

**DOCUMENTO “A”**  
**POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL**  
**SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

No obstante cualquier otra política de la Ciudad, esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago aplicará a la suspensión del servicio de agua residencial por falta de pago bajo las provisiones establecidas aquí. En caso de cualquier conflicto entre esta Política y cualquier otra política de la Ciudad, esta Política prevalecerá.

**I. Aplicación de la política: Número de teléfono de contacto:** Esta política enumera las acciones administrativas de la Ciudad para la cobranza de cuentas morosas, incluyendo notificaciones, evaluación de tarifas y suspensión del servicio de agua residencial. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web de la Ciudad y se traducirá a los siguientes idiomas: Español, chino, tagalo, vietnamita y coreano. La División de Servicio al Cliente de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad puede ser contactada por teléfono al (909) 798-7516 para discutir las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua residencial por falta de pago bajo los términos de esta política.

Esta política aplicará sólo al servicio de agua residencial. Para la falta de pago de cuentas comerciales e industriales de servicio de agua de la Ciudad seguirán vigentes las políticas y los procedimientos existentes.

**II. Interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago:**

A. Entrega y pago de facturas: Las facturas del servicio de agua se entregan a cada cliente de forma bimestral (seis veces al año). Las facturas de servicio vencen y son pagaderas a su presentación y se constituyen en mora y están sujetas a 1) un cargo por mora según lo especificado en el RMC 13.12.020 (B), y 2) la interrupción del servicio si no se pagan dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha de la factura.

B. Hay varias opciones de pago disponibles, que se enumeran a continuación y se ilustran en la Tabla 1 - Matriz de opciones de pago.

- Por correo
- Buzón nocturno
- Personalmente
- Verificación por teléfono
- 1-2-3 ¡Hecho! Programa
- Banca en línea (opción de pago de facturas)
- Speed Pay ACI -
  - i. En línea a través de MyRedConnect,
  - ii. Unidad de respuesta de voz (VRU), y
  - iii. Extranet.

C. Sin embargo, es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos sean recibidos por la Ciudad de acuerdo con los plazos prescritos por el RMC 13.12.020. Los pagos parciales no están autorizados a menos que se haya recibido la aprobación previa de la Ciudad. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

1. Los medidores se leerán a intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas y según se requiera para la preparación de facturas de apertura, de cierre y especiales.
2. Las facturas del servicio medido mostrarán la lectura del medidor para el período de lectura actual y anterior del medidor para el cual se elabora la factura, el número de unidades, la fecha y los días de servicio de la lectura actual del medidor.
3. Las facturas de los clientes se pagarán en moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. No obstante lo anterior, la Ciudad tendrá el derecho de negar cualquier pago de tales facturaciones en moneda.

D. Cuentas morosas: Las cuentas morosas se identifican como cualquier cuenta que permanezca impagada (y sin haber hecho previamente un acuerdo de pago o establecido un programa de pago alternativo) al cierre de actividades 25 días después de la fecha de la factura del cliente.

1. Cargo por mora: Todos y cada uno de los cargos por mora serán cobrados por la Ciudad a la cuenta del cliente del servicio de agua según lo prescrito en el RMC 13.12.020.
2. Aviso de mora: La Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por el cliente haya estado en mora por lo menos sesenta (60) días. La Ciudad hará un esfuerzo suficiente y de buena fe para contactar al cliente por escrito por lo menos siete (7) días hábiles antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago.  
Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la cual se proporciona el servicio, la Ciudad enviará por correo un segundo aviso a la dirección del servicio por lo menos diez (10) días hábiles antes de la desconexión de los servicios de agua por falta de pago, dirigido al "Ocupante". El aviso de recordatorio de mora y el aviso final contendrán lo siguiente:

- a) Nombre y dirección del cliente;
- b) Cantidad de la mora;
- c) Fecha en la que debe efectuarse el pago o el arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio;
- d) Descripción del proceso para solicitar un plan de pago
- e) Descripción del procedimiento para refutar o apelar una factura
- f) Número de teléfono de la ciudad y un enlace de Internet a la Política escrita de la ciudad sobre la suspensión del servicio de agua residencial por falta de pago

La Ciudad puede alternativamente dar aviso al cliente de la inminente suspensión del servicio por teléfono. Sí el aviso se

da por teléfono, la Ciudad ofrecerá al cliente una copia de esta política y también ofrecerá analizar con el cliente las opciones para pagos alternativos, como está descrito en la Sección III, más adelante, y los procedimientos para la revisión y la apelación de la cuenta del cliente, como está descrito en la Sección IV, más adelante.

3. No se puede contactar con el cliente: Sí la ciudad no puede contactar al cliente por aviso escrito (por ejemplo, un aviso enviado por correo se devuelve como no entregable) o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para colocar en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente de servicio por falta de pago, y una copia de esta Política.
4. Fecha límite de desconexión: El pago de los valores del servicio de agua debe ser recibido por la Ciudad a más tardar a las 4:00 p.m. en la fecha especificada en el Aviso de recordatorio de pago atrasado y en el Aviso final. No se aceptan matasellos.

E. Condiciones que prohíben la suspensión: La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial si se presentan TODAS las siguientes condiciones:

- L Condiciones de salud - El cliente del servicio de agua de la ciudad o el inquilino del cliente presenta una certificación de un Proveedor de Cuidado Primario como se define en la Sección 14088 del Código de Instituciones y Bienestar de California, en la que se indica que la interrupción del servicio de agua residencial pondría en peligro la vida o supondría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente del lugar donde se presta el servicio residencial;
2. Incapacidad financiera - El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal de la ciudad. Se considera que el cliente es "financieramente incapaz de pagar" si cualquier miembro del hogar del cliente es: un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños; o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menor al 200% del nivel de pobreza federal; y
3. Acuerdos de pago alternativos -El cliente está dispuesto a establecer un programa de pago alternativo, consistente con las disposiciones de la Sección III, a continuación.

F. Proceso para la determinación de las condiciones que prohíben la suspensión del servicio: La carga de la prueba del cumplimiento de las condiciones descritas en la Subdivisión (E),

arriba, está en cabeza del cliente. Para permitir que la Ciudad tenga suficiente tiempo para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se anima al cliente a que proporcione a la Ciudad la documentación necesaria que demuestre los asuntos médicos bajo la Subdivisión (E)(1), la incapacidad financiera bajo la Subdivisión (E)(2) y la voluntad de establecer un acuerdo de pago alternativo bajo la Subdivisión (E)(3) con la mayor anticipación posible a cualquier fecha propuesta para la suspensión del servicio. Al recibir dicha documentación, la División de Servicio al Cliente revisará esa documentación y responderá al cliente dentro de siete (7) días ya sea para solicitar información adicional, o para notificar al cliente del acuerdo de pago alternativo, y los términos del mismo, bajo la Sección III, a continuación, en la cual la Ciudad permitirá que el cliente participe. Si la Ciudad ha solicitado información adicional, el cliente proporcionará esa información solicitada dentro de cinco (5) días del recibo de la petición de la Ciudad. Dentro de cinco (5) días de su recibo de esa información adicional, la Ciudad notificará al cliente sobre su no cumplimiento con las condiciones bajo la Subdivisión (E), arriba, o notificará al cliente del arreglo de pago alternativo, y los términos del mismo, bajo la Sección III, más adelante, en la cual la Ciudad permitirá que el cliente participe.

**G. Caso de Propietario-Inquilino:** Los siguientes procedimientos se aplican a las viviendas unifamiliares

separadas con medidor individual, a las estructuras residenciales de unidades múltiples y a los parques de casas móviles donde el propietario o el administrador de la propiedad es el cliente registrado.

1. Aviso obligatorio: Por lo menos 10 días antes si la propiedad es una estructura residencial de unidades múltiples o un parque de casas móviles, o 7 días antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar, a la posible suspensión del servicio de agua, la Ciudad debe hacer un esfuerzo de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes de la propiedad por medio de una notificación escrita que el servicio de agua será suspendido. La notificación escrita también debe informar a los inquilinos/ocupantes que tienen el derecho de convertirse en clientes a los que se les facturará el servicio (ver Subdivisión 2, abajo), sin tener que pagar ninguna de las cantidades atrasadas.
2. Los inquilinos/ocupantes tomando la calidad de clientes: La Ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes a menos que cada inquilino/ocupante esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos y reglas de la Ciudad.
  - a. Sin embargo, si (i) uno o más de los arrendatarios/ocupantes asume la responsabilidad de cargos subsecuentes a la cuenta a la satisfacción de la Ciudad, o (ii) hay un medio físico para suspender selectivamente el envío a esos arrendatarios/ocupantes que no han cumplido con los requisitos de la Ciudad, entonces la Ciudad puede poner el servicio a disposición sólo de esos arrendatarios/ocupantes que han cumplido con los requisitos.
  - b. Si el servicio previo por un periodo de tiempo particular es una condición para establecer el crédito con la Ciudad, entonces la residencia en la propiedad y la prueba del pronto pago

de la renta por ese periodo de tiempo, a la satisfacción de la Ciudad, es un equivalente satisfactorio.

- c. Si un inquilino/ocupante se convierte en cliente de la Ciudad y los pagos de renta del inquilino/ocupante incluyen cobros por el servicio de agua residencial donde esos cobros no están establecidos por separado, el inquilino/ocupante puede deducir de los pagos de renta futuros todos los cargos razonables pagados a la Ciudad durante el período de pago previo.

**III. Acuerdos de pago alternativos:** Para cualquier cliente que cumple las tres condiciones bajo la Sección 11(E), arriba, de acuerdo con el proceso establecido en la Sección 11(F), arriba, la Ciudad ofrecerá al cliente un arreglo de pago que consiste en la amortización del saldo no pagado bajo la Subdivisión (A), más adelante.

A. Amortización: Cualquier cliente que sea incapaz de pagar por el servicio de agua dentro del período normal del pago de la Ciudad y cumpla las tres condiciones bajo la Sección 11 (C), arriba, confirmado por la Ciudad, puede, entrar en un plan de amortización con la Ciudad en los términos siguientes:

1. Plazo: El cliente deberá pagar el saldo impagado, menos el veinte por ciento (20%) de anticipo que se debe pagar inmediatamente, en un período no superior a doce (12) meses. El saldo impago menos el 20% de cuota inicial se dividirá en seis (6) cuotas iguales que se facturarán bimensualmente (cada dos meses) durante doce (12) meses y esa cantidad se añadirá cada mes a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua.
2. Cuota inicial: Para cualquier plan de amortización aprobado, una cuota inicial del veinte por ciento (20%) del saldo no pagado como se calculó al momento de entrar en un acuerdo de pago con la Ciudad será debido y pagadero inmediatamente como una condición de entrar en un acuerdo de pago.
3. Cumplimiento con el Plan: El cliente debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulan los cobros en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar una amortización adicional de cualquier cobro subsiguiente no pagado mientras paga los cargos atrasados de acuerdo con un plan de amortización. Donde el cliente incumpla con los pagos del plan de amortización por sesenta (60) días o más, o incumpla con pagar los cobros de servicio actuales del cliente por sesenta (60) días o más, la Ciudad puede suspender el servicio de agua a la dirección de servicio del cliente por lo menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad fije en la residencia del cliente una notificación final de su intención de suspender el servicio.
4. Prioridad de pago: Se requiere que el cliente se mantenga al día con los cobros nuevos y actuales junto con el plan de pago.

**IV. Apelaciones:** El procedimiento que se utilizará para apelar o impugnar el monto establecido en cualquier factura por el servicio de agua residencial es el siguiente, de conformidad con el RMC 13.12.070, 13.16.030 y 13.04.010(B):

- A. Facturas en litigio: A. En caso de que un cliente se queje de que su factura de agua es excesiva, se realizará una relectura del contador y se comprobará en particular si hay fugas en el contador. Si no se encuentra ninguna fuga en dicho medidor, entonces, a petición del cliente, el medidor se retirará y se someterá a una prueba, como se establece en detalle en la sección 13.16.030 y sección (B) a continuación. En el caso de que el medidor se pruebe dentro de las limitaciones aprobadas, y el cliente continúe cuestionando el recibo del agua, el superintendente del agua o su representante designado hará una investigación personal de las instalaciones cubiertas por el medidor. Si dicha investigación no encuentra ninguna razón para ajustar dicha factura, él o ella referirá la factura en disputa a la Junta para una decisión final.
  
- B. Prueba de medidores: Cuando se cuestione la exactitud de un medidor de agua, la ciudad, a petición del cliente, hará que se realice una prueba oficial del medidor por un cobro según lo establecido por la resolución. El medidor se probará con tasas variables de entrega y si el registro promedio es más del dos por ciento (2%) en exceso de la cantidad real de agua que pasa por el medidor, la ciudad reembolsará al cliente el sobrecosto basado en la prueba, por los doce (12) meses anteriores, a menos que se pueda demostrar que el error se debió a alguna causa para la cual se pueda fijar la fecha. En este último caso, el sobrecosto se calculará de nuevo y no más allá de dichos tiempos. En caso de que se determine que la precisión del medidor está equivocada, entonces todos los costos de las pruebas y por el reemplazo del medidor serán a cargo de la ciudad.
  
- C. Junta: Para el propósito de servir como junta a la que los clientes pueden enviar sus facturas en litigio para una decisión final, la Junta se compondrá del Administrador Asistente de la Ciudad y dos (2) Administradores de la Ciudad, exclusivo de aquellos directores que supervisan las Finanzas y los Servicios y la Ingeniería Municipales, designados de vez en cuando por el Administrador de la Ciudad. Las decisiones de la Junta no están sujetas a apelación.
  
- D. Audiencia de la solicitud: Después de recibir una queja o una solicitud de investigación, la Junta fijará una fecha de audiencia. Después de que la evaluación de la evidencia proporcionada por el cliente y la información en el archivo con la Ciudad con respecto a las cobros de agua en cuestión, la Junta tomará una decisión en cuanto a la certeza de los cobros de agua y proporcionará al cliente solicitante un resumen escrito breve de la decisión.
  - 1. Si se determina que los cobros del agua son incorrectos, se proporcionará una factura corregida y el pago de los cobros revisados se deberá realizar en un plazo de diez (10) días a partir de la fecha de la factura de dichos cobros revisados. Si los cobros revisados permanecen sin pagar por más de sesenta (60) días después de que se proporciona la factura corregida, el servicio de agua se desconectará, en el día hábil regular siguiente después de la expiración de ese período de sesenta (60) días; siempre y cuando la Ciudad notifique al cliente del Atraso de acuerdo con la Sección 11(B)(2),

anteriormente. El servicio de agua sólo será restaurado después del pago completo de todos los cargos de agua pendientes, multas y todos y cada uno de los cargos de reconexión aplicables.

- a. Si se determina que los cobros de agua en cuestión son correctos, los cobros de agua se deben y son exigibles en el momento en que la decisión de la Junta es emitida.
- b. En el caso de que los cobros no sean pagados en su totalidad dentro de sesenta (60) días después de la fecha original de facturación, entonces la Ciudad proveerá la Notificación de atraso de acuerdo con la Sección 11(B)(2), arriba, y puede proceder potencialmente a desconectar el envío a la propiedad del cliente.
- c. Cualquier sobrecosto se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al cliente, o se reembolsará directamente al cliente, a la sola decisión de la Ciudad.
- d. No será interrumpido en ningún momento el servicio de agua al cliente mientras esté pendiente su apelación ante la Junta.
- e. La decisión de la Junta es final, vinculante y no apelable.

V. Reconexión de servicio: Para poder reanudar o continuar el servicio que ha sido suspendido por la Ciudad debido a la falta de pago, se le puede pedir al cliente que haga un depósito por adelantado para restablecer su cuenta de servicios públicos. La Ciudad se esforzará por hacer tal reconexión tan pronto como sea posible para comodidad del cliente. La Ciudad hará la reconexión no más allá del fin del próximo día hábil regular que sigue la petición del cliente y el pago de cualquier depósito de prepago aplicable.

Tabla 1 - Matriz de opciones de pago

Forma de pago	Tipos de pago aceptados	Velocidad de procesamiento	Disponibilidad	Dirección / Ubicación
Por correo	Cheque / Giro bancario / Efectivo (no recomendado)	3 - 10 días hábiles	24/7	Envíe el cheque a: City of Redlands P.O. Box 6903 Redlands, CA 92375-0903
Buzón nocturno	Cheque / Giro bancario / Efectivo (no recomendado)	Siguiente día hábil	24/7	El buzón nocturno está ubicado frente a la Oficina de la División de Ingresos: 35 Cajon Street, Suite 15-B Redlands, CA 92373
Personalmente	Cheque / Giro postal / Efectivo / Tarjeta de crédito	El mismo día*	Lunes - Jueves 7:30 am a 5:30 pm La oficina está cerrada cada dos viernes.	Lleve el pago a la oficina de atención al cliente: 35 Cajon Street, Suite 15-A Redlands, CA 92373
Verificar por teléfono (también conocido como Q-check)	Cheque	El mismo día*	Lunes - Jueves 7:30 am a 5:30 pm La oficina está cerrada cada dos viernes.	Por favor llame al servicio de atención al cliente / facturación al (909)798-7516 O Visite la oficina de atención al cliente: 35 Cajon Street, Suite 15-A
Programa 1-2-3!	Programa de débito automático (ACH) gratuito desde una cuenta bancaria designada	Transferencias en la fecha de vencimiento del cliente (los archivos se envían al banco con 3 días de anticipación)	El programa funciona automáticamente, puede inscribirse en línea 24/7	<a href="https://www.cityofredlands.org/utilities-customer-service">https://www.cityofredlands.org/utilities-customer-service</a> O <a href="http://www.redlandscustomerservice.org">www.redlandscustomerservice.org</a>
Banca en línea	Pago en línea procesado por el propio banco del cliente	3 - 10 días hábiles	24/7	Cuenta bancaria en línea del cliente
Speed pay - En línea	Tarjeta de crédito, tarjeta de cajero automático / débito o giro de una cuenta bancaria designada	Siguiente día hábil*	24/7	Visite: <a href="https://internet.speedpay.com/redlands/#/login/guest">https://internet.speedpay.com/redlands/#/login/guest</a>  Si el cliente tiene una cuenta de redconnect, puede acceder a Speedpay a través de ella:  <a href="https://myredconnectaccount.org/iwr/user/login.seam">https://myredconnectaccount.org/iwr/user/login.seam</a> O <a href="http://www.redlandscustomerservice.org">www.redlandscustomerservice.org</a>
Speed pay - Unidad de respuesta de voz	Tarjeta de crédito, tarjeta de cajero automático / débito o giro de una cuenta bancaria designada	Siguiente día hábil*	24/7	Llame al número gratuito de Speedpay, 1-866-269-2896
Speed pay - Extranet	Tarjeta de crédito, tarjeta de cajero automático / débito o giro de una cuenta bancaria designada	Siguiente día hábil*	24/7	La extranet de Speedpay es utilizada por los representantes de servicio al cliente para los clientes que no tienen los últimos cuatro dígitos del número de seguro social del titular de la cuenta (inquilino/propietario).

\* Se puede cobrar una tarifa de comodidad