



CITY OF POWAY
Política de Interrupción del Suministro de Agua Residencial

1. Cuentas Morosas

1.1 Los cargos por suministro de agua se pagan a la Ciudad una vez cada dos meses o con la frecuencia que determine la Ciudad. Todas las facturas por el suministro de agua deben pagarse once (11) días naturales después de la fecha de envío por parte de la Ciudad. Cualquier factura no pagada dentro de dicho período se considera morosa. Una vez que se recibe la factura, se pueden solicitar planes de pago hasta el momento de la interrupción en el día 76 después de que se envió la factura (consulte la sección 2 para ver estas alternativas).

1.2 Después de que una cuenta se vuelve morosa, ocurrirá lo siguiente:

A. El día 27 después del envío de la factura del agua, se proporcionará un recordatorio mediante llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico para informar al cliente que la cuenta tendrá un recargo por demora la semana siguiente.

B. El día 34 después del envío de la factura del agua, se aplicará un cargo por retraso a la cuenta y se enviará un aviso de morosidad al cliente registrado. El aviso deberá contener toda la siguiente información:

- 1) El nombre y la dirección del cliente;
- 2) El monto de la deuda;
- 3) La fecha de pago debe hacerse para evitar la interrupción del suministro de agua;
- 4) Cómo solicitar una extensión del plazo para pagar cargos morosos;
- 5) Cómo apelar si se cree que las cantidades indicadas en la factura son incorrectas; y
- 6) Cómo solicitar un plan de pago diferido, reducido o alternativo.

Además, la Ciudad también enviará un aviso a los ocupantes actuales que viven en la dirección de servicio en las siguientes circunstancias: el agua es suministrada por un medidor maestro, el agua es suministrada por un medidor individual a una vivienda unifamiliar, edificio residencial de múltiples unidades, casa móvil o parque, o campo de trabajo agrícola y el propietario, gerente o empleador es el cliente registrado; o la dirección del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio. Si el aviso al inquilino / ocupante no se puede entregar, la Ciudad intentará visitar la dirección y publicará un aviso por escrito de la interrupción pendiente del servicio en un lugar visible en la propiedad donde se suministra el servicio, que puede, pero no es obligatorio, ser publicado en la entrada vehicular a dicha propiedad del derecho público de paso. El aviso informará a los ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que cumplan con los requisitos del servicio. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad se proporcionan en la sección 4 a continuación.

C. El día 69 después del envío de la factura, se enviará una llamada telefónica automática y / o un mensaje de texto a los números de teléfono registrados, informando al cliente que su cuenta está en estado moroso, que el agua se cortará si sigue sin pagar, que se le podrá cobrar un recargo por demora y que el cliente podrá solicitar una copia de esta Política.

D. El día 74 después del envío de la factura del agua, se dejará un aviso de interrupción en un lugar visible en la dirección del servicio informando al ocupante que el suministro se interrumpirá en

cuarenta y ocho (48) horas debido a la falta de pago de la factura del agua, además se aplicará a la cuenta un cargo por aviso a domicilio y una tarifa de interrupción. La Ciudad debe recibir todos los cargos por servicios de agua en demora y las tarifas asociadas antes del día y la hora especificados en el aviso de interrupción.

- E. El día 76 después del envío de la factura del agua, la Ciudad puede interrumpir el suministro de agua por falta de pago.
- F. Si la cuenta permanece impagada durante una semana completa después de la interrupción, la cuenta se cerrará a partir de la fecha en la que fue cortada originalmente por falta de pago. Es posible que cualquier cliente nuevo que desee iniciar el suministro de agua deba proporcionar documentación que demuestre que no era responsable del agua utilizada durante el período en que la cuenta estuvo en estado de morosidad.

2. Circunstancias Bajo las Cuales no se Interrumpirá el Suministro de Agua

2.1 Cuentas de Saldos Mínimos: la Ciudad llevará un saldo máximo de diez (\$10.00) a la próxima factura de agua sin multas ni recargos.

2.2 La Ciudad no suspenderá el servicio mientras el pago de un cliente esté sujeto a una extensión, amortización o programa de pago alternativo aprobado por la Ciudad, y el cliente cumpla con el acuerdo de pago aprobado. Ningún cliente tendrá derecho a tener más de una (1) extensión, amortización o programa de pago alternativo vigente para la misma conexión de agua al mismo tiempo. Los acuerdos de pago aprobados por la ciudad pueden estar limitados según el historial de pagos del cliente y el cumplimiento de los términos del acuerdo. Ningún acuerdo de este tipo se extenderá más allá de los 12 meses. Antes del día 74 después del envío de la factura, la Ciudad puede aprobar una extensión, amortización o un plan de pago alternativo para un saldo pendiente, pero dicho acuerdo puede estar condicionado al requisito de que todas las facturas de agua posteriores deben mantenerse al día. El incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago aprobado dará como resultado la emisión de un aviso de interrupción por escrito. La Ciudad publicará un aviso final de intención de interrumpir el suministro en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio y se aplicará un cargo por aviso a domicilio a la cuenta. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

2.3 Además, la Ciudad no suspenderá el suministro de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:

A. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta la certificación de un proveedor de atención primaria o un médico y cirujano con licencia de que la interrupción del suministro de agua pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones, y

B. El cliente no puede pagar financieramente dentro de un ciclo de facturación normal. Esto se puede mostrar por:

- 1) Demostrar que alguien en el hogar es recipiente de uno de los siguientes programas:
 - CalWorks
 - Asistencia general de CalFresh
 - Medi-Cal
 - Ingreso Suplementario de Seguridad (SSI) / Programa de Pago Suplementario del Estado
 - Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)

2) O declarar bajo pena de perjurio que el ingreso familiar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza; y

- C. El cliente está dispuesto a acordar un plan de pago alternativo, que incluye una extensión, amortización o un programa de pago alternativo con respecto a los cargos morosos.

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

El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones anteriores. Al recibir la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de los siete (7) días y: (1) notificará al cliente el plan de pago alternativo seleccionado por la Ciudad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese acuerdo; (2) solicitar información adicional del cliente; o (3) notificar al cliente que él o ella no cumple con las condiciones anteriores.

La Ciudad podrá suspender el suministro de agua si un cliente al que se le ha otorgado un plan de pago en virtud de esta sección no hace nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (a) pagar el saldo pendiente antes de la fecha de extensión; (b) pagar cualquier monto bajo el programa de amortización; (c) pagar cualquier cantidad adeudada según el programa de pagos alternativo; o (d) pagar sus cargos actuales por el suministro de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

- 2.4 En una situación entre propietario e inquilino, los ocupantes pueden solicitar el suministro de agua de conformidad con la Sección 4 de esta Política.

3. Restauración de Suministro de Agua

- 3.1 El suministro de agua se puede restablecer, sin costo de reconexión, durante el horario comercial normal después de que el pago se realice por completo de una de las siguientes maneras:

- A. El pago se realiza en el edificio del Ayuntamiento (City Hall) con la División de Servicio al Cliente.
- B. El pago se realiza en línea y se proporciona un número de confirmación y el pago es verificado por la Ciudad.
- C. El pago se realiza por teléfono a través del sistema de pago automatizado de la Ciudad y se proporciona un número de confirmación y el pago es verificado por la Ciudad.
- D. El pago en efectivo se realiza a través de un proveedor aprobado por la Ciudad y se proporciona un número de confirmación y el pago es verificado por la Ciudad.

- 3.2 Restablecimiento del Suministro de Agua Después del Horario Comercial

- A. El suministro de agua se puede restablecer después de las 3:30 p.m. en días laborales de lunes a viernes, de 5 a 9:00 p.m. y los fines de semana y días festivos de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. cuando ocurre lo siguiente:

- 1) El pago se realiza como se indica en la Sección 3.1, letras B a D.
- 2) El cliente es informado de la tarifa aplicada después del horario de atención, ha firmado un acuerdo que reconoce la tarifa y acuerda ponerse en contacto con la división de Servicios al Cliente antes de la fecha límite en el formulario o el siguiente día hábil, y pagar la tarifa. 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 el Servicio al Cliente. Los servicios que están interrumpidos y bloqueados no se pueden restablecer después del horario laboral.

4. Procedimientos para que los Ocupantes o Inquilinos se Conviertan en Clientes de la Ciudad

- 4.1 Esta Sección 4 solo se aplica cuando un propietario, casero, administrador u operador de una conexión existente en una dirección de servicio residencial figura como el cliente registrado y se le ha emitido un aviso de intención de suspender el suministro de agua por falta de pago, y la suspensión interrumpirá el suministro de agua a personas que no son clientes de la Ciudad.
- 4.2 La Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales actuales atendidos desde dichas conexiones si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio, incluidos los requisitos de depósito. Sin embargo, si uno o más ocupantes están dispuestos a 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 suspender selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido los requisitos de las normas y reglamentos de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido dichos requisitos.
- 4.3 Para ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento, contrato de renta, recibos de renta, un documento del gobierno que indique que el ocupante está rentando la propiedad o información divulgada de conformidad con la sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Ciudad.
- 4.4 Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer un buen crédito con la Ciudad, la residencia y el comprobante de pago de alquiler rápido para ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

5. Revisión y Apelación de la Factura

- 5.1 Los clientes que deseen iniciar una queja o apelar los servicios o cargos que se muestran en una factura de agua deben hacerlo por escrito dentro de los ocho (8) días posteriores a la fecha de facturación. Cualquier queja de este tipo será revisada por el Director de Finanzas o su designado. La Ciudad no interrumpirá el suministro de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

6. Otras Provisiones

- 6.1 Además de la interrupción del suministro de agua, la Ciudad puede buscar cualquier otro remedio disponible por falta de pago de los cargos del suministro de agua, incluidos, entre otros: asegurar cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o acción legal, o la derivación de la cantidad no pagada a cobranzas.
- 6.2 La Ciudad se reserva el derecho de suspender el suministro de agua por cualquier violación de las políticas, reglas o regulaciones de la Ciudad que no sean falta de pago.

7. Información de Contacto

- 7.1 Para preguntas o asistencia de los clientes con respecto a una factura de agua, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente de la Ciudad al (858) 668-4401 o por correo electrónico a customerservices@poway.org. Los clientes también pueden visitar la división de Servicio al Cliente de la Ciudad en el Ayuntamiento (City Hall) en persona de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., y cada dos viernes de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m. salvo en días festivos de la ciudad.