

**AYUNTAMIENTO DE ALHAMBRA**  
**POLITICA SOBRE INTERRUPCIÓN DE**  
**SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO**

No obstante, cualquier otra política o norma, esta Política sobre la Interrupción del Servicio de Agua por falta de pago se aplicará a la suspensión del servicio residencial de agua según las provisiones establecidas en el presente documento. En el caso de un conflicto entre esta Política y cualquier otra política o norma, esta Política prevalecerá.

- I. Aplicación de Política: Número de Teléfono de Contacto:** Esta política se aplicará solamente al servicio residencial de agua por falta de pago y toda política y procedimiento existente se continuará aplicando a cuentas de servicio de agua comerciales e industriales. Ayuda adicional con respecto a pago de facturas de agua y el posible establecimiento de alternativas establecidas en esta política para evitar la interrupción del servicio se puede obtener al llamar al 626-570-5061.
- II. Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago:**
- A. Emisión y Pago de Facturas: Las facturas del servicio de agua se emitirán a cada cliente cada dos meses a menos que se disponga lo contrario en las listas de tarifas. Las Facturas por el servicio se deben pagar al presentarse y quedaran sujetas a interrupción del servicio si no se pagan dentro de sesenta (60) días de la fecha de la factura. El Pago se puede hacer en nuestra oficina, a cualquier representante autorizado para hacer colecciones y por transmisión electrónica si es viable. Sin embargo, es la responsabilidad del consumidor asegurarse que los pagos se reciban en el lugar determinado de manera oportuna. No se autoriza pagos parciales a menos que se haya recibido autorización previa. Se calcularán las Facturas como se indica a continuación:
1. Los medidores se leerán en intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas como se requiere para la preparación de facturas de inicio, facturas de finalización y facturas extraordinarias.
  2. Las Facturas para servicio del medidor mostrarán la lectura del medidor del periodo de lectura actual y previo por el cual se emite la factura, el número de unidades, la fecha, y días de servicio de la lectura actual del medidor.
  3. Se debe pagar las facturas en moneda de curso legal de Los Estados Unidos de América. No obstante, lo anterior, el Ayuntamiento tendrá el derecho de rehusar a cualquier pago de tal factura en monedas.
- B. Cuentas atrasadas: Las siguientes reglas corresponden a consumidores cuyos permanecen si pago por más de sesenta (60) días después de la fecha de la factura.
1. Aviso de Facturas Atrasadas: Si no recibe el pago de una factura emitida en o antes del día cuadragésimo quinto (45) de la fecha de la factura, se

enviará por correo un aviso de pago atrasado (el “Aviso de Pago Atrasado”) al cliente de servicio de agua por lo menos siete (7) días hábiles antes de la posible interrupción de la fecha de servicio señalado en el Aviso de Pago Atrasado. Para propósitos de esta política, el término “días hábiles” se refiere a cualquier día en que la oficina del Ayuntamiento está abierta para los negocios. Si el domicilio del consumidor no es el domicilio de la propiedad el cual se provee el servicio, el Aviso de Pago Atrasado deberá ser enviado también al domicilio de la propiedad de servicio, dirigido a “Ocupante.” El Aviso de Pago Atrasado debe incluir lo siguiente:

- a) El nombre y domicilio del consumidor;
- b) Cantidad atrasada;
- c) Fecha en la cual el pago o arreglo de pago se debe hacer de manera de evitar la interrupción del servicio;
- d) Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar la cantidad debida (vea el Artículo III (D), a continuación);
- e) Descripción de del procedimiento para solicitar una revisión y apelación de la factura por lo cual surgió el retraso (vea el Artículo IV, a continuación); and
- f) Descripción del procedimiento por el cual el consumidor puede solicitar un programa de pago amortizado (vea el Artículo III, a continuación).

El Ayuntamiento puede alternativamente dar aviso al consumidor de la próxima interrupción del servicio por teléfono. Si dicho aviso se da por teléfono, el Ayuntamiento deberá ofrecer con darle al consumidor una copia de esta política y también ofrecer a tratar con el consumidor las opciones de pagos alternativos, según establecidos en el Artículo III, a continuación, y los procedimientos para revisión y apelación de la factura del consumidor, según establecido en el Artículo IV, a continuación.

2. Inhabilidad de Comunicarse con el Consumidor: Si el Ayuntamiento no se puede comunicar con el Consumidor por escrito (por ejemplo, un aviso enviado por correo se regresa no entregable) o por teléfono, el Ayuntamiento hará un esfuerzo de buena fe de visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para para poner en una ubicación conspicua, un aviso de interrupción inminente de servicio por no pagar, y una copia de esta Política.
3. Recargo por Demora: un Recargo por Demora, según establecido en la lista de recargos del Ayuntamiento, se asesorará y agregara al saldo pendiente en la cuenta del consumidor si la cantidad debida en dicha

cuenta no es liquidada antes de que se genere el Aviso de Pagos Atrasados.

4. Fecha limite de Interrupción: Pagos de cobros de servicio de agua se deben recibir en la oficina del Ayuntamiento a más tardar a las 4:30 p.m. en la fecha especificada en el Aviso de Pagos Atrasados. No se aceptan matasellos.
5. Notificación de Cheques sin Fondo: Al recibir un cheque sin fondo entregado como remesa para servicio de agua u otros cobros, el Ayuntamiento considerará la cantidad no pagada. El Ayuntamiento intentará notificar al consumidor en persona y dejar un aviso de interrupción del servicio del agua en las instalaciones. El servicio del agua se desconectará si la cantidad del cheque del fondo y la cobro por el cheque sin fondos no se pagan para la fecha límite establecida en el aviso, el cual la fecha limite no debe ser antes de la fecha establecida en el Aviso de Pagos Atrasados; o si no se ha previamente entregado un Aviso de Pagos Atrasados, no antes del sexagésimo (60) día después de la factura por el cual el pago del cheque sin fondo se haya hecho. Para redimir un cheque sin fondos y pagar el cobro del cheque sin fondo, toda cantidad debida se debe pagar con efectivo o fondos certificados.
6. Cheque sin Fondos Presentando como Pago para Servicio del Agua Interrumpido por Falta de Pago:
  - a) Si el cheque presentado y aceptado como pago que resultó en la restauración del servicio a una cuenta que había sido interrumpida por falta de pago es regresado como no negociable, el Ayuntamiento puede desconectar dicho servicio del agua con un aviso por escrito de por lo menos tres (3) días efectivos. La cuenta del consumidor se podrá reestablecer solamente al recibir los cobros pendientes en forma de efectivo o fondos certificados. Una vez se haya reestablecido la cuenta del consumidor, se señalará la cuenta por el periodo de un año indicando el hecho de que el consumidor emitió un cheque no negociable.
  - b) Si en algún momento dentro el periodo de un año descrito anteriormente, la cuenta del consumidor se desconecta una vez más por falta de pago, el Ayuntamiento puede requerir que el consumidor pague en efectivo o fondos certificados para que se restaure el servicio del agua.

C. Condiciones que Prohíban la Interrupción: El Ayuntamiento no deberá interrumpir el servicio residencial del agua si se cumplen todas las condiciones a continuación:

1. Condiciones de Salud - El consumidor o arrendatario del consumidor presenta certificación del médico de cabecera que la interrupción del

servicio del agua sería (i) amenazante a la vida, o (ii) plantea una amenaza grave a la salud y seguridad a una persona residiendo en la propiedad;

2. Inhabilidad Económica – El consumidor demuestra que el o ella es incapaz de pagar por el servicio del agua dentro del ciclo de cobro normal del sistema del agua. Se considera al consumidor “económicamente incapaz de pagar” si algún miembro del hogar del consumidor es: (i) un beneficiario de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, ayuda general, MediCal, Programa de Pagos Suplementarios del Seguro Social/Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplemental de California para Mujeres y Niños; o (ii) el consumidor declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200% del nivel de pobreza federal (vea el enlace de los niveles federales de pobreza correspondiente a California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); y
3. Arreglos de Pagos Alternativos – El consumidor está dispuesto a entrar en un acuerdo de amortización, consistente con las provisiones del Artículo III, a continuación.

D. Proceso para la Determinación of Condiciones que Prohíban la Interrupción del Servicio: La responsabilidad de comprobar cumplimiento con las condiciones establecidas en la subdivisión (C), anteriormente cae sobre el consumidor. A fin de permitirle al Ayuntamiento suficiente tiempo para procesar alguna solicitud para ayuda por un consumidor, se le insta al consumidor a proveer al Ayuntamiento con la documentación necesaria demostrando las cuestiones medicas según la Subdivisión (C)(1), incapacidad económica según la Subdivisión (C)(2) y la voluntad a entrar en un arreglo de pagos alternativos según la Subdivisión (C)(3) lo más antes anticipado a cualquier fecha propuesta posible para la interrupción del servicio. Al recibir tal documentación, el Director de Servicios Públicos del Ayuntamiento, o su designado/a, deberá revisar esa documentación y contestar al consumidor dentro de siete (7) días naturales para ya sea pedir información adicional, incluyendo información relacionada con la viabilidad de los arreglos alternativos disponibles, o para notificar al consumidor del arreglo alternativo de pago, y los términos de los mismos, según el Artículo III, a continuación, en el cual el Ayuntamiento permitirá al consumidor a participar. Si el Ayuntamiento ha solicitado más información, el consumidor deberá proveer la información solicitada dentro de cinco (5) días hábiles del recibo de la solicitud. Dentro de cinco (5) días naturales del acuso del recibo de la información adicional, el Ayuntamiento deberá ya sea notificar al consumidor por escrito que el consumidor no cumple con las condiciones según la Subdivisión (C), antes mencionada, o notificar al consumidor por escrito del arreglo alternativo de pago, y los términos de estos, según el Artículo III, a continuación, en el cual el Ayuntamiento le permitirá al consumidor a participar. Los consumidores que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C), antes mencionada, deberán pagar la cantidad atrasada, incluyendo cualquier sanción u otros cobros, que se deban al

Ayuntamiento dentro de la posterior al ocurrir de: (i) dos (2) días hábiles tras la fecha de notificación del Ayuntamiento de la determinación del Ayuntamiento que el consumidor no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la próxima interrupción del servicio, como establecido en el Aviso de Pagos Atrasados.

- E. Reglas Especiales para los Consumidores de Bajos Recursos: Se considera que los consumidores tengan un ingreso del hogar menos del 200% del nivel de pobreza federal si: (i) algún miembro de su hogar recibe actualmente uno de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, ayuda general, MediCal, Programa de Pagos Suplementarios del Seguro Social/Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplemental de California para Mujeres y Niños; o (ii) el consumidor declare que el ingreso anual del hogar es menos del 200% del nivel federal de pobreza (vea el enlace de los niveles federales de pobreza correspondiente a California: <http://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). Si un consumidor demuestra cualquiera de esas circunstancias, entonces corresponderá lo siguiente:
1. Tarifas de Reconexión: Si se ha discontinuado el servicio y se debe reconectar, entonces, cualquier tarifa de reconexión durante de las horas normales de operación del Ayuntamiento no podrán exceder \$50, y las tarifas de reconexión durante las horas de inoperantes no podrán exceder \$150. Esas tarifas no podrán exceder el costo actual de reconexión si ese costo es menos de los límites legales. Esos límites se pueden ajustar anualmente por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para las áreas metropolitanas de Los Ángeles-Long Beach-Anaheim, comenzando el 1 de enero del 2021.
  2. Renuncia a Intereses: El Ayuntamiento no deberá imponer ningún cargo de interés en cuentas atrasadas.
- F. Panorama de Propietario-Arendatario: Los procedimientos a continuación corresponden a viviendas unifamiliares de medidor individual independientes, edificios residenciales de unidades múltiples y parques de casas móviles donde el propietario o el gerente es el cliente en actas y es responsable de pagar el cobro del agua.
1. Aviso Requerido:
    - a. Por lo menos 10 días antes si la propiedad es un edificio residencial de unidades múltiples, o parque de casas móviles, o 7 días naturales antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar independiente, de la posible interrupción del servicio del agua, el Ayuntamiento deberá hacer en esfuerzo de buena fe de informar a los arrendatarios/ocupantes de la propiedad con un aviso por escrito que se interrumpirá el servicio del agua.

- b. El aviso por escrito deberá también informarles a los arrendatarios/ocupantes que ellos tienen el derecho de hacerse clientes a quienes se les cobrará el servicio (vea la Subdivisión 2, a continuación) sin tener que pagar ninguno de las cantidades retrasadas.

2. Arrendatarios/Ocupantes Convirtiéndose en Clientes:

- a. No se le requerirá al Ayuntamiento a hacer disponible el servicio a los arrendatarios/ocupantes al menos que cada arrendatario/ocupante acuerde a los términos y condiciones de servicio y cumpla con los requisitos y normas del Ayuntamiento.
- b. Sin embargo, si (i) uno o más de los arrendatarios/ocupantes asume la responsabilidad por cargos subsecuentes a la cuenta a la satisfacción del Ayuntamiento, o (ii) existen medios físicos para selectivamente interrumpir el servicio a esos arrendatarios/ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos del Ayuntamiento, entonces el Ayuntamiento puede hacer disponible el servicio solamente a esos arrendatarios/ocupantes que hayan cumplido con los requisitos.
- c. Si el servicio previo para un plazo de tiempo en particular es una condición para establecer crédito con el Ayuntamiento, entonces residencia en la propiedad y comprobante de pago oportuno del alquiler por ese plazo de tiempo, a la satisfacción del Ayuntamiento, es un equivalente satisfactorio.
- d. Si un arrendatario/ocupante se hace cliente del Ayuntamiento y los pagos del alquiler del arrendatario/ocupante incluyen cargos para servicio residencial de agua donde esos cargos no se declaren separados, el arrendatario/ocupante puede deducir de futuros pagos de la renta todos los cargos razonables pagados al Ayuntamiento durante el período de pago anterior.

**III. Arreglos de Pagos Alternativos:** Para todo consumidor que reúna las tres condiciones según el Artículo II (C), antes mencionado, de acuerdo con el proceso establecido en el Artículo II(D), antes mencionado, el Ayuntamiento ofrecerá al consumidor los siguientes arreglos de pago alternativos, bajo la Subdivisión (A), a continuación.

A. Amortización: Todo consumidor que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular y reúna las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, como confirmará el Ayuntamiento, puede, si al Ayuntamiento a elegido esta alternativa, entrar en un plan de amortización bajo los siguientes términos:

- 1. Termino: Todo consumidor deberá pagar el saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa e interés como establecido en la Subdivisión (2), a continuación, durante un periodo no superior a doce (12) meses, como

lo determina el Director de Servicios Públicos o su designado/a; previsto, sin embargo, que el Director de Servicios Públicos o su designado/a, en su discreción razonable, podrá aplicar un término de amortización más largo de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al consumidor. El saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa aplicable y cualquier interés que se debe aplicar, será dividido por el número de meses en el periodo de amortización y esa cantidad será añadida cada mes a las facturas mensuales en curso del consumidor por el servicio del agua.

2. Tarifa Administrativa; Interés: Por cualquier plan aprobado de amortización, se le podrá cobrar al consumidor una tarifa de administración, en la cantidad establecida por el Ayuntamiento periódicamente, representando el costo de iniciar y administrar el plan. A la discreción del Director de Servicios Públicos o su designado/a, el interés a una tasa actual no exceder el ocho por ciento (8%) se aplicará a cualquier cantidad a amortizarse según esta subsección A.

3. Conformidad con el Plan: El consumidor deberá cumplir con el plan de amortización y permanecer al corriente puesto que los cobros se acumulan en cada periodo de cobro posterior. El consumidor no puede solicitar amortización adicional de cualquier cobro no pagado posterior mientras paga cargos atrasados consiguiente a un plan de amortización. Donde el consumidor no cumpla con el plan de amortización por sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cobros actuales del servicio del consumidor por sesenta (60) días naturales o más, el Ayuntamiento podrá interrumpir el servicio del agua a la propiedad por lo menos cinco (5) días hábiles después de poner un aviso en la residencia del consumidor con la intención de interrumpir el servicio.

**IV. Apelaciones:** El procedimiento a usarse para apelar la cantidad establecida en alguna factura de servicio de agua se establece a continuación. Se limitará a un consumidor a tres (3) apelaciones fracasadas en algún periodo de doce (12) meses y se llega a ese límite, no se le requiere al Ayuntamiento que considere alguna apelación posterior iniciada por o a favor de tal consumidor.

- A. Apelación Inicial: Dentro de diez (10) días de recibir la factura de servicio de agua, el consumidor tiene el derecho de iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cobro. Dicha solicitud debe ser por escrito y se debe entregar a la oficina del Ayuntamiento. Entre tanto que la apelación del consumidor y cualquier investigación resultante este pendiente, el Ayuntamiento no puede interrumpir el servicio del agua al consumidor.
- B. Apelación de Aviso de Pago Atraso: Además de los derechos de apelación establecidos según el párrafo A, a continuación, todo consumidor que reciba un Aviso de Pagos Atrasados puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la cual el Aviso de Pagos Atrasados esté relacionada por lo menos cinco (5)

días hábiles después de la Fecha de Pagos Atrasados si el consumidor alega la factura es errónea con respecto a la cantidad del consumo de agua establecida en esa factura; siempre que, sin embargo, que ninguna apelación o revisión de derechos se aplicará a cualquier factura en la cual o solicitud para revisión según el Párrafo A, a continuación, se haya hecha. Cualquier apelación o solicitud de revisión según este Párrafo B debe hacerse por escrito y debe incluir documentación respaldando la apelación o la razón para la revisión. La solicitud para una apelación o revisión debe entregarse a la oficina del Ayuntamiento dentro del periodo de esos cinco (5) días hábiles. Mientras la apelación del consumidor y cualquier investigación resultante este pendiente, el Ayuntamiento no puede interrumpir el servicio de agua al consumidor.

- C. Audiencia de Apelación: Después de recibir de una solicitud para una apelación o revisión según los Párrafos A o B, a continuación, se fijará una fecha de audiencia oportunamente ante el Comité de Audiencias. Después de la evaluación de la prueba provista por el consumidor y la información en el expediente con el Ayuntamiento concerniente a los cobros de agua en cuestión, el Comité de Audiencias presentará una decisión en cuanto a la exactitud de los cobros del agua establecidos en la factura y deberá proveer al consumidor apelante con resumen breve por escrito de la decisión.
1. Si se determina que los cobros del agua son incorrectos, el Ayuntamiento proveerá una factura corregida y el pago de los cobros revisados se vencerán diez (10) días naturales de la fecha de la factura de los cobros revisados. Si los cobros revisados siguen sin ser pagados por más de sesenta (60) días naturales después que se provea la factura corregida, el servicio del agua será interrumpido, en el próximo día regular de trabajo después del vencimiento de ese periodo de sesenta (60) días naturales; siempre y cuando el Ayuntamiento deberá proveer al consumidor el Aviso de Pagos Atrasados de acuerdo con el Artículo II(B)(1), antes mencionado. El servicio de agua solamente se restaurará con el pago completo de todos los cobros pendientes de agua, tarifas, y cualquier otro cargo de reconexión aplicable.
  2. (a) Si se determina que los cobros del agua en cuestión estar correctos, los cobros del agua se vencen y pagables dentro de dos (2) días hábiles que se presente la decisión del Comité de Audiencias. En el momento que se presente la decisión del Comité de Audiencias, se le informará al consumidor del derecho de apelar mas allá ante la Junta de Apelaciones. Cualquier dicha apelación deberá ser presentada por escrito dentro de siete (7) días naturales después que el Comité de Audiencias presente su decisión si la apelación o revisión es una apelación inicial según el Párrafo A antes mencionado, o dentro de tres (3) días naturales si la apelación o revisión es una **apelación del Aviso de Pagos Atrasados según el Párrafo B, antes mencionado.**



La audiencia de apelación tendrá lugar en la próxima reunión ordinaria de la Junta de Apelaciones, a menos que el consumidor y el Ayuntamiento acuerden una fecha posterior.

(b) Para una apelación inicial según el Párrafo A, antes mencionado, si el consumidor no apela oportunamente ante la Junta de Directores, los cobros del agua en cuestión serán debidos y pagables. En el caso que los cargos no se paguen por completo dentro de sesenta (60) días naturales después de la fecha original de cobro, entonces el Ayuntamiento proveerá al Aviso de Pagos Atrasados de acuerdo con el Artículo II(B)(1), antes mencionado, y podrá proceder en posiblemente interrumpir el servicio a la propiedad del consumidor.

(c) Para una apelación del Aviso de Pagos Atrasados según el Párrafo B, antes mencionado, si el consumidor no apela oportunamente ante la Junta de Apelaciones, entonces el servicio del agua a la propiedad sujeta puede ser interrumpido por aviso por escrito o telefónico al consumidor se le dará por lo menos veinticuatro (24) horas después que ocurra este último de (i) vencimiento del periodo de los sesenta (60) días naturales establecidos en el Aviso de Pagos Atrasados; o (ii) el vencimiento del periodo de apelación.

3. Cuando se solicite una audiencia ante the Junta de Apelaciones, dicha solicitud se debe hacer por escrito y entregada a la oficina del Ayuntamiento. Se le requiere al consumidor a que comparezca en persona ante la Junta y desahogue pruebas y razones en cuanto a porque los cobros del agua in la factura en cuestión no son exactos. La Junta evaluará la prueba presentada por el consumidor, como también la información archivada con el Ayuntamiento concernientes a los cobros del agua en cuestión, y rendirá una decisión en cuanto a la exactitud de dichos cobros.

a) Si la Junta de Apelaciones determina que los cobros del agua en cuestión son incorrectos, se le cobrará al consumidor los cargos revisados. Si los cargos revisados siguen sin pagarse por más de sesenta (60) días naturales después que se provea la factura corregida, el servicio del agua será interrumpido en el próximo día de trabajo regular después del vencimiento del periodo de sesenta (60) días; siempre que el Ayuntamiento le proveerá al consumidor el Aviso de Pagos Atrasados de acuerdo con el Artículo II(B)(1), antes mencionado. Se restaurará el servicio del agua únicamente después de que los cargos pendientes del agua y cualquier otro cobro pendiente de agua y cualquier otro cobro de reconexión se paguen por completo.

b) Si se determinan correctos los cobros del agua en cuestión, los cobros del agua se vencen y son pagables dentro de dos (2) días hábiles después de que se presente la decisión de la Junta de Apelaciones. En el caso que no se pague por completo los cobros dentro de sesenta (60) días naturales después de la fecha original de cobro, entonces el Ayuntamiento entregará con el Aviso de Pagos Atrasados de acuerdo con el Artículo II(B)(1), antes mencionado, y

puede proceder en posiblemente interrumpir el servicio a la propiedad del consumidor.

c) Todo sobrecargo será reflejado como un crédito en el próximo cobro regular al consumidor, o se le devolverá directamente al consumidor, a la exclusiva discreción de la Junta de Apelaciones.

d) No se interrumpirá el servicio del agua a cualquier consumidor en ningún momento mientras la apelación al Ayuntamiento este pendiente.

e) La decisión de la Junta es definitiva y vinculante.

**V. Restauración del Servicio:** Para reanudar o continuar con el servicio que se ha interrumpido debido a impago, el consumidor deberá pagar un deposito de seguridad y una Tarifa de Reconexión establecida por el Ayuntamiento, sujeta a la limitación establecida en el Artículo II(E)(1), antes mencionada. El Ayuntamiento se enforzará a hacer dichas reconexiones lo más antes practico como conveniencia al consumidor. El Ayuntamiento hará la reconexión a más tardar el final del día de trabajo regular después de la solicitud del consumidor y el pago de alguna Tarifa de Reconexión.