



Ciudad de Chino

Política de interrupción del servicio de agua residencial

Se puede contactar al personal de facturación de servicios públicos de la Ciudad de Chino (Ciudad) en persona o por teléfono llamando al (909) 334-3264, para analizar las opciones disponibles para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago en virtud de los términos de la Política de interrupción del servicio de agua residencial (Política). La Política estará disponible en el sitio web de la Ciudad en los siguientes idiomas: inglés, español, coreano, vietnamita, tagalo y chino (mandarín).

1) Interrupción del servicio por solicitud del cliente:

- a. Se podrá interrumpir el servicio a solicitud del cliente sin cargo adicional.
- b. Una vez recibida la solicitud del cliente, la Ciudad obtendrá la dirección postal del cliente, una lectura final del medidor e interrumpirá el servicio en el plazo de un día hábil.
- c. La factura final se enviará por correo a la dirección postal que figura en los registros.
- d. Si no se recibe el importe de la factura final en la fecha de vencimiento a más tardar, la cuenta quedará sujeta a una acción de cobro.
- e. Todos los reembolsos aprobados se enviarán por correo a la dirección postal que figura en los registros.

2) Interrupción del servicio por falta de pago:

- a. Los servicios estarán sujetos al corte del suministro 60 días después de que la factura entre en mora.
- b. La Ciudad debe notificar al cliente, como mínimo, siete (7) días antes del corte del suministro de agua, ya sea por teléfono o mediante notificación por escrito (la "Notificación de Interrupción del Servicio").
 - i. Si la notificación se realiza por teléfono, la Ciudad proporcionará la Política por escrito e indicará las opciones de pago alternativas. La Ciudad ofrecerá analizar las opciones disponibles para evitar la interrupción del servicio, tales como cronogramas de pago alternativos, plan de pago diferido, opciones de pago mínimo, y una petición para la revisión y apelación de la factura.
 - ii. Si se notifica por escrito al cliente, la Ciudad enviará una notificación por escrito a la dirección donde se suministra el servicio e incluirá la siguiente información:
 1. El nombre y la dirección del cliente.
 2. El importe que se encuentra en mora.
 3. La fecha para la que se necesita el pago o el acuerdo de pago con el fin de evitar el corte del suministro de agua.

01225.0023/624397.1

Se puede encontrar la política en varios idiomas, así como todos los servicios de facturación de servicios públicos de la Ciudad en: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o ingresando en <https://www.cityofchino.org/>. El horario de atención habitual del Ayuntamiento es de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. El personal de facturación de servicios públicos también está disponible llamando al 909-334-3264 durante el horario de atención habitual. Los pagos se pueden efectuar en persona o a través de Internet https://www.onlinebiller.com/chino_city/

4. Un procedimiento por escrito para solicitar una prórroga.
5. Un procedimiento por escrito para solicitar la revisión y apelación de la factura.
6. Un procedimiento por escrito por el cual el cliente pueda solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo.

3) Opciones de pago alternativas para evitar la interrupción del servicio:

- a. El cliente podrá solicitar una prórroga del pago a corto plazo hasta tres veces en un período de 12 meses.
- b. Todo cliente que no pueda pagar el servicio dentro del ciclo de facturación normal podrá solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio, si cumple todas las siguientes condiciones:
 - i. El cliente cuenta con la certificación de un “proveedor de atención primaria”, según se define en el artículo 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones (*Welfare and Institutions Code*), en el que se indica que la interrupción del servicio de agua residencial pondrá en riesgo la vida o constituirá una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de la vivienda donde se presta el servicio residencial; y
 - ii. El cliente demuestra que no cuenta con los medios económicos para efectuar el pago presentando una constancia en la que se acredite que un miembro del grupo familiar es, en la actualidad, beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de seguridad de ingreso suplementario (*Supplemental Security Income*) o el programa estatal de pago suplementario (*State Supplementary Payment Program*), o del programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California (*California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children*); o el cliente declara que el ingreso del grupo familiar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal; y
 - iii. El cliente está dispuesto a celebrar uno de los siguientes acuerdos de pago alternativos, que seleccionará la Ciudad, a su entera discreción: (1) un acuerdo de amortización, (2) un cronograma de pago alternativo, (3) una reducción parcial o total del saldo impago, o (4) un plan temporal de pago diferido, con respecto a todos los pagos en mora con el objeto de evitar la interrupción del servicio.
- c. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de las condiciones que se describen en la Sección 3(b) le corresponde al cliente. Con el fin de darle a la Ciudad tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se aconseja que el cliente le proporcione a la Ciudad la documentación necesaria para demostrar los problemas médicos, la incapacidad económica y la voluntad de celebrar un acuerdo de pago alternativo con la mayor anticipación posible a la fecha prevista de interrupción del servicio. Tras recibir dicha documentación, la Ciudad revisará la documentación y le dará una respuesta al cliente dentro del plazo de siete (7) días calendario para solicitar

01225.0023/624397.1

Se puede encontrar la política en varios idiomas, así como todos los servicios de facturación de servicios públicos de la Ciudad en: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o ingresando en <https://www.cityofchino.org/>. El horario de atención habitual del Ayuntamiento es de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. El personal de facturación de servicios públicos también está disponible llamando al 909-334-3264 durante el horario de atención habitual. Los pagos se pueden efectuar en persona o a través de Internet https://www.onlinebiller.com/chino_city/

información adicional, incluida la información relativa a la viabilidad de los acuerdos alternativos disponibles, o bien, para notificarle al cliente el acuerdo de pago alternativo y sus términos, en los cuales la Ciudad permitirá que participe el cliente. Si la Ciudad ha solicitado información adicional, el cliente deberá suministrar la información solicitada dentro de los cinco (5) días calendario de haber recibido la solicitud de la Ciudad. En el plazo de cinco (5) días calendario de recibida la información adicional, la Ciudad deberá notificar al cliente por escrito que el cliente no cumple las condiciones, o bien, notificar al cliente por escrito el acuerdo de pago alternativo y sus términos, en los cuales la Ciudad permitirá que participe el cliente.

- d. Amortización: Si la Ciudad ha seleccionado este acuerdo de pago alternativo, el cliente deberá acordar un plan de amortización por escrito por el saldo impago de conformidad con los siguientes términos:
 - i. El cliente deberá pagar el saldo impago a lo largo de un período definido por la Ciudad, que no podrá superar los 12 meses contados a partir de la fecha original de la factura.
 - ii. Los pagos amortizados se combinarán con la factura habitual del cliente y estarán sujetos a la fecha de pago de dicha factura.
 - iii. El cliente no podrá solicitar una nueva amortización de los cargos que posteriormente permanezcan impagos mientras paga los cargos en mora en virtud de un plan de pagos.
- e. Cronograma de pago alternativo. Si la Ciudad ha seleccionado este acuerdo de pago alternativo, el cliente deberá acordar un cronograma de pago alternativo por escrito por el saldo impago de conformidad con los siguientes términos:
 - i. El cliente deberá pagar el saldo impago a lo largo de un período determinado por la Ciudad, que no podrá superar los doce (12) meses contados a partir de la fecha de la factura.
 - ii. La Ciudad elaborará un cronograma de pago alternativo para el cliente. El cronograma alternativo podrá disponer pagos globales periódicos que no coincidan con la fecha de pago establecida, podrá disponer que los pagos se efectúen con mayor frecuencia en lugar de mensualmente, o podrá disponer que los pagos se efectúen con menor frecuencia en lugar de mensualmente, siempre y cuando en todos los casos el saldo impago y el cargo administrativo se pague íntegramente en el período establecido por la Ciudad.
 - iii. El cliente no podrá solicitar otros cronogramas de pago alternativos para los cargos que posteriormente permanezcan impagos mientras paga los cargos en mora en virtud de un plan de pagos.
- f. Reducción del saldo impago. Si la Ciudad ha seleccionado este acuerdo de pago alternativo, el cliente deberá acordar una reducción por escrito del saldo impago adeudado por el cliente, que no podrá superar el treinta por ciento (30 %) de ese saldo sin la aprobación y la intervención del Consejo Municipal; quedando establecido que la mencionada reducción se deberá financiar a partir de una fuente que no genere la imposición de cargos adicionales a los demás clientes.

01225.0023/624397.1

Se puede encontrar la política en varios idiomas, así como todos los servicios de facturación de servicios públicos de la Ciudad en: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o ingresando en <https://www.cityofchino.org/>. El horario de atención habitual del Ayuntamiento es de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. El personal de facturación de servicios públicos también está disponible llamando al 909-334-3264 durante el horario de atención habitual. Los pagos se pueden efectuar en persona o a través de Internet https://www.onlinebiller.com/chino_city/

La proporción de cualquier reducción se determinará según la necesidad económica del cliente, la situación económica de la Ciudad y las necesidades y la disponibilidad de fondos para compensar la reducción del saldo impago del cliente. El cliente deberá pagar el saldo reducido en la fecha de pago que fije la Ciudad, a más tardar.

Diferimiento temporal del pago: Si la Ciudad ha seleccionado este acuerdo de pago alternativo, se le diferirá temporalmente al cliente el pago del saldo impago durante un período de hasta seis (6) meses contados a partir de la fecha en la que debe efectuarse el pago. La Ciudad determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se proporcionará el diferimiento al cliente. El cliente deberá pagar el saldo impago en la fecha diferida que determine la Ciudad, a más tardar.

- g. Todas las opciones de pago alternativas exigen que el cliente firme un Acuerdo de dificultades económicas (acuerdo). El incumplimiento del acuerdo o la falta de pago de los cargos devengados en cada período de facturación posterior darán lugar a la interrupción del servicio.
- h. Si un cliente no cumple con los términos de cualquiera de los acuerdos de pago alternativos durante sesenta (60) días calendario o más, o no paga los cargos del servicio de agua del período en curso durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad emitirá una notificación de interrupción del servicio por escrito. La notificación de interrupción del servicio se entregará en la propiedad, como mínimo, cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

4) Arrendatarios legales:

- a. Los arrendatarios legales en una propiedad donde se interrumpió el servicio por falta de pago en nombre del dueño de la propiedad o su agente autorizado podrán establecer cuentas a su nombre y asumir la responsabilidad del pago de las facturas futuras. Los arrendatarios pueden convertirse en clientes estableciendo una cuenta a título individual o junto con otros ocupantes de la misma propiedad, para lo cual deberán pagar un depósito y proporcionar constancia del arrendamiento legal a la Ciudad. Las facturas actualmente impagas seguirán siendo responsabilidad del actual titular de la cuenta.

5) Restablecimiento del servicio:

- a. Los clientes cuyo servicio se haya interrumpido por falta de pago son responsables por todas las facturas impagas y de los cargos relacionados. Después de que se haya interrumpido el servicio de agua residencial, se debe cumplir una de las siguientes condiciones para que se reconecte el servicio de agua:
 - i. Se deben pagar íntegramente todos los saldos en mora, incluidos los intereses.
 - ii. El cliente debe haber establecido/calificado para un cronograma de amortización, un cronograma de pago alternativo, un diferimiento temporal del pago, una prórroga y/o una reducción parcial/total del

01225.0023/624397.1

Se puede encontrar la política en varios idiomas, así como todos los servicios de facturación de servicios públicos de la Ciudad en: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o ingresando en <https://www.cityofchino.org/>. El horario de atención habitual del Ayuntamiento es de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. El personal de facturación de servicios públicos también está disponible llamando al 909-334-3264 durante el horario de atención habitual. Los pagos se pueden efectuar en persona o a través de Internet https://www.onlinebiller.com/chino_city/

importe de la factura en mora, y firmado un Acuerdo de dificultades económicas.

- iii. El arrendatario legal se debe convertir en cliente y debe pagar el depósito correspondiente.
- b. No se garantiza que las reconexiones se realicen el mismo día, a menos que exista una necesidad médica. Los cargos asociados con las reconexiones después del horario de trabajo se deben abonar de inmediato.
- c. Si se ha interrumpido el servicio de agua y se debe reconectar, los cargos de reconexión durante el horario de trabajo habitual de la Ciudad no pueden superar \$50, y los cargos de reconexión fuera del horario de trabajo no pueden superar \$150 para clientes con un ingreso familiar inferior al 200 % de la línea de pobreza federal o si el cliente o un miembro del grupo familiar del cliente es, en la actualidad, beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de seguridad de ingreso suplementario/programa estatal de pago suplementario, o del programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California.
- d. La Ciudad dispensará el pago de intereses sobre las facturas en mora una vez cada 12 meses para clientes con un ingreso familiar inferior al 200 % de la línea de pobreza federal o si el cliente o un miembro del grupo familiar del cliente es, en la actualidad, beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de seguridad de ingreso suplementario/programa estatal de pago suplementario, o del programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California.

6) Reclamos

- a. Si cree que su factura es incorrecta, comuníquese con la Ciudad de inmediato.
 - i. Puede presentar un reclamo en persona, por teléfono o por correo electrónico.
 - ii. Su reclamo será revisado por el supervisor de facturación de servicios públicos.
 - iii. No se interrumpirá el servicio mientras el reclamo esté en revisión.
 - iv. Una vez que el supervisor de facturación de servicios públicos revise el reclamo, se contactarán con usted con la resolución. Todos los montos no impugnados deben abonarse durante el ciclo de facturación normal.
 - v. Los cargos en exceso se reflejarán como un crédito en la próxima factura que se emita al cliente, o se reintegrarán directamente al cliente, a entera discreción de la Ciudad.

01225.0023/624397.1

Se puede encontrar la política en varios idiomas, así como todos los servicios de facturación de servicios públicos de la Ciudad en: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o ingresando en <https://www.cityofchino.org/>. El horario de atención habitual del Ayuntamiento es de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. El personal de facturación de servicios públicos también está disponible llamando al 909-334-3264 durante el horario de atención habitual. Los pagos se pueden efectuar en persona o a través de Internet https://www.onlinebiller.com/chino_city/