



## ***Ciudad de El Segundo***

### ***Política sobre Cuentas Morosas y Desconexión del Servicio***

*Esta información está disponible en inglés. Por favor llame al 310-524-2319 o envíe un correo electrónico a [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) (escrito en inglés)*

*Esta información está disponible en coreano. Por favor llame al 310-524-2319 o envíe un correo electrónico a [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) (escrito en coreano)*

*Esta información está disponible en tagalo. Por favor llame al 310-524-2319 o envíe un correo electrónico a [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) (escrito en tagalo)*

*Esta información está disponible en chino. Por favor llame al 310-524-2319 o envíe un correo electrónico a [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) (escrito en chino)*

*Esta información está disponible en vietnamita. Por favor llame al 310-524-2319 o envíe un correo electrónico a [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) (escrito en vietnamita)*

#### **Propósito/Antecedentes:**

Esta política administrativa enumera las acciones de la Ciudad de El Segundo para el cobro de cuentas de agua morosas, incluidos los avisos, las asignaciones de tarifas y la desconexión del servicio por falta de pago. Esta política se pone a disposición del público en el sitio web de la Ciudad. Se puede contactar a la Ciudad por teléfono al 310-524-2319 para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

#### **Política:**

La Ciudad de El Segundo, como un sistema de agua urbano o comunitario definido por el Proyecto de Ley 998 del Senado de California, otorga las siguientes disposiciones a sus clientes de agua a partir del 1 de febrero de 2020.

#### Cuentas morosas:

Una cuenta se considerará morosa si la factura permanece impaga después de 22 días a partir de la fecha de envío. Una vez que una cuenta está en mora, se aplicará una tarifa por atraso. La tarifa se establece por resolución del Consejo Municipal.

#### Procedimientos de desconexión y reconexión

1. Las cuentas comerciales de servicio de agua que han estado en mora durante 10 días pueden tener su servicio de agua desconectado por falta de pago. La Ciudad publicará un aviso de desconexión inminente en el lugar al menos dos días hábiles antes de la desconexión



## ***Ciudad de El Segundo***

### ***Política sobre Cuentas Morosas y Desconexión del Servicio***

programada. Si la Ciudad publica un aviso sobre la desconexión inminente, se aplicará una tarifa de "Etiqueta Roja" a la cuenta. Si la cuenta se cierra por falta de pago, se aplicará una tarifa por desconexión a la cuenta. Las tarifas se establecen por resolución del Consejo Municipal.

2. Las cuentas de servicio de agua residencial que han estado en mora durante 60 días pueden tener su servicio de agua desconectado por falta de pago. La Ciudad enviará un aviso por escrito obligatorio por mandato del Estado 10 días después de que se haya enviado el Aviso de Mora al Cliente registrado. La Ciudad también notificará a los inquilinos o al propietario del edificio, si corresponde. La Ciudad publicará un aviso por escrito en la propiedad al menos 10 días antes de la advertencia de desconexión de una desconexión inminente junto con las políticas y procedimientos de la Ciudad. Si la Ciudad publica un aviso sobre la desconexión inminente, se aplicará una tarifa de "Etiqueta Roja" a la cuenta. Si la cuenta se cierra por falta de pago, se aplicará una tarifa por desconexión a la cuenta. Las tarifas se establecen por resolución del Consejo Municipal.
3. Cualquier cuenta residencial o comercial a la que se le haya cerrado el servicio de agua por falta de pago deberá poner al día su cuenta para poder restablecer el servicio. Además, se cobrará una tarifa de reconexión a la cuenta. La tarifa se establece por resolución del Consejo Municipal. Las tarifas de reconexión tienen un límite de \$50.00 para clientes de bajos ingresos que hayan verificado su estado de bajos ingresos con la ciudad de acuerdo con los términos de esta política.

#### Requisitos de notificación para cuentas residenciales

- a. La Ciudad enviará un aviso por escrito por mandato del Estado al Cliente registrado, así como a los inquilinos de la propiedad, 10 días después de la advertencia inicial de aviso de mora. La carta se enviará a la dirección del servicio, así como a cualquier dirección postal adicional incluida en la cuenta. Si el Cliente Registrado ha proporcionado una dirección de correo alternativa, la carta enviada a la dirección de servicio se enviará al "Ocupante". La carta incluirá la siguiente información:
  1. Nombre y dirección del cliente registrado
  2. Cantidad morosa
  3. Fecha en la cual se debe hacer el pago o acuerdo de pago para evitar la desconexión
  4. Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos
  5. Descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y apelar
  6. Descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un plan de pago para los cargos morosos
- b. El personal de la Ciudad intentará ponerse en contacto con el Cliente Registrado con cualquier información telefónica o de correo electrónico proporcionada.
- c. La Ciudad pondrá a disposición en su sitio web y, mediante solicitud, una copia traducida de la política y cualquier aviso relacionado con la interrupción del servicio de agua en los siguientes idiomas: inglés, español, chino, tagalo y coreano.



## *Ciudad de El Segundo*

### *Política sobre Cuentas Morosas y Desconexión del Servicio*

#### Prevención de la desconexión del agua residencial

Un cliente del servicio de agua residencial tiene las siguientes opciones para poner su cuenta al día, siempre que una de estas opciones se ejerza antes del final del día laboral de la fecha de desconexión programada y el cliente cumpla, el servicio no será desconectado.

- a. Plan de pago: Un Cliente del Servicio de Agua Residencial puede presentar una solicitud por escrito para un plan de pago de hasta 12 meses para una factura de agua actual o morosa. Se puede solicitar un período de más de 12 meses si el cliente presenta circunstancias en las que un período más corto crearía una carga indebida. Se espera que el cliente se mantenga al día con su plan de pago, además de las facturas de agua futuras que genere. Si un cliente no cumple con los términos del plan de pago, se considerará fuera de cumplimiento. Estar fuera de cumplimiento durante 60 días conducirá a la desconexión del servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso de interrupción inminente al menos 5 días hábiles antes de la desconexión después de 60 días de morosidad.
- b. Revisión de la factura: si el cliente siente que hay un error en su factura de agua, puede disputar la factura haciendo una solicitud por escrito al Director de Finanzas o su designado. Mientras haya una disputa abierta sobre el estado de una factura, la Ciudad no suspenderá el servicio. La Ciudad puede revisar el uso pasado, enviar a un técnico para lecturas de medidores o cualquier otro dato disponible para tomar una decisión. El cliente será notificado por correo electrónico o llamada telefónica con los resultados de la disputa. Una carta de la decisión estará disponible a pedido.
- c. Condiciones que constituyen una amenaza para la vida: Si la desconexión del servicio de agua podría poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un cliente o residente en una ubicación, la Ciudad no suspenderá el servicio de agua si el Cliente registrado acuerda:
  - i. Solicitar a su Proveedor de atención primaria que complete el Formulario de Certificación de Afecciones Médicas de Interrupción del Agua de la Ciudad que certifica que el Cliente registrado o su inquilino se verían afectados negativamente por una interrupción en el servicio.
  - ii. El Cliente registrado demuestra la incapacidad financiera para pagar su factura de agua. Una demostración satisfactoria sería tener un ingreso familiar por debajo del 200% de la línea de pobreza federal. Todos los clientes de CARE/Lifeline de la Ciudad de El Segundo cumplen con este requisito.
  - iii. Si el cliente que enfrenta la suspensión del Servicio de Agua es un inquilino de un propietario que es el Cliente registrado, el inquilino puede asumir el servicio de agua sin pagar el saldo anterior de la cuenta en función de una de las siguientes condiciones:
- d. Un inquilino en una vivienda multifamiliar que tiene servicio con un medidor individual en la propiedad para cada unidad puede asumir el servicio de agua en su propio nombre para



## ***Ciudad de El Segundo***

### ***Política sobre Cuentas Morosas y Desconexión del Servicio***

su unidad individual completando la solicitud de servicio, aceptando los términos y condiciones para el servicio de agua y proporcionando documentación que verifique el arrendamiento. Estos documentos incluyen, entre otros: una copia de un contrato de arrendamiento, contrato de alquiler o pagos de la renta. La documentación debe incluir el nombre del solicitante y debe mostrar que el arrendador es el Cliente Registrado.

- e. Un inquilino en cualquier tipo de vivienda que tenga un solo medidor para medir el Servicio de Agua Residencial puede asumir el servicio de agua para toda la propiedad completando la solicitud de servicio, aceptando los términos y condiciones para el servicio de agua y proporcionando documentación que verifique el arrendamiento. Estos documentos incluyen, entre otros: una copia de un contrato de arrendamiento, contrato de alquiler o pagos de la renta. La documentación debe incluir el nombre del solicitante y debe mostrar que el arrendador es el Cliente Registrado.

#### **Prevención de la desconexión del agua comercial**

Un Cliente de Servicio Comercial de Agua debe pagar su cuenta en su totalidad para evitar el corte del servicio de agua por falta de pago.

#### **Responsabilidad de certificación**

Es responsabilidad del Cliente Registrado proporcionar a la Ciudad de El Segundo la verificación de sus ingresos, estatus de inquilino y/o estado médico al solicitar la elegibilidad para cualquier disposición de esta política.