



## POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DE SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO

Sin perjuicio de cualquier otra política o regla, esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago se aplicará a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago según las disposiciones establecidas en este documento. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra política o regla, esta Política prevalecerá.

### Propósito y antecedentes

De conformidad con la Ley de Protección de Corte de Agua del Estado de California (Proyecto de Ley del Senado 998), la Ciudad de Watsonville desarrolló la política escrita con respecto a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. En lo sucesivo, la “política de corte de agua”.

### Texto de la política

Esta política se aplicará únicamente al servicio de agua residencial por falta de pago y todas las políticas y procedimientos existentes seguirán aplicándose a las cuentas de servicio de agua comercial e industrial. Se puede obtener asistencia adicional con respecto al pago de las facturas de agua y otras alternativas establecidas en esta política para evitar la interrupción del servicio llamando a la oficina de pagos de Servicios Públicos de la Ciudad de Watsonville al (831) 768-3455 durante el horario de oficina.

#### A. Cuentas atrasadas

La ciudad de Watsonville no desconectará el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago haya estado atrasado por lo menos sesenta (60) días.

Lo siguiente se aplicará.

- **Cargo por pago atrasado:** si el pago de una factura no se recibe antes del cierre del día en la fecha de vencimiento indicada, se aplica un cargo por pago atrasado del 10 % y se agrega al balance en la cuenta del cliente.
- **Balance en la cuenta pequeña:** Cualquier saldo atrasado en la factura de \$50.00 o menos se transferirá y agregará al siguiente período de facturación sin incurrir un proceso de colección.

#### B. Aviso de pago atrasado

Las facturas por el servicio de agua se entregarán a cada cliente mensualmente. Las facturas por el servicio se vencen y son pagaderas al momento de la presentación y están sujetas a la interrupción del servicio si no se pagan dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha de la factura. El pago se puede realizar en la oficina de pagos de Servicios Públicos de la Ciudad de Watsonville en persona mediante efectivo, giro postal, cheque de caja, cheque personal y tarjeta de crédito aceptada. Los pagos también se pueden realizar llamando y hablando con un representante de servicio al cliente y utilizando una tarjeta de crédito aceptada al

(831) 76834553455 durante el horario de oficina. Los clientes también pueden realizar pagos llamando a nuestro sistema telefónico automatizado las 24 horas al 1 855-748-3077. Los pagos también se aceptan en el siguiente sitio web donde los clientes también pueden registrarse para hacer los pagos en línea y los pagos automáticos:  
<https://www.onlinebiller.com/watsonville/>.

**C. Primera notificación de desconexión:**

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El aviso de interrupción por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo aviso a la dirección del servicio y dirigido al "Ocupante". El aviso de interrupción por escrito incluirá lo siguiente:

- Nombre y dirección del cliente;
- Cantidad que está vencida;
- Fecha en la que se debe realizar el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio;
- Un enlace y datos de contacto donde podrán recibir una copia de la **POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO Y PROCESO PARA SOLICITAR UN ARREGLO DE PAGOS**

**D. Aviso para inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia con medidor individual**

La Ciudad hará un esfuerzo razonablemente de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes, mediante notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión al menos diez (10) días antes de que se corte el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente de la Ciudad sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta atrasada, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en la propiedad. Para que no sea responsable por el balance de la cuenta atrasada, el inquilino/ocupante debe proporcionar verificación de arrendamiento en forma de contrato de alquiler o prueba de propiedad. Los inquilinos/ocupantes interesados en convertirse en clientes deberán cumplir con todos los requisitos establecidos por la Ciudad antes de inscribirse en el servicio de acuerdo con la Sección 6-3.306 del Código Municipal.

**E. Aviso para inquilinos/ocupantes en un complejo de unidades múltiples servido a través de un medidor maestro**

La Ciudad hará un esfuerzo razonablemente de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes de cada residencia, por medio de un aviso por escrito será puesto en la puerta a cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a

desconexión por lo menos diez (10) días antes de que se corte el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente de la Ciudad sin tener que pagar el balance de la cuenta atrasada, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en las direcciones servidas por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico, legalmente disponible para la Ciudad, de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos. Para que no sea responsable por el balance de la cuenta atrasada, el inquilino/ocupante debe proporcionar verificación de arrendamiento en forma de contrato de alquiler o prueba de propiedad. Los inquilinos/ocupantes interesados en convertirse en clientes deberán cumplir con todos los requisitos establecidos por la Ciudad antes de inscribirse en el servicio de acuerdo con la Sección 6-3.306 del Código Municipal.

#### **F. Aviso final**

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar a los clientes con anticipación sobre la desconexión del servicio de agua debido a la falta de pago. El medio de notificación será por teléfono o contacto personal. Si dicho aviso no se puede realizar por teléfono o contacto personal, se enviará un aviso por correo, correo electrónico, mensaje de texto o un aviso escrito será puesto en la puerta.

#### **G. Plazo de desconexión**

La Ciudad debe recibir todos los pagos por cargos de servicio de agua atrasados y tarifas asociadas a más tardar al cierre del día hábil en la fecha especificada escrita en el aviso de desconexión.

#### **H. Desconexión del servicio de agua por falta de pago**

La Ciudad desconectará el servicio de agua apagando y, en algunos casos, bloqueando el medidor. Antes de que se desconecte el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso de desconexión por escrito al menos siete (7) días hábiles antes de la terminación. Al cliente se le cobrará una tarifa para restablecer el servicio en el sistema de facturación, independientemente de si el medidor se ha apagado físicamente.

#### **I. Reconexión del servicio en horario de oficina**

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión. La Ciudad trabajará para volver a conectar el servicio tan pronto como sea posible pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil después del pago del balance atrasado y cargos atrasados a la terminación del servicio. El servicio de agua que sea activado por cualquier persona que no sea personal de

la Ciudad o sin la autorización de la Ciudad estará sujeto a una tarifa por manipulación del medidor. Cualquier daño que ocurra como resultado de una restauración o servicio no autorizado es responsabilidad del cliente.

**J. Reconexión del servicio durante el horario comercial**

El servicio restablecido después del horario de oficina de lunes a viernes, los fines de semana o los días festivos se cobrará una tarifa de reconexión. El servicio no se restablecerá después del horario de oficina a menos que el cliente haya sido informado del cargo por reconexión después del horario de oficina y haya firmado un acuerdo reconociendo el cargo y acordando comunicarse con la oficina de pagos de la Ciudad a más tardar al mediodía del siguiente día hábil para pagar la tarifa. La tarifa de reconexión después del horario de oficina se suma a su balance vencido. El personal de la ciudad que responde a las llamadas de servicio no puede cobrar el pago, pero le indicará al cliente que se comunique con la oficina de pagos de la ciudad antes del mediodía del siguiente día hábil.

A veces, el servicio de agua se interrumpe porque el servicio es una cuenta nueva y la Ciudad no ha recibido una solicitud para establecer el servicio. Si el servicio se restablece después del horario de oficina porque el cliente aún no ha establecido el servicio, el cliente debe aceptar comunicarse con el departamento de pagos para establecer el servicio el siguiente día hábil y la tarifa de reconexión después de horario de oficina no se aplicará. Si el servicio se interrumpe por algún motivo no identificado anteriormente, el servicio debe restaurarse lo más rápido posible y se recomienda al cliente que se comunique con el departamento de pagos para resolver el problema. En este caso, no se cobrará una tarifa de reconexión después de horas de oficina.

**K. Tarifas de reconexión**

Si el servicio ha sido descontinuado y se va a volver a conectar durante el horario de oficina, se cobrará una tarifa de reconexión. Si el servicio ha sido descontinuado y debe reconectarse fuera del horario de oficina, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión fuera del horario de oficina.

**L. Exención de tarifas y tarifas y proceso de reconexión**

A petición del cliente, la Ciudad no aplicará el cargo por pago atrasado si existen circunstancias atenuantes y no se le ha cobrado al cliente un cargo por pago atrasado en los últimos doce (12) meses. El Estado de California, debido a una base financiera sólida y variaciones en los procedimientos de aprobación de presupuesto y pago de garantías, no recibirá avisos de su cuenta atrasada ni se le cobrará un recargo por pagos atrasados de cuentas existentes.

**M. Apelaciones**

El procedimiento que se utilizará para apelar el balance establecido en cualquier factura por el servicio de agua residencial se establece a continuación. Un cliente estará limitado a una apelación en cualquier período de doce (12) meses y, si se alcanza ese límite, la Ciudad no está obligada a considerar ninguna apelación posterior iniciada por o en nombre de ese cliente. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante estén pendientes, la ciudad no puede interrumpir el servicio de agua al cliente.

- Revisión por parte de la ciudad: al recibir una queja o solicitud por escrito, el comité de apelaciones revisará la queja y/o realizará una investigación que se determine apropiada a discreción exclusiva del comité de apelaciones. La investigación se completará dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la queja o solicitud por escrito, donde se notificará al cliente la decisión final.
- Resultados de la Decisión: Si la revisión y/o investigación resulta a favor del cliente, donde la facturación es incorrecta, se aplicará un ajuste a la cuenta del cliente. Si la facturación es correcta, el saldo de la factura vencerá diez (10) días a partir de la notificación al cliente de la decisión del comité de apelaciones. Si antes de completar la investigación, se vencen facturas adicionales, el cliente debe realizar el pago de la interrupción total de los servicios, debido a la falta de pago, de acuerdo con esta política.
- Apelación al Director de Obras y Servicios Públicos o su designado: Cualquier cliente, cuya queja oportuna o solicitud de investigación bajo esta sección resultó en una decisión insatisfactoria para el cliente, puede apelar la decisión al Director o su designado. mediante la presentación de un aviso de apelación por escrito al director de Obras y Servicios Públicos, su designado dentro de los diez (10) días posteriores al envío por correo de la Ciudad de su determinación. El servicio de agua a cualquier cliente no se interrumpirá en ningún momento durante el cual esté pendiente la apelación del cliente ante la Ciudad. La decisión del Director de Obras y Servicios Públicos o su designado es definitiva.

**N. Cuentas atrasadas de clientes residenciales financieramente incapaces de pagar el servicio con requisitos médicos para acceder al agua**

De acuerdo con las condiciones identificadas en la Sección 116910(a) del Código de Salud y Seguridad, si un cliente cumple con TODAS las condiciones de la sección a la que se hace referencia, su servicio de agua no se puede interrumpir por falta de pago. Las condiciones requieren:

- El cliente o arrendatario del cliente presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de cuidado (médico), según lo define la sección 14088 del Código de Bienestar e

Instituciones, de que la interrupción del servicio de agua pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio residencial

- El cliente demuestra que no puede pagar económicamente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considerará que el cliente es “económicamente incapaz de pagar” por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario del Estado Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children, WIC); o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200 por ciento (200%) del nivel federal de pobreza.
- El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de amortización (acuerdo de pago alternativo), de acuerdo con esta política sujeta a la sección 116906(a) del Código de Salud y Seguridad.

#### **O. Arreglos de pago alternativos**

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar recargos por la interrupción del servicio. La Ciudad considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el arreglo de pago está justificado. El plan de pago alternativo requerirá que el cliente pague el 25 % del balance vencido para calificar para los arreglos de pago. El cronograma acordado se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente. Las opciones alternativas de acuerdos de pago incluyen:

- Amortización:  
El cliente deberá pagar el balance atrasado, en un plazo no mayor de doce (12) meses a partir de la fecha original de la factura. El pago amortizado se combinará y estará sujeto a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar la amortización adicional de ningún cargo impago posterior mientras paga los cargos retrasados de conformidad con un plan de amortización. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización resultará en la emisión de un aviso de desconexión por escrito. El aviso de desconexión se entregará en forma de colgador de

puerta en el local no menos de cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. Si un cliente rompe un acuerdo de pago alternativo, el acuerdo establecido se anulará y el saldo completo vencerá de inmediato. El cliente no será elegible para otro acuerdo de pago durante doce (12) meses a partir de la fecha del acuerdo roto.

**P. Notificación de cheques devueltos**

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago de servicios de agua u otros cargos, la Ciudad de Watsonville considerará que la cuenta no ha sido pagada. La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente sobre el cheque devuelto a través de un aviso en la puerta, por teléfono o por correo electrónico. Se generará un aviso mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de terminación del servicio por cheque devuelto.

La cuenta del cliente solo se puede restablecer mediante la recepción de cargos pendientes, incluida una tarifa adicional de \$25 por cheque devuelto en efectivo, fondos certificados y tarjeta de crédito aceptada. Una vez que se haya restablecido la cuenta del cliente, se marcará la cuenta por un período de un año indicando el hecho de que se emitió un cheque no negociable y la Ciudad requerirá que el cliente pague en efectivo, con fondos certificados o con una tarjeta de crédito aceptada.

**Q. Publicación**

Esta política está disponible en la dirección del sitio web de la Ciudad. Esta política y todos los avisos escritos emitidos en virtud de esta política se proporcionan en inglés, español, chino, tagalo, and mixteco y cualquier otro idioma hablado por al menos el diez por ciento (10 %) de la población dentro del área de servicio de la ciudad.