

Ciudad de Whittier
Política de suspensión del servicio de agua

En cumplimiento con la Ley de suspensión del suministro de agua [Water Shutoff Protection Act] (SB 998 Dodd)

La política se aplica a:

- Viviendas para una sola familia
- Estructuras residenciales multifamiliares
- Estacionamientos de casas rodantes
- Lugares en donde el propietario o gerente de la propiedad es el dueño del servicio

La política **no** se aplica a:

- Cuentas comerciales
- Cuentas industriales
- Cuentas de áreas verdes
- Cuentas de servicios de bomberos

Proceso de facturación

- Las facturas del servicio de agua se envían por correo cada dos meses y cubren el período de servicio anterior de dos meses.
- Las facturas se envían por correo con una fecha de vencimiento de 15 días a partir de la fecha de la factura.
- Se envía por correo un Aviso de recordatorio después de 30 días a partir de la fecha de vencimiento si no se ha recibido el pago.
- Se envía por correo un Aviso de recordatorio final “rosado” después de 50 días a partir de la fecha de vencimiento si no se ha recibido el pago. El Aviso final “rosado” incluirá una copia de la Política de suspensión del servicio de agua.
- Si la oficina de correos devuelve el Aviso final “rosado” por no haberlo podido entregar, se hará una visita a la dirección del servicio para colgar un letrero en la puerta notificando al cliente la fecha de suspensión inminente y una copia de la Política de suspensión del servicio de agua.
- El servicio se suspenderá no antes de 60 días después de la fecha de vencimiento si no se ha recibido el pago, a menos que se presente una apelación por escrito o se haya aceptado un acuerdo de pago.

Aproximadamente 55 días después de que se envíe por correo la primera factura, se envía por correo el Aviso final “rosado” en donde se informa al cliente el último día para pagar la factura para evitar la suspensión del servicio. El último día como mínimo es 60 días después de la fecha de vencimiento original.

En los casos donde el cliente es el propietario y no el que vive en el lugar, se notificará a los ocupantes con al menos 10 días de anticipación, mediante letreros colgados en la puerta, sobre el pago atrasado de la cuenta y que se suspenderá el servicio.

Proceso de apelación

Si el cliente quiere cuestionar la cantidad de cualquier factura por servicio, deberá pedir inmediatamente una explicación a Servicio al Cliente llamando al (562) 567-9530. Si la explicación no es satisfactoria o no se entiende, el cliente puede disputar la factura escribiendo a Public Works Director (director de Obras Públicas) en Whittier City Hall, 13230 Penn Street, Whittier, CA 90602. Las apelaciones deben incluir los motivos por los que se cree que los cargos son incorrectos. El director de Obras Públicas analizará los hechos del caso y está autorizado para hacer ajustes en los cargos según sea necesario para llegar a un acuerdo justo. El servicio de agua no se suspenderá mientras la apelación esté pendiente. Si un cliente no paga cualquier cantidad facturada en mora en un plazo de cinco días hábiles después de que el director de Obras Públicas le haya informado su decisión sobre la apelación, se suspenderá el servicio con orden judicial sin previo aviso.

Proceso para el acuerdo de pago

Los clientes podrán conseguir un acuerdo de pago si se cumplen **todas** estas condiciones:

1. El cliente pide el acuerdo de pago antes de que la cuenta tenga 60 días de atraso.
2. El cliente envía certificación de los proveedores de atención médica primaria que indique que la suspensión del servicio de agua amenaza la vida o es una amenaza grave.
3. El cliente entrega pruebas de que financieramente no puede pagar el ciclo de facturación normal. Las pruebas incluyen: participación en CalWorks, CalFresh, General Assistance, Medi-Cal, SSI o CARE (200 % del nivel de pobreza).

Los plazos del acuerdo de pago se dejarán por escrito. Se le pedirá al cliente que firme y se le dará una copia. Los acuerdos de pago exigirán el pago completo y puntual de las futuras facturas, mientras la cantidad en mora se puede amortizar durante varios ciclos de facturación.

Si el cliente no cumple el acuerdo de pago durante 60 días o más, o no paga los cargos actuales durante 60 días o más, el servicio de agua se suspenderá después de un aviso de cinco días hábiles.

Llame a Servicio al Cliente al (562) 567-9530 para pedir un acuerdo de pago.

Restablecimiento del servicio

El saldo en mora y la cuota de reactivación de \$30 se debe pagar en su totalidad durante el horario hábil regular para restablecer el servicio.