Ciudad de Fullerton – Servicios Públicos de Agua

POLITICA SOBRE DESCONTINUACION DE SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA

(Ley de Protección Contra Desconexión de Agua según SB 998)

Adaptada por Resolución No. 2025-044 del Ayuntamiento de la Ciudad de Fullerton el 19 de agosto de 2025

En septiembre 2018, el Proyecto de Ley del Senado 998 fue aprobado para agregar Capítulo 6 (comenzando con Sección 116900) a Parte 12 del Apartado 104 del Código de Salud y Seguridad de California (CHSC), referente al agua. Este capítulo se conoce como la **Ley de Protección Contra Desconexión de Agua (Ley)**. Como suministrador urbano de agua no regulado por la Comisión de Servicios Públicos, la Ciudad de Fullerton en sus Servicios Públicos de Agua cumplirá con este capítulo comenzando el 1 de febrero de 2020. Ley de Protección Contra Desconexión de Agua solamente aplica a cuentas residenciales. Un requerimiento de la Ley es que la Ciudad de Fullerton, Servicios Públicos de Agua (City Utility) creará una política sobre Desconexión de Servicio Residencial de Agua (Política) que se aplicará a todas las cuentas de la Ciudad para servicio **residencial** de agua, pero no se aplicará a ninguna cuenta de servicio no-residencial. En caso de una discrepancia entre esta Política y alguna otra regla, regulación, o política de la Ciudad, esta Política será la que gobierna.

I. APLICACION DE LA POLITICA

La Política enumera los actos administrativos de la City Utility para cobrar las cuentas morosas, incluyendo notificaciones, cobros de cuotas y descontinuación de servicio. Se dispone esta Política en el sitio web de la Ciudad a www.cityoffullerton.com. En caso de dudas o si necesita ayuda referente a cobros de servicios públicos, se puede comunicar con la Oficina de Servicios Públicos de la Ciudad a (714) 738-6890.

Los clientes también pueden acudir a la Oficina de Servicios Públicos de la Ciudad a 303 W. Commonwealth Avenue, Fullerton, CA 92832 en persona lunes a jueves y cada otro viernes desde las 8:00 a.m. a las 5:00 p.m., excepto días feriados de la Ciudad y días cerrados.

Se pueden pagar los cobros de servicios públicos a la Ciudad una vez cada dos meses o con la frecuencia determinada por el Ayuntamiento. Todas las facturas de servicios públicos se deben y son pagaderos a más tardar el cierre del día hábil la fecha indicada en la factura de servicios públicos. Toda factura de servicios públicos que no sea pagada dentro de dicho plazo, se considera morosa e incurrirá cuotas por concepto de morosidad.

II. LA POLITICA REQUIERE

Conforme a CHSC Sección 116906, el City Utility tiene una política escrita sobre descontinuación de servicio residencial por falta de pago disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamés, coreano, y todo otro idioma hablado por un mínimo de diez por ciento (10%) de las personas radicando en su área de servicio. Se incluirá lo siguiente en esta política:

- Un plan para pagos diferidos o reducidos;
- Planes alternos de pago;
- Un mecanismo formal para los clientes para oponer o apelar cargos de agua en una facturas de servicios público; y
- Un número de teléfono para que el cliente hable sobre opciones para evitar la descontinuación de servicio residencial de agua por falta de pago.

Esta política se dispone en el sitio web de la Ciudad.

III. DESCONTINUACION DE SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO

Conforme a CHSC Sección 116908, el City Utility no descontinuará el servicio residencial del cliente por falta de pago antes de transcurrir un mínimo de sesenta (60) días de morosidad calendario. El City Utility se comunicará con el cliente por lo menos siete (7) días hábiles antes de descontinuar el servicio de agua. Las siguientes reglas se aplican a la cobranza de cuentas morosas.

A. Aviso de Morosidad

En caso de no recibir pago por una factura al cierre del día hábil de la factura, se aplicará un recargo de tardanza. La fecha final aparecerá en la factura con el recargo.. Al caerse en morosidad una factura, el City Utility según CHSC Sección 116908 le emitirá un aviso de morosidad al cliente que cuenta que el deber de pagar la factura (según definido en Regla 1 de las Cuotas de Agua de la Ciudad de Fullerton, Reglas y Regulaciones), que dice que el servicio de agua se descontinuará después de sesenta (60) días calendario. Se mandará el aviso de morosidad a la dirección de envío designada en la cuenta. En caso de haber una discrepancia entre dirección de envío y la dirección de la propiedad a donde se rinde el servicio de agua, se mandará un segundo aviso a la dirección de servicio, domiciliado al “Ocupante". El cliente cuenta con el deber de proveer información actualizada al City Utility.

B. Arreglos Alternos de Pago

Conforme a CHSC Secciones 116906 y 116910, si algún cliente, incluyendo al inquilino de un cliente, no tiene para pagar servicio de agua dentro de un periodo normal de pago, puede solicitar un alterno arreglo de pago para evitar recargos de tardanza y otros cobros de cobranza resultando de falta de pago de la factura regular o interrupción de servicio.

City Utility ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones, que City Utility seleccionará a su discreción:

1. una extensión de la fecha final actual para pagar la factura;
2. amortización del saldo impago;
3. un alterno arreglo de pago; o
4. se pospone temporalmente el pago.

El Departamento de Servicios Públicos de la Ciudad seleccionará la opción más apropiada de pago tomando en cuenta las necesidades de City Utility. Un alterno arreglo de pago requerirá pagos semanales por un máximo de doce (12) meses pagadero cada semana salvo si haya aprobación del Tesorero de la Ciudad o su designado.

Después de revisión de la Ciudad, el City Utility hará una de dos cosas:

1. Notificará al cliente del alterno arreglo de pago seleccionado por el City Utility y pedirá que el cliente devuelva el acuerdo alterno de pago firmado;
2. Solicitará información adicional del cliente.

El cliente debe cumplir con el términos del Acuerdo de Pago aprobado y mantenerse corriente con cobros de servicios públicos futuros con la acumulación de cargos en cada periodo subsiguiente de facturación. El cliente no puede solicitar más arreglos de pago alternos para cobros impagos subsiguientes mientras está pagando conforme a un Acuerdo de Arreglo de Pago.

El City Utility puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo bajo esta sección de la Política (III.B.) no cumple con uno de los siguientes deberes durante sesenta (60) días calendario o más:

a) pagar su factura no liquidada a más tardar a fecha final de pago extendida;
b) pagar toda cantidad amortizada según la tabla de amortización;
c) pagar toda cantidad que debe según el arreglo alterno de pago; o
d) pagar sus cobros actuales por servicio de agua.

El City Utility publicará un aviso final de intención a desconectar servicio en un sitio visible y destacado a la dirección de servicio de un mínimo de cinco (5) días hábiles antes de desconectar el servicio. El aviso final no permite que el departamento de Servicios Públicos de la Ciudad haga una investigación, arreglo de pago o revisión.

C. Aviso de Descontinuación de Servicio de Agua por Falta de Pago

El City Utility no descontinua el servicio de agua por falta de pago hasta que el cliente haya caído en morosidad por un mínimo de sesenta (60) días calendario. El City Utility avisará al cliente con por lo menos siete (7) days hábiles de anticipación, previo a terminación del servicio por falta de pago.

1. El primer aviso de desconexión se enviará a la dirección designada en la cuenta para recibir correo. En caso de haber una diferencia entre la dirección de correo y la de la propiedad adonde se provee el servicio, se enviará un segundo aviso a la dirección de servicio, domiciliado al “Ocupante." El primer aviso escrito de desconexión incluirá:

    a. El nombre y dirección del cliente;
    b. El monto moroso;
    c. La fecha que se requiere hacer el pago o arreglo alterno de pago para evitar descontinuación de servicio;
    d. Descripción del proceso de disputa o apelación de cobros de agua en la factura de servicios públicos; y
    e. Una descripción del procedimiento para solicitar un arreglo alterno de pago, incluyendo el número de teléfono y sitio web adonde el cliene puede recibir u obtener información adicional del City Utility.

2. **Aviso a Inquilinos/ Ocupantes Residenciales en una Residencia de Medidor Individuo (CHSC Secciones 116916 (a) a (e)**

El City Utility hará un esfuerzo razonable, de buena fe para informar a los Inquilinos/Ocupantes (en lo siguiente se refieren conjuntamente como los “Ocupantes”), por medio de aviso escrito, cuando la cuenta de servicio de agua está morosa y se sujete a desconexión por lo menos diez (10) días calendario antes de apagar el servicio de agua. El aviso escrito notificará al Ocupante que tiene el derecho a llegar a ser cliente del City Utility sin el requerimiento de solventar el monto que se debe de la cuenta morosa, siempre y cuando se disponga a tomar responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes de servicio de agua a esa dirección. Si el Ocupante desea llegar a ser el cliente de City Utility, se requiere que provea constancia del inquilinato en forma de un contrato de arrendamiento o prueba de pagos de renta y pago del depósito requerido.

3. **Aviso a Inquilinos/Ocupantes en un Conjunto de Unidades Múltiples con Servicio mediante un Medidor-Maestro (CHSC Secciones 116916 (a) (1) y (2)**

El City Utility hará un esfuerzo razonable, de buena fe para informar a los Inquilinos/Ocupantes (en lo siguiente se refieren conjuntamente como los "Ocupantes"), por medio de aviso escrito, a cada residencia, en caso de caer en mora la cuenta de servicio de agua si se sujeta a desconexión con un mínimo de siete (7) días calendario antes de apagar el servicio de agua. El aviso escrito notificará al Ocupante que tiene el derecho a llegar a ser cliente del City Utility sin el requerimiento de solventar el monto que se debe de la cuenta morosa, siempre y cuando se disponga a tomar responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes de servicio de agua a la dirección con servicio del medidor maestro y cumplir con todos los nuevos requerimientos de cuenta. Si uno o más Ocupantes estén dispuestos y pueden aceptar la responsabilidad por cambios subsiguiente de servicio de agua y City Utility está conforme, o si exista un medio físico y legal disponible a City Utility, o seleccionando terminando el servicios de esos ocupantes que no han alcanzado esos requerimientos, City Utility hará disponible el servicio a los Ocupantes que sí reúnen esos requisitos y pagan el depósito requerido.

Según CHSC Sección 116908(a)(2), si City Utility no alcanza comunicarse con el cliente, o un adulto ocupante o un adulto que habita en la residencia, por medio de aviso escrito (por ejemplo, si se devuelve el aviso escrito de desconexión por correo, como no entregable) o por teléfono, el City Utility hará un esfuerzo razonable, de buena fe, para ir a la residencia y dejar, o hacer arreglos para colocar en un sitio muy visible, un aviso de desconexión inminente por falta de pago en la propiedad con una copia de esta Política requerida por la Ley de Protección contra Desconexión de Agua.

4. **La Fecha de Desconexión:**

El City Utility deben recibir todos pagos por concepto de servicio de agua y cuotas asociadas incluyendo cargos de reconexión antes de las 5:00 p.m. el día especificado en el aviso de desconexión.

IV. LA RESTAURACION/RECONEXION DE SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA

Conforme a CHSC Sección 116912, algún City Utility que descontinua el servicio residencial por falta de pago proveerá información al cliente sobre como efectuar la restauración de servicio residencial.

A. Reconexión de Servicio Durante Horas Hábiles

Para volver a tener o continuar servicio que fue desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una cuota de reconexión. City Utility tratará de reconectar el servicio tan pronto como sea practico, pero, como mínimo, restaurará el servicio antes del fin del próximo día hábil después de recibir pago de todos los cobros aplicables pendientes atribuible a la terminación de servicio. Si alguna persona prenda el servicio de agua, sin ser personal de City Utility, se le puede sujetar a multas o recargos adicionales. El cliente corre la responsabilidad por daños incurridos en caso de restauración no autorizada.

B. Reconexión de Servicio Después de Horas Hábiles

Las solicitudes para reconectar servicio el mismo día que llegan 30 minutes antes, o después del cierre del día hábil del Departamento de Servicios Públicos resultarán en la reconexión después del horario hábil. El horario hábil para el Departamento de Servicios Públicos se encuentra al dorso de la factura de Servicios Públicos y en el sitio web de la Ciudad de Fullerton. La restauración del servicio después del horario hábil, los días que el Ayuntamiento se encuentra cerrada, los fines de semana, o días feriados se sujetará a un cobro de reconexión después fuera del horario hábil. El cliente debe comunicarse con el Departamento de Servicios de City

Utility antes de las 10:00 a.m. el día siguiente hábil para liquidar todos cargos aplicables pendientes. La cuota de reconexión después del horario hábil es por encima de la factura normal de servicios públicos, cargos de tardanza, la cuota de publicación, y todas otras cuotas relacionadas a la cuenta morosa. No se permite que el personal de obras Publicas de la Ciudad, cobre et pago cuando responde a la solicitud por servicio. En caso de no pagar antes de las 10:00 a.m. el próximo día hábil, al cliente se le puede desconectar el servicio de agua sin aviso adicional y solamente se Vuelve a conectar al recibir pago de todos los cobros pendientes aplicables.

V. HOGARES CON INGRESOS DEBAJO DE 200 POR CIENTO DEL NIVEL DE POBREZA FEDERAL

Se aplica lo siguiente a clientes residenciales que demuestren ingresos debajo de 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

- Se aplicarán cuotas de reconexión según la Tabla de Cuotas de Obras Públicas y no se excederán los límites establecidos por SB 998.
- City Utility exime el pago de cargos de interés/de tardanza de las facturas morosas una vez cada doce (12) meses.

City Utility establece que el cliente tiene ingresos debajo de 200 por ciento (200%) del nivel de pobreza federal si haya un miembro del hogar que recibe actualmente Cal WORKS, CalFresh, ayuda general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Infantes y Niños, o si el cliente declare que los ingresos del hogar por año son q debajo de 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

VI. PROCEDURE TO CONTEST OR APPEAL WATER CHARGES ON A UTILITY BILL

El procedimiento para oponer o apelar una factura se encuentra en las Reglas y Regulaciones de Cuotas de Agua.

VII. POLITICA EN OTROS IDIOMAS

Conforme a CHSC Sección 116906, esta política escrita se dispone en inglés, español, chino, tagalo, vietnamés, coreano, y todo otro idioma hablado por un mínimo de diez por ciento (10%) de las personas radicando en su área de servicio. Las copias traducidas de la política se encuentran en el sitio web de la Ciudad a www.cityoffullerton.com y al Departamento de Servicios Públicos de la Ciudad a 714-738-6890 o por email a UtilityBilling@cityoffullerton.com.