

POLÍTICA DE LA AUTORIDAD DE SERVICIOS DE AGUA DE SANTA FE SPRINGS SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO

Esta Política de Interrupción del Servicio Residencial de Agua por Falta de Pago es adoptada por la Autoridad de Servicios de Agua de Santa Fe Springs (Autoridad) para cumplir con las disposiciones de la Ley de Protección contra la Interrupción del Agua (SB 998). En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra política o regla de la Autoridad, esta Política regirá.

I. Aplicación de la política: Número de teléfono de contacto

Esta política se aplicará únicamente al servicio residencial de agua por falta de pago, y las políticas y procedimientos existentes de la Autoridad seguirán aplicándose a las cuentas de servicio de agua industrial y comercial. Se puede contactar a la Autoridad en el (562) 409-7520 para preguntas o asistencia con respecto a las facturas de agua y las opciones disponibles para evitar la interrupción del servicio por falta de pago.

II. Pago moroso, Aviso e Interrupción del Servicio Residencial de Agua

A. Representación y Pago de Facturas. Las facturas por el servicio de agua se darán a cada cliente cada dos meses a menos que se disponga lo contrario en los horarios de tarifas de la Autoridad. Las facturas por servicio se considerarán morosas si no se pagan en su totalidad dentro de los treinta (30) días siguientes y están sujetas a la interrupción del servicio si no se pagan en su totalidad dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha de morosidad. El pago podrá efectuarse en la oficina de la Autoridad o a cualquier representante de la Autoridad autorizado a realizar cobros. Sin embargo, es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos se reciben en la oficina de la Autoridad de manera oportuna. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

1. Los medidores se leerán a intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas y según sea necesario para la preparación de facturas de apertura, facturas de cierre y facturas especiales.

2. Las facturas para el servicio medido mostrarán la lectura del medidor para el período de lectura del medidor actual y anterior, el número de unidades, la fecha y los días de servicio para la lectura actual del medidor.

3. Las facturas de la Autoridad se pagarán en moneda legal de los Estados Unidos de América. No obstante, lo anterior, la Autoridad tendrá el derecho de rechazar cualquier pago de dichas facturas en moneda.

B. Facturas morosas. Las siguientes reglas se aplican a los clientes cuyas facturas permanecen sin pagar durante más de treinta (30) días:

1. Aviso de morosidad. Si el pago de una factura presentada no se realiza en o antes del día treinta (30) siguiente a la fecha de la factura, un aviso de pago atrasado (el "Aviso de morosidad") se enviará por correo al cliente del servicio de agua a más tardar siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio. A los efectos de esta Política, el término "días hábiles" se

referirá a los días en que la oficina de la Autoridad esté abierta. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, el Aviso de morosidad también debe enviarse a la dirección de la propiedad servida, dirigida al "Ocupante". El Aviso de morosidad debe contener lo siguiente:

- a. Nombre y dirección del cliente;
- b. Cantidad de la morosidad;
- c. Fecha en la que se debe realizar el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio;
- d. Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar la cantidad adeudada;
- e. Descripción del procedimiento de petición de revisión y apelación de la factura que da lugar a la morosidad; y
- f. Descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, amortizado, reducido o alternativo.

2. Incapaz de hacer contacto con el cliente. Si la Autoridad no puede ponerse en contacto con el cliente mediante una notificación por escrito (por ejemplo, un aviso por correo es devuelto como no entregado), la Autoridad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para colocar en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio por falta de pago y una copia de esta Política.

3. Cargo por retraso. Un cargo por retraso, según se especifica en las tarifas y cargos de la Autoridad, se impondrá y se agregará al saldo pendiente en la cuenta del cliente si la cantidad adeudada en esa cuenta no se paga antes de que se genere el Aviso de morosidad.

4. Fecha límite de interrupción. El pago de los cargos por servicio de agua debe recibirse en las oficinas de la Autoridad a más tardar a las 5:30 p.m. en la fecha especificada en el Aviso de morosidad. Los matasellos no son aceptables.

5. Notificación de cheque devuelto. Al recibir un cheque devuelto presentado como pago para el servicio de agua u otros cargos, la Autoridad considerará que la cuenta no se pagó. La Autoridad intentará notificar al cliente por teléfono o correo. El servicio de agua será desconectado si no se paga el importe del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto. Para redimir un cheque devuelto y pagar un cargo por cheque devuelto, todos los importes adeudados deben pagarse en efectivo o con cheque bancario certificado.

6. Cheques devueltos. Cuando la Autoridad recibe un cheque devuelto presentado como pago para el servicio de agua u otros cargos, la Autoridad puede exigir al cliente que intentó hacer el pago con el cheque devuelto que realice los pagos futuros en efectivo, cheque bancario certificado o alguna otra forma de pago especificada.

C. Propietario-Inquilinos. Los siguientes procedimientos se aplican a las viviendas unifamiliares independientes, estructuras residenciales de varias unidades y parques de casas móviles con medidores individuales donde el propietario o administrador de la propiedad es el cliente registrado y es responsable del pago de la factura de agua.

1. Aviso requerido.

a. Al menos diez (10) días naturales antes si la propiedad es una estructura residencial con múltiples unidades o un parque de casas móviles, o siete (7) días naturales antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar independiente, a la posible interrupción del servicio de agua, la Autoridad debe hacer un esfuerzo de buena fe para informar a los

inquilinos/ocupantes de la propiedad mediante un aviso por escrito de que el servicio de agua será interrumpido.

b. El aviso por escrito también debe informar a los inquilinos/ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes a los que se facturará el servicio, sin tener que pagar ninguno de los montos morosos.

2. Los inquilinos/ocupantes que se convierten en clientes.

a. La Autoridad no está obligada a poner el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes a menos que cada inquilino/ocupante acepte los términos y condiciones de servicio y cumpla con los requisitos y reglas de la Autoridad.

b. Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos/ocupantes asumen la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción de la Autoridad, o (ii) hay un medio físico para interrumpir selectivamente el servicio a los inquilinos/ocupantes que no han cumplido con los requisitos de la Autoridad, entonces la Autoridad puede hacer que el servicio esté disponible solo para aquellos inquilinos/ocupantes que hayan cumplido con los requisitos.

c. Si el servicio previo durante un período de tiempo determinado es una condición para establecer crédito con la Autoridad, entonces la residencia en la propiedad y la prueba del pago puntual de la renta por ese período de tiempo, a satisfacción de la Autoridad, es un equivalente satisfactorio.

d. Si un inquilino/ocupante se convierte en un cliente de la Autoridad y los pagos de la renta del inquilino/ocupante incluyen cargos por servicio de agua residencial cuando esos cargos no se indiquen por separado, el inquilino/ocupante puede deducir de los futuros pagos de la renta todos los cargos razonables pagados a la Autoridad durante el anterior período de pago.

III. Acuerdos de pago alternativos

A. Calificación. Un cliente moroso en una factura de agua deberá calificar para un acuerdo de pago alternativo si se cumplen todas las siguientes condiciones:

1. Condiciones de salud. El cliente o inquilino del cliente presenta la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua (i) sería potencialmente mortal, o (ii) representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad;

2. Incapacidad financiera. El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar por el servicio de agua dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua. El cliente se considera "financieramente incapaz de pagar" si cualquier miembro del hogar del cliente es: (i) un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa de Pago Suplementario del Estado o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California; o (ii) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza; y

3. Acuerdos de pago alternativos. El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, como se establece en esta Política.

B. Proceso de determinación de condiciones que prohíban la interrupción del servicio. Con el fin de dar a la Autoridad tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se alienta al cliente a proporcionar a la Autoridad la documentación necesaria demostrando que él o ella califica para una opción de pago alternativa con la mayor antelación posible

a cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio. La Autoridad puede solicitar información adicional para determinar si el cliente califica para una opción de pago alternativa.

C. Opciones de arreglo de pago alternativas. Para cualquier cliente que demuestre que califica para un acuerdo de pago alternativo, la Autoridad ofrecerá al cliente uno de los siguientes arreglos de pago alternativos, que será seleccionado por la Autoridad a su discreción, teniendo en cuenta la situación financiera del cliente y las necesidades de pago de la Autoridad:

1. Amortización. Se puede ofrecer un plan de amortización con los siguientes términos:

a. Plazo. El cliente deberá pagar el saldo impagado y cualquier tarifa administrativa aplicable durante un período que no exceda doce (12) meses, según lo determine el Director Ejecutivo de la Autoridad o su designado; siempre y cuando, sin embargo, el Director Ejecutivo de la Autoridad o su designado, a su razonable discreción, puedan aplicar un plazo de amortización de más de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al cliente. El saldo impago, junto con la tasa administrativa aplicable y cualquier interés a aplicar, se dividirá por el número de períodos de facturación en el período de amortización y ese importe se añadirá a las facturas mensuales en curso del cliente por el servicio de agua.

b. Tarifa administrativa. Para cualquier plan de amortización aprobado, se cobrará al cliente una tarifa administrativa, en la cantidad establecida por la Autoridad de vez en cuando, representando el costo para la Autoridad de iniciar y administrar el plan.

c. Cumplimiento del plan. El cliente debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse actualizado a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar más amortización de ningún cargo posterior no pagado mientras paga cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. Cuando el cliente no cumpla con los términos del plan de amortización durante sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Autoridad puede interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la Autoridad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

2. Programa de pago alternativo. Se puede ofrecer un programa de pago alternativo con los siguientes términos:

a. Período de pago. El cliente pagará el saldo impago y cualquier tarifa administrativa aplicable durante un período que no exceda doce (12) meses, según lo determine el Director Ejecutivo de la Autoridad o su designado; siempre que, sin embargo, el Director Ejecutivo de la Autoridad o su designado, a su razonable discreción, pueda extender el período de pago por más de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al cliente.

b. Tarifa administrativa. Para cualquier programa de pago alternativo aprobado, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, en la cantidad establecida por la Autoridad de vez en cuando, representando el costo para la Autoridad de iniciar y administrar el programa.

c. Programa. Después de consultar con el cliente y considerando las limitaciones financieras del cliente, el Director Ejecutivo de la Autoridad o su designado desarrollará un programa de pago alternativo que se acordará con el cliente. Ese programa alternativo

puede establecer pagos periódicos a que no coincidan con la fecha de pago establecida por la Autoridad, podrá establecer que los pagos se efectúen con mayor frecuencia que mensualmente, o podrá establecer que los pagos se realicen con menos frecuencia que mensualmente, siempre que, en todos los casos, el saldo impago y la tasa administrativa se paguen en su totalidad dentro del período de amortización establecido. El programa acordado se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente.

d. Cumplimiento del plan. El cliente debe cumplir con el programa de pago acordado y mantenerse actualizado a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar un programa de pago más largo para los cargos pendientes de pago posteriores mientras paga cargos morosos de conformidad con un programa previamente acordado. Cuando el cliente no cumpla con los términos del programa acordado durante sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Autoridad podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la Autoridad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

3. Reducción del saldo impago. Se podrá ofrecer una reducción del saldo impago del cliente, que no exceda del treinta por ciento (30%) de ese saldo sin la aprobación y la acción del Director Ejecutivo de la Autoridad o su designado; siempre que dicha reducción se financie con una fuente que no resulte en la imposición de cargos adicionales a otros clientes de la Autoridad. La proporción de cualquier reducción se determinará por la necesidad financiera del cliente, la condición financiera de la Autoridad, y las necesidades y la disponibilidad de fondos para compensar la reducción del saldo no pagado del cliente.

a. Período de pago. El cliente pagará el saldo reducido en la fecha de vencimiento determinada por el Director Ejecutivo de la Autoridad o su designado, y la fecha (la "Fecha de pago reducido") será al menos quince (15) días naturales después de la fecha de vigencia de la reducción del saldo pendiente de pago.

b. Cumplimiento de la fecha de pago reducida. El cliente debe pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de pago reducida y debe permanecer al día en el pago en su totalidad de los cargos que se acumulen en cada período de facturación posterior. Si el cliente no paga el monto de pago reducido dentro de los sesenta (60) días naturales después de la Fecha de pago reducido, o no paga los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Autoridad puede interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la Autoridad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de interrumpir el servicio. Además, si no se paga por completo el saldo reducido en o antes de la Fecha de pago reducido, se facturará al cliente el saldo no reducido completo, menos los pagos realizados.

4. Aplazamiento temporal del pago. Se puede ofrecer un aplazamiento temporal por un período de hasta seis (6) meses después de la fecha de vencimiento del pago. La Autoridad determinará, a su discreción, por cuánto tiempo se proporcionará al cliente un aplazamiento.

a. Período de pago. El cliente deberá pagar el saldo pendiente de pago en la fecha de aplazamiento (la "Fecha de pago diferido") determinada por el Director Ejecutivo de la Autoridad o su designado. La fecha de pago del aplazamiento será dentro de los doce (12) meses a partir de la fecha en que el saldo no pagado se convirtió en moroso; siempre que el Director Ejecutivo de la Autoridad o su designado, a su razonable discreción, podrá establecer una Fecha de Pago Diferido más allá de ese período de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas para el cliente.

b. Cumplimiento con fecha de pago reducida. El cliente debe pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Diferido y debe permanecer al día en el pago total de los cargos que se acumulen en cada período de facturación posterior. Si el cliente no paga el monto del pago adeudado dentro de los sesenta (60) días naturales después de la Fecha de Pago Diferido, o no paga los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Autoridad podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la Autoridad publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

IV. Reglas especiales para clientes con ingresos familiares debajo del 200% del nivel federal de pobreza

Se considera que los clientes tienen un ingreso familiar inferior al 200% del nivel de pobreza federal si: (1) cualquier miembro del hogar del cliente es un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa de Pago Suplementario del Estado o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o (2) el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200% del nivel de pobreza federal. Si un cliente demuestra cualquiera de esas circunstancias, se aplicará lo siguiente:

A. Tarifas de reconexión. La Autoridad establecerá las tarifas para la reconexión durante los horarios normales y la reconexión fuera de horarios normales que no excedan los límites establecidos en SB 998 (sección 116914(a)(1) del Código de Salud y Seguridad) o el costo real, lo que sea menos.

B. Exención de intereses. La Autoridad renunciará a cualquier cargo por intereses en las facturas morosas una vez cada 12 meses.

V. Apelaciones

El procedimiento que se utilizará para apelar el monto establecido en cualquier factura por el servicio residencial de agua es el siguiente:

A. Apelación inicial. Dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la factura por servicio de agua, el cliente tiene derecho a iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo prestado por la Autoridad. Dicha solicitud debe hacerse por escrito y entregarse a la oficina de la Autoridad. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Autoridad no podrá interrumpir el servicio de agua al cliente.

B. Apelación del aviso de morosidad. Cualquier cliente que reciba un Aviso de morosidad puede solicitar una apelación o revisión de la factura al que se refiere el Aviso de morosidad, siempre que no se apliquen tales derechos de apelación o revisión a cualquier factura para la cual una apelación o solicitud de revisión bajo la Subsección A, se ha hecho. Cualquier apelación o solicitud de dicha revisión debe ser por escrito y debe incluir documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación o revisión debe ser entregada en la oficina de la Autoridad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del Aviso de morosidad. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Autoridad no podrá interrumpir el servicio de agua al cliente.

Audiencia de apelación. Después de recibir una solicitud de apelación o revisión bajo las subsecciones A o B anteriores, se establecerá una fecha de audiencia ante el Director Ejecutivo osu designado (el "oficial de audiencia"). Tras la evaluación de las pruebas proporcionadas por el cliente y la información registrada ante la Autoridad sobre los cargos de agua

en cuestión, el oficial de audiencia tomará una decisión y proporcionará al cliente apelante un breve resumen escrito de la decisión. La decisión del oficial de audiencia es definitiva y vinculante.

VI. Restauración del servicio

Con el fin de reanudar o continuar el servicio que ha sido suspendido por la Autoridad debido a la falta de pago, el cliente debe pagar un depósito de seguridad y una tarifa de reconexión establecida por la Autoridad. La Autoridad se esforzará por hacer dicha reconexión tan pronto como sea posible como conveniencia para el cliente. La Autoridad realizará la reconexión a más tardar al final del siguiente día laborable ordinario después de la solicitud del cliente y la recepción del pago de cualquier tarifa de reconexión aplicable. El Cliente puede estar sujeto a multas, tarifas o cargos si el servicio de agua es activado por cualquier persona que no sea la Autoridad. El Cliente es responsable de cualquier daño resultante de la restauración no autorizada del servicio.