



## **Política de Desconexión por Falta de Pago enero 2020**

*Nota: Esta política también está disponible previa solicitud o en el sitio web de la Ciudad en español, chino, tagalo, vietnamita y coreano*

Introducción: El 28 de septiembre de 2018, el Gobernador Brown firmó la ley SB 998, la Ley de Protección de Desconexión de Agua, la cual cambia los requisitos y procedimientos relativos a la interrupción del servicio de agua residencial por motivo de falta de pago empezando el 01 de febrero de 2020.

La SB 998 requiere que cada sistema de agua urbana y comunitaria con más de 200 conexiones de servicio de agua tenga una política por escrito sobre la interrupción del servicio de agua por falta de pago. La Ciudad también debe reportar el número de interrupciones anuales del servicio residencial por inhabilidad de pago en su página web o su Consejo.

La SB 998 establece las provisiones y requisitos específicos para la interrupción del servicio de agua, las cuales incluyen un período de espera de 60 días antes de que el servicio pueda ser interrumpido. También será requerido contactar al surtidor de agua ya sea por teléfono o por escrito y al cliente nombrado en la cuenta al menos siete (7) días hábiles antes de que el servicio sea interrumpido. El surtidor de agua deberá: (a) ofrecer proporcionar al cliente la política del sistema sobre la interrupción del servicio de agua; y (b) ofrecerle discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua, incluyendo alternativas de pago, pagos diferidos, pagos mínimos, amortización y revisión de cuenta y apelación. La nueva ley también incluye los procesos requeridos si el surtidor de agua no es capaz de contactar al cliente, así como también mandatos específicos para el proceso de apelación de un cliente. La SB 998 también ofrece provisiones para clientes de bajos recursos y condiciones y/o circunstancias muy específicas de las cuales el surtidor de agua tendrá prohibido interrumpir el servicio de agua por falta de pago.

Si tiene cualquier pregunta relacionada con esta política, favor contactar a la Facturación de Servicios Públicos al 951-270-5654.

Las políticas y procedimientos dentro del mismo tienen la intención de esquematizar a los clientes los derechos relacionados con la desconexión del servicio de agua.

### **DEFINICIONES**

- **FECHA DE ENVÍO DE FACTURA:** La fecha en la cual una factura o notificación es enviada por correo al Cliente.

- PENALIDAD POR PAGO RETRASADO: Penalidad asignada a un cliente que no ha hecho el pago completo de la Facturación de Servicios Públicos a la fecha específica.
- ENVIADO: Cualquier notificación u otra comunicación será considerada “enviada” cuando está sellada en un sobre cerrado, con la dirección apropiada y depositado en cualquier Apartado de Correos de los Estados Unidos con estampillas prepagadas.
- CARGO POR LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO: El cargo asignado cuando el servicio de agua de un cliente es desconectado por motivo de falta de pago.
- CARGO POR LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO: El cargo asignado cuando el servicio de agua de un cliente es activado luego de que el mismo ha sido desconectado.
- NOTIFICACIÓN DE DESCONEXIÓN: La notificación oficial de la Facturación de Servicios Públicos (enviada por correo, entregada personalmente, o por un sistema de mensaje automático telefónico) informándole al cliente que el servicio de agua será desconectado.
- FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS: Una subdivisión del Departamento Fiscal y de Servicios de Apoyo responsable de proveerle asistencia al cliente relacionada con agua, alcantarillado y servicios de basura.

## INTERRUPCIÓN Y RESTAURACIÓN DEL SERVICIO

### A. FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS VENCIDAS

Todas las Facturas de Servicios Públicos están vencidas y deben pagarse basadas en la fecha del correo indicada en la Factura de Servicios Públicos y los clientes pueden evitar un “Cargo Tardío” si la factura es pagada en su totalidad antes o en la fecha de vencimiento mostrada en la factura.

### B. FALTA DE PAGO DE LAS FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

1. El servicio de agua de un cliente puede ser interrumpido debido a la falta de pago de una factura por un servicio prestado en cualquier ubicación servida por el Servicio de Agua proveído, dicha factura está en mora de pago por al menos sesenta (60) días desde la fecha original del envío de la Factura de Servicios Públicos inicial. En no menos de siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial debido a la falta de pago, la Facturación de Servicios Públicos deberá contactar al cliente nombrado en la cuenta ya sea por teléfono o por notificación por escrito. Al cliente se le seguirá cobrando el “Cargo por Servicio de Agua” mensual durante el período en que el medidor ha estado desconectado por falta de pago.
2. La interrupción del servicio o “Notificación de Desconexión” será entregada catorce (14) días antes de la interrupción por notificación escrita enviada por correo, de manera tal que la “Notificación de Desconexión” sea entregada al cliente y/o a la propiedad donde el servicio es suministrado.
3. Si la dirección de domicilio del cliente no es la dirección de la propiedad a la cual el servicio residencial es suministrado, la notificación también deberá

ser enviada a la dirección de la propiedad en la cual el servicio residencial es suministrado, enviado al "Ocupante".

4. Si la Facturación de Servicios Públicos no es capaz de tener contacto con el cliente o un adulto ocupando la residencia por notificación escrita debido a que es devuelta por correo como no entregable, la Facturación de Servicios Públicos deberá hacer un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para dejar en un lugar adecuado, una notificación de la discontinuación inminente del servicio residencial por falta de pago y la política del sistema de agua de Norco para la interrupción del servicio residencial por falta de pago.
5. Si un cliente recibe más de un servicio de agua, cualquier o todos los servicios de agua pueden ser interrumpidos cuando cualquier servicio, sin importar la ubicación, es interrumpido por falta de pago. Sin embargo, el servicio residencial de una familia no será interrumpido debido a la falta de pago de facturas de otras clases de servicio, excepto cuando otras clases de servicios sirven en el mismo local.
6. Como una condición para evitar la interrupción del servicio, el Director Financiero o su designado pueden ofrecer opciones para evitar la interrupción del servicio residencial incluyendo, pero no limitado a, discutir alternativas de pago, pagos diferidos, pagos mínimos, cómo solicitar amortización de un balance no pagado y cómo pedir una revisión de cuenta y apelación. La Facturación de Servicios Públicos puede escoger cuál de las opciones de pago el cliente puede seleccionar y también establece los parámetros de esa opción de pago por el Código Municipal de Norco, Sección 14.04.090 C(4).

#### C. EXCEPCIONES A LA DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

La Ciudad no interrumpirá los servicios residenciales si TODAS las siguientes condiciones y requisitos son cumplidos:

1. El cliente, o un inquilino del cliente, suministra a la Facturación de Servicios Públicos una certificación de un proveedor de cuidado primario, indicando que la interrupción del servicio residencial amenaza la vida de, o presenta una amenaza a la salud de, un residente de las premisas donde el servicio residencial es suministrado.
2. El cliente demuestra (documenta) que es financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro de los parámetros normales de facturación del sistema de agua de la Ciudad de Norco. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua de la Ciudad de Norco si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Infantes y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menor al 200 por ciento del nivel federal de pobreza. Favor notar que los clientes existentes que participan en el Programa de Asistencia de Servicios Públicos para la Vivienda de la Ciudad (HUAP, por sus siglas en inglés) no califican automáticamente al cliente para este requisito.

3. El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo, parcial o reducción del balance de la deuda, o aplazamiento temporal de pago. La Facturación de Servicios Públicos puede escoger cuál de los métodos de pago se compromete el cliente y puede seleccionar los parámetros de esa opción de pago de acuerdo al Código Municipal de Norco, Sección 14.04.090 C(4).

Si el cliente no cumple con los términos del plan de pago acordado (cantidad mensual de pago atrasado más la totalidad de la factura actual de servicios públicos regulares) por sesenta (60) días o más, la Facturación de Servicios Públicos puede interrumpir el servicio de agua de la propiedad del cliente. La Facturación de Servicios Públicos publicará una notificación final de intención para desconectar el servicio en una ubicación prominente y conocida en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. La notificación final no dará derecho al cliente de solicitar un nuevo plan de pago o proceso de apelación, hasta que la cuenta sea puesta en buena posición según lo determinado por la Facturación de Servicios Públicos.

#### D. RESTAURACIÓN – CARGO POR RECONEXIÓN

1. La Facturación de Servicios Públicos deberá requerir un pago de un “Cargo por la Desconexión del Servicio” como es designado en la resolución de la tarifa adoptada por el Consejo Municipal, adicional a otras tarifas asociadas o cargos por cada servicio que haya sido interrumpido por falta de pago de las facturas o por no cumplir con las reglas prescritas por el Servicio de Agua. Tales cargos deberán ser pagados antes de que el servicio sea reconectado; este cargo es designado como el “Cargo por la Desconexión del Servicio” en la resolución de tarifas adoptada por el Consejo Municipal.
2. Si el cliente conecta un servicio o permite o causa que sea conectado luego de que haya sido desconectado por las razones anteriores, el Servicio de Agua puede bloquear el medidor o puede quitarlo y no desbloquearlo o reinstalarlo hasta que se cobren las cantidades adeudadas por el cliente o se cumplan las reglas, y la Facturación de Servicios Públicos cobrará el costo real de la restauración de un medidor bajo estas condiciones. Además, se le cobrará al cliente el costo de todos los daños hechos al medidor o a sus accesorios.
3. Si el cliente conecta un servicio o permite o causa que sea conectado luego de que haya sido desconectado por falta de pago de una Factura de Servicios Públicos, cortando o eliminando una cerradura de la Ciudad, se les cobrará un "Cargo por Cerradura Dañada" como se designa en la resolución de la cuota adoptada por el Consejo Municipal.
4. Si un cliente ha removido ilegalmente una cerradura, el Servicio de Agua puede elegir remover el medidor e instalar un tapón para prevenir que el cliente use de manera ilegal el agua mientras que la Facturación de Servicios Públicos permanece vencida. En tales casos, el cliente será cargado con una “Tarifa de Medidor de Extracción” como es designado en la resolución de tarifas adoptado por el Consejo Municipal.
5. Si el cliente solicita que el servicio sea permanentemente detenido, no habrá cargo por la lectura final del medidor y la desconexión del mismo. Si el cliente contacta a la Facturación de Servicios Públicos luego de la lectura final y el agua ha sido desconectada, el cargo para reconectar los servicios

serán cargados igualmente como un “Cargo por la Activación del Servicio” como es designado en la resolución de tarifas adoptado por el Consejo Municipal.

6. Todos los pagos requeridos deben ser recibidos antes de las 3:30 pm de lunes a jueves, para poder recibir en el mismo día el reestablecimiento del servicio de agua, de lo contrario, el reestablecimiento será completado en el siguiente día hábil. Cualquier cliente que suministre un pago después de las 3:30 pm y solicita que el servicio sea restaurado el mismo día, será penalizado con un “Cargo de Activación de Servicio Fuera del Horario” como es establecido en la resolución de tarifas adoptado por el Consejo Municipal. Esta adaptación será proporcionada a la discreción del Director de Finanzas o su designado y será en base a la disponibilidad del personal de campo en el momento de solicitud.
7. Como una condición para reestablecer el servicio, el Director de Finanzas o su designado, puede elegir exigirle al cliente que suministre un depósito adicional para la cuenta.

#### PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE REVISIÓN DE FACTURA Y APELACIÓN

##### A. CONSUMO DEL AGUA FACTURADA

1. Un cliente que cree que la porción del consumo de agua de la facturación de servicios públicos tiene un error, debe contactar primero a la Facturación de Servicios Públicos por teléfono o por escrito antes de la fecha de vencimiento en la factura, expresando la naturaleza de su disputa. La Facturación de Servicios Públicos deberá contactar al cliente en un periodo de diez (10) días desde la fecha en que la disputa es recibida con una determinación. Una vez que la determinación haya sido suministrada por la Facturación de Servicios Públicos, el cliente deberá suministrar el pago de la factura de servicios públicos en su totalidad o ajustado antes de la fecha de vencimiento existente que se encuentra en la factura o dentro de siete (7) días de la determinación de la Facturación de Servicios Públicos si la fecha de vencimiento ha caducado.

##### B. APELACIÓN DE LA FACTURA DE AGUA DISPUTADA

1. Si el cliente no está satisfecho con la determinación hecha por la Facturación de Servicios Públicos, el cliente puede formalmente apelar la factura en disputa dirigida al Director de Trabajos Públicos, de manera que realice una revisión al suministrar una declaración por escrito describiendo las razones por las cuales el cliente cree que la factura es incorrecta. El cliente debe suministrar la apelación dentro de siete (7) días de la determinación inicial de la disputa dirigida al Director de Trabajos Públicos, Ciudad de Norco, 2870 Clark Ave, Norco, California 92860. Sin embargo, para que una factura disputada pueda ser considerada por el Director de Trabajos Públicos, el cliente debe suministrar un pago igual a la factura de Servicios Públicos pagada más recientemente por el cliente a la Facturación de Servicios Públicos (pagable a la Ciudad de Norco). Cuando la declaración por escrito y el pago sean recibidos, el Director de Trabajos Públicos o su designado revisará las bases de la cantidad facturada y comunicará los resultados

o la revisión y determinación al cliente. Una vez que la determinación haya sido suministrada por el Director de Trabajos Públicos, el cliente deberá suministrar el pago por el total o la suma ajustada del pago del servicio público antes de la fecha de vencimiento existente en la factura o dentro de siete (7) días a partir de la determinación del Director de Trabajos Públicos si la fecha de vencimiento ha caducado.

Un cliente que formalmente presenta una disputa sobre la exactitud de la porción del consumo de agua de una facturación de servicios públicos no tendrá servicio de agua interrumpido por la falta de pago y no será responsable por cualquier tarifa retardada que pueda ocurrir en el período de revisión. Si antes de la decisión del Director de Trabajos Públicos, una factura adicional llega a vencerse, el cliente debe enviar el pago (pagable a la Ciudad de Norco) por la cantidad total de la facturación adicional. El no hacerlo constituirá la aceptación por parte del cliente de la(s) factura(s) tal como ha(n) sido emitida(s), y autorizará la interrupción del servicio de acuerdo con el Código Municipal de Norco, Sección 14.04.110.

2. Si el cliente no presenta una apelación por escrito con el Director de Trabajos Públicos y no suministra un pago de buena fe a la Facturación de Servicios Públicos en el período de siete (7) días requerido, constituirá la aceptación por parte del cliente de la determinación de la facturación inicial suministrada y la Facturación de Servicios Públicos puede autorizar la interrupción del servicio de acuerdo con el Código Municipal de Norco, Sección 14.04.110.
3. Si el cliente no está satisfecho con la determinación por escrito del Director de Trabajos Públicos, el cliente puede suministrar una apelación por escrito al Consejo Municipal. La apelación debe ser suministrada por escrito al Consejo Municipal, Ciudad de Norco, 2870 Clark Ave, Norco, California 92860, junto con las razones de la disputa dentro de los diez (10) días siguientes a la revisión de la determinación del Director de Trabajos Públicos. En la ausencia de una apelación registrada a tiempo, la decisión del Director de Trabajos Públicos será definitiva. Al recibir una apelación a tiempo, el Secretario Municipal deberá entonces colocar el asunto en la agenda de la próxima reunión regular del Consejo Municipal para su consideración. Una decisión por escrito por parte del Consejo Municipal y su determinación deberá ser entregada al cliente por medio de entrega personal o correo certificado dentro de diez (10) días seguidos de la audiencia de apelación. Una vez que una determinación haya sido suministrada por parte del Consejo Municipal, el cliente deberá suministrar el pago de la Factura de Servicios Públicos total o ajustada antes de la fecha de vencimiento existente en la factura o dentro de siete (7) días posteriores a la determinación del Consejo Municipal si la fecha de vencimiento ha caducado.