el Director de Servicios Administrativos, bajo su discreción razonable, pudiera aplicar un plazo superior a doce (12) meses para evitar dificultades excesivas al consumidor.

Demostración de las calificaciones por parte del cliente y la evaluación de la ciudad

El cliente es responsable de comprobar que se han cumplido los requisitos de la Sección 4.A anterior. Al ser recibida la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de los siete (7) días calendario y ya sea que se le: (a) notificará al cliente de los términos y condiciones seleccionados por la Ciudad y requerirá la firma del cliente en el acuerdo del plan de pago; (b) solicitará información adicional al cliente; o, (c) notificará al cliente que no cumple con los requisitos.

Incumplimiento

La Ciudad puede desconectar el servicio de agua si un cliente a quien se le ha otorgado un acuerdo de pago bajo esta Sección 4 no cumple con lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (i) pagar cualquier monto adeudado bajo el plan de pago; o, (ii) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua mientras el plan de pago esté en vigor. La Ciudad publicará un aviso final para interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en el domicilio del servicio al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a alguna investigación o evaluación por parte de la Ciudad bajo la Sección 5.

SECTION V. PROCEDIMIENTO PARA REFUTAR O DISPUTAR UNA FACTURA***Procedimientos para refutar o disputar una factura***

Siempre que se cuestione la exactitud de una factura por el servicio de agua, el cliente registrado puede iniciar una disputa por escrito o solicitar una investigación con respecto al monto de la factura dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la factura en disputa. La disputa escrita deberá de incluir información o evidencia de respaldo. El Departamento de Obras Públicas revisará todas las disputas oportunas o solicitudes para una investigación. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir o no un plan de pago a plazos por el saldo impago. El servicio de agua no se suspenderá por falta de pago mientras la disputa de investigación esté pendiente o durante una apelación. La Ciudad, a su entera discreción, podría revisar disputas o solicitudes de investigación extemporáneas, pero dichas disputas o solicitudes no están sujetas a apelación.

Apelación ante el Departamento de Servicios Administrativos

Si el reclamante no está satisfecho con la decisión del Departamento de Obras Públicas, podrá presentar una apelación por escrito ante el Departamento de Servicios Administrativos dentro de los diez (10) días posteriores a la decisión del Departamento de Obras Públicas. Después de haberse sometido la apelación, el Director de Servicios Administrativos responderá por escrito dentro de los diez (10) días al reclamante con respecto a la apelación. Si el cliente no está satisfecho con la respuesta escrita de la Ciudad, tendrá diez (10) días a partir de la fecha de dicha respuesta escrita para apelar la respuesta solicitando una conferencia con la Ciudad. La conferencia se fijará lo más rápidamente posible, y el reclamante recibirá una notificación por escrito de la hora y el lugar de la conferencia. Después de la conferencia, la Ciudad le informará por escrito al reclamante dentro de los diez (10) días sobre su decisión.

SECTION VI. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA CIUDAD

Para preguntas o asistencia con respecto a las facturas de agua, incluidas las opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago, se puede contactar con el personal de Asistencia al Cliente del Servicio de Agua de la Ciudad durante el horario comercial normal al (818) 898-1245. El horario normal de atención es de lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con cierres/horarios modificados en los días festivos observados.