

# Ciudad de Fullerton – Servicio de suministro de agua

## POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL (Ley de Protección contra el Corte de Agua, según Proyecto de ley 998 del Senado)

Adoptada mediante Resolución N.º 2020-06 del Ayuntamiento de la Ciudad de Fullerton el 21 de enero de 2020.

---

En septiembre de 2018, se aprobó el Proyecto de ley 998 del Senado para agregar el Capítulo 6 (que comienza con la Sección 116900) a la Parte 12 de la División 104 del Código de Salud y Seguridad de California (CHSC), que regula aspectos sobre el agua. Este capítulo se conoce como la **Ley de Protección contra el Corte de Agua (Ley)**. Como proveedor de aguas urbanas no regulado por la Comisión de Servicios Públicos, el Servicio de Suministro de Agua Potable de la Ciudad de Fullerton deberá cumplir con este capítulo a partir del 1 de febrero de 2020. La Ley de Protección contra el Corte de Agua solose aplica a cuentas residenciales. Uno de los requisitos de la Ley consiste en que el Servicio de Suministro de Agua Potable de la Ciudad de Fullerton (Servicio Público de la Ciudad) genere una política sobre la Interrupción del Servicio de Agua Residencial (Política) que deberá aplicarse a todas las cuentas de la Ciudad que tengan servicio de agua **residencial**, pero no a cuentas de servicio no residencial. En la medida que esta Política entre en conflicto con alguna otra regla, reglamento o política de la Ciudad, prevalecerá esta Política.

### **I. APLICACIÓN DE LA POLÍTICA**

La Política enumera las acciones administrativas por parte del Servicio Público de la Ciudad para el cobro de las cuentas morosas, entre las que se incluyen las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio. Esta política está disponible en el sitio web de la Ciudad en [www.cityoffullerton.com](http://www.cityoffullerton.com). Los clientes que tengan dudas o necesiten ayuda con respecto a las facturas de servicios públicos, pueden ponerse en contacto con la División de Servicios Públicos de la Ciudad llamando al siguiente número telefónico: (714) 738-6890. También pueden dirigirse personalmente a la División de Servicios Públicos de la Ciudad ubicada en 303 W. Commonwealth Avenue, Fullerton, CA 92832, de lunes a jueves y viernes por medio, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., excepto los feriados de la Ciudad y los días en que la oficina permanece cerrada.

Las facturas de servicios públicos deben pagarse a la Ciudad una vez cada dos meses o según la frecuencia que establezca el Ayuntamiento. Todas las facturas de servicios de agua son exigibles y pagaderas al cierre de actividades de la fecha de vencimiento que se detalla en la factura del servicio público. Toda factura que no haya sido abonada dentro de dicho periodo se considera en mora y comenzará a generar cargos por pago atrasado.

### **II. REQUISITOS DE LA POLÍTICA**

De conformidad con la Sección 116906 del CHSC, el Servicio Público de la Ciudad deberá contar con una política de interrupción del servicio residencial por falta de pago, que deberá constar por escrito y estar disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por al menos el diez por ciento (10%) de las personas que residen en el área donde se presta el servicio. Esta política deberá incluir los siguientes

aspectos:

- un plan para pagos diferidos o reducidos;
- cronogramas de pago alternativo;
- un mecanismo formal para que los clientes puedan impugnar o apelar los cargos de servicio de agua detallados en una factura; y
- un número de teléfono al que los clientes puedan llamar y analizar opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.

Esta política estará disponible en el sitio web de la Ciudad.

### **III. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POR FALTA DE PAGO**

De conformidad con la Sección 116908 del CHSC, el Servicio Público de la Ciudad no deberá interrumpir el servicio residencial por falta de pago de un cliente sino hasta que el pago haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días calendario. El Servicio Público de la Ciudad deberá contactar al cliente, como mínimo, siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua. Se aplicarán las siguientes reglas para el cobro de las cuentas morosas:

#### **A. Notificación de mora**

Si el pago de una factura no se recibe para el cierre de actividades de la fecha de vencimiento de la factura, se aplicará un cargo por pago atrasado. La fecha de vencimiento y el saldo, incluido el cargo por pago atrasado, se detallarán en la factura. Luego de que una factura entra en mora, el Servicio Público de la Ciudad, en virtud de la Sección 116908 del CHSC, deberá enviar al cliente responsable del pago de la factura (según se define en la Regla 1 de las Reglas y Reglamentos de las Tarifas del Servicio de Agua de la Ciudad de Fullerton) una notificación de mora que informe que el servicio de agua se interrumpirá luego de sesenta (60) días calendario. La notificación de mora se enviará por correo a la dirección postal que figura en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará una segunda notificación a la dirección donde se suministra el servicio dirigida al "Ocupante". El cliente tiene la responsabilidad de brindar al Servicio Público de la Ciudad información de contacto actualizada.

#### **B. Acuerdos de pago alternativo**

De conformidad con la Sección 116910 del CHSC, todo cliente, lo que incluye un arrendatario del cliente, que no pueda pagar el servicio de agua dentro del periodo de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por pago atrasado y otras tarifas de cobro que se deriven de la falta de pago de la factura habitual o la interrupción del servicio, si se cumplen **TODAS** las condiciones que se detallan a continuación:

1. El cliente presenta ante el Servicio Público de la Ciudad una certificación de un proveedor matriculado de atención primaria donde se declara que la interrupción del servicio de agua pondría en riesgo la vida de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio residencial o representaría una amenaza grave para su salud y seguridad; y
2. El cliente demuestra que es económicamente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación de la Ciudad. Se considera que el cliente es económicamente incapaz de pagar durante el ciclo normal de facturación si:

- a. cualquier miembro del grupo familiar del cliente es, en la actualidad, beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de seguridad de ingreso suplementario/Pago suplementario estatal o del Programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California; o
  - b. o el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual familiar es inferior al doscientos por ciento (200%) del nivel de pobreza federal; y
3. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, incluyendo una prórroga, una amortización o un cronograma de pago alternativo con respecto a la cantidad total en mora pendiente de pago, incluyendo cargos por pago atrasado y otras tarifas del cobro.

Tras recibir TODA la documentación requerida del cliente, el Servicio Público de la Ciudad revisará la documentación dentro del plazo de siete (7) días hábiles.

En el caso de un cliente que cumpla **TODAS** las condiciones requeridas, el Servicio Público de la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones, que dicho organismo seleccionará a su criterio:

1. una prórroga de la fecha de vencimiento de pago actual;
2. una amortización del saldo impago;
3. un cronograma de pago alternativo; o
4. un diferimiento temporal del pago.

La División de Servicios Públicos de la Ciudad seleccionará la opción de pago más adecuada, considerando la información requerida y la documentación proporcionada por el cliente, así como las necesidades del Servicio Público de la Ciudad. Un acuerdo de pago alternativo requerirá pagos semanales y no deberá exceder un máximo de doce (12) meses a menos que el Tesorero de la Ciudad o la persona que este designe apruebe lo contrario.

Una vez que la Ciudad finalice la revisión de la información requerida y la documentación proporcionada por el cliente, el Servicio Público de la Ciudad realizará alguna de las siguientes acciones:

1. notificará al cliente sobre el acuerdo de pago alternativo que el Servicio Público de la Ciudad haya seleccionado y le solicitará que devuelva el contrato de acuerdo de pago firmado;
2. solicitará información adicional al cliente; o bien
3. notificará al cliente que no cumple con las condiciones enumeradas anteriormente.

El cliente debe cumplir con los términos del Contrato de Acuerdo de Pago aprobado y mantenerse al día con las facturas de servicios futuras a medida que los cargos se vayan acumulando en cada periodo de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar otros acuerdos de pago alternativos para cualquier cargo que posteriormente permanezca impago mientras realiza pagos en virtud de un Contrato de Acuerdo de Pago.

El Servicio Público de la Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua si un cliente a quien se le otorgó un acuerdo alternativo de pago en virtud de esta sección de la Política (III.B.) no realiza alguno de los siguientes pagos durante sesenta (60) días calendario o más:

- a) pago de sus cargos impagos en la fecha de vencimiento final del pago prorrogado;
- b) pago de cualquier monto amortizado que se deba en virtud del cronograma de amortización;

- c) pago de cualquier monto que se deba en virtud de un cronograma de acuerdo de pago alternativo; o bien
- d) pago de sus cargos actuales por el servicio de agua.

El Servicio Público de la Ciudad colocará una notificación final de intención de interrupción de servicio en un lugar notorio y visible del domicilio donde se presta el servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. La notificación final no habilitará al cliente a solicitar ninguna investigación, acuerdo de pago o revisión por parte del Servicio Público de la Ciudad.

### C. Notificación de interrupción del servicio de agua por falta de pago

El Servicio Público de la Ciudad no deberá interrumpir el servicio de agua por falta de pago de un cliente sino hasta que el pago haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días calendario. El Servicio Público de la Ciudad deberá notificar al cliente, como mínimo, siete (7) días hábiles antes de la finalización del servicio por falta de pago

1. La primera notificación escrita de interrupción se enviará por correo a la dirección postal que figura en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará una segunda notificación a la dirección donde se suministra el servicio dirigida al "Ocupante". La primera notificación escrita de interrupción incluirá lo siguiente:
  - a. El nombre y la dirección del cliente;
  - b. El monto pendiente de pago;
  - c. La fecha para la cual se exige el pago o el acuerdo de pago alternativo a fin de evitar la interrupción del servicio;
  - d. Una descripción del proceso para impugnar o apelar los cargos de servicio de agua detallados en una factura; y
  - e. Una descripción del procedimiento para solicitar un acuerdo de pago alternativo, que incluya el número de teléfono al que el cliente pueda llamar y la dirección del sitio web a la que pueda acceder para obtener información adicional por parte del Servicio Público de la Ciudad.
2. Notificación a los arrendatarios/ocupantes residenciales de una residencia con medidor individual (Sección 116916 desde inciso (a) hasta (e) del CHSC)

El Servicio Público de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los arrendatarios/ocupantes (en adelante denominados en conjunto como los "Ocupantes"), mediante notificación por escrito, cuando la cuenta de servicio de agua se torne morosa y sujeta a desconexión con una anticipación de al menos diez (10) días calendario al corte del suministro de agua. La notificación por escrito notificará al Ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente del Servicio Público de la Ciudad sin necesidad de pagar el monto adeudado por la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad económica por el pago de cargos posteriores derivados del servicio de suministro de agua prestados a dicho domicilio. A fin de que el Ocupante pase a ser un cliente del Servicio Público de la Ciudad, deberá corroborar su condición de arrendatario mediante un contrato de alquiler o pruebas de pagos de alquiler, así como pagar el depósito necesario.

3. Notificación a arrendatarios/ocupantes en un complejo multifamiliar con un medidor principal (Sección 116916 incisos (a) (1) y (2) del CHSC)

El Servicio Público de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los Arrendatarios/Ocupantes (en adelante denominados en conjunto como los "Ocupantes"), mediante notificación por escrito a cada vivienda, cuando la cuenta de servicio de agua se encuentre en mora y sujeta a desconexión con una anticipación de al menos siete (7) días calendario al corte del suministro de agua. La notificación escrita notificará al Ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente del Servicio Público de la Ciudad sin necesidad de pagar el monto adeudado por la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad económica por el pago de cargos posteriores derivados del suministro de agua proporcionado al(los) domicilio(s) al(los) cual(es) el medidor principal presta servicio y cumpla con todos los demás requisitos de cuenta nueva. Si uno o más de los Ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad por los cargos posteriores derivados del servicio de suministro de agua a satisfacción del Servicio Público de la Ciudad, o si hay un medio físico legalmente disponible para el Servicio Público de la Ciudad de finalizar el servicio de forma selectiva para los Ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos para el suministro del servicio, el Servicio Público de la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los Ocupantes que hayan satisfecho esos requisitos y pagado el depósito exigido.

De conformidad con la Sección 116908(a)(2) del CHSC, si el Servicio Público de la Ciudad no puede contactar al cliente, o a un adulto que ocupe la vivienda, mediante notificación por escrito (por ejemplo, la notificación escrita de interrupción regresa vía postal debido a que no se pudo entregar) o mediante llamado telefónico, el Servicio Público de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la vivienda y dejar, o bien proceder a colocar en un lugar visible de la propiedad, una notificación de interrupción inminente debido a la falta de pago además de una copia de la presente Política según lo exige la Ley de Protección contra el Corte de Agua.

#### 4. Fecha límite de interrupción

Todos los cargos por pago moroso del servicio de agua y otras tarifas relacionadas, que incluyen los cargos de reconexión, deben ser abonados al Servicio Público de la Ciudad y éste deberá recibirlos para las 5:00 p. m. de la fecha detallada en la notificación de desconexión.

### **IV. RESTABLECIMIENTO/RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL**

De conformidad con la Sección 116912 del CHSC, si el Servicio Público de la Ciudad procede a la interrupción del servicio residencial debido a la falta de pago, dicho organismo deberá proporcionar información al cliente sobre cómo restablecer el servicio.

#### A. Reconexión del servicio durante el horario de atención

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido interrumpido debido a la falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión. El Servicio Público de la Ciudad tratará de reconectar el servicio lo más pronto posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes la finalización del siguiente día hábil habitual luego de haberse realizado el pago de todos los cargos adeudados aplicables correspondientes a la finalización del servicio. La activación del servicio de agua por otra persona que no sea parte del personal del Servicio Público de la Ciudad podrá estar sujeta a multas u otros cargos. Cualquier daño producido por el

restablecimiento no autorizado del servicio es responsabilidad del cliente.

#### **B. Reconexión del servicio luego del horario de atención**

Si se realiza una solicitud de reconexión para el mismo día y esta se recibe 30 minutos antes de la finalización del horario de atención de la División de Servicios Públicos o bien se realiza luego de dicho horario, la reconexión tendrá lugar fuera del horario de atención. El horario de atención de la División de Servicios Públicos puede encontrarse en el dorso de la Factura de servicios públicos y en el sitio web de la Ciudad de Fullerton. El restablecimiento del servicio luego del horario de atención, los viernes en que las oficinas del Ayuntamiento permanecen cerradas, los fines de semana o feriados acarrearán una tarifa por reconexión fuera del horario de trabajo. El cliente deberá contactar a la División de Servicios Públicos de la Ciudad a más tardar a las 10:00 a. m. del día hábil siguiente para abonar todos los cargos adeudados que correspondan. La tarifa por reconexión fuera del horario de trabajo se cobra como adicional a la factura de servicios habitual, los cargos por pago atrasado, cargos de envío y cualquier otro cargo relacionado por cuentas pasadas adeudadas.

El personal de Obras Públicas de la Ciudad que responde a los llamados de servicio no está autorizado para recibir pagos. Si el cliente no realiza el pago antes de las 10:00 a. m. del siguiente día hábil, el suministro de agua se interrumpirá sin más aviso y únicamente se reconectará luego del pago de todos los cargos adeudados correspondientes.

#### **V. VIVIENDAS CON INGRESO FAMILIAR INFERIOR AL 200 POR CIENTO DE LA LÍNEA DE POBREZA FEDERAL**

Las siguientes disposiciones se aplicarán a clientes residenciales que demuestren un ingreso familiar inferior al doscientos por ciento (200%) de la línea de pobreza federal:

- En el Programa de Tarifas de Obras Públicas se establecerán las tarifas de reconexión, que no deberán superar las limitaciones establecidas por el Proyecto de Ley 998 del Senado.
- El Servicio Público de la Ciudad dispensará el pago de intereses o cargos por pago atrasado sobre las facturas en mora una vez cada doce (12) meses.

El Servicio Público de la Ciudad considera que un cliente tiene un ingreso familiar inferior al doscientos por ciento (200%) de la línea de pobreza federal si cualquier miembro del grupo familiar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de seguridad de ingreso suplementario/Pago suplementario estatal o del Programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California, o el cliente declara que el ingreso anual familiar es inferior al doscientos por ciento (200%) del nivel de pobreza federal.

#### **VI. PROCEDIMIENTO PARA IMPUGNAR O APELAR CARGOS POR EL SERVICIO DE AGUA DETALLADOS EN UNA FACTURA**

El procedimiento para impugnar o apelar una factura será el establecido en las Reglas y Reglamentos de las Tarifas del Servicio de Agua.

#### **VII. POLÍTICA EN OTROS IDIOMAS**

De conformidad con la Sección 116906(a) del CHSC, la presente política está disponible en

inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por al menos el diez por ciento (10%) de las personas que residen en el área donde se presta el servicio. Puede encontrar las versiones traducidas de esta política en el sitio web de la Ciudad en [www.cityoffullerton.com](http://www.cityoffullerton.com) o puede solicitarlas llamando a la División de Servicios Públicos de la Ciudad al siguiente número telefónico: 714-738-6890, o bien mediante correo electrónico a la siguiente dirección [UtilityBilling@cityoffullerton.com](mailto:UtilityBilling@cityoffullerton.com).