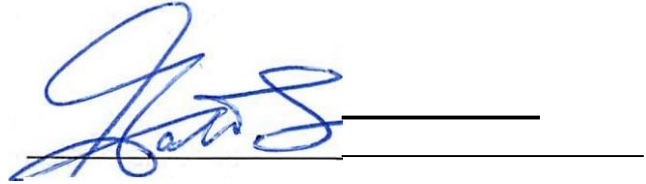


Oficina del Administrador de la Ciudad  
Orden administrativa n.º: 070  
Emitida: 1/20/2020



Aprobado por: Garrett Evans, Administrador  
de la Ciudad

**ASUNTO: Interrupción del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago de una Cuenta Morosa**

**PROPÓSITO:**

Establecer una política que establezca pautas para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago de una cuenta morosa en cumplimiento de la Ley de Protección contra el Corte de Agua, Proyecto de Ley del Senado N.º 998, que se promulgó en 2018 y entra en vigor el 1 de febrero de 2020.

**PROCEDIMIENTO:**

**1. Emisión y pago de facturas:**

Las facturas por el servicio de agua se emitirán mensualmente para cada cliente de la cuenta de agua. Las facturas vencen y deben pagarse una vez recibidas y se impondrá una multa si no se pagan dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de la factura.

**2. Cuenta morosa:**

Si el pago de una factura emitida no se realiza en el sexagésimo (60) día siguiente a la fecha de la factura, se enviará por correo un aviso escrito de la posible interrupción (Aviso Rosa) a la residencia/inquilino y/o al titular de la cuenta/propietario. El aviso indicará a los clientes que no pueden pagar su factura antes de la fecha de vencimiento que se comuniquen con la División de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad llamando al (925) 252-4940 durante el horario comercial para hablar sobre las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El aviso por escrito estará disponible en los idiomas que figuran en la Sección 1632 del Código Civil (inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano), y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de Pittsburg. El Aviso Rosa tendrá una fecha de vencimiento de al menos siete (7) días hábiles antes de la posible interrupción del servicio de agua. Al mismo tiempo, la Ciudad también se comunicará con los clientes por teléfono dejando un mensaje de voz informándoles sobre el estado de su cuenta morosa y proporcionándoles instrucciones para comunicarse con la Ciudad.

**3. Condiciones que evitan la interrupción del servicio de agua:**

a) Extensión del pago de la factura: el cliente registrado puede solicitar en persona una

extensión para pagar su factura vencida en la fecha de vencimiento del Aviso Rosa o antes. El cliente debe firmar un acuerdo por escrito con la Ciudad para pagar su factura vencida dentro de los 30 días. A los clientes se les permite un acuerdo de pago una vez cada 6 meses a partir de la fecha de su último acuerdo de pago. El incumplimiento y la falta de pago se considerarán una violación del acuerdo de pago y resultarán en la interrupción del servicio de agua de conformidad con las disposiciones de esta orden administrativa.

b) Inquilinos/ocupantes residenciales: si el inquilino/ocupante no es el titular de la cuenta, tienen derecho a convertirse en clientes de la ciudad sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad de los cargos posteriores. La Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales que cumplan con los requisitos de la nueva solicitud del cliente.

c) Acuerdo de pago alternativo

La Ciudad no interrumpirá el servicio residencial de agua si se cumplen TODAS las condiciones siguientes.

- Condiciones de salud: el cliente, o el inquilino del cliente, presenta ante la Ciudad una certificación de un "proveedor de atención primaria", según lo define la Sección 14088(b)(1) del Código de Bienestar e Instituciones, indicando 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 una persona que reside en la propiedad;
- Incapacidad financiera: el cliente demuestra que no puede pagar financieramente por el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad.

Para calificar como financieramente incapaz de pagar, el cliente o cualquier miembro del hogar del cliente, debe ser un beneficiario actual de Cal/WORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario del Estado o del Programa Especial Suplementario de Nutrición de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza aplicable en California.  
<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>

- Plan de pago alternativo: el cliente está dispuesto a aceptar un plan de pago diferido o reducido o un plan de pago alternativo/amortizado. La Ciudad puede elegir la opción de pago para el cliente y establecer los parámetros.

La carga de cumplir con las condiciones descritas recae sobre el cliente. Se recomienda al cliente que proporcione la documentación necesaria que demuestre las condiciones de salud, la incapacidad financiera y que está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago con la mayor anticipación posible a la fecha propuesta para la interrupción del servicio. La Ciudad determinará si el cliente cumple con todas las condiciones cuando reciba la documentación. El cliente debe proporcionar las respuestas a las solicitudes de información adicional de la

Ciudad en dos (2) días hábiles. La Ciudad notificará a los clientes por escrito si no cumplen con las condiciones y les informará de la interrupción inminente del servicio de agua dentro de los cinco (5) días hábiles. La Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para contactar al cliente por teléfono si la notificación por escrito se devuelve por correo como que no se ha podido entregar.

#### **4. Apelación/facturas en disputa:**

Dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la factura, el cliente tiene derecho a iniciar una apelación o revisión de sus cargos. Dicha solicitud debe hacerse por escrito y entregarse al centro de pago en el Ayuntamiento. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua. Un cliente estará limitado a dos (2) apelaciones fallidas en cualquier período de doce (12) meses.

#### **5. Interrupción del servicio de agua:**

El servicio de agua se interrumpirá en las siguientes circunstancias:

- El cliente no realiza el pago total del monto total adeudado o no se pone en contacto con la Ciudad para hablar sobre las opciones de pago en la fecha de vencimiento del Aviso Rosa o antes.
- El cliente no cumple con el acuerdo del plan de pago por escrito existente para cuentas morosas durante 60 días o más.
- El cliente que participa en el acuerdo de pago alternativo no cumple con el plan de acuerdo de pago por escrito existente o no paga la factura actual durante sesenta (60) días o más. La Ciudad publicará un aviso final de intención de interrumpir el servicio de agua no antes de cinco (5) días hábiles en la propiedad.

#### **6. Restablecimiento del servicio de agua después de la interrupción:**

Cuando el servicio ha sido interrumpido por falta de pago, la Ciudad proporcionará información sobre cómo restablecer el servicio. El servicio no se restablecerá hasta que se hayan pagado todos los cargos y tarifas de la cuenta morosa requeridos para restablecer el servicio. La Ciudad también requerirá un depósito de seguridad si se considera apropiado para garantizar la recuperación de ingresos.

#### **7. Tarifas de reconexión:**

Las tarifas de reconexión se cobran en función de las tarifas establecidas aprobadas más recientemente que se publican en la lista principal de tarifas de la Ciudad. Se puede cobrar una tarifa de reconexión adicional fuera del horario laboral si no se reciben los pagos y se informa al centro de pago antes de las 2:30 p.m.

Para los clientes que calificaron para el programa de acuerdo de pago alternativo, la tarifa de reconexión será de \$50 durante el horario normal de operación (7:30 a.m. a 2:30 p.m.) y de \$150 si es fuera del horario de operación (antes de las 7:30 a.m. y después de las 2:30 p.m.), según lo autorice la ley estatal y según se pueda modificar de vez en cuando. El monto de la tarifa se ajustará anualmente por el Índice de Precios

al Consumidor a partir de 2021. Las tarifas no excederán el costo real de reconexión.

La Ciudad renunciará a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses para hogares con ingresos inferiores al 200 por ciento de la línea de pobreza federal.

**8. Requisito de informes anuales:**

La Ciudad informará anualmente en el sitio web de la Ciudad y ante la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos sobre la cantidad de interrupciones del servicio residencial por imposibilidad de pago.