

## **POLÍTICA MUNICIPAL SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL**

### I. 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.

### II. Política

Esta Política establece la forma de adhesión al proyecto de ley del Senado nro. 998 ("SB 998") por el que se añade el capítulo 6 (que inicia con la sección 116900) a la parte 12 de la división 104 del Código de Salud y Seguridad (la "Ley de Protección contra el Corte de Servicio de Agua"), Interrupción del servicio de agua residencial. El SB 998 se aprobó el 28 de septiembre de 2018 y en él se detallan los requerimientos para la interrupción del servicio de agua residencial debido a la falta de pago de una cuenta morosa. Esta Política estará disponible en el sitio web del Municipio en inglés, en los idiomas indicados en la sección 1632 del Código Civil de California y en otros idiomas hablados por al menos el diez por ciento (10 %) de las personas que residen dentro de su área de servicio.

### III. Efecto supletorio

El Municipio tiene previsto hacer futuras enmiendas a las regulaciones de su Sistema de Agua a fin de que se condigan con los términos y las disposiciones de esta Política y así evitar cualquier incumplimiento de las regulaciones de su Sistema de Agua con los requerimientos establecidos en virtud del SB 998. Hasta que tales enmiendas se realicen y entren en vigor, esta Política prevalecerá y controlará, salvo que realmente esté en conflicto, o sea inconsistente, con cualquiera de las regulaciones del Sistema de Agua del Municipio existentes en la fecha en que se establezca esta Política.

### IV. Aviso de interrupción del servicio

El Municipio no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el cliente no presente un atraso (Para los fines de esta Política, "un atraso" se referirá a la falta de pago del monto total de la factura del servicio de agua para la fecha en que se debe pagar la factura) mínimo de sesenta (60) días en el pago de una factura, a partir de su fecha de vencimiento y hasta que se haya entregado una notificación al menos siete (7) días hábiles antes de la fecha de interrupción de acuerdo con cualquiera de los siguientes párrafos:

A. Notificación verbal. Si el Municipio se pone en contacto con el cliente que figura en la cuenta por teléfono, el Municipio se ofrecerá a brindarle por escrito esta Política y a analizar opciones para que el cliente evite la interrupción de acuerdo con los términos de esta Política, incluyendo el plan de pago alternativo y las disposiciones relativas a la revisión/apelación estipuladas a continuación.

B. Aviso por escrito. Si el Municipio se pone en contacto con el cliente que figura en la cuenta mediante un aviso por escrito, dicho aviso se enviará por correo al cliente que figura en la cuenta a la dirección de la residencia para la cual se proporciona el servicio. Si la dirección del cliente no es la misma que la de la residencia para la que se proporciona el servicio, el aviso también se enviará por correo a la dirección de la propiedad para la cual se proporciona el servicio residencial y su destinatario será el "Ocupante". El aviso incluirá, pero no necesariamente se limitará a, toda la información que se indica a continuación en un formato claro y legible:

- (1) Nombre y domicilio del cliente.
- (2) Importe adeudado.
- (3) Descripción del proceso para solicitar la oportunidad de que se le ofrezca un plan de pago alternativo descrito a continuación.
- (4) Descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y la oportunidad de apelar la revisión que se describe a continuación.
- (5) Cualquier información adicional requerida en virtud de las regulaciones del Sistema de Agua del Municipio para el aviso de interrupción del servicio residencial por falta de pago, salvo que dicha información estuviera en conflicto con cualquiera de las disposiciones de esta Política o las contradijera.

C. Imposibilidad de contacto. Si el Municipio 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, el Municipio hará un esfuerzo de buena fe y visitará la residencia para dejar, o hará otros arreglos para colocar, en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta Política.

#### V. Planes de pago alternativos

Queda a discreción absoluta del Municipio ofrecer cualquiera de los siguientes planes de pago alternativos a todo cliente residencial que no tenga los medios financieros para pagar una factura de agua atrasada en su totalidad. En el caso de los clientes residenciales que cumplan con los requisitos de la sección VI, el Municipio ofrecerá uno de los siguientes planes:

##### A. Amortización

Cualquier cliente residencial que no tenga los medios financieros para pagar una factura de agua atrasada en su totalidad puede solicitar al Municipio por escrito la oportunidad de suscribir un acuerdo de amortización para el saldo impago durante un período razonable que no exceda los 12 meses, y el Municipio puede optar por aprobar dicha solicitud. El acuerdo de amortización se realizará en un formulario del Municipio y establecerá el cronograma de pago completo para el pago de la totalidad del monto adeudado que se debe pagar en su totalidad en un plazo máximo de 12 meses. La solicitud por escrito de un acuerdo de amortización, junto con las razones por las cuales el cliente es financieramente incapaz de pagar la factura de agua en su totalidad (salvo en el caso de clientes que demuestran su elegibilidad en virtud de la sección VI), serán entregadas al Municipio antes de que este determine la disponibilidad de un acuerdo de amortización para el consumidor. No se efectuará ninguna interrupción del servicio para ningún cliente que cumpla con el acuerdo de amortización si el cliente también se mantiene al día con los cargos acumulados en cada período de facturación subsiguiente. El servicio a un cliente residencial no puede interrumpirse antes de que transcurran cinco (5) días hábiles luego de que el Municipio haya entregado un aviso donde informe su intención final de desconectar el servicio, en un lugar llamativo y visible de la propiedad, conforme a alguna de las siguientes circunstancias: 1) El cliente no cumple con un acuerdo de amortización para cargos adeudados durante 60 días o más; o 2) el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

##### B. Cronograma de pago alternativo

Cualquier cliente residencial puede, si el Municipio selecciona específicamente ofrecer esta alternativa a dicho cliente, realizar un cronograma de pago alternativo para el saldo impago que resultará en el pago de la totalidad del monto adeudado durante un período no superior a 12 meses. Después de analizar las limitaciones financieras y, si se selecciona esta opción, el Municipio elaborará un cronograma de pago alternativo que deberá ser acordado con el consumidor. En dicho cronograma alternativo se pueden establecer pagos periódicos de una suma global que no coincidan con la fecha de pago establecida, y se puede prever que el pago se efectúe con una frecuencia menor a un mes, siempre que en todos los casos se pague la totalidad de la suma adeudada durante un período no superior a 12 meses. El cronograma acordado se establecerá por escrito y se entregará al cliente. No se efectuará ninguna interrupción del servicio para ningún cliente que cumpla con el acuerdo de cronograma alternativo si el cliente también se mantiene al día con los cargos acumulados en cada período de facturación subsiguiente. El servicio a un cliente residencial no puede interrumpirse antes de que transcurran cinco (5) días hábiles luego de que el Municipio haya entregado un aviso donde informe su intención final de desconectar el servicio, en un lugar llamativo y visible de la propiedad, conforme a alguna de las siguientes circunstancias: 1) El cliente no cumple con un acuerdo de cronograma alternativo para cargos adeudados durante 60 días o más; o 2) el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

#### C. Reducción del saldo impago

Cualquier cliente residencial puede, si el Municipio selecciona específicamente esta opción para ese cliente, pagar un monto reducido del saldo impago no superior al noventa por ciento (90%) del total del saldo adeudado. El cliente pagará el saldo reducido para la fecha de vencimiento determinada por el Municipio, la cual será por lo menos quince (15) días calendario después de la fecha de vigencia de la reducción del saldo impago. No se efectuará ninguna interrupción del servicio para ningún cliente que efectúe pagos de acuerdo con los montos reducidos de saldo impago para la fecha de vencimiento si el cliente también se mantiene al día con los cargos acumulados en cada período de facturación subsiguiente. El servicio a un cliente residencial no puede interrumpirse antes de que transcurran cinco (5) días hábiles luego de que el Municipio haya entregado un aviso donde informe su intención final de desconectar el servicio, en un lugar llamativo y visible de la propiedad, conforme a alguna de las siguientes circunstancias: 1) El cliente no paga los montos reducidos acordados para los cargos adeudados durante 60 días o más; o 2) el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

#### D. Aplazamiento temporal del pago

Todo cliente residencial puede, si el Municipio selecciona específicamente esta opción para ese cliente, solicitar que el pago del saldo impago se difiera temporalmente por un período de hasta seis (6) meses después del vencimiento del pago. En caso de que se ofrezca esta alternativa al cliente, el Municipio determinará, a su entera discreción, el tiempo de aplazamiento que se proporcionará al cliente. No se efectuará ninguna interrupción del servicio para ningún cliente que efectúe pagos de manera oportuna cuando el saldo impago se haya aplazado temporalmente si el cliente también se mantiene al día con los cargos acumulados en cada período de facturación subsiguiente. El servicio a un cliente residencial no puede interrumpirse antes de que transcurran cinco (5) días hábiles luego de que el Municipio haya entregado un aviso donde informe su intención final de desconectar el servicio, en un lugar llamativo y visible de la propiedad, conforme a alguna de las siguientes circunstancias: 1) El cliente no paga los montos acordados para los cargos adeudados durante 60 días o más; o 2) el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

## VI. Interrupción en circunstancias de dificultades médicas y financieras

El Municipio no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago cuando el cliente establezca, de acuerdo con los requisitos establecidos en los párrafos de esta sección, todo lo siguiente: 1) Que representará un riesgo para la vida o una amenaza grave contra la salud y la seguridad para un ocupante para el cual se proporciona el servicio residencial; 2) que el cliente no tiene la capacidad financiera para pagar el servicio durante el ciclo habitual de facturación; y 3) que el cliente está dispuesto a ingresar en ese plan de pago alternativo seleccionado para él por el Municipio con respecto a todos los cargos adeudados.

No obstante, el servicio a un cliente residencial no puede interrumpirse antes de que transcurran cinco (5) días hábiles luego de que el Municipio haya entregado un aviso donde informe su intención final de desconectar el servicio, en un lugar llamativo y visible de la propiedad, conforme a alguna de las siguientes circunstancias: 1) El cliente no cumple con un plan de pago alternativo acordado, descrito en la sección V anterior, para cargos adeudados durante 60 días o más; o 2) el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

### A. Riesgo para la vida o amenaza grave contra la salud o la seguridad

A fin de demostrar que existe un riesgo para la vida o una amenaza grave para la salud o la seguridad, el cliente o el inquilino del cliente debe presentar un certificado emitido por un “proveedor de atención médica”, según se define en el apartado (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la sección 14088 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.

### B. Incapacidad financiera para pagar

Se considerará que el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio dentro del ciclo de facturación habitual si algún miembro del hogar del cliente es actualmente beneficiario 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 si el cliente declara en un formulario proporcionado por el Municipio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 % del nivel de pobreza federal.

## VII. Revisión/Apelación

Un cliente residencial puede presentar una queja o solicitar una investigación sobre la factura del agua presentando una solicitud en los formularios proporcionados por el Municipio dentro de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha del aviso descrita en la sección IV anterior. Hasta que la investigación se resuelva, el servicio de agua del cliente no podrá ser interrumpido. En el reclamo por escrito del cliente se deben exponer detalladamente los hechos que dan lugar al reclamo y el cliente debe adjuntar toda prueba documental que este considere que respalda su argumento. El Municipio investigará el reclamo del cliente y le entregará una decisión escrita respecto de los fundamentos del reclamo en un plazo de diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud. El cliente puede apelar una decisión adversa ante el Municipio presentando un aviso escrito de la apelación dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha en que el Municipio envió la decisión escrita por correo postal. El Municipio no interrumpirá el servicio de agua residencial del cliente durante el tiempo de procesamiento de tales apelaciones.

## VIII. Otras disposiciones

A. Información de contacto

Todo cliente residencial puede analizar opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, incluyendo la realización de un plan de pago alternativo en virtud de esta Política. Para ello, debe comunicarse con el Municipio al número de teléfono 925-372-3575 o enviar un correo electrónico a [waterbilling@cityofmartinez.org](mailto:waterbilling@cityofmartinez.org).

B. Cargos por intereses de facturas adeudadas

En caso de que se considere que un cliente es financieramente incapaz de pagar en virtud de la sección anterior, los cargos por intereses de las facturas adeudadas se eximirán una vez cada doce (12) meses.

C. Interrupción del servicio residencial por falta de pago en las estructuras de unidades múltiples

Los procedimientos establecidos dentro de las regulaciones del Sistema de Agua del Municipio para la interrupción del servicio residencial por falta de pago en estructuras de unidades múltiples (sección 5.3.3) se aplicarán a las estructuras de unidades múltiples en virtud de esta Política.

D. Interrupción del servicio residencial por otras razones

Ninguna de las disposiciones de la presente Política se aplicará a la interrupción del servicio residencial debido a una acción no autorizada de un cliente o a cualquier otra razón que no sea la falta de pago.

E. Entrega de notificaciones por escrito en varios idiomas

Todas las notificaciones por escrito requeridas en virtud del SB 998 se entregarán en los idiomas indicados en la sección 1632 del Código Civil y en cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más de las personas que residen dentro del área de servicio del Municipio.

F. Informes

El Municipio informará el número de interrupciones anuales del servicio residencial por incapacidad de pago en el sitio web del Municipio y a la Junta Estatal de Control de Recursos de Agua.