

NORMATIVA DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA RESIDENCIAL POR IMPAGO

Sin perjuicio de cualquier otra normativa municipal, esta normativa sobre la suspensión del servicio de suministro de agua residencial por impago se aplicará a la suspensión por parte de la municipalidad del servicio de suministro de agua residencial por impago en virtud de las disposiciones establecidas en el presente documento. En caso de conflicto entre esta normativa y cualquier otra normativa de la municipalidad, prevalecerá esta normativa.

- I. Aplicación de la normativa; número de teléfono de contacto:** esta normativa enumera las acciones administrativas de la municipalidad para el cobro de cuentas morosas, incluyendo notificaciones, evaluaciones de tarifas y suspensión del servicio de suministro de agua residencial. Esta normativa se pondrá a disposición del público en el sitio web de la municipalidad y se traducirá a los siguientes idiomas: español, chino, tagalo, vietnamita y coreano. Puede comunicarse con la División de Servicio a Clientes de Facturación de Servicios Públicos de la municipalidad al (909) 798-7516 para analizar las opciones disponibles para evitar la suspensión del servicio de suministro de agua residencial por impago en virtud de los términos de esta normativa.

Esta normativa se aplicará únicamente al servicio de agua residencial cuando haya impago y las normativas y procedimientos existentes de la municipalidad seguirán aplicándose a las cuentas de servicio de suministro de agua comerciales e industriales.

II. Suspensión del servicio de suministro de agua residencial por impago:

- A. Rendición y pago de facturas: las facturas del servicio de agua se presentan a cada cliente cada dos meses (seis veces al año). Las facturas del servicio vencen y son pagaderas en el momento de su presentación y se convierten en vencidas y quedan sujetas a 1) un recargo por mora según se especifica en la sección 13.12.020 (B) del RMC, y 2) la suspensión del servicio si no se pagan en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha de la factura. Se aceptan varios métodos de pago: efectivo, cheques y tarjetas de débito y crédito. Hay varias formas de pago disponibles en nuestro sitio web. Sin embargo, es responsabilidad del cliente asegurarse de que la municipalidad reciba los pagos de acuerdo con los plazos prescritos por la sección 13.12.020 del RMC.
- B. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

1. Los medidores se leerán a intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas y según sea necesario para la preparación de facturas de inicio del servicio, facturas de cierre del servicio y facturas especiales.
2. Las facturas de los servicios con medidor mostrarán la lectura del medidor correspondiente al período de lectura actual y anterior para el que se emite la factura, el número de unidades, la fecha y los días de servicio correspondientes a 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 municipalidad tendrá derecho a rechazar cualquier pago de dichas facturas en monedas.

C. Cuentas en mora: las cuentas en mora se identifican como cualquier cuenta que permanezca en impago (y sin haber llegado previamente a acuerdos de pago o haber establecido un calendario de pago alternativo) al cierre de las operaciones 25 días después de la fecha de la factura del cliente.

1. Cargo por pago tardío: todos y cada uno de los cargos por pago tardío serán evaluados por la municipalidad en la cuenta del cliente del servicio de suministro de agua según lo prescrito en la sección 13.12.020 del RMC.
2. Aviso de vencimiento: la municipalidad no interrumpirá el servicio de suministro de agua por impago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días. La municipalidad hará un esfuerzo responsable y de buena fe para ponerse en contacto con el cliente por escrito al menos siete (7) días hábiles antes de la desconexión de los servicios de suministro agua por impago.

Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio, la municipalidad enviará por correo un segundo aviso a la dirección del servicio al menos diez (10) días hábiles antes de la desconexión de los servicios de suministro de agua por impago, dirigido a “Ocupante”. La Notificación de recordatorio de vencimiento y notificación final contendrá lo siguiente:

- a) Nombre y dirección del cliente
- b) Monto de la mora
- c) Fecha en la que debe efectuarse el pago o la suscripción de un acuerdo de pago para evitar la suspensión del servicio
- d) Descripción del proceso para solicitar un plan de pago
- e) Descripción del procedimiento para disputar o apelar una factura

- f) Número de teléfono de la municipalidad y la dirección en la web para consultar la normativa escrita de la municipalidad sobre la suspensión del servicio de suministro de agua residencial por impago.

Como alternativa, la municipalidad puede notificar al cliente por teléfono la suspensión inminente del servicio. Si esa notificación se realiza por teléfono, la municipalidad se ofrecerá a proporcionar al cliente una copia de esta normativa y también se ofrecerá a analizar con el cliente las opciones de pago alternativas, según se describe en la Sección III, a continuación, y los procedimientos de revisión y apelación de la factura del cliente, según se describe en la Sección IV, a continuación.

- 3. No se ha podido contactar con el cliente: si la municipalidad no ha podido contactar con el cliente mediante notificación por escrito (por ejemplo, un aviso por correo es devuelto como imposible de entregar) o por teléfono, la municipalidad 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 suspensión inminente del servicio por impago, y una copia de esta normativa.
 - 4. Plazo de desconexión: la municipalidad debe recibir el pago de los cargos por servicio de agua a más tardar a las 4:00 p. m. de la fecha especificada en el Aviso de recordatorio de vencimiento y el Aviso final. No se acepta el matasellos de la oficina de correos.
- D. Condiciones que prohíben la suspensión del servicio: la municipalidad no suspenderá el servicio de suministro de agua residencial si el cliente está dispuesto a suscribir un plan de pago alternativo, en consonancia con las disposiciones de la Sección III, a continuación.
- E. Situación arrendador-inquilino: los procedimientos a continuación se aplican a viviendas unifamiliares independientes con medidores individuales, estructuras residenciales de unidades múltiples y parques de casas móviles donde el propietario o gerente de la propiedad es el cliente registrado.

1. Aviso obligatorio: la municipalidad debe hacer un esfuerzo de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes de la propiedad, mediante un aviso por escrito, de la posible suspensión del servicio de agua, con al menos 10 días de antelación si la propiedad es una estructura residencial de varias unidades o un parque de casas móviles, o con 7 días de antelación si la propiedad es una vivienda unifamiliar independiente.

La notificación escrita también debe informar a los inquilinos/ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes a los que se facturará el servicio (véase el subapartado 2, a continuación), sin tener que pagar ninguna de las cantidades en mora.

2. Inquilinos/ocupantes que se convierten en clientes: la municipalidad no está obligada a poner el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes a menos que cada inquilino/ocupante acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla los requisitos y normas de la municipalidad.
 - a. Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos/ocupantes asume la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la municipalidad, o (ii) existe un medio físico para interrumpir selectivamente el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes que no hayan cumplido los requisitos de la municipalidad, entonces la municipalidad podrá poner el servicio a disposición únicamente de aquellos inquilinos/ocupantes que hayan cumplido los requisitos.
 - b. Si el servicio previo durante un período de tiempo determinado es una condición para establecer el crédito con la municipalidad, entonces la residencia en la propiedad y la prueba del pago puntual del alquiler durante ese período de tiempo, a satisfacción de la Ciudad, es un equivalente satisfactorio.
 - c. Si un inquilino/ocupante se convierte en cliente de la municipalidad y los pagos de alquiler del inquilino/ocupante incluyen cargos por el servicio de agua residencial donde dichos cargos no se indican por separado, el inquilino/ocupante puede deducir de los pagos de alquiler futuros todos los cargos razonables pagados a la municipalidad durante el período de pago anterior.

III. Los arreglos de pago alternativos: cualquier cliente que no pueda pagar los servicios dentro del período de pago normal, podrá solicitar un arreglo de pago alternativo que consistirá en la amortización del saldo en impago en conformidad con el subapartado (A), a continuación.

A. Amortización: cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período normal de pago de la municipalidad puede suscribir un plan de amortización con la municipalidad en los siguientes términos:

1. Plazo: el cliente deberá pagar el saldo en impago, menos el veinte por ciento (20 %) de anticipo que deberá abonarse inmediatamente, en un plazo no mayor que doce (12) meses. El saldo en impago menos el anticipo del 20 % se dividirá en cinco (5) cuotas que se facturarán bimensualmente (cada dos meses) durante doce (12) meses y dicho importe se añadirá a las facturas bimensuales en curso del cliente por el servicio de agua. El pago inicial del 20 % representa el anticipo, y el primer plazo comienza con el siguiente ciclo de facturación del cliente, que puede ser en la misma semana en que se iniciaron los plazos. Si la cantidad adeudada es mayor de \$3,000, se podrá conceder un plan de pagos, de acuerdo con las mismas condiciones de pago anteriores, pero por un período de reembolso mayor de doce (12) meses, pero en ningún caso mayor de dieciocho (18) meses a discreción y con la aprobación del administrador municipal.
2. Anticipo: para cualquier plan de amortización aprobado, será necesario pagar inmediatamente un anticipo del veinte por ciento (20 %) del saldo pendiente, calculado en el momento de suscribir el arreglo de pago con la municipalidad, como condición para celebrar dicho arreglo.
3. Cumplimiento del plan: el cliente tiene que cumplir con el plan de amortización y mantenerse al día con los costos que se acumulen en cada período de facturación posterior. Cuando el cliente no cumpla con los términos del plan de amortización durante sesenta (60) días o más, o no pague los cargos actuales del servicio del cliente durante sesenta (60) días o más, la municipalidad puede suspender el servicio de suministro de agua a la dirección de servicio del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la municipalidad haya colocado en la residencia del cliente un aviso final de su intención de suspender el servicio.

4. Prioridad de pago: el cliente debe estar al corriente con los cargos nuevos y actuales junto con el plan de pago.
5. Restricciones: el cliente no podrá solicitar más arreglos de pago para ningún cargo en impago posterior mientras esté pagando los cargos en mora mediante cualquier otro arreglo de pago.
6. Incumplimiento del arreglo de pago: si un cliente incumple un arreglo de pago existente, se dará por vencido el plazo y será necesario pagar la totalidad del saldo restante. Una vez que se incumpla un arreglo de pago, el saldo ya no podrá reestructurarse mediante un nuevo acuerdo de pago.

IV. Apelaciones: el procedimiento a utilizar para apelar o impugnar el monto establecido en cualquier factura por el servicio de suministro de agua residencial es el siguiente, de conformidad con las secciones 13.12.070, 13.16.030 y 13.04.010 del RMC:

- A. Facturas en disputa: en caso de que un cliente se queje de que su factura de agua es excesiva, se tomará una nueva lectura del medidor y se comprobará, en particular, si hay fugas en el medidor. Si no se encuentra ninguna fuga en dicho medidor, entonces, a solicitud del cliente, se retirará el medidor y se someterá a una prueba según lo establecido en la sección 13.16.030 del RMC y la sección (B) Prueba del medidor, a continuación. En caso de que los resultados de las pruebas del medidor estén dentro de los límites aprobados y el cliente siga cuestionando la factura del suministro de agua, el superintendente del agua o su representante designado realizará una investigación personal de las instalaciones a las que brinda servicio el medidor. En caso de que la investigación no encuentre motivos para ajustar la factura, remitirá la factura en disputa a la Junta Directiva para que tome una decisión definitiva.
- B. Prueba del medidor: cuando se cuestione la precisión de un medidor de agua, la municipalidad, a petición del cliente, hará que se realice una prueba oficial del medidor sujeto a un cargo establecido por resolución. El medidor se pondrá a prueba con tasas variables de suministro y si el promedio del registro es superior al dos por ciento (2 %) en exceso de la cantidad real de agua que pasa por el medidor, la municipalidad reembolsará al cliente el recargo en exceso con base 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 establecer una fecha. En este último caso, el recargo se computará en forma retroactiva y no más allá de dichos plazos. En caso de que se determine que la precisión del medidor está defectuosa, todos los gastos de la prueba y sustitución del medidor correrán por cuenta de la municipalidad.

- C. Junta Directiva: con el fin de servir como una Junta Directiva a la que los clientes pueden referir sus facturas en disputa para una decisión final, la Junta estará compuesta por el asistente del administrador municipal y dos (2) directores municipales, excepto los directores que supervisan Finanzas y Servicios Públicos Municipales e Ingeniería, según lo designado cada cierto tiempo por el administrador municipal. Las resoluciones de la Junta Directiva son inapelables.
- D. Audiencia de apelación: tras la recepción de una queja o de una solicitud de investigación, la Junta fijará una fecha para la audiencia. Una vez evaluadas las pruebas aportadas por el cliente y la información que obra en los archivos de la municipalidad en relación con los cargos por suministro de agua en cuestión, la Junta dictará una resolución sobre la exactitud de los cargos de suministro de agua y facilitará al cliente que presenta la apelación un breve resumen escrito de la resolución.
1. Si se determina que los cargos por suministro de agua son incorrectos, se proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados deberá efectuarse en un plazo de diez (10) días a partir de la fecha de la factura de los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen en impago durante más de sesenta (60) días después de que se proporcione la factura corregida, se suspenderá el servicio de agua, el siguiente día hábil normal después del vencimiento de ese período de sesenta (60) días; siempre que la municipalidad proporcione al cliente el Aviso de mora de acuerdo con la Sección II(C)(2), anterior. El servicio de agua solo se restablecerá tras el pago completo de todos los cargos de suministro de agua pendientes, multas y todos y cada uno de los cargos de reconexión aplicables.
 - a. Si se determina que los cargos de suministro de agua en cuestión son correctos, estos vencerán y serán pagaderos en el momento en que se dicte la resolución de la Junta.
 - b. En el caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los sesenta (60) días después de la fecha de facturación original, entonces la municipalidad emitirá el Aviso de vencimiento de conformidad con la Sección II (C) (2), anterior, y puede proceder con la posible suspensión del servicio de suministro de agua a la propiedad del cliente.

- c. Cualquier cargo en exceso se reflejará como un crédito en la siguiente factura regular del cliente, o se reembolsará directamente al cliente, a discreción exclusiva de la municipalidad.
- d. El servicio de suministro de agua a cualquier cliente no será interrumpido en ningún momento mientras esté pendiente la apelación del cliente ante la Junta.
- e. La decisión de la Junta es definitiva, vinculante e inapelable.

V. **Restauración del servicio:** para reanudar o continuar el servicio que ha sido suspendido por la municipalidad debido al impago, se le puede requerir al cliente que haga un depósito por adelantado para restablecer la cuenta de servicios públicos de dicho cliente en el caso de que ya se hayan aplicado prepagos anteriores. Además, el cliente es responsable de todas las facturas, tarifas y cargos.

- a. La municipalidad fijará una tarifa por desconexión del servicio no mayor de cincuenta dólares (\$50), pero que no exceda el costo real de la desconexión si fuese menor. Las tarifas de desconexión estarán sujetas a un ajuste anual en función de las variaciones del Índice de precios al consumidor a partir del 1 de enero de 2021. Para la reconexión del servicio residencial fuera del horario de atención, la municipalidad establecerá un cargo por reconexión del servicio, el cual se combinará con el cargo por desconexión del servicio, y el total de ambos cargos no será mayor a ciento cincuenta dólares (\$150), pero no sobrepasará el costo real si este fuese menor. Las tarifas por reconexión fuera del horario de atención, entre ellas la tarifa por servicio de desconexión, estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

La municipalidad se esforzará por llevar a cabo dicha reconexión tan pronto como sea posible para comodidad del cliente. La municipalidad deberá llevar a cabo la reconexión a más tardar al final del siguiente día hábil después de la solicitud del cliente y el pago de todos los cargos pendientes por agua, multas y todos los cargos aplicables por desconexión/reconexión, incluyendo los depósitos de prepago.