



## MANUAL DE POLÍTICA ADMINISTRATIVA

### **SECCIÓN 1: PROPÓSITO**

De conformidad con la Ley de Protección contra la Desconexión del Agua (Código de Salud y Seguridad de California §§ 116900 – 116926), la Ciudad adopta una política escrita que contiene ciertos procedimientos antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. Además, el servicio de agua residencial debe estar en mora durante al menos sesenta (60) días antes de que la cuenta sea elegible para la desconexión.

### **SECCIÓN 2: DECLARACIÓN DE POLÍTICA**

Si una cuenta de servicio de agua residencial está en mora durante sesenta (60) días o más, la Ciudad desconectará el servicio de agua después de cumplir con la Ley de Protección contra la Desconexión del Agua, según corresponda. Esta política servirá como una guía para informar a los clientes de la Ciudad sobre las opciones disponibles para poner al día las cuentas morosas y evitar la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, regulación o política de la Ciudad, prevalecerá esta Política. Esta política no se aplicará a ninguna cuenta de servicio no residencial.

### **SECCIÓN 3: ARREGLOS DE PAGO**

Un cliente podrá solicitar una extensión para el pago de su cuenta solo después de que se haya entregado un aviso de desconexión. La Ciudad podrá otorgar una extensión, a su exclusivo criterio. Cualquier extensión de este tipo no podrá exceder los siete (7) días después de la fecha de vencimiento final en el aviso de desconexión. Las cuentas con cuatro o más facturas pendientes no recibirán una extensión.

Un cliente también podrá solicitar un plan de pago a plazos después de que se haya entregado un aviso de desconexión. Para evitar dificultades indebidas al cliente, la Ciudad podrá otorgar un plan de pago a plazos, a su exclusivo criterio. Cualquier plan de pago deberá prever el pago total de los montos vencidos en un período no mayor a doce (12) meses. La Ciudad podrá desconectar el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado una extensión o un plan de pago según esta Sección 3 no paga antes de la fecha de vencimiento extendida o antes de una fecha de vencimiento según el plan de

pago.

## **SECCIÓN 4: CIRCUNSTANCIAS MÉDICAS Y FINANCIERAS ESPECIALES BAJO LAS CUALES LOS SERVICIOS NO SERÁN DESCONECTADOS .**

### **A. Condiciones**

La Ciudad no desconectará el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes tres (3) condiciones:

1. El cliente, o inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de salud con licencia de que la desconexión del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio residencial.
2. El cliente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considera que el cliente no puede pagar financieramente durante el ciclo de facturación normal si:
  - a. Cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, California SSI/SSP o el Programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California, o
  - b. El cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso del hogar es menos del doscientos por ciento (200%) del nivel federal de pobreza. Se facilitará un formulario de certificación para que el cliente realice la declaración.
3. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo por escrito con la Ciudad con respecto a una extensión u otro plan de pago por cargos atrasados. La Ciudad seleccionará los términos y condiciones del plan de pago que se establecerá en un acuerdo por escrito. Bajo ninguna circunstancia el acuerdo escrito se extenderá más allá de doce (12) meses.

### **B. Demostración por parte del cliente y revisión de calificaciones por parte de la ciudad**

El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido los requisitos de la Sección 4.A anterior. Al recibir la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de los siete (7) días calendario siguientes y:  
(a) notificará al cliente los términos y condiciones seleccionados por la Ciudad y requerirá la firma del cliente en el acuerdo del plan de pago; o (b) solicitará información adicional al cliente; o (c) notificará al cliente que no cumple con los requisitos.

### **C. Incumplimiento**

La Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago en virtud de esta Sección 4 no cumple con lo siguiente durante sesenta (60) días o más:

(i) pagar cualquier monto adeudado en virtud del plan de pago; o (ii) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua mientras el plan de pago esté vigente. La Ciudad publicará un aviso final para desconectar el servicio en un lugar destacado y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la desconexión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad en virtud de la Sección 5.

## **SECCIÓN 5: PROCEDIMIENTO PARA IMPUGNAR O DISPUTAR UNA FACTURA**

### **A. Procedimientos para impugnar o disputar una factura.**

Siempre que se cuestione la exactitud de una factura por el servicio de agua, el cliente registrado puede iniciar una disputa por escrito o solicitar una investigación sobre la cantidad de la factura dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la factura en disputa. La disputa por escrito debe incluir información o evidencia de apoyo.

El Gerente de Finanzas o Contabilidad revisará todas las disputas o solicitudes de investigación que se realicen dentro de plazo. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir un pago diferido o un plan de pago a plazos para el saldo adeudado. El servicio de agua no se suspenderá por falta de pago mientras la disputa de la investigación esté pendiente o durante una apelación. La Ciudad, a su exclusivo criterio, podrá revisar las disputas o solicitudes de investigación que se realicen fuera de plazo, pero dichas disputas o solicitudes no están sujetas a apelación..

### **B. Apelación al Departamento de Finanzas**

Si el denunciante no está satisfecho con la decisión del Gerente de Contabilidad o Finanzas, podrá presentar una apelación por escrito ante el Director de Finanzas dentro de los diez (10) días posteriores a la decisión del Gerente de Contabilidad o Finanzas. Después de la presentación de la apelación, el Director de Finanzas responderá por escrito al denunciante dentro de los diez (10) días siguientes con respecto a la apelación.

Si el cliente no está satisfecho con la respuesta escrita del comité, tiene diez (10) días a partir de la fecha de dicha respuesta por escrito para apelar la respuesta solicitando una conferencia con el comité. La conferencia se fijará tan pronto como sea posible y el denunciante recibirá una notificación por escrito de la hora y el lugar de la conferencia. Después de la conferencia, el comité informará por escrito dentro de los diez (10) días siguientes al denunciante sobre su decisión..

## **SECCIÓN 6: INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA CIUDAD**

Para preguntas o asistencia con respecto a las facturas de agua, incluidas las opciones para evitar la desconexión del servicio por falta de pago, se puede comunicar con el personal de Servicio al Cliente de la Ciudad durante el horario comercial normal al 626-580-2024 o puede enviar un correo electrónico a [water@elmonteca.gov](mailto:water@elmonteca.gov). El horario normal de atención es de lunes a jueves, de 8 a.m. a 5:30 p.m. y estamos cerrados los viernes y festivos observados.