

Servicios públicos: Políticas y Procedimientos del Servicio de Agua

FINALIDAD: Esta política establece los procedimientos del Sistema Municipal de Agua de San José (SJMWS) para la facturación, las opciones de pago y la cancelación de los servicios para clientes residenciales.

AUTORIDAD: Esta política complementa e implementa la Sección 116900 *et seq.* del Código de Salud y Seguridad de California (Ley de Protección contra el Corte de Agua), el Capítulo 15.08 del Código Municipal de San José, y la Resolución #79264. "Establecimiento de Normas y Reglamentos para el Funcionamiento del Sistema Municipal de Agua..."

POLÍTICA: La Ciudad de San José (Ciudad) reconoce que toda persona tiene derecho a un agua segura, limpia, asequible y accesible que sea apta para beber, cocinar y para fines sanitarios. La desconexión de estos servicios puede tener un impacto desproporcionado en las poblaciones vulnerables. La intención de la Ciudad es proporcionar una guía clara para que los clientes residenciales entiendan mejor su factura del agua, las opciones de planes de pago y la mejor manera de evitar la cancelación de los servicios.

Parte 1: Definiciones

"Inquilino bona fide" significa el ocupante de una residencia que proporciona a la Ciudad una verificación como un contrato de arrendamiento, alquiler, recibos de alquiler o documentación gubernamental que indica que el ocupante está alquilando la propiedad y, además, que el titular de la cuenta morosa era el propietario, gerente o agente del propietario.

"Cliente" es el titular de la cuenta en los registros de la Ciudad que es responsable del servicio de agua en un domicilio.

"Cliente de bajos ingresos" significa un cliente que ha demostrado a la Ciudad que él o cualquier miembro del hogar del cliente que, durante el ciclo de facturación normal actual de SJMWS es:

- (1) receptor de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso Suplementario de Seguridad/Programa de Pago Suplementario Estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres de California, Infantes y Niños, o
- (2) declara que sus ingresos anuales familiares son menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

"Cliente vulnerable" significa un cliente o un inquilino del cliente que proporciona la certificación de un proveedor de atención primaria conforme al inciso 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones de que la cancelación del servicio residencial constituye una amenaza para la vida o supone una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente del sitio donde se presta el servicio residencial.

Parte 2: Establecimiento del Servicio, Facturación y Aviso

2.1 Ciclo de facturación: Cuando la Ciudad comienza a prestar servicio a un cliente, le asigna un ciclo de facturación en función de la dirección del servicio.

2.2 Frecuencia de facturación: La Ciudad lee todos los medidores de forma mensual o bimensual, a menos que se disponga lo contrario en una Resolución o en el tarifario aprobados por el Consejo. A cada cuenta de cliente se facturan los cargos de servicio y consumo a las tarifas establecidas por la Resolución del Consejo de la Ciudad.

2.3 Fecha de vencimiento: Las facturas son pagaderas en su totalidad al momento de su presentación. Se agregarán cargos adicionales si el pago no se recibe antes de las 4:00 p. m., 25 días después de la fecha en la parte superior de la factura. Si no se reciben los pagos, la cuenta cae en morosidad y comienza el proceso de desconexión.

2.3.1 Avisos de morosidad: La Ciudad hará esfuerzos razonables para garantizar que los clientes reciban avisos sobre la posible desconexión del servicio de agua; el servicio puede cancelarse si la factura tiene más de 60 días de morosidad.

(A) Aviso de pago atrasado: La Ciudad enviará por correo un Aviso de pago atrasado a la dirección de la cuenta del Cliente. El aviso incluirá el monto original adeudado y un cargo por pago atrasado (LPC). El LPC es establecido por el Consejo en \$10 o 10% del saldo de la cuenta, lo que sea mayor. Un Cliente de bajos ingresos puede solicitar una exención de LPC una vez cada doce (12) meses.

(B) Aviso de terminación del servicio de agua: Si no se recibe la totalidad del pago en los 10 días posteriores al Aviso de pago atrasado inicial, la Ciudad enviará un Aviso de terminación a la dirección del Cliente en la cuenta, así como al "Ocupante" si la dirección de servicio es diferente a la dirección que figura para el Cliente. El aviso dirá destacado en letra negrita: "Aviso de terminación del servicio de agua".

Notificación	Método de entrega	Acción del cliente requerida	Consecuencias
Facturación	Enviado por correo al Cliente en la cuenta	Pagadero en el momento de la recepción	Factura impaga 25 días a partir de la fecha que figura en la parte superior del aviso; se cobra cargo adicional
Aviso de pago atrasado	Enviado por correo al Cliente en la cuenta. Factura inicial más cargo de \$10 o 10% de la factura, lo que sea mayor	Pagadero en el momento de la recepción	Cliente en proceso de desconexión
Aviso de terminación	Enviado por correo a la dirección del Cliente que figura en la cuenta y a la dirección de	Todos los saldos adeudados (incluyendo los montos impagos y	Cliente en proceso de desconexión

Notificación	Método de entrega	Acción del cliente requerida	Consecuencias
	<p data-bbox="505 279 808 464">servicio al ocupante al menos siete días hábiles antes de la cancelación del servicio</p> <p data-bbox="505 512 808 972">Etiqueta en la puerta cuando el correo no se puede entregar o cuando la dirección del cliente que figura en la cuenta no es la dirección del servicio y para todos los clientes establecidos como Clientes vulnerables y Clientes de bajos ingresos</p>	<p data-bbox="841 279 1105 426">los recargos por pagos atrasados) son pagaderos de inmediato</p>	
<p data-bbox="164 993 448 1056">Advertencia adicional de cortesía</p>	<p data-bbox="505 993 818 1098">Llamada telefónica al número que figura en la cuenta del cliente</p>	<p data-bbox="841 993 1078 1285">Todos los saldos adeudados (incluyendo los montos impagos y los recargos por pagos atrasados) son pagaderos de inmediato</p>	<p data-bbox="1128 993 1435 1056">El servicio de agua será desconectado</p>

2.4 Terceros designados: Los clientes que tengan 65 años de edad o más, o que sean adultos dependientes conforme a la Sección 15610(b)(1) del Código de Bienestar e Instituciones pueden solicitar que un tercero sea notificado de saldos adeudados y de avisos relacionados con la terminación del servicio de agua. Para solicitar la notificación a terceros, el cliente debe hacer una solicitud por escrito en el formulario de Solicitud de Notificación disponible en el Centro de Atención al Cliente de la Ciudad o llamando al (408) 535-3500. El tercero debe dar su consentimiento, por escrito, a la solicitud del cliente. El tercero designado no está obligado a poner la cuenta al día, ni la notificación impide o retrasa la terminación de los servicios.

Parte 3: Pagos diferidos o reducidos

3.1 Acuerdos de pago: Un cliente puede hacer uso de un (1) plan activo de acuerdo de pago activo por vez. Para solicitar un plan de pago a plazos, el cliente debe llamar al:

Centro de Atención al Cliente de la Ciudad: (408) 535-3500

De lunes a viernes, de 8:00 a 5:00 p. m., excepto días festivos

RECORDATORIO IMPORTANTE: El cliente debe acordar un plan de pago a plazos *antes* de la terminación de los servicios y durante el horario comercial normal.

3.1.1 Plan de pago a plazos:

A. Condiciones del plan: Un cliente que solicita oportunamente un acuerdo de pago alternativo puede obtener un plan de pago a plazos que consta de tres pagos. La Ciudad proporcionará las fechas de pago de la siguiente manera:

	Monto adeudado ¹
Fecha del acuerdo	
Siete (7) días después ²	34% del monto total adeudado
Treinta (30) días después	33% del monto total adeudado
Sesenta (60) días después	33% del monto total adeudado

¹ El monto a pagar a plazos incluye el saldo pendiente por el servicio y todos los cargos por pago atrasado. El cliente puede optar por pagar un monto mayor, pero los pagos mínimos deben pagarse antes de la fecha de vencimiento.

² Todos los cálculos se basan en días naturales. Si una cuota vence en un fin de semana o día festivo, la cuota se puede pagar al siguiente día hábil. La Ciudad *debe recibir los pagos* antes de las 4:00 p. m. de la fecha indicada arriba.

B. Condiciones adicionales: Un cliente que está participando en un plan de pago a plazos, debe pagar todos los nuevos cargos de servicio antes de la fecha de vencimiento. La Ciudad puede exigir que los pagos se realicen en efectivo u otra forma de pago si así lo justifica el historial de la cuenta, por ejemplo si hubo cheques devueltos por fondos insuficientes, tarjeta de crédito rechazada u otras circunstancias.

C. Clientes vulnerables y de bajos ingresos: Un cliente puede establecer que es un Cliente Vulnerable o Cliente de Bajos Ingresos proporcionando documentación suficiente a la Ciudad para verificar dicha calificación. La calificación establecida de Cliente vulnerable y/o de Cliente de bajos ingresos caduca al cabo de un año, tras lo cual el cliente debe volver a enviar la verificación para conservar la certificación de dicha calificación. La Ciudad puede ofrecer a un cliente que establezca ambos criterios de calificación como Cliente vulnerable y como Cliente de bajos ingresos un plan de pago a plazos con un plazo más largo, si la Ciudad determina que el período más largo es necesario para evitar dificultades excesivas para el cliente en función de las circunstancias del caso.

3.2 Incumplimiento del plan de pago a plazos:

3.2.1 Terminación del plan: Un cliente debe cumplir con los términos del plan de pago a plazos para evitar la terminación del servicio de agua.

A. Clientes morosos: Un plan de pago a plazos se cancelará inmediatamente si el cliente no paga una cuota antes del vencimiento de dicha cuota. El cliente vuelve estar en mora al momento de la

fecha en que el cliente ingresó en el plan de pago, o en la fecha de vencimiento del pago original, lo que ocurra en último lugar.

B. Clientes vulnerables y de bajos ingresos: Se puede cancelar el servicio residencial de un cliente que ha establecido ambos criterios para calificar como Cliente vulnerable y Cliente de bajos ingresos si:

1. El cliente no cumple con los términos de un plan de pago a plazos durante 60 días o más;

2. El cliente se compromete a un plan de pago a plazos, pero no paga sus cargos actuales de servicio residencial durante 60 días o más.

3.3 Derechos de los no titulares de cuentas:

A. Inquilinos: Si el titular de la cuenta es el propietario de la vivienda, al recibir un Aviso de terminación, un Inquilino bona fide puede establecer una cuenta en su propio nombre para evitar la interrupción del servicio de agua. El Inquilino bona fide no está obligado a abonar los montos impagos del propietario, pero debe cumplir con todos los demás requisitos de la Ciudad para establecer el servicio en su propio nombre.

B. Propietario de la vivienda: Si el titular de la cuenta es un inquilino que ya no reside en la propiedad, el propietario o un nuevo Inquilino bona fide puede establecer una cuenta en su propio nombre para evitar la interrupción del servicio de agua, siempre que cumplan con todos los demás requisitos de la Ciudad para establecer el servicio en su propio nombre.

3.4 Restitución del servicio: Una vez desconectado el servicio, el cliente debe pagar el saldo total de la cuenta, incluidos los cargos añadidos a la cuenta en relación con las actividades de desconexión (saldo impago, cargos por pago atrasado, cargo por reconexión, cualquier ajuste, etc.) antes de que se reanude el servicio. Para reanudar el servicio, el cliente debe hablar con un representante del Centro de Atención al Cliente de la Ciudad (408) 535-3500 para realizar el pago en su totalidad, incluidos los cargos de reconexión como se establece en la Resolución del Consejo de la Ciudad, y para programar la reconexión del agua.

Parte 4: Proceso de Apelación y Procedimientos Administrativos

4.1 Proceso de revisión de facturas y apelaciones:

A. Revisión de facturas: Las preguntas sobre la factura y los cargos se pueden hacer al Centro de Atención al Cliente de la Ciudad al (408) 535-3500. El cliente debe cumplir con el cronograma de pago y pagar la parte no disputada de la factura antes de su vencimiento (por ejemplo, si la disputa es sobre la cantidad cobrada o la cantidad de agua usada, debe pagar el cargo del medidor) y depositar la parte disputada antes de su vencimiento para evitar los cargos por pago atrasado. Durante el proceso de revisión de la factura, se suspenderá la desconexión del agua hasta que la Ciudad responda a la solicitud del cliente, que puede ser una respuesta verbal.

- B. Examen de apelación: Si la disputa de un Cliente no se resuelve satisfactoriamente, el cliente puede presentar una apelación ante el Director de Finanzas o la persona designada por este de la siguiente manera:
1. Dentro de los 15 días posteriores a la notificación del Cliente de la respuesta de la Ciudad a la revisión inicial de la factura, el cliente deberá presentar una solicitud por escrito en el **Formulario Municipal de Apelación de Agua de San José** disponible en el Centro de Servicio al Cliente de la Ciudad o en línea en <https://www.sanjoseca.gov/customerservice>.
 2. El cliente debe indicar los motivos de la apelación y proporcionar toda la documentación de apoyo a la Ciudad a la siguiente dirección: San José City Hall, Customer Contact Center, 200 E. Santa Clara Street, 11th Piso, San José, CA 95113. Alternativamente, el cliente puede enviar por correo electrónico el formulario completado a la ciudad utilizando la dirección de correo electrónico SJFinanceUtilities@sanjoseca.gov.
 3. El cliente debe pagar la parte no disputada de la factura (por ejemplo, si la disputa es sobre la cantidad cobrada o la cantidad de agua usada, debe pagar el cargo del medidor) y se recomienda realizar un depósito por los cargos en disputa para evitar posibles cargos por pago atrasado.
 4. Tras la recepción de una solicitud oportuna de apelación, el Director de Finanzas o la persona designada por este revisará la razón por la cual se facturó ese monto y la documentación o respuesta del cliente en apoyo de su disputa y tomará una decisión con respecto a los cargos.
 5. El estado de desconexión del agua se suspenderá a partir de la fecha en que la Ciudad reciba una apelación por escrito completa y un depósito hasta que la Ciudad tome una decisión. Si el Director decide a favor del Cliente, cualquier crédito se reflejará en un ciclo de facturación futuro, a menos que el Cliente solicite un reembolso alternativo. Si la decisión del Director es negativa al Cliente, el proceso de desconexión se reanudará a partir de la fecha de la decisión.
 6. La decisión del Director es definitiva.

4.2 Documentos traducidos: Los avisos están disponibles en inglés, chino, coreano, español, tagalo y vietnamita.

4.3 Presentación de informes: La Ciudad publicará la cantidad anual de terminaciones del servicio debidas a incapacidad para pagar en su sitio web y proporcionará un informe a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.