

CIUDAD DE CERRITOS
POLÍTICA DE CORTE DEL SERVICIO DE AGUA

En cumplimiento de la "Ley de Protección de Desconexión de Agua"
(Water Shutoff Protection Act) - SB 998

- 1. Objetivo:** Esta política sobre el corte del servicio de agua residencial por falta de pago se ha establecido para cumplir con las estipulaciones de la Ley del Senado 998, conocida como la Ley de Protección de Desconexión de Agua (Water Shutoff Protection Act), aprobada el 28 de septiembre de 2018.
- 2. Aplicación de la Política:** Esta política se aplicará únicamente a cuentas de servicio de agua residencial, incluidas las residencias individuales unifamiliares y las estructuras residenciales de unidades múltiples. La política no se aplica a cuentas de servicio comercial, industrial, paisajístico o de bomberos.
- 3. Teléfono de contacto:** El teléfono de la División de Facturación de Agua de la Ciudad de Cerritos es (562) 916-1235.
- 4. Corte del servicio de agua residencial por falta de pago:**

A. *Pago de las facturas por el servicio de agua:* Las facturas por el servicio de agua se enviarán a cada cliente del servicio de agua residencial cada dos meses. Las facturas por los servicios son pagaderas en el momento de su presentación y si no se pagan en el transcurso de sesenta (60) días calendario desde la fecha de su emisión, podría cortarse el servicio. Es responsabilidad del cliente residencial asegurarse de que la División de Facturación de la Ciudad de Cerritos reciba los pagos en tiempo y forma. No se permiten los pagos parciales (a menos que se hayan hecho acuerdos previos), ni se aceptan los matasellos. La Ciudad se comunicará con el cliente residencial no menos de siete (7) días hábiles antes del corte del servicio de agua, por teléfono O mediante una notificación por escrito.

B. *Requisitos de la notificación por escrito:* Se aplicará lo siguiente a las cuentas de servicio de agua residencial con saldos pendientes que se mantengan impagos por más de quince (15) días calendario tras la fecha de facturación:

1. **Aviso recordatorio:** Se enviará un aviso recordatorio a las cuentas de servicio de agua residencial con saldos impagos treinta (30) días después de la fecha de facturación si no se ha recibido el pago.
2. **Aviso final:** Se entregará en mano y se colgará en la puerta de la cuenta de servicio de agua un aviso en caso de que hayan transcurrido cincuenta (50) días desde la fecha de la factura, si no se ha recibido el pago. Este aviso indicará al cliente que el servicio de agua se discontinuará si no se recibe un pago, o si no se hace un acuerdo de pago dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha del aviso. También se entregará una copia de esta política.

En caso de que la dirección del cliente sea diferente de la dirección física del servicio, la Ciudad entregará una notificación que se colgará en la puerta de la residencia del servicio físico. El aviso indicará al residente que se desconectará el servicio de agua si no se recibe el pago, o si no se llega a un acuerdo sobre el pago dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha del aviso. También se entregará una copia de esta política.

3. Llamada de cortesía: Como mínimo siete (7) días hábiles antes de la desconexión del servicio de agua, la Ciudad enviará un aviso telefónico al cliente residencial sobre la inminente desconexión del servicio de agua. Esta llamada de cortesía será el último intento por parte de la Ciudad de cobrar el monto adeudado antes de la desconexión. En esa llamada de cortesía, la Ciudad ofrecerá proporcionar una copia de esta política y, a solicitud, dará al cliente residencial opciones para hacer acuerdos de pagos y el procedimiento para la apelación de la factura del cliente.
 4. Desconexión del servicio: El servicio se desconectará en un mínimo de 60 días después de la fecha de la factura.
- C. *Condiciones que impedirían la desconexión del servicio de agua:* No se desconectará el servicio de agua por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:
1. El cliente está dispuesto a hacer un acuerdo de pago por el saldo adeudado de la factura. El cliente debe solicitar el acuerdo de pago antes de transcurridos sesenta (60) días desde la fecha de la factura.
 2. El cliente entrega una certificación de un proveedor de atención médica, indicando que la desconexión del servicio de agua podría poner en riesgo su vida o representa una amenaza grave para la salud o seguridad de un residente.
 3. El cliente entrega pruebas de que está impedido financieramente para hacer el pago dentro del ciclo de pago de las facturas de agua. Las pruebas pueden incluir participación en CalWorks, CalFresh, General Assistance, Medi-Cal, SSI o CARE (200% del nivel de pobreza federal).
- 5. Proceso de apelación:** Si el monto de la factura de un servicio de agua residencial fuera cuestionado, el cliente deberá comunicarse cuanto antes con la División de Facturación del Servicio de Agua de Cerritos llamando al (562) 916-1235 para solicitar una explicación de la factura. Si el cliente no está satisfecho con la explicación, el cliente puede apelar la factura por escrito ante el Director de Finanzas, para su revisión. Todas las apelaciones por escrito deberán presentarse ante: Ciudad de Cerritos, 18125 Bloomfield Avenue, Cerritos, CA 90703, c/o Director de Finanzas. Las apelaciones deben indicar los motivos por los cuales el cliente considera que la factura es incorrecta. El Director de Finanzas revisará el caso y está autorizado a hacer los ajustes a la factura que sean necesarios para corregir las imprecisiones de facturación. No se desconectará el servicio de agua mientras haya una apelación pendiente. Tras la emisión de una decisión final sobre la apelación, seguirá vigente la política de desconexión establecida en la Sección 4. Si han transcurrido más de sesenta (60) días desde la fecha de la facturación mientras esté pendiente la apelación, el cliente tendrá siete (7) días hábiles desde la emisión de la decisión final de la apelación para pagar cualquier saldo adeudado en la cuenta del servicio de agua residencial.
- 6. Proceso de acuerdo de pago:** La Ciudad está comprometida a trabajar en conjunto con nuestros clientes de agua para ofrecerles acuerdos de pago para el

servicio de agua y evitar dificultades innecesarias. Llame a la División de Facturación de Agua al (562) 916-1235 para solicitar un acuerdo de pago.

La política para el establecimiento de un acuerdo de pago es la siguiente:

La Ciudad colaborará con el cliente para establecer términos acordados mutuamente para el pago de la factura de agua morosa. Una vez aprobado, el acuerdo de pago se confirmará por escrito. El cliente deberá firmar el acuerdo y recibirá una copia. Los acuerdos de pago exigen pagos completos y puntuales de las facturas a futuro, en tanto el monto moroso se puede amortizar en un período que no habrá de superar los doce (12) meses.

Si el cliente no cumple con el acuerdo de pago acordado o no paga los cargos actuales de acuerdo con los requisitos de pago establecidos en la Sección 4, se desconectará el servicio de agua después de diez (10) días hábiles tras la emisión de un aviso de corte.

- 7. Restablecimiento del servicio:** En caso de desconexión, se restablecerá el servicio tras la recepción del pago moroso remanente y un cargo de reconexión de \$15.