

## CIUDAD DE SIMI VALLEY - POLÍTICA

### SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL DEBIDO A FALTA DE PAGO

#### I. OBJETIVO

El objetivo de la Política de suspensión del servicio de agua residencial debido a falta de pago ("Política") es cumplir con los requisitos de SB 998, conocida como la "Ley de Protección de Desconexión de Agua", que modifica las prácticas y procedimientos actuales de la Ciudad en cuanto a la falta de pago por el servicio de agua para clientes residenciales.

Esta Política está disponible en línea en <https://www.simivalley.org/departments/administrative-services/customer-services/utility-billing>.

#### II. IDIOMAS

Esta Política está disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y árabe, así como en cualquier otro idioma que hable al menos el 10% de la población residente en el área de servicio de agua de la Ciudad. Hay copias impresas de la Política disponibles a pedido.

#### III. INFORMACIÓN DE CONTACTO Y HORARIOS

Para información sobre la cuenta del servicio de agua del Cliente, para hacer acuerdos por opciones de pago para evitar la suspensión del servicio residencial de agua, o por preguntas sobre esta Política, por favor comuníquese con:

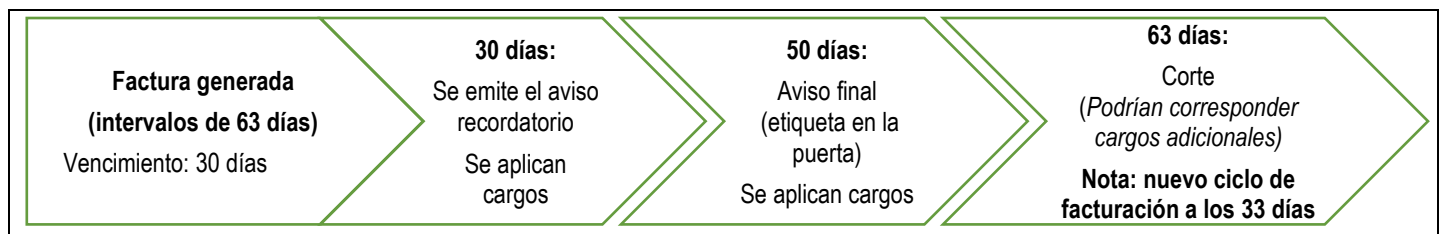
**CIUDAD DE SIMI VALLEY**  
**DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE**  
**(805) 583-6736**

**Para servicios después del horario de atención, por favor llame al (805) 504-2708**

Horario del lobby (recepción) del ayuntamiento: De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. PST, a excepción de los días feriados.

#### IV. CRONOGRAMA DE FACTURACIÓN

La Ciudad utiliza un sistema de facturación bimensual para el servicio residencial de agua. A menos que se indique explícitamente lo contrario, los días serán días calendario. Un cronograma simplificado para la facturación del servicio residencial de agua y las acciones por falta de pago se presenta a continuación:



## V. FACTURACIÓN Y FECHAS DE VENCIMIENTO

- A. **Fecha de facturación:** Las facturas del servicio de agua se emiten a nombre de clientes residenciales (Cliente) cada sesenta y tres (63) días. La Fecha de facturación se define como la fecha en que se emite una factura y figura en la factura del Cliente. Las facturas son pagaderas en el momento de su recepción.
- B. **Aviso recordatorio:** Se considera que una factura impaga treinta (30) días después de la Fecha de facturación está vencida y atrasada. En ese momento, se enviará al Cliente un aviso recordatorio por escrito (Aviso recordatorio) por correo postal. El Cliente tendrá diez (10) días desde la fecha del Aviso recordatorio para pagar todo el saldo adeudado, incluidos los recargos por mora.

El Aviso recordatorio será enviado por correo a la dirección postal indicada en la cuenta del Cliente. Si la dirección postal y la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua son diferentes, también se enviará un duplicado del Aviso recordatorio a la dirección de servicio y se dirigirá al "ocupante". El Aviso incluirá:

1. El nombre y dirección del Cliente;
2. El monto adeudado;
3. La fecha en la que debe realizarse el pago o llegar a un acuerdo sobre el pago para evitar que se suspenda el servicio;
4. La descripción de las opciones para evitar la suspensión del servicio;
5. La descripción del proceso para revisar, disputar, ajustar una factura o presentar una apelación sobre la decisión de una factura;
6. Información de contacto de la Ciudad.

La Ciudad no asume responsabilidad alguna por la información de contacto que el Cliente no haya mantenido actualizada, o si el correo postal falla en la entrega. Si el Aviso recordatorio fuera devuelto por el correo porque no se pudo entregar, la Ciudad hará todo lo posible por comunicarse con el Cliente a través del teléfono proporcionado en el registro.

- C. **Aviso final:** Una Factura impaga por cincuenta (50) días desde la fecha de facturación supondrá la colocación de una etiqueta en la puerta de la propiedad (Aviso final). El Aviso final incluirá información sobre los montos adeudados, las tarifas y cargos requeridos para poner la cuenta al día y la fecha de desconexión de agua propuesta (Fecha de desconexión de agua). También se enviará al Cliente una copia de esta Política, si se hubiera devuelto el Aviso recordatorio por no poder ser entregado. El Cliente tendrá siete (7) días desde la fecha del Aviso final para pagar todo el saldo adeudado, incluidos los recargos por mora.

## VI. MÉTODOS DE PAGO

- A. **Correo:** Por favor haga los cheques pagaderos a la Ciudad de Simi Valley e incluya la parte del remito con el pago en el sobre a:

**Ciudad de Simi Valley**  
P.O. Box 511363  
Los Angeles, CA 90051-7918

- B. **En persona:** El Cliente debe presentar la factura entera con la parte de remito a la División de Servicios al Cliente de la Ciudad en:

**Ciudad de Simi Valley**  
2929 Tapo Canyon Road  
Simi Valley, CA 93063

- C. **Teléfono:** Los pagos telefónicos se pueden hacer las 24 horas del día llamando al (855) 288-1492 (llamada gratuita). La Ciudad acepta Visa, MasterCard, Discover, o cuentas corrientes bancarias.
- D. **En línea:** Se pueden hacer pagos en línea en [www.simivalley.org/onlinebiller](http://www.simivalley.org/onlinebiller), o a través del sistema de pago de facturas/en línea del banco del Cliente. En el momento de configurar a la Ciudad de Simi Valley como receptor de los pagos del Cliente, asegúrese de incluir el número de cuenta completo de la Ciudad.  
Los pagos realizados por los clientes a través del sitio web de la Ciudad tardarán hasta tres (3) días para ser recibidos y procesados. Los clientes que paguen a través del sistema de pagos en línea de su banco deberán revisar la fecha de entrega estimada del banco para asegurarse de que la Ciudad reciba los montos adeudados antes de la fecha límite.
- E. **"Pagos a la Ciudad"/Buzón nocturno:** Se pueden dejar los pagos en "Pagos a la Ciudad"/Buzón nocturno (Buzón) situado en frente de la Biblioteca Pública de la Ciudad de Simi Valley, junto a los buzones para libros de la Biblioteca. Los pagos que se coloquen en el Buzón deben incluir el cheque o giro postal del Cliente, pagable a la Ciudad de Simi Valley, y la parte de remito de la factura. Los pagos que se dejen en el Buzón en días no hábiles, o después de las 7:30 a.m., se recogerán en el siguiente día hábil.

**Los pagos se acreditan en la fecha en que los recibe la Ciudad, y no en la fecha que figura en el franqueo postal. El Cliente deberá comunicarse con la División de Servicios al Cliente llamando al (805) 583-6736 antes de las 4:00 p.m. si el Cliente considera que el pago no va a llegar antes de la fecha límite, para solicitar una extensión.**

## **VII. CARGOS**

- A. **Pagos devueltos:** Al recibir un pago devuelto, la Ciudad considerará que la cuenta está en mora; los Pagos devueltos serán pasibles de un cargo por artículo devuelto, de acuerdo con la tabla de cargos por servicio moroso.
- B. **Cargos por retraso:** Los saldos vencidos serán pasibles de un cargo por retraso, de acuerdo con la tabla de cargos por servicio moroso.
- C. **Cargos de desconexión y reconexión:** Se cobrarán cargos de desconexión y reconexión, de acuerdo con la tabla de cargos por servicio moroso.
- D. **Pagos insuficientes:** Cualquier pago insuficiente se considerará moroso. En todos los casos, el pago insuficiente, o la falta de pago, serán pasibles de cargos por retraso.

## **VIII. PROHIBICIÓN DE SUSPENDER EL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL**

- A. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las condiciones bajo [§ XIII. EXENCIONES](#). Si el Cliente puede demostrar que reúne los requisitos, la Ciudad le ofrecerá una o más de las siguientes opciones:

1. Amortización del saldo adeudado;
  2. Participación en un programa de pagos alternativo;
  3. Reducción parcial o total del saldo adeudado financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes;
  4. Aplazamiento temporal del pago.
- B. Dichas solicitudes pueden realizarse por escrito y deben incluir toda la documentación pertinente de acuerdo con [§ XIII. EXENCIONES](#), y se dirigirán al Supervisor de Servicios al Cliente o la Persona que el/ella designe. Bajo la dirección del Director de Servicios Administrativos, el Supervisor de Servicios al Cliente, o la Persona que el/ella designe, tendrán el criterio de evaluar la solicitud, revisar los documentos y proporcionar al Cliente la opción más viable.
- C. Un Cliente no podrá solicitar el pago en cuotas de cuentas morosas más de una vez en un período de doce (12) meses. Todas las facturas futuras serán pagaderas a su vencimiento. El incumplimiento de los términos de cualquiera de las opciones de pago antemencionadas resultará en la emisión de un Aviso final.

## **IX. DISPUTAS Y APELACIONES DE FACTURAS**

- A. Las disputas de facturas deben presentarse por escrito y dirigirse a la atención del Supervisor de Servicios al Cliente a:

CORREO ELECTRÓNICO: [UtilityBilling@SimiValley.org](mailto:UtilityBilling@SimiValley.org)

CORREO: Ciudad de Simi Valley  
División de Servicios al Cliente  
2929 Tapo Canyon Road  
Simi Valley, CA 93063-2117

- B. Un Cliente podría apelar la decisión del supervisor de Servicios al Cliente y presentar una solicitud de revisión por escrito ante el Director de Servicios Administrativos, en la dirección o correo electrónico que figuran más arriba. Dichas solicitudes se deben presentar dentro del plazo de quince (15) días a partir de la fecha de la decisión del Supervisor de Servicios al Cliente.
- C. Si un Cliente está ejerciendo su derecho a apelar, no se suspenderá su servicio de agua por falta de pago mientras la apelación o la revisión estén pendientes.
- D. Un Cliente no puede apelar más de 3 facturas en un período de 12 meses.
- E. La determinación del Director de Servicios Administrativos será definitiva.

## **X. DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POR FALTA DE PAGO**

La Ciudad desconectará el servicio de agua apagándolo, y en la mayoría de los casos, bloqueando el medidor. Si el personal de la Ciudad es enviado a desconectar el servicio, se podría cobrar un cargo al Cliente en el sistema de facturación, independientemente de que se haya apagado o no el medidor.

El personal de campo no está autorizado a aceptar pagos. Por preguntas sobre servicios desconectados, comuníquese con la Ciudad de Simi Valley, División de Servicios al Cliente, llamando al (805) 583-6736 en el horario de oficina normal. Podría realizarse una exención, según lo establecido en [§ XIII. EXENCIONES](#).

## **XI. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA**

Para restablecer un servicio de agua desconectado debido a falta de pago, el Cliente deberá pagar todos los montos adeudados y cargos por mora vinculados a la desconexión y reconexión del servicio. Deben pagarse todos los cargos aplicados antes de restablecerse el servicio.

Los cargos totales por desconexión y reconexión durante el horario de oficina regular están sujetos a la tabla de cargos por servicio moroso. El horario de oficina regular es de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. PST, a excepción de los días feriados. Los pagos en persona para restablecer el servicio se pueden hacer de lunes a viernes, de 7:45 a.m. hasta las 4:00 p.m., PST. Si se recibe el pago después de las 4:00 p.m., el servicio no se reconectará hasta el siguiente día hábil. El servicio podría reconectarse el mismo día hábil, después de las 4:00 p.m., pagando el cargo de restablecimiento después de horario (sujeto a la tabla de cargos por servicio moroso) durante el horario de oficina normal.

**Si cualquier persona ajena al personal de la Ciudad restableciera el servicio de agua sin autorización previa, la cuenta del Cliente será pasible de cargos o tarifas adicionales, como el cargo de bloqueo y el cargo de cambio de bloqueo.**

## **XII. AVISO A OCUPANTES/INQUILINOS RESIDENCIALES**

La Ciudad informará a un inquilino/ocupante adulto sobre el saldo moroso mediante una etiqueta en la puerta (Aviso final), e incluyendo esta Política, en el día cincuenta (50) antes de que se desconecte el servicio de agua. La etiqueta de la puerta incluirá información sobre los montos adeudados, las tarifas y cargos necesarios para restablecer el estado de corriente de la cuenta, y la Fecha de desconexión del agua.

El aviso indicará a los ocupantes/inquilinos adultos que tienen derecho a hacerse Clientes de la Ciudad, sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, si aceptan los términos y condiciones de servicio y están dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por los cargos que sigan por el servicio de agua en esa dirección. Para eximir al nuevo Cliente del pago del monto adeudado en la cuenta morosa del propietario, administrador, arrendador o agente, los inquilinos/ocupantes adultos deberán proporcionar una verificación de arrendamiento/alquiler en un contrato de arrendamiento o alquiler firmado con el propietario, administrador, arrendador o agente.

## **XIII. EXENCIONES**

La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- A. El Cliente, o un inquilino del Cliente, presenta ante la Ciudad un certificado de un proveedor de atención primaria, según se define el término en el párrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) del Artículo 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que establece que la suspensión del servicio de agua residencial supondría un riesgo para la vida, o una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua; y

- B. El Cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio de agua residencial dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua de la Ciudad. Se considerará que el Cliente es incapaz desde el punto de vista financiero de pagar por el servicio de agua residencial dentro del ciclo normal de facturación de la Ciudad, si cualquier miembro del hogar del Cliente es receptor en la actualidad de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingresos Suplementarios/Programa de Pagos Suplementarios del Estado, o el Programa Especial de Nutrición Complementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el Cliente declara que los ingresos anuales del hogar se encuentran por debajo del 200% del nivel de pobreza federal; y
- C. El Cliente está dispuesto a acceder a una de las opciones expresadas en [§ VIII. PROHIBICIÓN DE SUSPENDER EL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL, A.](#) para evitar la suspensión del servicio de agua residencial ofrecido por la Ciudad, con respecto a todos los cargos morosos.
- D. El Cliente deberá proporcionar a la Ciudad documentación que respalde su estado de A. y B. más arriba.

#### **XIV. SERVICIO DE AGUA DE EMERGENCIA**

Para emergencias que ocurran fuera del horario de oficina, por favor llame al Servicio de Emergencias de la Ciudad de Simi Valley al (805) 504-2708 durante el horario de oficina normal.

#### **XV. REQUISITOS DE REPORTE**

La Ciudad deberá reportar anualmente la cantidad de suspensiones de servicio residencial por incapacidad de pago en el sitio web de la Ciudad, y a la Junta de Control de Recursos Acuáticos del Estado.

#### **XVI. LIMITACIONES**

Nada de lo establecido en esta Política restringe, limita ni afecta de otro modo a la capacidad de la Ciudad para cancelar el servicio de un Cliente por motivos que no sean los expresados explícitamente en esta Política, incluyendo, sin limitarse a ellas, acciones no autorizadas por parte del Cliente.