

POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

Adoptada por la resolución 3783 del Concejo Municipal de la ciudad de San Jacinto el 3 de diciembre de 2019, en vigencia a partir del 1 de febrero de 2020.

1. **Aplicación de la política.** Esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial (la "Política") se adopta de conformidad con la sección 13.08.090 del Código Municipal de San Jacinto. Esta Política aplicará a todas las cuentas de la Ciudad para el servicio de agua residencial, pero no aplicará a ninguna cuenta para el servicio que no es residencial. Si esta Política entra en conflicto con los capítulos 13.04 o 13.08 del Código Municipal o con cualquier otra ley, regulación o política de la Ciudad, regirá esta Política.

2. **Información de contacto.** Si tiene alguna pregunta o desea obtener ayuda con respecto a su factura del agua, puede comunicarse con el personal de Atención al Cliente de la Ciudad al (951) 537-6386. Los clientes también pueden dirigirse a la oficina de Atención al Cliente de la Ciudad en persona de lunes a jueves de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., excepto los días festivos de la Ciudad.

3. **Procedimientos de facturación.** Los cargos del servicio de agua se pagan a la Ciudad una vez al mes o con la frecuencia que determine el Concejo Municipal ocasionalmente. Todas las facturas para el servicio de agua vencen y son pagaderas siete (7) días después de que la Ciudad las envíe por correo o correo electrónico. Las facturas que no se paguen dentro de tal período se consideran en mora.

4. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura está en mora al menos sesenta (60) días, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua a la dirección del servicio.

4.1 Notificación por escrito al cliente. La Ciudad le enviará una notificación por correo al cliente registrado lo menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua. La notificación contendrá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto de la mora;
- (c) la fecha antes de la que se debe hacer el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento por el cual el cliente puede iniciar un reclamo, solicitar una investigación o apelar con respecto al 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, amortización o un programa de pago alternativo;
- (f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la asistencia financiera, si corresponde, y
- (g) el número de teléfono al que el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

4.2 Notificación por escrito a los residentes o inquilinos.

(a) Si la Ciudad proporciona el servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, un edificio residencial de unidades múltiples, un predio de casas móviles o un campo de trabajo agrícola y el propietario, administrador o responsable de la vivienda, edificio o predio es el cliente registrado, o si la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio, la Ciudad también le enviará una notificación a los residentes que viven en la dirección del servicio al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio de agua. La notificación será dirigida al "residente", contendrá la información requerida en la sección 4.1 arriba e informará a los residentes que tienen el derecho de ser clientes de la Ciudad sin que se les requiera pagar el monto adeudado en la cuenta en mora. Los términos y condiciones para los residentes que se conviertan en clientes de la Ciudad se proveen en la sección 8 más adelante.

(b) Si la Ciudad provee agua a través de un medidor maestro en un edificio residencial de unidades múltiples, un predio de casas móviles o edificios residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, administrador o responsable de la vivienda, edificio o predio es el cliente registrado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informarles a los residentes, por medio de una notificación escrita fijada en la puerta de cada unidad residencial al menos quince (15) días antes de la interrupción, que la cuenta está en mora y que se cortará el servicio en una fecha especificada en la notificación. Si no es razonable o viable poner la notificación en la puerta de cada unidad, la Ciudad pondrá dos (2) copias de la notificación en cada área común accesible y en cada punto de acceso al edificio o edificios. La notificación informará a los residentes que tienen el derecho de ser clientes de la Ciudad sin que se les requiera pagar el monto adeudado en la cuenta en mora. La notificación también especificará lo que los residentes tienen que hacer para prevenir la interrupción o restablecer el servicio; el costo mensual estimado del servicio; el título, la dirección y el número de teléfono de un representante de la Ciudad que pueda ayudar a los residentes a mantener el servicio, y la dirección o el número de teléfono de un proyecto calificado de servicios legales que haya sido recomendado por el colegio de abogados del condado local. Los términos y condiciones para los residentes que se conviertan en clientes de la Ciudad se proveen en la sección 8 más adelante.

4.3 Notificación en persona o por teléfono. La Ciudad también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente registrado o al adulto que vive en la dirección del servicio en persona o por teléfono al menos siete (7) días antes de la interrupción del servicio.

4.4 Colocación de la notificación en la dirección del servicio. Si la Ciudad no puede comunicarse con el cliente o con un adulto que viva en la dirección del servicio en persona o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para dejar una notificación de la interrupción inminente del servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección del servicio. Se dejará la notificación y una copia de esta Política en la residencia 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 antes de la que se debe hacer el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la asistencia financiera, si corresponde, y
- (e) el número de teléfono al que el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

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

- (a) Durante una investigación hecha por la Ciudad de una disputa o reclamo del cliente de acuerdo con la sección 5.1 más adelante;
- (b) Durante la pendencia de una apelación al Concejo Municipal de acuerdo con la sección 5.3 más adelante, o
- (c) Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente esté sujeto a una prórroga, amortización o programa de pago alternativo aprobado por la Ciudad de acuerdo con la sección 6 más adelante y que el cliente siga cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

4.6 Circunstancias en las que no se interrumpirá el servicio a través de un medidor maestro. Si la Ciudad provee agua a través de un medidor maestro en un edificio residencial de unidades múltiples, un predio de casas móviles o edificios residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, administrador o responsable de la vivienda, edificio o predio es el cliente registrado, la Ciudad no cortará el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

(a) Si el cliente tiene la deuda con otra agencia pública o si la obligación representada por la cuenta en mora o la deuda se incurrió con cualquier agencia pública que no sea la empresa de servicios públicos de agua de la Ciudad;

(b) Si una cuenta en mora se relaciona con otra propiedad poseída, administrada u operada por el cliente;

(c) Si un oficial de la salud pública o del edificio certifica que la interrupción resultaría en una amenaza significativa a la salud o a la seguridad de los residentes o del público.

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

- (a) La Ciudad no cortará el servicio de agua si se cumplen todas las condiciones a continuación:
 - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un médico de cabecera con licencia que diga que la interrupción del servicio de agua será una amenaza a la vida o una amenaza grave a la salud y seguridad de un residente de la instalación donde se provee el servicio residencial;
 - (ii) El cliente demuestra que no es financieramente capaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considera que el cliente no es financieramente capaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) cualquier miembro del hogar del cliente es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income), el Programa de Pago Suplementario Estatal (State Supplementary Payment Program) o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es menor al 200% del nivel de pobreza federal, y
 - (iii) El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de pago alternativo, que incluye una prórroga, amortización o programa de pago alternativo, con respecto a los cargos morosos.
- (b) La Ciudad le ofrecerá a cualquier cliente que cumpla todas las condiciones anteriores una de las siguientes opciones, elegida por la Ciudad según su criterio: (1) una prórroga del período del pago; (2) la amortización del saldo adeudado, o (3) un programa de pago alternativo. El director de Finanzas de la Ciudad seleccionará el programa de pago más apropiado teniendo en cuenta la información y la documentación proporcionada por el cliente, así como las necesidades de pago de la Ciudad. Cualquier programa de pago que se haga conforme a esta sección estará sujeto a los términos, condiciones y recursos de la sección 6.
- (c) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones en la subsección (a). Al recibir la documentación del

cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de siete (7) días y: (1) notificará al cliente del programa de pago alternativo seleccionado por la Ciudad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional del cliente, o (3) notificará al cliente que no cumple con las condiciones de la subsección (a).

4.8 Momento de interrupción del servicio. La Ciudad no cortará el servicio de agua debido a la falta de pago un sábado, domingo, día festivo legal o en cualquier momento durante el cual la oficina de la Ciudad no esté abierta al público.

4.9 Restauración del servicio. Los clientes a los que se les haya cortado el servicio de agua pueden comunicarse con la Ciudad por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago de: (a) cualquier monto vencido, incluidos los intereses o las multas que correspondan; (b) cualquier cuota de reconexión, sujeto a las limitaciones en la sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de seguridad, si así lo requiere la Ciudad.

5. **Procedimientos para impugnar o apelar una factura.**

5.1 Tiempo para iniciar un reclamo o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar un reclamo o solicitar una investigación con respecto al monto de una factura dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la factura en disputa. A los efectos de esta sección 5.1 solamente, una factura se considerará recibida por el cliente cinco (5) días después de su envío por correo e inmediatamente después de su envío por correo electrónico.

5.2 Revisión realizada por la Ciudad. Un representante de la Ciudad revisará el reclamo oportuno o la solicitud para la investigación y le proporcionará una determinación escrita al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una prórroga, amortización o un programa de pago alternativo de acuerdo con la sección 6.

5.3 Apelación al Concejo Municipal. Cualquier cliente cuyo reclamo oportuno o solicitud para una investigación según esta sección 5 haya tenido como resultado una determinación adversa puede apelar la determinación al Concejo Municipal al presentar una notificación escrita de apelación ante el secretario municipal de la Ciudad dentro de los diez (10) días hábiles en que la Ciudad envió su determinación. Al recibir la notificación de apelación, el secretario municipal organizará una junta del Concejo Municipal para discutir el asunto y le enviará al cliente la notificación escrita de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la junta. La decisión del Concejo Municipal será inapelable.

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 durante el período de pago normal, puede solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo como se describe en esta

sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de trece (13) días después de que la Ciudad le haya enviado una notificación escrita por correo de la interrupción del servicio, un representante de la Ciudad revisará la solicitud. Las decisiones de la Ciudad con respecto a prórrogas y otros acuerdos de pago alternativos son definitivos y no se podrán apelar ante el Concejo Municipal.

6.2 Prórroga. Si la Ciudad lo aprueba, el pago del saldo adeudado de un cliente se puede extender temporalmente por un período que no exceda tres (3) meses después de que el saldo se adeudó originalmente. El director de Finanzas de la Ciudad determinará, según su criterio, cuánto tiempo se le proporcionará de prórroga al cliente. El cliente pagará el saldo adeudado antes de la fecha fijada por la Ciudad y debe estar al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de la facturación subsiguiente. La prórroga de pago será establecida por escrito y proporcionada al cliente.

6.3 Amortización. Si la Ciudad lo aprueba, el pago del saldo adeudado de un cliente se puede amortizar en un período que no exceda seis (6) meses, según lo determine el director de Finanzas de la Ciudad a su criterio. Si se aprueba la amortización, se dividirá el saldo adeudado por el número de meses en el período de amortización, y se sumará esa cantidad a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que se pague en su totalidad. Durante el período de amortización, el cliente debe estar al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de la facturación subsiguiente. El programa de amortización y los montos adeudados serán establecidos por escrito y proporcionados al cliente.

6.4 Programa de pago alternativo. Si la Ciudad lo aprueba, el cliente podrá pagar su saldo adeudado conforme a un programa de pago alternativo que no excederá seis (6) meses, según lo determine el director de Finanzas de la Ciudad a su criterio. Si se aprueba, el programa de pago alternativo puede permitir pagos periódicos de la suma total que no coincidan con la fecha de pago establecida por la Ciudad o puede permitir pagos hechos con mayor o menor frecuencia que la fecha de pago regular de la Ciudad. Durante el período del programa de pago alternativo, el cliente debe estar al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de la facturación subsiguiente. El programa de pago alternativo y los montos adeudados serán establecidos por escrito y proporcionados al cliente.

6.5 Incumplimiento. La Ciudad puede interrumpir el servicio de agua si un cliente a quien se le ha otorgado un acuerdo de pago conforme a esta sección 6 no cumple con el acuerdo de pago y la factura original sujeta al acuerdo de pago tiene un retraso de al menos sesenta (60) días. La Ciudad pondrá una notificación final del intento de cortar el servicio en un lugar notorio y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. La notificación final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

7. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

7.1 Límites de la tarifa de reconexión. Para los clientes residenciales que demuestren a la Ciudad un ingreso familiar por debajo del 200% de la línea de pobreza federal, la Ciudad limitará cualquier tarifa de reconexión durante las horas normales de trabajo a cincuenta dólares (\$50) y a ciento cincuenta dólares (\$150) durante las horas fuera del horario laboral. Los límites solo se aplicarán si las tarifas de reconexión de la Ciudad realmente exceden estos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por los cambios en el Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos (CPI-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales a partir del 1 de enero de 2021.

7.2 Calificaciones. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200% de la línea de pobreza federal si: (a) cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario, el Programa de Pago Suplementario Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es menor al 200% del nivel de pobreza federal.

8. Procedimientos para que los residentes o inquilinos se conviertan en clientes de la Ciudad.

8.1 Acuerdo con los términos y condiciones del servicio de la Ciudad. La Ciudad pondrá el servicio a disposición de los residentes actuales si cada residente acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las leyes y regulaciones de la Ciudad. No obstante, si uno o más de los residentes están dispuestos y pueden asumir responsabilidad por los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción de la Ciudad o si hay un medio físico, legalmente disponible a la Ciudad, para interrumpir el servicio selectivamente a esos residentes que no han cumplido con los requisitos de las leyes y regulaciones de la Ciudad, la Ciudad habilitará el servicio para los residentes que han cumplido esos requisitos.

8.2 Verificación de alquiler. En el caso de una vivienda unifamiliar, para que se rechace el monto adeudado en la cuenta en mora, el residente que se convierte en cliente debe verificar que el cliente registrado de la cuenta en mora es o era el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento o de alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el residente está alquilando la propiedad o información revelada de conformidad con la sección 1962 del Código Civil, según el criterio de la Ciudad.

8.3 Métodos para establecer créditos. Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer un crédito con la Ciudad, la residencia y la prueba del pago del alquiler sin demora por ese período de tiempo son equivalentes satisfactorios.

8.4 **Deducciones del pago del alquiler.** Conforme a la sección 60371(d) del Código de Gobierno, cualquier residente que se convierte en cliente de la Ciudad conforme a esta sección 8 y cuyos pagos periódicos, como pagos de alquiler, incluyen cargos por el servicio de agua residencial, donde esos cargos no se indican por separado, puede deducir del pago periódico cada período de pago todos los cargos razonables pagados a la Ciudad por esos servicios durante el período de pago anterior.

9. **Servicio de notificaciones a terceros para ancianos y adultos dependientes.** La Ciudad pondrá a disposición de los clientes residenciales que tengan 65 años o más, o que sean adultos dependientes (como se define en la sección 15610(b)(1) del Código de Bienestar e Instituciones), un servicio de notificación a terceros por el cual la Ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente para recibir la notificación cuando la cuenta del cliente esté vencida y sujeta a la interrupción. La notificación incluirá información sobre lo que se requiere para prevenir la interrupción del servicio. La Ciudad le enviará por correo la notificación al tercero designado al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio. Para participar, el cliente debe presentar una solicitud de notificación a un tercero en un formulario provisto por la Ciudad y debe incluir el consentimiento por escrito del tercero designado. El servicio de notificación no obliga al tercero a pagar ningún cargo vencido, ni debe prevenir o retrasar la interrupción del servicio.

10. **Idioma para ciertas notificaciones escritas.** Todas las notificaciones escritas de acuerdo con la sección 4 y la sección 6.6 de esta Política serán proporcionadas en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más de las personas dentro del área de servicio de la Ciudad.

11. **Otros recursos.** Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede utilizar cualquier otro recurso disponible por la ley o la justicia para la falta de pago de los cargos del servicio de agua, entre ellos: obtener los montos adeudados al embargar los bienes inmuebles, presentar un reclamo o iniciar una demanda o remitir la deuda para su cobro. En caso de que se decida una demanda a favor de la Ciudad, la Ciudad tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados e interés acumulado.

12. **Interrupción del servicio de agua por otras violaciones del cliente.** La Ciudad se reserva el derecho de cortar el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, leyes o regulaciones de la Ciudad que no sean la falta de pago.

13. **Decisiones por el personal de la Ciudad.** Cualquier decisión tomada por el director de Finanzas de la Ciudad de acuerdo con esta Política la puede tomar su designado.