

CIUDAD DE BREA  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
POLÍTICA ADMINISTRATIVA

**Asunto general:** Facturación de servicios públicos

**Número de política:**

**Asunto específico:** Interrupción del  
Servicio residencial de agua

**Fecha de entrada en vigencia:** 1 de febrero de 2020

**Fecha de distribución:** 29 de enero de 2020

**Copias a:** Cindy Russell, Directora de servicios administrativos  
Faith Madrazo, Gerente de ingresos y presupuesto

### **DECLARACIÓN DE POLÍTICA**

El proyecto de ley 998 del Senado establece las directrices para la interrupción del servicio residencial de agua por falta de pago y requiere que todos los sistemas públicos de agua con más de 200 conexiones de servicio tengan una política escrita disponible en inglés, español, chino, coreano, Tagalog, vietnamita y cualquier otro idioma hablado por el 10 por ciento o más de la población de la ciudad. También establece que cada sistema público de agua debe informar anualmente en su sitio web y a la Junta estatal de control de recursos hídricos el número de interrupciones del servicio por falta de pago. La Junta estatal de control de recursos hídricos debe publicar esa información en su sitio web. La ciudad está obligada a cumplir con la SB 998 antes del 1.º de febrero de 2020.

### **DECLARACIÓN DE PROPÓSITO**

Esta política especifica las acciones administrativas de la ciudad de Brea para la interrupción del servicio residencial de agua. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web del municipio. Se puede contactar a la ciudad de Brea por teléfono al (714)990-7687 para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago de acuerdo los términos de esta política. La política incluye lo siguiente:

- Un plan de pagos diferidos o reducidos
- Calendarios alternativos de pago
- Un mecanismo formal para que un cliente impugne o apele una factura.
- Un número de teléfono para que un cliente se ponga en contacto para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua.

### **INSTRUCCIONES GENERALES**

- El municipio no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente se haya retrasado durante al menos 60 días.
- Los clientes serán notificados acerca de las opciones para el pago de cuentas morosas.
- Los clientes serán notificados acerca de las pautas para apelar una factura.
- Los clientes que demuestren necesidad médica y graves dificultades económicas serán notificados de tarifas y opciones específicas para el pago alternativo.

### **RESPONSABILIDADES DEPARTAMENTALES**

- La ciudad de Brea no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente se haya retrasado durante al menos 60 días. No menos de siete días

hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago, la ciudad de Brea se pondrá en contacto con el cliente que figura en la cuenta mediante notificación por escrito o teléfono.

- Si la ciudad de Brea se pone en contacto con el cliente que figura en la cuenta mediante notificación escrita, la notificación por escrito de morosidad y la interrupción inminente se enviarán por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial o se colgará un cartel en un lugar visible en la residencia. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al “ocupante”.

El aviso incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
  - Monto de la mora
  - La fecha en la que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio residencial.
  - Una descripción del proceso para solicitar una prórroga de tiempo para pagar los cargos por mora.
  - Una oferta para proporcionar una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y la apelación de la factura.
  - Una oferta para proporcionar una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo, incluida la amortización de los cargos por servicio residencial en mora.
- Si la ciudad de Brea se pone en contacto con el cliente por teléfono, la ciudad de Brea ofrecerá por escrito al cliente la Política de interrupción del servicio residencial de agua de la ciudad de Brea por falta de pago. La ciudad de Brea también discutirá las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, incluidas, entre otras: los calendarios alternativos de pago, los pagos diferidos, los pagos mínimos y los procedimientos para solicitar la cancelación del saldo impago y la petición de revisión y apelación de facturas.
  - Si la ciudad de Brea no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa la residencia por teléfono y se devuelve la notificación por escrito por correo como no entregada, la ciudad de Brea hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar en un lugar visible un aviso de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y la Política de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago de la ciudad de Brea y la política de desistimiento del servicio residencial de agua por falta de pago.
  - Después de recibir un Aviso final/Aviso de desconexión, el cliente puede comunicarse con el Departamento de facturación de servicios públicos de la ciudad de Brea al (714) 990-7687 para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio residencial, incluidas, entre otras, los pagos diferidos también conocidos como extensiones de pago, los calendarios alternativos de pago que pueden incluir pagos mínimos y la amortización también conocidas como amortizaciones de pago.
    1. **Extensión del pago de la factura**
      - a. Cualquier cliente que reciba un Aviso de desconexión también conocido como una Etiqueta de bloqueo y no pueda pagar antes de la fecha de vencimiento puede solicitar una extensión del pago. La extensión de pago permitirá que el saldo pendiente se divida en no más de dos pagos con el segundo pago final del saldo pendiente de pago antes del día 15 del mes siguiente.

- b. Si se necesita tiempo adicional para pagar el monto de la factura, el cliente puede solicitar un arreglo de pago alternativo como se describe a continuación.
  2. **Acuerdos de pago alternativos:** cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua antes del día 60 posterior a la emisión de la factura, puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar cargos adicionales o la interrupción del servicio. En cumplimiento de la SB 998, la ciudad de Brea considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y tomará una determinación sobre si el acuerdo de pago está justificado.
    - a. Certificación por proveedor de atención primaria  
Certificación por proveedor de atención primaria, médico general, obstetra/ginecólogo, pediatra, médico de práctica familiar, clínica de atención primaria, hospital o clínica ambulatoria que certifique que la interrupción del servicio será potencialmente mortal o representará una amenaza grave para la salud y seguridad de cualquier residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua obligará a la ciudad a ingresar a un plan de pago amortizado.
    - b. Incapacidad financiera de pagar:  
El cliente demuestra que él o ella tiene incapacidad financiera de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua. Cualquier miembro del hogar o el cliente debe ser un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de seguridad de ingreso suplementario/Programa de pago suplementario estatal o Programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, infantes y niños de California o el cliente declara que el ingreso familiar anual es menor al 200 % del nivel de pobreza federal.
    - c. Calendario alternativo de pago  
Los planes de pago que se extienden al siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, también conocido como Plan de pago. Un plan de amortización amortizará el saldo pendiente en pagos fijos durante un período de tiempo que no excederá de 12 meses a partir de la fecha del plan de pago aprobado. La ciudad de Brea puede conceder un período de pago más largo si descubre que el período más largo es necesario para evitar dificultades indebidas para el cliente en función de las circunstancias del caso individual.

Los pagos amortizados se pagarán mensualmente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y estar al día a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación posterior. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización dará lugar a la emisión de un aviso de desconexión por escrito.

- **Restablecimiento del servicio de agua**  
Cuando se interrumpe el servicio de agua residencial por falta de pago, la ciudad de Brea proporcionará al cliente información sobre cómo restablecer el servicio residencial.

- Los servicios de agua residencial se restaurarán después de que se paguen todos los cargos de agua anteriores, cargos por servicio en mora, depósito del cliente y cargos por servicio de desconexión/reconexión. El cargo por servicio de desconexión/reconexión se aplicará siempre que se interrumpa el suministro de agua por falta de pago. Los cargos por servicio de desconexión/reconexión se aplican para cubrir los costos del servicio administrativo de la ciudad. Los cargos por servicio de desconexión/reconexión no superan el costo administrativo incurrido. La tarifa actual de desconexión/reconexión es de \$65.00. Para un cliente residencial que demuestre un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la ciudad de Brea hará lo siguiente:
  - Establecer una reconexión de la tarifa de servicio para la reconexión durante el horario de atención normal en cincuenta dólares (\$50), pero no excederá el costo real de la reconexión si es menor. Las tasas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el índice de precios al consumidor a partir del 1.º de enero de 2021. La tarifa actual por reconexión durante el horario de atención normal es de \$65.00 por tarifas de usuario adoptadas el 21 de agosto de 2018.

Para la reconexión del servicio residencial fuera del horario de atención la reconexión de la tarifa de servicio se fijará en ciento cincuenta dólares (\$150), pero no excederá el costo real de la reconexión si es menor. Las tasas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el índice de precios al consumidor a partir del 1.º de enero de 2021.
  - Renunciar a un cargo por mora en facturas morosas una vez cada 12 meses. La ciudad de Brea considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea federal de pobreza si algún miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de pago suplementario de ingresos de seguridad/Ingreso suplementario del Estado, o Programa de nutrición suplementario especial de California para mujeres, infantes y niños, o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- Para inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia medida individualmente:
  - La ciudad de Brea hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante notificación escrita colgada en la puerta de la residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a interrupción al menos 7 días antes de que se interrumpa el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante de que tiene derecho a convertirse en clientes de la ciudad sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que el monto adeudado en la cuenta morosa sea eximido, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de un contrato de alquiler o un comprobante de pago de alquiler.

## **Apelación de una factura**

Si un adulto en la residencia apela la factura de agua a la División de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad de Brea o al Director de Servicios Administrativos, la ciudad no interrumpirá el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente. Para apelar o disputar los cargos de agua en una factura de servicios públicos, el cliente deberá enviar una notificación por escrito por correo electrónico o correo ordinario indicando su intención de apelar y el motivo de apelación. La notificación por escrito se enviará por correo electrónico a [waterbilling@cityofbrea.net](mailto:waterbilling@cityofbrea.net) o por correo ordinario a: City of Brea, Attention: Administrative Services Director, 1 Civic Center Circle – 3<sup>rd</sup> floor, Brea, CA 92821.

**Informes de mandato estatal**

La ciudad de Brea informará del número de interrupciones anuales del servicio residencial por incapacidad para pagar en el sitio web de la ciudad en [www.cityofbrea.net](http://www.cityofbrea.net) y la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.