

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 1

1. **OBJETIVO**

El objetivo de esta política es establecer las pautas para la interrupción del servicio de agua residencial debido a la falta de pago de una cuenta morosa.

2. **POLÍTICA**

2.1 **Aplicabilidad**

Esta política establece la forma de adhesión al proyecto de ley del Senado nro. 998 (SB998), Interrupción del servicio de agua residencial (Discontinuation of residential water service). El SB998 se aprobó el 28 de septiembre de 2018 y su fecha de entrada en vigencia es el 1 de febrero de 2020; en él se detallan los requerimientos para la interrupción del servicio de agua residencial debido a la falta de pago de una cuenta morosa.

3. **REQUERIMIENTOS**

3.1 **Política**

La Ciudad contará con una política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago escrita en inglés, en los idiomas enumerados en la sección 1632 del Código Civil y en cualquier otro idioma que hable, como mínimo, el 10 % de los habitantes del área donde se brinda el servicio. La Política estará disponible en el sitio web de la Ciudad e incluirá todo lo que se detalla a continuación:

3.1.1 Un plan para pagos diferidos o reducidos.

3.1.1.1 El director de Finanzas y Sistemas de Información puede ofrecer una extensión de la fecha de vencimiento para aquellos clientes que se comprometían verbalmente a cumplir con el pago. Dicha extensión no puede sobrepasar la fecha de vencimiento del estado de cuenta actual (consulte la sección 3.26.310 del Código Municipal de Brentwood [BMC]).

3.1.2 Cronogramas de pago alternativos.

3.1.2.1 El director de Finanzas y Sistemas de Información puede ofrecer un cronograma alternativo o un acuerdo de amortización de pago (consultar las secciones 3.26.130 y 3.26.310 del BMC).

3.1.3 Un mecanismo formal por medio del cual un cliente pueda impugnar o apelar una factura.

3.1.3.1 Un cliente puede hacer un reclamo sobre una factura por medio del procedimiento establecido en la sección 3.26.170 del BMC.

3.1.4 Un número telefónico al que un cliente pueda contactarse para hablar sobre las opciones disponibles para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 2

3.1.4.1 Un número de teléfono del sector de Facturación de Servicios Públicos impreso en el estado de cuenta, los avisos de cortesía y de desconexión, los mensajes de texto y los letreros para las perillas de las puertas. Si el sector de Facturación de Servicios Públicos se contacta con el cliente por medio de un mensaje telefónico, le brindará el número de contacto de dicho sector.

3.2 Plazo y aviso de interrupción

3.2.1 La Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el cliente no presente un atraso mínimo de 60 días en el pago de una factura, a partir de su fecha de vencimiento.

3.2.2 Con una anticipación mínima de 7 días hábiles de la fecha de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, la Ciudad se pondrá en contacto con el cliente que figura en la cuenta, por teléfono o por medio de un aviso escrito.

3.2.2.1 Si el contacto con el cliente mencionado en la cuenta es telefónico, la Ciudad se ofrecerá a brindarle la Política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. Además, la Ciudad se ofrecerá a hablar con el cliente acerca de las opciones que le permitirían evitar la interrupción del servicio, tal como se describe en la sección 3.1 de esta política.

3.2.2.2 Si el contacto con el cliente mencionado en la cuenta se realiza por medio de un aviso escrito, dicho aviso de morosidad en el pago y de interrupción inminente del servicio se enviará por correo postal al cliente de la residencia en la que se proporciona el servicio. Si la dirección del cliente no es la misma que la de la propiedad donde se brinda el servicio, el aviso se enviará a esta última y su destinatario será el "Ocupante". El aviso incluirá la siguiente información:

- Nombre y domicilio del cliente.
- Importe adeudado.
- Fecha límite para realizar el pago o el acuerdo de pago, con el objetivo de evitar la interrupción del servicio de agua residencial.
- Descripción del proceso de solicitud de una extensión de tiempo para pagar los cargos adeudados.
- Descripción del proceso de solicitud de revisión o apelación de la factura.
- Descripción del proceso mediante el que el cliente puede solicitar un cronograma de pagos diferido, reducido, alternativo o amortizado.

3.2.2.3 Si la Ciudad no puede contactarse por teléfono con el cliente o con un adulto que ocupe la residencia, y el aviso escrito se devuelve porque no pudo entregarse, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe y visitará la vivienda para dejar, en un lugar

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 3

visible, un aviso de interrupción inminente del servicio de agua residencial por falta de pago y una copia de la Política.

3.2.2.4 Si un adulto que ocupa la residencia apela la factura, la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial hasta que la apelación se resuelva (consultar la sección 3.26.170 del BMC).

3.2.3 La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las condiciones que se detallan a continuación:

3.2.3.1 El cliente o su inquilino envía a la Ciudad un certificado emitido por un “proveedor de atención médica”, tal como se define el término en la sección 14088 (1) (A) del Código de Bienestar e Instituciones, en el que diga que la interrupción del servicio de agua residencial pondrá en riesgo la vida o representará una amenaza grave contra la salud y la seguridad del ocupante de la vivienda donde se provee el servicio.

3.2.3.2 El cliente demuestra que no tiene la capacidad financiera para pagar el servicio de agua residencial durante el ciclo habitual de facturación de la ciudad. Para calificar como persona financieramente incapaz de pagar el servicio en el ciclo mencionado, el cliente, o cualquier otro miembro de su hogar, debe ser un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 % del nivel de pobreza estatal.

3.2.3.3 El cliente desea ingresar en un plan de pago diferido o reducido (consulte la sección 3.1.1 de la Política) o en un cronograma de pago alternativo o amortizado (consulte la sección 3.1.2 de la Política).

3.2.3.4 Si se cumple con las secciones 3.2.3.1 a 3.2.3.3 de esta Política, la Ciudad ofrecerá un plan de pago alternativo de acuerdo con las secciones 3.1.1 o 3.1.2 de la Política, o una reducción parcial (exención del cargo por demora) del saldo pendiente financiado, sin cargos a otros usuarios. La Ciudad puede elegir la mejor opción de pago para asignar al cliente y establecer los parámetros de dicha opción.

3.2.4 El servicio de agua residencial no puede interrumpirse antes de que transcurran 5 días hábiles luego de que la Ciudad haya entregado un aviso final donde informe su intención de desconectar el servicio, en un lugar llamativo y visible de la propiedad del cliente, conforme a alguna de las siguientes condiciones:

3.2.4.1 El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago reducido o diferido para cargos adeudados durante 60 días o más.

3.2.4.2 El cliente, mientras se encuentra bajo un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido por cargos

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 4

adeudados, no paga las facturas actuales del servicio de agua residencial durante 60 días o más.

3.3 Restitución del servicio de agua luego de la interrupción

3.3.1 Una vez que se interrumpió el servicio debido a la falta de pago, la Ciudad brindará información acerca de la manera de restituir el servicio. Solo se restituirá el servicio luego de que todos los cargos adeudados y las tarifas de restablecimiento del servicio se hayan abonado. El cliente solo podrá efectuar pagos con dinero en efectivo, cheques de caja o giros postales (consultar la sección 3.26.290 del BMC).

3.3.1.1 Conforme a la sección 116914 (a) (1) del Código de Salud y Seguridad (H&S Code) del estado, la tarifa para restablecer el servicio durante el horario laboral habitual (de 7.30 a. m. a 2.30 p. m.) será el monto inferior entre \$50, que puede ajustarse anualmente en conformidad con la sección 116914 (a) (1) del H&S Code, y el costo actual de reconexión, tal como se establece en el plan de imputación de costos de la Ciudad.

- a. Las tarifas de reconexión están sujetas a ajustes a partir del 1 de enero de 2021. La tasa de ajuste se basa en el Índice de precios al consumidor para la región de San Francisco, Oakland y Hayward, California.

3.3.1.2 Conforme a la sección 116914 (1) del H&S Code, la tarifa para restablecer el servicio fuera el horario laboral de la Ciudad (antes de las 7.30 a. m. y después de las 2.30 p. m.) será el monto inferior entre \$150, que puede ajustarse anualmente en conformidad con la sección 116914 (a) (1) del H&S Code, y el costo actual de reconexión, tal como se establece en el plan de imputación de costos de la Ciudad.

- a. Las tarifas de reconexión están sujetas a ajustes a partir del 1 de enero de 2021. La tasa de ajuste se basa en el Índice de precio al consumidor para la región de San Francisco, Oakland y Hayward, California.

3.4 La relación entre el propietario y el arrendatario en la interrupción del servicio de agua

3.4.1 Si el cliente registrado es el propietario, gerente u operador de una vivienda especificada en la sección 116916 (a) del H&S Code, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes de la residencia, con un mínimo de 10 días de anticipación y por medio de un aviso escrito, que el servicio se interrumpirá debido a la falta de pago. Además, por medio del aviso escrito, se informará a los ocupantes de la residencia que tienen el derecho de convertirse en clientes, a quienes, por lo tanto, se les facturará el servicio, sin que deban pagar ningún importe vencido de la cuenta morosa.

3.4.2 La Ciudad no está obligada a proveer el servicio a los ocupantes residenciales de las viviendas especificadas en la sección 116916 (a) del H&S Code, a menos que cada uno

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 5

de ellos acepte los términos y condiciones del servicio, y cumpla con los requisitos legales, y las regulaciones y tarifas de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes desea y puede asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes de la cuenta de una forma satisfactoria para la Ciudad, o si existe un medio físico disponible legalmente para que la Ciudad interrumpa de forma selectiva el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos de las regulaciones y tarifas, la Ciudad se ocupará de que, quienes hayan cumplido con los requisitos, tengan el servicio a su disposición.

3.4.3 Si la condición para establecer un crédito con la Ciudad es presentar un servicio que se haya pagado durante un período de tiempo, la Ciudad encuentra aceptable la residencia y prueba del pago a término de la renta o de otra obligación crediticia durante ese período, como un equivalente satisfactorio.

3.4.4 La sección 116916 (e) del H&S Code establece que cualquier ocupante residencial que se convierta en cliente de la Ciudad conforme a dicha sección, cuyos pagos periódicos, tal como la renta, incluyen los cargos por el servicio de agua residencial, en los que dichos cargos no se establecen por separado, puede deducir del pago periódico todos los cargos razonables abonados a la Ciudad por dichos servicios durante el período de pago anterior. La Ciudad no se hace responsable por tales deducciones, dado que estas son un asunto entre el ocupante de la residencia y la persona a quien se le efectúan los pagos correspondientes.

3.4.5 Si se trata de la vivienda independiente de una sola familia, para que se exima el importe vencido en la cuenta morosa, la Ciudad puede solicitar que el ocupante que se convierte en cliente confirme si el titular registrado de una cuenta morosa es el propietario, gerente o agente de la vivienda. La confirmación puede incluir, entre otros, el contrato de renta o alquiler, los recibos de alquiler, un documento gubernamental que informa que el ocupante alquila la propiedad o información divulgada conforme a la sección 1962 del Código Civil.

3.5 **Informe anual**

3.5.1 Anualmente, la Ciudad informará en su sitio web y a la Junta Estatal de Control de Recursos de Agua el número de interrupciones del servicio de agua residencial por incapacidad de pago.

3.6 **Divisibilidad**

3.6.1 Los títulos, secciones, subsecciones, párrafos, oraciones, cláusulas y frases de esta política son divisibles. Si un tribunal declara inconstitucional, no válido o inejecutable alguna de estas partes, tal determinación no afectará las provisiones restantes.

3.7 **Acción no autorizada**

3.7.1 Esta política no aplica en los casos en los que la Ciudad interrumpe la conexión de un servicio debido a una acción no autorizada por parte de un cliente (consultar la

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 6

sección 3.26.230 del BMC).