****

**CIUDAD DE FRESNO**

**POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

1. Propósito

La Ciudad de Fresno (Ciudad) reconoce que todos los californianos tienen derecho a agua segura, accesible y asequible, tal y como se declara en la sección 106.3 del Código del Agua de California. Cuando una cuenta de agua residencial entra en mora, la Ciudad aplicará la siguiente Política de Interrupción del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago (Política), según lo autorizado por y de conformidad con el Código Municipal de Fresno (FMC).

El propósito de esta política es establecer las directrices para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago de una cuenta en mora, incluida la forma en que se notifica a los titulares de cuentas y/o a ocupantes, cómo pueden obtener un acuerdo de pago o un plan de pago alternativo, cómo pueden impugnar o apelar cargos de agua, y cómo pueden restaurar el servicio después de que se haya interrumpido por falta de pago.

Esta Política prevé el cumplimiento del proyecto de ley del Senado nº 998 (SB 998), Ley de Protección de Cortes de Agua (Water Shutoff Protection Act). SB 998 (Código de Salud y Seguridad de California, sección 116900 et. seq.) que fue aprobado el 28 de septiembre de 2018 y entró en vigor el 1 de febrero de 2020. La Ley de Protección de Cortes de Agua describe los requisitos para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago de una cuenta en mora.

1. Alcance

Esta Política se aplicará únicamente al servicio de agua residencial por falta de pago. Todas las políticas y procedimientos existentes seguirán aplicándose a las cuentas de servicios de agua comerciales e industriales. "Servicio residencial" significa el servicio de agua a una conexión residencial que incluye residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles, incluidas, entre otras, casas móviles en parques de casas móviles o viviendas para trabajadores agrícolas. Para obtener más ayuda sobre el pago de las facturas de agua y las alternativas establecidas en esta Política para evitar la interrupción del servicio, puede llamar a la División de Facturación y Cobro de Servicios Públicos (Utilities Billing and Collection Division) al (559) 621-6888.

1. Disposiciones generales
   1. Todos los clientes residenciales de la Ciudad pagarán un cargo mensual por el servicio de agua según lo determine el Contralor (FMC Sección 6-104(d)). Los cargos entrarán en mora el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento establecida en la factura de servicios públicos (FMC Sección 6-104(c)).
   2. La Ciudad intentará ponerse en contacto con el ocupante de una propiedad y proporcionarle un aviso de interrupción del servicio de agua según lo dispuesto en esta Política.
   3. La Ciudad interrumpirá el servicio de agua para los cargos que han entrado en mora por un período no inferior a 60 días. En el momento de la interrupción, la Ciudad proporcionará un aviso de interrupción con información sobre cómo restaurar el servicio de agua.
   4. Los clientes a los que se les ha interrumpido el servicio de agua pueden ponerse en contacto con la Ciudad por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago del cargo de servicio designado en el Cuadro Maestro de Tasas (FMC Sección 6-106(c)). La Ciudad también puede requerir una solicitud por escrito para restaurar el servicio por parte del dueño de la propiedad. Los pagos pueden realizarse en efectivo, con fondos certificados, con transferencia electrónica de fondos o con tarjetas de crédito en línea, a discreción de la División de Facturación y Cobro de Servicios Públicos.
2. Notificaciones a clientes

La Ciudad se pondrá en contacto con el cliente que figura en la cuenta en mora por teléfono o por escrito con no menos de 7 días hábiles de antelación a la interrupción de los servicios residenciales por falta de pago.

* 1. Notificación telefónica a clientes.

Si la Ciudad opta por ponerse en contacto con el cliente por teléfono, la Ciudad ofrecerá proporcionar, por escrito, al cliente una copia de esta Política. La Ciudad también ofrecerá discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, incluidos, entre otros, planes de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y la petición de revisión y apelación de la factura.

* 1. Notificación por escrito a clientes.

Si la Ciudad opta por ponerse en contacto con el cliente mediante una notificación por escrito, la Ciudad enviará por correo una notificación por escrito de la cuenta en mora y la inminente interrupción del servicio al cliente de la residencia a la que se proporciona el servicio residencial.

Si la dirección del cliente no es la de la propiedad al que se presta el servicio residencial, la notificación se enviará también a la dirección del inmueble al que se presta el servicio residencial, dirigida a "Ocupante(s)".

La notificación contendrá lo siguiente:

1. El nombre y la dirección del cliente cuya cuenta está en mora.
2. La cantidad que está en mora.
3. La fecha en la que se requiere el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio.
4. El procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar el inicio de una revisión y apelación de la factura o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos.
5. El procedimiento por el que el cliente puede solicitar un plan de pago diferido, reducido o alternativo, incluida la amortización de los cargos impagos.
6. El procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar una prórroga para el pago de los cargos en mora.
   1. Otras notificaciones personales y su colocación en la dirección del servicio

Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o con un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y la notificación por escrito es devuelta a través del correo como imposible de entregar, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible de, una notificación de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y esta Política.

1. Servicio a inquilinos u ocupantes

Esta sección se aplica si existe una relación de arrendador-inquilino entre los ocupantes de la vivienda y el propietario, administrador u operador de la misma.

* 1. Notificación por escrito a inquilinos

De acuerdo con la sección 116916 del Código de Salud y Seguridad:

1. Si la Ciudad proporciona servicio residencial con medidor individual a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campamento de trabajo, y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante una notificación por escrito, cuando la cuenta está en mora y el servicio está sujeto a la interrupción, al menos 10 días antes de la interrupción.
2. En el caso de una vivienda unifamiliar aislada, la Ciudad puede hacer cualquiera de las siguientes cosas:
   1. Notificar la interrupción del servicio al menos 7 días antes de la interrupción propuesta.
   2. Para renunciar a la cantidad adeudada en la cuenta en mora, exigir a un ocupante que se convierte en cliente que verifique que el cliente registrado de la cuenta en mora es o era el propietario, administrador o agente de la vivienda.

La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de alquiler o de arrendamiento, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información revelada de acuerdo con la Sección 1962 del Código Civil.

1. La notificación escrita debe informar a los ocupantes de la vivienda que tienen derecho a convertirse en clientes, a los que se les facturará entonces el servicio, sin que se les exija el pago del importe adeudado en la cuenta en mora.
   1. La Ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes a menos que todos los inquilinos/ocupantes estén de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumplan con los requisitos y normas de la Ciudad.
   2. Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos/ocupantes asume la responsabilidad de los cargos subsiguientes en la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o (ii) existe un medio físico para interrumpir selectivamente el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de la Ciudad, entonces la Ciudad puede poner el servicio a disposición solo de aquellos inquilinos/ocupantes que hayan cumplido con los requisitos.
   3. La residencia en la propiedad y la prueba del pago puntual del alquiler, u otra obligación crediticia aceptable para la Ciudad durante un año antes de la solicitud del servicio de agua es suficiente para establecer el crédito de acuerdo con FMC, Sección 6-105.
   4. Si un inquilino/ocupante se convierte en cliente de la Ciudad y el alquiler del inquilino/ocupante (u otros pagos periódicos) incluye cargos por el servicio de agua residencial y esos cargos no se indican por separado, el inquilino/ocupante puede deducir del alquiler futuro (o del pago periódico aplicable) todos los cargos razonables pagados a la Ciudad durante el período de pago anterior.
2. Asistencia al cliente y opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

Los clientes que hayan recibido una notificación de interrupción de servicios residenciales

por falta de pago recibirán información sobre la morosidad de su cuenta y serán informados de las opciones disponibles para evitar la interrupción. Estas son las opciones disponibles:

* 1. Pagar la factura en mora. Los clientes pueden pagar la cantidad en mora en su cuenta de servicio residencial a través de una de las siguientes opciones:
     1. Pagar en línea. Los clientes pueden realizar un pago en línea con tarjeta de crédito o ACH accediendo a su cuenta en línea en https://www.fresno.gov/utilitybill. Los clientes deben registrarse y crear un perfil en línea para poder realizar un pago en línea. El pago en línea puede realizarse mediante cheque electrónico/ACH, tarjeta de crédito o de débito. Todas las transacciones de crédito/débito están sujetas a una tasa de servicio del 2.3% y todas las transacciones de eCheck/ACH están sujetas a una tasa de tramitación fija de 0.89 dólares; ambas tasas no se envían a la Ciudad, sino que las cobra el agente de procesamiento de pagos electrónicos de la Ciudad.
     2. Pagar por correo de EE.UU. Los clientes pueden enviar la parte inferior de su factura con un cheque o fondos certificados a nombre de:

**City of Fresno  
Utilities Billing and Collection Division  
P.O. Box 2069  
Fresno, CA 93718-2069**

* + 1. Pagar en persona. Los clientes pueden hacer un pago en persona en efectivo, con cheque, fondos certificados y tarjeta de crédito o débito en la División de Facturación y Cobro de Servicios Públicos, de lunes a viernes de 8 a.m a 5 p.m., ubicada en:

Fresno City Hall  
Utilities Billing and Collection Division  
2600 Fresno Street,  
First Floor, Suite 1096  
Fresno, CA 93721

* + 1. Pagar por teléfono. Los clientes pueden pagar con su tarjeta de crédito llamando al (559) 621-6888.
  1. Participar en un plan de pago alternativo. Los clientes que no puedan pagar la cantidad en mora en sus facturas pueden participar en un plan de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.

Los clientes que no puedan pagar la cantidad en mora de su factura pueden ponerse en contacto con el Centro de Contacto con el Cliente de la División de Facturación y Cobro de Servicios Públicos llamando al (559) 621-6888 o concurrir a la División de Facturación y Cobro de Servicios Públicos para hablar con un representante de servicio al cliente para analizar esta opción e inscribirse en un plan de pago alternativo para evitar la interrupción de su servicio residencial.

* 1. Iniciar una reclamación o revisión de la factura.

De acuerdo con FMC, Sección 6-104, el cliente puede iniciar una reclamación o solicitar una investigación por parte del Controlador sobre los cargos en su factura por escrito, indicando la razón por la que considera que los cargos son incorrectos. El Controlador analizará los hechos del caso y está autorizado a realizar los ajustes en los cargos que sean necesarios para efectuar un arreglo equitativo.

De acuerdo con la sección 116908(b) del Código de Salud y Seguridad, si un adulto en la residencia apela la factura del agua, la Ciudad no interrumpirá el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente.

* 1. Contacto.

Se recomienda a los clientes que se pongan en contacto con la División de Facturación y Cobro de Servicios Públicos para obtener más detalles sobre esta Política o para analizar opciones para evitar la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago.

Esta es la información de contacto de la División de Facturación y Cobro de Servicios Públicos:

Por teléfono: (559) 621-6888, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 3:45 p.m., excluyendo feriados de la Ciudad

En persona: Los clientes también pueden concurrir a

Fresno City Hall

Utilities Billing and Collection Division

2600 Fresno Street

First Floor, Suite 1096

Fresno, CA 93721

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., excepto feriados de la Ciudad.

1. Circunstancias en las que se prohíbe la interrupción del servicio

La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial cuando se cumplan todas las condiciones siguientes (enumeradas en los apartados 7(A) a 7(C)):

1. Condiciones médicas: El cliente o el inquilino del cliente presenta una certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define en la sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, de que la interrupción del servicio de agua (i) pondría en peligro la vida, o (ii) supondría una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio residencial;
2. Incapacidad financiera: El cliente demuestra que es económicamente incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo normal de facturación de la Ciudad. Se considera que el consumidor es incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo normal de facturación de la Ciudad si:
   1. Cualquier miembro del hogar del cliente es beneficiario actual de las siguientes prestaciones: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California; o
   2. El cliente declara, por escrito, en un formulario proporcionado por la Ciudad, que los ingresos anuales de la familia son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza; y
3. Acuerdos de pago alternativos: El cliente está dispuesto a suscribir un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de acuerdo con la Sección 6 de esta Política, con respecto a todos los cargos en mora.

Los clientes que consideren que cumplen todas las condiciones mencionadas anteriormente deben ponerse en contacto con la División de Facturación y Cobro de Servicios Públicos por teléfono o en persona. La información de contacto se proporciona en la sección 6(D) de esta Política.

1. Opciones de pago para cuentas que cumplen los requisitos.
2. Si se cumplen todas las condiciones de las secciones 7(A) a 7(C) anteriores, la Ciudad ofrecerá al cliente una o varias de las siguientes opciones:
   1. Amortización del saldo impago.
   2. Participación en un plan de pago alternativo.
   3. Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
   4. Aplazamiento temporal del pago.
3. La Ciudad puede elegir la opción de pago que el cliente llevará a cabo, y establecer los parámetros de dicha opción de pago. La opción de pago ofrecida por la Ciudad debería dar lugar al pago de cualquier saldo pendiente en un plazo de 12 meses. La Ciudad puede conceder un periodo de pago más largo si considera que es necesario para evitar dificultades excesivas al cliente según las circunstancias de cada caso.
4. Interrupción del servicio por incumplimiento de las condiciones de pago.

Una vez que la Ciudad y un cliente con una cuenta que cumple con los requisitos exigidos acuerdan una opción de pago, si el cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de aplazamiento o reducción de pago por cargos en mora durante 60 días o más, o mientras realiza un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan de aplazamiento o reducción de pagos por cargos en mora, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante sesenta (60) días o más, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua no antes de 5 días hábiles después de publicar un aviso final de la intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y visible en las instalaciones.

Dicha notificación da derecho al cliente a una investigación o revisión posterior por parte de la Ciudad en relación con la cantidad en mora adeudada, siempre que el cliente siga cumpliendo los requisitos establecidos en las secciones 7(A) a 7(C).

1. Otros remedios

Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede aplicar cualquier otro recurso disponible en derecho o en equidad por la falta de pago de los cargos del servicio de agua, que incluyen, entre otros: asegurar las cantidades en mora mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de una reclamación o acción legal, o la remisión de la cantidad impaga a cobranzas. En caso de que una acción judicial se resuelva a favor de la Ciudad, ésta tendrá derecho al pago de todos los costes y gastos, incluidos los honorarios de los abogados y los intereses acumulados.

1. Interrupción del servicio de agua por otras infracciones del cliente.

La ciudad se reserva el derecho de interrumpir el servicio residencial por cualquier violación de las ordenanzas, normas o reglamentos de la Ciudad que no sea la falta de pago.

1. Restauración del servicio de agua residencial
   1. Cuando el servicio residencial se haya interrumpido por falta de pago, la Ciudad proporcionará información sobre cómo restaurar dicho servicio. El servicio no será restaurado hasta que se hayan pagado todos los cargos y tasas de morosidad requeridos para restaurar el servicio.
   2. Los clientes residenciales que tengan ingresos anuales inferiores al 200% del umbral de pobreza federal son elegibles automáticamente para los dos descuentos siguientes:
      1. Tasas de restauración: Si el servicio se ha interrumpido y debe ser restaurado, el cliente pagará una tasa de restauración de 50 dólares si la restauración se produce durante el horario laboral normal, y de 150 dólares si la restauración se produce durante el horario no operativo. Sin embargo, estas tasas no pueden superar el coste real de la restauración si ese costo es inferior a los límites legales. Las tasas de restauración se establecen en el Cuadro Maestro de Tasas.
         1. Las tasas de restauración estarán sujetas a un ajuste anual por variaciones del Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.
      2. Renuncia a intereses: La Ciudad renunciará a los cargos por intereses de las facturas en mora una vez cada 12 meses.
   3. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene ingresos familiares inferiores al 200 por ciento del umbral federal de pobreza si algún miembro del hogar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o el cliente declara en un formulario proporcionado por la Ciudad que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
   4. Las tasas aplicables a la restauración del servicio se establecerán en el Cuadro Maestro de Tasas.
2. Informe anual de desconexiones

De acuerdo con la sección 116918 del Código de Salud y Seguridad, la Ciudad informará del número de interrupciones anuales de servicios residenciales por incapacidad de pago en el sitio web de la ciudad (www.fresno.gov) y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

1. Traducciones

De acuerdo con las secciones 116906 y 116922 del Código de Salud y Seguridad, esta Política y todas las notificaciones escritas requeridas por la Ley de Protección de Cortes de Agua (sección 116900 y siguientes del Código de Salud y Seguridad) se proporcionarán en los siguientes idiomas:

Inglés

Español

Chino

Tagalo

Vietnamés

Coreano

Hmong

Panyabí

Esta Política está disponible, en los idiomas indicados anteriormente, en el sitio web de la División de Facturación y Cobro de Servicios Públicos, y en persona en el Ayuntamiento de Fresno, ubicado en 2600 Fresno Street, Primer Piso, Suite 1096 Fresno, CA 93721.