

POLÍTICA SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

Aprobado por Resolución 9609-20

del Ayuntamiento

de la Ciudad de Garden Grove

el 11 de Febrero del 2020

1. Aplicabilidad de la Política. Esta Política sobre la Suspensión del Servicio de Agua Residencial (a la que se referirá a lo largo del documento como la "Política") es aplicable a todas las cuentas de la Ciudad para obtener el servicio de agua residencial, mas no se aplicará a ninguna cuenta para recibir servicios que no sean residenciales. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, regulación o política de la Ciudad, esta Política permanecerá vigente.

2 Información de Contacto: En caso de tener dudas o querer solicitar asistencia con respecto a su factura de servicio del agua, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente de la Ciudad al (714) 741-5078. Los clientes también pueden visitar la oficina de Servicio al Cliente de la Ciudad en persona de Lunes a Jueves, desde las 7:30 a.m. a 5:30 p.m., y los días Viernes alternos, de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. (excepto los días festivos de la Ciudad).

3 Métodos de Facturación. Los gastos por el servicio del agua son pagaderos a la Ciudad una vez cada dos (2) meses, o en cualquier otra regularidad según lo determinado por el Ayuntamiento cada cierto tiempo. Todas las facturas para el servicio de agua son debidas y pagaderas a los treinta y cinco (35) días después de ser enviadas por correo postal o electrónico por la Ciudad. Cualquier factura que no se pague dentro de este período se considera como atrasada.

4 Suspensión del Servicio de Agua en caso de Incumplimiento del Pago. Si una factura está atrasada durante por lo menos sesenta (60) días, la Ciudad puede suspender el servicio de agua a la dirección correspondiente al servicio.

4.1 Notificación por Escrito al Cliente. La Ciudad le proporcionará una notificación por escrito al cliente registrado con una antelación de por lo menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio de agua. En caso de que la dirección del cliente no sea la dirección de la propiedad que recibe el servicio, la Ciudad también enviará por correo la notificación a la dirección de la propiedad que los recibe, la cual está dirigida al "Propietario". La notificación incluirá la siguiente información:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto de la factura con el atraso;
- (c) la fecha para la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la suspensión del servicio de agua;
- (d) una descripción del procedimiento para solicitar una extensión de tiempo para pagar las facturas atrasadas;

- (e) una descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y presentar una apelación;
- (f) una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluyendo una amortización de los cobros de las facturas atrasadas;
- (g) el procedimiento para que el cliente obtenga información de ayuda financiera, si es necesario; y
- (h) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago u obtener información adicional por parte de la Ciudad.

4.2 Notificación por Escrito para los Propietarios o Inquilinos.

(a) La Ciudad hará todos los esfuerzos de buena fe para también enviar una notificación por correo a los ocupantes que viven en la dirección del servicio de agua al menos diez (10) días antes de la suspensión del mismo bajo los siguientes casos: cuando la Ciudad proporcione un servicio de agua con medidor individual a una propiedad tipo vivienda unifamiliar, a una estructura residencial de unidades múltiples, a un complejo de casas móviles o a un campo de trabajo agrícola, y que el propietario, administrador u operador sea el cliente registrado. La notificación estará dirigida al "Propietario", e informará a los ocupantes que tienen el derecho de convertirse en clientes de la Ciudad, a quienes se les facturará el servicio de agua, sin necesidad de pagar la cantidad adeudada en la factura de la cuenta atrasada. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad se proveen en la Sección 8 más abajo.

(b) En el caso de una propiedad tipo vivienda unifamiliar independiente:

(i) La Ciudad se esforzará por proporcionar una notificación por correo acerca de la suspensión del servicio de agua al menos diez (10) días antes de la fecha prevista para la misma; y

(ii) Con la finalidad de que se exonere la cantidad adeudada en la factura atrasada, el ocupante de una vivienda unifamiliar que se convierta en cliente, debe verificar ante la Ciudad que el cliente de la factura atrasada es o fue el propietario, administrador o agente de la propiedad o vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de alquiler o de arrendamiento, recibos de alquiler u otra documentación que indique que el ocupante está alquilando la propiedad,

(c) Si la Ciudad proporciona el servicio de agua a través de un

medidor maestro en una estructura residencial de unidades múltiples, un complejo de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el dueño, gerente u operador es el cliente registrado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes, mediante una notificación escrita colocada en la puerta de cada unidad residencial por lo menos diez (10) días antes de la suspensión, sobre la existencia de una factura con atraso, y que el servicio de agua se suspenderá en la fecha especificada en la notificación. Si no es razonable o conveniente poner la notificación en la puerta de la unidad, la Ciudad pondrá dos (2) copias de la notificación en cada área común accesible, y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. La notificación informará a los ocupantes que tienen el derecho de convertirse en clientes de la Ciudad sin necesidad de pagar la cantidad adeudada que aparece en la factura atrasada. La notificación también indicará lo que los ocupantes están obligados a hacer para evitar la suspensión o restablecer el servicio de agua, el costo mensual estimado del servicio de agua, y también contendrá el título, la dirección y el número de teléfono de un representante de la Ciudad que pueda ayudar a los ocupantes a continuar recibiendo el servicio de agua. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad se proveen en la Sección 8 más abajo.

4.3 Notificación Telefónica y En Persona. La Ciudad también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente registrado o a la persona adulta que viva en la propiedad del cliente en persona o por teléfono por lo menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio de agua. La Ciudad se ofrece a proporcionar por escrito una copia de esta Política, y a discutir las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago, incluyendo, pero no limitado a, programas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo no pagado, y la petición del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y presentar una apelación.

4.4 Publicación de la Notificación en la Dirección del Servicio de Agua. Si la Ciudad no puede hacer el contacto con el cliente o con una persona adulta que viva en la dirección del servicio de agua por teléfono, y la notificación por escrito se devuelve a través del correo como no entregable, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros acuerdos para la colocación en un lugar visible de una notificación de la suspensión inminente del servicio de agua por falta de pago, y de una copia de esta Política. La notificación y la copia de esta política se dejarán en la residencia por al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio de agua. La notificación incluirá la información especificada en la Sección 4.1.

4.5 Circunstancias Bajo las Cuales No se Suspenderá el Servicio de Agua. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Cuando la Ciudad investigue una apelación o una queja de un cliente bajo la Sección 5.1, que aparece más abajo;
- (b) Durante la espera de una apelación al Ayuntamiento bajo la Sección 5.3 que aparece más abajo; o
- (c) Durante el período de tiempo en donde el pago de un cliente está sujeto a una extensión, amortización, un programa de pago alternativo o una reducción aprobada por la Ciudad, según la Sección 6 que aparece más abajo, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

4.6 Condiciones Médicas y Financieras Especiales en las que no se suspenderá el servicio de agua.

- (a) La Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago siempre y cuando se cumplan todas las condiciones siguientes:
 - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de cuidado primario con licencia de que la suspensión del servicio de agua representará una amenaza a la vida, o una amenaza seria a la salud y seguridad de un ocupante del lugar en el que se proporciona el servicio de agua; y
 - (ii) El cliente demuestra que no tiene la capacidad financiera para pagar el servicio de agua dentro del período de facturación normal de la Ciudad. Se considera que el cliente no tiene la capacidad financiera para pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, Asistencia General, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo penalización de falso testimonio 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 amortización, programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido para los pagos de todas las facturas atrasadas.
- (b) En el caso de que los clientes cumplan con todas las condiciones mencionadas anteriormente, la Ciudad le ofrecerá a los mismos

una de las siguientes opciones, para que la Ciudad la seleccione a su discreción: (1) una extensión del período del pago; (2) la amortización del saldo no pagado; (3) un programa de pago alternativo; o (4) un pago reducido. El Director de Finanzas de la Ciudad o su designado seleccionará el acuerdo de pago más apropiado, tomando en consideración la información y la documentación proporcionada por el cliente, así como las necesidades de pago de la Ciudad.

- (c) El cliente es responsable de demostrar que se hayan cumplido las condiciones de la subsección (a). Después de recibir la documentación del cliente, la Ciudad revisará la información en un plazo de siete (7) días y: (1) notificará al cliente del acuerdo 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).
- (d) La Ciudad puede suspender el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo bajo esta sección no hace nada de lo siguiente dentro de sesenta (60) días o más: (a) para pagar sus facturas atrasadas para la fecha de pago extendida; (b) para pagar cualquier cantidad amortizada pendiente bajo el programa de amortización; (c) para pagar cualquier cantidad pendiente bajo un programa de pago alternativo; (d) para pagar la cantidad de pago reducida por su fecha de vencimiento; o (e) para pagar sus facturas actuales para el servicio de agua. La ciudad fijará una notificación final del intento de suspender el servicio en una ubicación visible y notoria en la dirección del servicio de agua por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio de agua. La notificación final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

4.7 Momento de la Suspensión del Servicio de Agua. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua debido a la falta de pago los sábados, domingos, días festivos legales, o en cualquier momento durante el cual el departamento de Finanzas de la Ciudad no esté abierto al público.

4.8 Restauración del Servicio de Agua. Aquellos clientes cuyo servicio de agua haya sido suspendido pueden comunicarse con la Ciudad por teléfono o en persona con el propósito de restaurar el servicio de agua. La restauración estará sujeta al pago de: (a) cualquier cantidad atrasada, incluyendo los intereses o las penas aplicables; (b) cualquier tarifa para la reconexión, conforme a las limitaciones en la Sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de seguridad, en caso de que sea requerido por la Ciudad.

5. Procedimientos para Disputar o Apelar una Factura Atrasada.

5.1 Periodo de Tiempo Necesario para Presentar una Queja o para Solicitar una Investigación. Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación con respecto al monto de una factura en un período de cinco (5) días a partir de la recepción de una factura en proceso de apelación. A los efectos de esta sección 5.1 únicamente, se considerará que el cliente ha recibido una factura cinco (5) días después de su envío por correo postal e inmediatamente después de su envío por correo electrónico.

5.2 Revisión por parte de la Ciudad. Las quejas o las solicitudes de investigación que se presenten a la mayor brevedad posible se revisarán por el Director de Finanzas, quien entregará una resolución por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión, una amortización, un programa de pago alternativo o una reducción del pago según la Sección 6. La Ciudad puede, en su discreción, revisar las quejas o solicitudes inoportunas para la investigación; sin embargo, tales quejas o solicitudes no están sujetas a la apelación.

5.3 Apelación ante el Ayuntamiento de la Ciudad. Cualquier cliente cuya queja o petición a tiempo para una investigación según esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa, podrá apelar la resolución al Ayuntamiento presentando una notificación de apelación por escrito con el Secretario de la Ciudad en un período de diez (10) días hábiles a partir del momento en que la Ciudad envía su resolución. Después de recibir la notificación de la apelación, el Secretario del Administrador de la Ciudad establecerá una audiencia y enviará por correo al cliente una notificación escrita de la hora y el lugar de la misma por lo menos diez (10) días antes de que ésta se lleve a cabo. La decisión del Ayuntamiento será definitiva.

6. Prórrogas y Otros Acuerdos de Pago Alternativos.

6.1 Periodo de Tiempo para Solicitar una Prórroga u Otro Acuerdo de Pago Alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, el cliente puede solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo como se describe en esta Sección; Si un cliente somete su solicitud dentro de los trece (13) días después de enviar por correo una notificación por escrito de la suspensión del servicio de agua por la Ciudad, la solicitud se revisará por el Director de Finanzas. Las decisiones del Director de Finanzas con respecto a extensiones y otros acuerdos alternativos de pago son finales y no son susceptibles a la apelación al Ayuntamiento de la Ciudad.

6.2 Extensión del Periodo de Tiempo. En caso de ser aprobado por la Ciudad, se podrá extender temporalmente el pago de un cliente en relación a su deuda pendiente por un período que no exceda los seis (6) meses después de la fecha de vencimiento de la misma. El Director de Finanzas de la Ciudad determinará, según su criterio, cuánto durará la extensión al cliente.

El cliente deberá pagar la deuda completa antes de la fecha fijada por la Ciudad, y deberá permanecer al tanto de todos los cobros del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación subsiguiente. La fecha de pago extendida se establecerá por escrito y se le entregará al cliente.

6.3 Amortizaciones. De ser aprobado por la Ciudad, un cliente puede amortizar el pago de su deuda en un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas de la Ciudad, según su criterio. Si se aprueba la amortización, el saldo de la deuda se dividirá por el número de meses en el período de amortización, y esa cantidad se añadirá 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 deberá mantenerse al día con todos los cobros del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación subsiguiente. El programa de amortización y las cantidades adeudadas se establecerán por escrito y se le proporcionarán al cliente.

6.4 Programa de Pagos Alternativos. De ser aprobado por la Ciudad, un cliente puede pagar su deuda de acuerdo con un programa de pago alternativo, el cual no excederá los doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas de la Ciudad, de acuerdo a su criterio. Si es aprobado, el programa de pago alternativo puede permitir pagos periódicos de la cantidad global que no coincidan con la fecha de pago establecida por la Ciudad, o puede proporcionar pagos realizados en forma más o menos frecuente que la fecha de pago normal de la Ciudad. Durante el período del programa de pago alternativo, el cliente debe permanecer al día en todos los cobros del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación subsiguiente. El programa de pago alternativo y las cantidades que se deban pagar se establecerán por escrito, y se le proporcionarán al cliente.

6.5 Falta en el Cumplimiento. En caso de que a un cliente se le haya concedido un acuerdo de pago en base a lo establecido en esta Sección 6 y no cumpla con esto: (1) pagar sus facturas no liquidadas para la fecha de pago extendida; (2) pagar cualquier cantidad pendiente bajo el programa de amortización; (3) pagar cualquier cantidad pendiente bajo un programa de pago alternativo; o (4) pagar la cantidad de pago reducida antes de su fecha de vencimiento, entonces la Ciudad podrá suspender el servicio de agua. La Ciudad fijará una notificación final del intento de suspender el servicio de agua en una ubicación visible y notoria en la dirección del servicio de agua por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio de agua. La notificación final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

7. Programas Específicos para Clientes con Bajos Ingresos.

7.1 Límites de las Tarifas de la Reconexión y Exoneración de

Intereses. En el caso de los clientes residenciales que demuestren a la Ciudad que el ingreso anual del hogar es menor al 200 % del nivel de pobreza federal, la Ciudad procederá a:

- (a) Limitar cualquier tarifa de reconexión durante las horas normales de operación a cincuenta dólares (\$50), y durante las horas no operacionales a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites sólo se aplicarán si las tarifas de reconexión de la Ciudad realmente exceden estas cantidades. Estos límites están sujetos a un ajuste anual según los cambios en el Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos (CPI-U, por sus siglas en inglés) de la Oficina de Estadísticas Laborales a partir del 1ero de enero del 2021.
- (b) Exonerar los cobros por intereses de las facturas atrasadas una vez cada 12 meses. La Ciudad aplicará la exoneración a cualquier cobro de interés que no se haya pagado al momento de la solicitud del cliente.

7.2 Clasificaciones. La Ciudad determinará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200% del límite 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/Programa de Pago Suplementario del Estado, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo penalización de falso testimonio que el ingreso anual del hogar es menor al 200% del nivel de pobreza federal.

8. Procedimientos para que los Ocupantes o Inquilinos se Conviertan en Clientes de la Ciudad.

8.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará únicamente cuando el propietario, arrendador, administrador u operador de una dirección de servicio de agua aparezca como el cliente registrado, y se le haya emitido una notificación de intención de suspender el servicio de agua debido a la falta de pago.

8.2 Acuerdo con los Términos y Condiciones del Servicio de Agua de la Ciudad. La Ciudad ofrecerá el servicio de agua a los ocupantes actuales, si cada uno está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio de agua y cumple con los requisitos de las normas y regulaciones de la Ciudad. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad para las cargas subsiguientes a la cuenta para la satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible a la Ciudad, de suspender el servicio de agua de forma selectiva a esos ocupantes que no han cumplido los requisitos de las normas y regulaciones de la Ciudad, la Ciudad proporcionará el servicio de agua para los ocupantes que hayan

cumplido esos requisitos.

8.3 Verificación de Arrendamiento. Para ser elegible para convertirse en cliente sin tener que pagar la cantidad que se debe en la factura atrasada, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado en la factura atrasada es o fue el propietario, administrador o agente de la propiedad. 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 la persona que ocupa la propiedad, la está alquilando, o información publicada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Ciudad.

8.4 Métodos para Establecer el Crédito. En caso de que una condición para establecer el crédito con la Ciudad sea haber recibido el servicio de agua por un período de tiempo, se considerará que la residencia y el comprobante de pago sin demora de la renta por ese período de tiempo constituyen un elemento equivalente satisfactorio.

9. Idioma para Ciertas Notificaciones por Escrito. Todas las notificaciones escritas bajo la Sección 4 y la Sección 6.5 de esta Política se proporcionarán en los idiomas inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por diez por ciento (10%) o más de personas dentro del área de servicio de la Ciudad.

10. Otros Recursos. Además de la suspensión del servicio de agua, la Ciudad puede buscar cualquier otro recurso disponible en la ley o que sea equivalente para la falta de pago de los cobros del servicio de agua, incluyendo, pero no limitado a: asegurar las cantidades atrasadas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o acción legal, o referir la cantidad no pagada a las cobranzas. En el acontecimiento una acción legal se decide a favor de la Ciudad, la Ciudad tendrá el derecho al pago de todos los costos y los gastos, inclusive los honorarios de abogados y el interés acumulado.

11. Suspensión del Servicio de Agua debido a Otras Violaciones por parte de los Clientes. La Ciudad reserva el derecho de suspender el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas de la Ciudad, las normas, o las regulaciones aparte de la falta de pago.

12. Tarifas y Cargos Incurridos. Con excepción de que se indique expresamente en esta Política de manera diferente, cualquier cobro y cargos incurridos por un cliente bajo cualquier otra regla, regulación, o política de la Ciudad, incluyendo, pero no limitado a, cobros atrasados, cuyas deudas se pagarán como se establece en la Política.

13. Decisiones del Personal de la Ciudad. Cualquier decisión que se pueda tomar por el Director de Finanzas de la Ciudad bajo esta Política se podrá tomar por su designado.