

Política de PWP sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

Pasadena Water and Power (“PWP”), es una empresa municipal sin fines de lucro, que es propiedad y está administrada por la Ciudad de Pasadena. A partir del 1 de febrero de 2020, esta política sobre la discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago está establecida por PWP de conformidad con el Código Municipal de la Ciudad de Pasadena, el Programa de Tarifas Generales y según la Ley de Protección contra la Desconexión del Agua, Parte 12, Capítulo 6 de la División 104 del Código de Salud y Seguridad de California.

SECCIÓN 1: FACTURACIÓN

A. Cuándo vencen las facturas

- 1) Todas las facturas de servicios públicos emitidas por Pasadena Water and Power (“PWP”) se pagan con la presentación de la factura. Las facturas no pagadas dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la misma se considerarán morosas. Una vez vencida la factura, PWP puede suspender el servicio de agua o electricidad de acuerdo con el Código Municipal de la Ciudad de Pasadena y la Ley de California.

B. Cómo realizar un pago

- 1) Los pagos pueden hacerse por correo, por teléfono, en línea o en persona. Las opciones de pago más recientes disponibles para los clientes se pueden ver en PWPweb.com o se pueden solicitar por teléfono a la División de Servicios al Cliente de PWP al (626) 744-4005.

C. Penalidad por morosidad

- 1) Todos los saldos vencidos están sujetos a una multa por morosidad dentro de treinta y un (31) días a partir de la fecha de la factura original. Se impondrá y cobrará una multa por morosidad de conformidad con el Código Municipal de Pasadena y el Programa de Tarifas Generales, además de otras cantidades adeudadas por el cliente. Un Cliente residencial que declara que el ingreso anual del hogar es inferior al doscientos por ciento (200%) del nivel federal de pobreza, como se señala en la Sección 2(A)(5)(b) de esta política, puede solicitar que PWP lo exima de la multa por morosidad no más de una vez en un período de 12 meses.

SECCIÓN 2: DISCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

A. Período de morosidad y notificación

- 1) De conformidad con la Ley de Protección contra la Desconexión del Agua, Parte 12, Capítulo 6 de la División 104 del Código de Salud y Seguridad de California, PWP no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que un pago por parte del Cliente haya sido moroso durante al menos 60 días.
- 2) PWP se comunicará con el Cliente mediante un aviso por escrito, no menos de quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua residencial.

Política de PWP sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

- 3) Para inquilinos/ocupantes residenciales en una vivienda con medidor individual
 - a. PWP hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está atrasada y está sujeta a desconexión al menos quince (15) días antes de que se desconecte el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente de PWP sin que se le exija pagar el monto adeudado de la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en ese domicilio. El inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de un contrato de alquiler o la prueba de los pagos del alquiler como condición para estar exento de responsabilidad por el monto moroso de la cuenta existente en ese domicilio. Al completar la asignación del servicio en dicho domicilio, el inquilino/ocupante debe aceptar todas las responsabilidades habituales, incluidas, entre otras, el mantenimiento del servicio de agua y la reparación y el pago de los cargos relacionados con fugas. Es posible que sea necesario un depósito para establecer la cuenta como se define en la política de crédito existente de PWP.
- 4) Para inquilinos/ocupantes residenciales en un complejo de unidades múltiples con servicio a través de un medidor maestro
 - a. Si se atiende a varias viviendas residenciales por un medidor maestro, PWP hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, mediante un aviso por escrito al menos quince (15) días antes de que se desconecte el servicio de agua. El aviso se publicará en la puerta de cada unidad residencial. Si no es razonable o práctico publicar el aviso en la puerta de cada unidad, PWP lo publicará en un área de acceso común. El aviso incluirá información relacionada con los ocupantes residenciales y sus derechos para convertirse en el cliente registrado.
- 5) PWP no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen **TODAS** las condiciones que se mencionan a continuación:
 - a. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al sistema de agua urbano y comunitario la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como ese término se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representará una seria amenaza para su salud y seguridad.
 - b. Algún miembro del hogar del Cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, programas de asistencia general estatales o locales, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el Cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al doscientos por ciento (200%) del nivel

Política de PWP sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

federal de pobreza. Para declarar que el ingreso anual del hogar es inferior al doscientos por ciento (200%) del nivel federal de pobreza, el cliente debe proporcionar prueba de participación en al menos uno de los programas mencionados anteriormente; o debe proporcionar prueba de ingresos para todas las personas que viven en el hogar y cumplir con los requisitos de PWP en cuanto a ingresos familiares reducidos.

- c. El cliente está dispuesto a celebrar un Acuerdo de pago alternativo como se define en este documento.
- 6) PWP puede discontinuar el servicio de agua residencial no antes de cinco (5) días hábiles después de publicar un aviso final de intención de desconectar el servicio en la propiedad que se presta servicio en cualquiera de las siguientes circunstancias:
- a. El Cliente no cumple con el acuerdo de pago de los cargos morosos durante 60 días o más.
 - b. Mientras está inscrito en el acuerdo de pago por cargos adeudados, el Cliente no paga los cargos actuales del servicio residencial de agua durante 60 días o más.

SECCIÓN 3: APLAZAMIENTOS DE PAGO Y DISPOSICIONES

A. Aplazamientos de pago

- 1) A todos los clientes de PWP se les permiten dos (2) extensiones de pago en un período de 12 meses. Los aplazamientos/extensiones de pago no deberán exceder los 14 días por solicitud. Si el cliente ha utilizado las 2 extensiones de pago en un período de 12 meses y no puede pagar o mantenerse al día con sus pagos, puede haber plazos de pago que incluyan un acuerdo de pago alternativo.

B. Acuerdos de pago alternativos para clientes de agua para uso residencial con condiciones difíciles

- 1) Además de los aplazamientos de pago, los clientes elegibles que se describen a continuación pueden solicitar un plan de amortización de 12 meses en el que el saldo se paga durante un período de 12 meses a través de pagos mensuales. El cliente elegible debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse actualizado a medida que se acumulen cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una mayor amortización de los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. El incumplimiento de los términos del plan de amortización dará como resultado la desconexión del servicio. El plan de amortización está disponible para clientes de agua para uso residencial que cumplan con los requisitos y puedan proporcionar pruebas documentadas y válidas de TODAS las condiciones enumeradas en la Sección 2A(5) de esta política.

Política de PWP sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

SECCIÓN 4: CONSULTAS POR FACTURACIONES ALTAS Y PROCESO DE APELACIÓN FORMAL

A. Consultas por facturaciones altas

- 1) Los clientes que soliciten una consulta por una factura de servicios públicos con un monto elevado deben comunicarse con la División de Servicios al Cliente de PWP por teléfono, por escrito o en persona dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de la factura. Las solicitudes por escrito deben *enviarse selladas* a más tardar 15 días después de la fecha de la factura.
 - a. Teléfono: (626) 744-4005, lunes a viernes, 7:30 a. m. - 5:30 p. m., excepto los días festivos.
 - b. Dirección postal: P.O. Box 7121, Pasadena CA 91109-7220.
 - c. En persona: Centro de Pago de Servicios Municipales/Ayuntamiento, 100 N. Garfield Ave., Room N106, Pasadena, CA 91109, de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:15 p. m.
- 2) Una consulta por facturación alta no es parte del Proceso de Apelación Formal descrito en la Sección 4B a continuación. PWP puede requerir un pago de buena fe de una cantidad igual a una factura promedio en espera del resultado de una consulta por facturación alta. La falta de pago de buena fe constituirá el abandono de la solicitud de consulta. Las facturas de servicios posteriores, que no se cuestionan, deben pagarse a PWP antes de la fecha de vencimiento para evitar la interrupción del servicio.
- 3) Las imprecisiones de las lecturas del medidor o las facturas que reflejen errores administrativos o de medidor se ajustarán a la base correcta según lo determine la investigación de PWP. PWP puede facturar o acreditar al Cliente, a su elección, el monto cobrado de más o de menos en función de las lecturas de medidor corregidas o los datos administrativos del período en que el medidor estuvo en uso y que se determinó que es incorrecto, pero que no exceda el período de tres años.
- 4) Si se determina que el medidor no está funcionando, PWP puede facturar al Cliente de acuerdo con una estimación del consumo mientras el medidor no estuvo funcionando, pero no debe exceder el período de tres años. La estimación se basará en el uso previo del Cliente durante la misma temporada del año anterior si las condiciones no cambiaron durante el año, o en una comparación razonable del consumo de otros Clientes similares durante el mismo período.
- 5) En los casos en que no se puedan determinar las lecturas del medidor, las fechas u otros factores requeridos, PWP establecerá dichos factores mediante pruebas, análisis e investigaciones para determinar la base adecuada para realizar un ajuste, si corresponde. Los ajustes a las facturas pueden ser autorizados por el Gerente General.

B. Proceso de apelación formal

- 1) Los clientes que cumplan con los requisitos enumerados en la Sección 2(A)(5) de esta política pueden solicitar una apelación formal del pago de su factura y deben comunicarse con la División de Servicios al Cliente de PWP por teléfono, por escrito o en persona y presentar un Formulario de

Política de PWP sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

Apelación de Facturación de PWP dentro de los quince (15) días calendario desde la fecha de la factura o después de que se haya cerrado la investigación de la consulta por facturación alta (si se solicitó dicha consulta). La información de contacto de PWP se encuentra en la Sección 4A de esta política. El Formulario de Apelación de Facturación de PWP también está disponible en PWPweb.com.

- 2) PWP no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago de una factura en disputa a la espera del resultado de la Apelación formal presentada oportunamente por un cliente. Un cliente puede apelar su factura no más de una vez en un período de 12 meses.
- 3) Todo cliente que apele su factura de agua sigue siendo responsable del pago a tiempo de sus cargos por electricidad, recogida de basura y sistema de alcantarillado y cualquier tarifa e impuesto aplicable. PWP puede suspender el servicio eléctrico si no se recibe el pago.
 - a. Si la apelación no se resuelve satisfactoriamente con la División de Servicios al Cliente de PWP, el cliente puede solicitar una revisión por parte del Gerente General presentando una declaración por escrito dentro de los 15 días calendario posteriores a la determinación de la División de Servicios al Cliente a: PWP General Manager, Water Bill Appeal Resolution, 150 S. Los Robles Ave, Suite 200, Pasadena, CA 91101.
 - b. Al recibir oportunamente la declaración por escrito, el Gerente General determinará si la investigación fue exhaustiva y completa al abordar los aspectos de la disputa o apelación de la facturación. El Gerente General tomará su determinación y comunicará la decisión al cliente por escrito.
 - c. La obligación de los clientes de pagar los cargos por servicios públicos no disputados y posteriores continúa a la espera de la resolución de la apelación. El servicio de PWP bajo apelación continuará durante el proceso de apelación siempre que:
 - 1) No se descubra evidencia de fraude, manipulación o desvío
 - 2) Exista una apelación legítima y válida en la cual los hechos afirmados respaldan el servicio continuo
 - 3) Si el cliente no acepta o no cumple con la decisión final de apelación, PWP puede proceder con las gestiones de cobro inmediatas sin previo aviso, incluyendo, entre otros, la desconexión del servicio público

SECCIÓN 5: COSTO DE RECONEXIÓN

- 1) La conexión o desconexión de los servicios públicos que resultan en que PWP incurra en costos que excedan los gastos operativos típicos puede estar sujeta a cargos o tarifas adicionales de acuerdo con el Programa de Tarifas Generales de la Ciudad de Pasadena. Para los clientes residenciales que califican como se define en la Sección 2(A)(5) de esta política, PWP puede cobrar no más de las tarifas especificadas en el Programa de Tarifas Generales de la Ciudad de Pasadena por la reconexión del servicio de agua.