

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

**Adoptada por la Resolución 4972 del Ayuntamiento de la Ciudad de Westminster
en diciembre de 2019**

1. **Aplicación de la política.** Esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial (esta "Política") se aplicará a todas las cuentas de la Ciudad para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta de servicio no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, reglamento o política de la Ciudad, esta Política prevalecerá.

2. **Información del contacto.** Para preguntas o asistencia con respecto a su factura de agua, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente de la Ciudad al (714) 894-3796. Los clientes también pueden visitar el mostrador de Atención al Cliente de la Ciudad en persona en los siguientes lugares y horarios: Public Works Yard, 14381 Olive Street, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. o City Hall, 8200 Westminster Boulevard, de lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (alternando viernes, 7:30 a.m. a 4:30 p.m.), excepto en días feriados de la ciudad.

3. **Procedimientos de facturación.** Los cargos del servicio de agua se pagan a la Ciudad una vez cada ocho (8) semanas o con la frecuencia que determine el Concejo de la Ciudad de vez en cuando. Todas las facturas por el servicio de agua vencen y deben pagarse veintiocho días después del envío por correo o correo electrónico por parte de la Ciudad. Cualquier factura no pagada dentro de dicho período se considera morosa.

4. **Restrictores de flujo de agua.** Además de las advertencias escritas, la Ciudad de Westminster puede instalar un dispositivo limitador de flujo de agua de aproximadamente un galón por minuto de capacidad para servicios de hasta una pulgada y media y reductores de tamaño comparativo para servicios más grandes. Antes de hacerlo, la Ciudad deberá proporcionar un aviso mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de su intención de instalar un limitador de flujo de agua. En el caso de que un cliente se niegue a permitir la instalación de un limitador de flujo de agua después de la elección de la Ciudad para hacerlo, la Ciudad puede terminar el servicio de agua del cliente.

5. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura tiene un atraso de al menos sesenta (60) días, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua en el domicilio del servicio.

5.1 Aviso por escrito al cliente. La Ciudad deberá proporcionar un aviso por correo al cliente registrado al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) el monto atrasado;
- (c) la fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento por el cual el cliente puede iniciar un proceso de queja o solicitar una investigación o apelación sobre el servicio o los cargos;

- (e) una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una extensión, amortización, programa de pago alternativo o reducción de pago;
- (f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (g) El número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

5.2 Aviso por escrito a los ocupantes o inquilinos.

(a) La Ciudad deberá también enviar un aviso a los ocupantes que viven en la dirección del servicio al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio de agua en las siguientes circunstancias: (1) la Ciudad brinda un servicio de medición individual a una vivienda unifamiliar, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o un campo de trabajo agrícola y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado; o (2) la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio. El aviso será dirigido al "Ocupante", incluirá la información requerida en la Sección 4.1 mencionada anteriormente, e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad y que no se les puede exigir que paguen el monto atrasado de la cuenta. Términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad, como se describe en la Sección 8 a continuación.

(b) Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes de las unidades, por medio de un aviso por escrito publicado en la puerta de cada unidad residencial al menos quince (15) días antes de la terminación del servicio, que la cuenta está atrasada y el servicio finalizará en la fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o factible publicar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad publicará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. El aviso informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad y que no se les puede exigir que paguen el monto atrasado de la cuenta. El aviso también especificará lo que los ocupantes deben hacer para evitar la interrupción del servicio o para restablecer el servicio; el costo mensual estimado del servicio; el título, la dirección y el número de teléfono de un representante de la Ciudad que puede ayudar a los ocupantes a continuar el servicio; y la dirección o número de teléfono de un proyecto de servicios legales certificado que ha sido recomendado por la asociación local de abogados del condado. Términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad, como se describe en la Sección 8 a continuación.

5.3 Aviso en persona o por teléfono. La Ciudad también deberá un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente registrado o persona adulta que viva en las instalaciones del cliente en persona o por teléfono al menos siete (7) días antes de la interrupción del servicio. La Ciudad ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta Política y la oportunidad de hablar sobre las opciones disponibles para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de una extensión u otro acuerdo de pago.

5.4 Publicación del aviso en el domicilio del servicio. Si la Ciudad no puede comunicarse con el cliente o una persona adulta que vive en el domicilio del servicio en persona o por teléfono, la Ciudad deberá un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de interrupción inminente del servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso y la copia de esta Política deberán dejarse en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) el monto atrasado;
- (c) la fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

5.5 Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio. La ciudad no deberá discontinuar el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) Durante una investigación por parte de la Ciudad de una disputa o queja de un cliente, según la Sección 5.1 a continuación;
- (b) Durante la tramitación de una apelación ante el Ayuntamiento de la Ciudad, bajo la Sección 5.3 a continuación; o
- (c) Durante el periodo en el que el pago de un cliente está sujeto a una extensión, amortización, programa de pago alternativo o reducción aprobada por la Ciudad, según la Sección 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

5.6 Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio a través de un medidor maestro. Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad no deberá discontinuar el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

(a) Cuando el endeudamiento del cliente se debe a otra agencia pública, o cuando la obligación representada por la cuenta atrasada o el endeudamiento se incurrió con cualquier agencia pública que no sea la empresa de servicios de agua de la Ciudad;

(b) Si una cuenta atrasada se relaciona con otra propiedad que sea propiedad del cliente registrado o sea administrada u operada por él/ella;

(c) Si un funcionario de salud pública o de construcción certifica que la terminación del servicio representaría una amenaza significativa para la salud o la seguridad de los ocupantes o el público.

5.7 Circunstancias médicas especiales y financieras bajo las cuales no se interrumpirá el servicio.

(a) La Ciudad no deberá discontinuar el servicio de agua del cliente si se cumplen todas las siguientes condiciones:

(i) El cliente, o el inquilino del cliente, se somete a la certificación de la Ciudad para determinar si es un proveedor de atención primaria y que la interrupción del servicio de agua podría poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial;

(ii) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. El cliente se considera financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pago Suplementario, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de falso testimonio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del índice federal de pobreza; y

(iii) El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de pago alternativo, que incluye una extensión, amortización, programa de pago alternativo o reducción de pago con respecto a los cargos atrasados.

(b) Para los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, la Ciudad ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, que la Ciudad seleccionará a su discreción: (1) una extensión del periodo de pago; (2) una amortización del saldo adeudado; (3) un programa de pago alternativo. El Director de Finanzas de la Ciudad o su

designado seleccionará el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta 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 han cumplido las condiciones del subsección (a). Al recibir la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de un plazo de siete (7) días y: (1) notificará al cliente sobre el 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 él o ella no cumple con las condiciones de la subsección (a).
- (d) La Ciudad puede interrumpir 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 durante sesenta (60) días o más: (a) pagar sus cargos adeudados antes de la fecha de la extensión del pago; (b) pagar cualquier monto amortizado adeudado conforme al programa de amortización; (c) pagar cualquier monto adeudado en virtud de un programa de pago alternativo; (d) pagar el importe de pago reducido en su fecha de vencimiento; o (e) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. La Ciudad deberá publicar un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a solicitar ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

5.8 Horario de interrupción del servicio. La ciudad no deberá discontinuar el servicio de agua por falta de pago un sábado, domingo, feriado legal, o en cualquier momento durante el cual la oficina de la Ciudad no esté abierta al público.

5.9 Restauración del servicio. Los clientes cuyo servicio de agua ha sido interrumpido pueden comunicarse con la Ciudad por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración del servicio estará sujeta al pago de: (a) cualquier monto vencido, incluidos los intereses o multas aplicables; (b) cualquier tarifa de reconexión, sujeta a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de seguridad, si lo requiere la Ciudad.

6. Procedimientos para impugnar o apelar una factura.

6.1 Tiempo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar un proceso de queja o solicitar una investigación sobre el monto de una factura dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de una factura en disputa. Para los propósitos de esta Sección 5.1 solamente, una factura se considerará recibida

por un cliente cinco (5) días después de enviarla por correo e inmediatamente después de enviarla por correo electrónico.

6.2 Revisión por parte de la Ciudad. Una queja o solicitud de investigación oportuna será revisada por un gerente de la Ciudad, quien deberá proporcionar una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión, amortización, calendario de pago alternativo o reducción de pago, de acuerdo con la Sección 6. La Ciudad puede, a su discreción, hacer revisiones de quejas o solicitudes de investigación prematuras; sin embargo, tales quejas o solicitudes no están sujetas a una apelación.

6.3 Apelación ante el Ayuntamiento de la Ciudad. Cualquier cliente cuya queja o solicitud oportuna para una investigación de conformidad con la Sección 5 haya resultado en una determinación adversa, puede apelar la determinación ante el Ayuntamiento de la Ciudad presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario de la Ciudad, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que la Ciudad haya enviado su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario de la Ciudad programará el asunto para que se escuche en una de las próximas reuniones del Ayuntamiento de la Ciudad, y enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión del Ayuntamiento de la Ciudad es definitiva.

7. Extensiones y otros acuerdos de pago alternativo.

7.1 Plazo para solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el periodo de pago normal, el cliente puede solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío por correo de un aviso por escrito sobre la interrupción del servicio por parte de la Ciudad, la solicitud será revisada por un gerente de la Ciudad. Las decisiones de la Ciudad con respecto a extensiones y otros acuerdos de pago alternativos son definitivas, y no están sujetas a una apelación ante el Ayuntamiento de la Ciudad.

7.2 Extensión. Si la Ciudad lo aprueba, el pago del saldo atrasado de un cliente puede extenderse temporalmente por un periodo que no exceda los seis (6) meses posteriores a la fecha original de vencimiento original del saldo. El Director de Finanzas o su designado de la Ciudad determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se proporcionará una extensión al cliente. El cliente deberá pagar el saldo total adeudado en la fecha establecida por la Ciudad, y deberá mantenerse al corriente con todos los cargos por servicios de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior. La extensión de la fecha de pago se establecerá por escrito y se le proporcionará al cliente.

7.3 Amortización. Si la Ciudad lo aprueba, el pago del saldo atrasado de un cliente puede amortizarse temporalmente por un periodo que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas de la Ciudad o su designado, a su discreción. Si se aprueba la amortización, el saldo adeudado se dividirá por la cantidad

de meses en el periodo de amortización, y ese monto se agregará a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que esté completamente pagado. Durante el periodo de amortización, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior. El programa de amortización y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

7.4 Programa de pago alternativo. Si la Ciudad lo aprueba, un cliente puede pagar su saldo adeudado de conformidad con un programa de pago alternativo que no excederá los doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas de la Ciudad o su designado, a su discreción. Si se aprueba, el programa de pago alternativo puede permitir hacer pagos periódicos de una suma global sin coincidir con la fecha de pago establecida por la Ciudad, o puede permitir hacer pagos con mayor o menor frecuencia que la fecha de pago regular de la Ciudad. Durante el periodo del programa de pago alternativo, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior. El programa de pago alternativo y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

7.5 Reducción de pago. No aplica.

7.6 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de plan de pago bajo esta Sección 6 y no cumple con lo siguiente: (1) pagar los cargos adeudados antes del vencimiento de la fecha de la extensión; (2) pagar un monto adeudado según un programa de amortización; (3) pagar un monto adeudado según un programa de pago alternativo; o (4) pagar un monto de pago reducido antes de la fecha de vencimiento, entonces la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a solicitar ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

8. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.

8.1 Límites de tarifas de reconexión y exención de intereses. Para los clientes residenciales que demuestren a la Ciudad que tienen un ingreso familiar menor del 200 por ciento del índice de pobreza federal, la Ciudad:

- (a) Limitará cualquier tarifa de reconexión durante las horas normales de operación a cincuenta dólares (\$50), y durante las horas no operativas a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites solo se aplicarán si las tarifas de reconexión de la Ciudad realmente exceden estos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor de la Oficina de Estadísticas Laborales para todos los Consumidores Urbanos (CPI-U), a partir del 1 de enero de 2021.

8.2 Requisitos. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de índice de pobreza federal si: (a) algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pago Suplementario, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de falso testimonio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del índice federal de pobreza.

9. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes de la Ciudad.

9.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará solo cuando el propietario, el arrendador, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial aparezca como el cliente registrado y haya recibido un aviso de intención de interrupción del servicio de agua debido a la falta de pago.

9.2 Acuerdo con los términos y condiciones de servicio de la Ciudad. La Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales de la unidad, si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos de la Ciudad. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible para la Ciudad, de interrumpir selectivamente el servicio para los ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las normas y reglamentos de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con dichos requisitos.

9.3 Verificación de arrendamiento. Para ser elegible para convertirse en un cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta atrasada, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta atrasada es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Ciudad.

9.4 Métodos para establecer crédito. Si el servicio previo por un periodo de tiempo es una condición para establecer crédito con la Ciudad, el comprobante de residencia y pago inmediato del alquiler por ese periodo de tiempo es un equivalente satisfactorio.

9.5 Deducciones del pago del alquiler. De conformidad con la Sección 60371(d) del Código Gubernamental, cualquier ocupante que se convierta en cliente de la Ciudad de conformidad con esta Sección 8 y cuyos pagos periódicos, como los pagos de alquiler, incluyan cargos por el servicio de agua residencial, donde dichos cargos no se declaran por separado, puede deducir del pago periódico de cada periodo de pago todos los cargos razonables pagados a la Ciudad por esos servicios durante el periodo de pago anterior.

10. **Servicio de notificación de terceros para adultos mayores y adultos dependientes.** La Ciudad pondrá a disposición de los clientes residenciales mayores de 65 años o los adultos dependientes (como se define en la Sección 15610 (b) (1) del Código de Bienestar e Instituciones), un servicio de notificación de terceros mediante el cual la Ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente para recibir avisos cuando la cuenta del cliente esté atrasada y esté sujeta a la interrupción del servicio. La notificación incluirá información sobre lo que se requiere para evitar la terminación del servicio. La Ciudad enviará el aviso por correo a la persona designada al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio. Para participar, el cliente debe presentar una solicitud de notificación a terceros en un formulario proporcionado por la Ciudad, y debe incluir el consentimiento por escrito del tercero designado. El servicio de notificación no obliga al tercero a pagar los cargos vencidos, ni impedirá ni retrasará la terminación del servicio.

11. **Idiomas para ciertos avisos escritos.** Todos los avisos escritos, de conformidad con la Sección 4 y la Sección 6.6 de esta Política se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más personas dentro del área de servicio de la Ciudad.

12. **Otras soluciones.** Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede buscar cualquier otra solución permitida por la ley, o la recuperación del capital por falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluyendo, entre otros: asegurar el pago de las cantidades atrasadas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o una acción legal, o la transferencia del monto adeudado a una agencia de cobranza. En caso de que se decida una acción legal a favor de la Ciudad, la Ciudad tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados e intereses acumulados.

13. **Interrupción del servicio de agua por otros incumplimientos del cliente.** La Ciudad se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, reglas o reglamentos de la Ciudad, aparte de la falta de pago.

14. **Tarifas y cargos incurridos.** Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier tarifa y cargo incurrido por un cliente bajo cualquier otra norma, reglamento o política de la Ciudad, incluidos, entre otros, cargos atrasados, se deberán pagar según lo establecido en la misma.

15. **Decisiones por parte del personal de la Ciudad.** Cualquier decisión que pueda tomar el Director de Finanzas de la Ciudad bajo esta Política puede ser tomada por su designado.