



POLÍTICA DE FACTURA DE AGUA VENCIDA

Ciudad de Torrance

TorranceCA@myutilitydirect.com

855-354-5623

Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2022

Propósito

Esta política describe el proceso de la ciudad sobre el manejo de facturas vencidas, incluidos avisos, multas por pago tardío, desconexiones, reconexiones, acuerdos de pago alternativo y circunstancias especiales (residentes de bajos ingresos y residentes con necesidad médica de agua).

En abril de 2020 —en respuesta a la pandemia de COVID-19— el gobernador Newsom firmó una orden ejecutiva que restringió los cortes de agua a hogares y pequeñas empresas. Esta orden expiró en septiembre de 2021. Durante los últimos dos años, Torrance Municipal Water no ha interrumpido el servicio de agua debido a la falta de pago; sin embargo, ahora estamos reanudando nuestra práctica anterior de imponer cargos a las cuentas que tienen más de 30 días de morosidad, así como de discontinuar el servicio de agua de aquellas cuentas con un saldo moroso mayor a 60 días.

Avisos

La ciudad proporcionará a los clientes un aviso sobre su factura vencida y corte del servicio a través de avisos por correo postal, avisos colocados en la puerta y/o llamadas telefónicas. La ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente —por correo postal, teléfono o avisos en su domicilio— al menos 10 días laborales antes de la desconexión. Los clientes recibirán un aviso de desconexión si su factura de agua tiene más de cuarenta y cinco (45) días de morosidad.

Cargos por pago tardío

Los clientes incurren en un cargo por pago tardío del tres por ciento (3%) por los pagos que no se reciban en la fecha indicada en la factura.

Desconexiones

El servicio puede desconectarse para los clientes con una factura de agua que tiene más de sesenta (60) días de morosidad, y se aplicará un cargo de reconexión antes de que el servicio pueda restablecerse. Para evitar desconexiones, los clientes deben remitir el pago total adeudado al menos un (1) día laboral antes de la fecha de desconexión programada. Los clientes pueden calificar para un acuerdo de pago con el fin de evitar la desconexión del servicio.

Los clientes residenciales pueden solicitar una exención de la desconexión si califican por alguna de las siguientes condiciones:

- Notificación médica de que la desconexión del servicio de agua del cliente supondría un grave riesgo para la salud.
- El cliente debe estar dispuesto a firmar un acuerdo de pago.

Reconexiones y cargos de reconexión

El servicio puede reconectarse una vez que el cliente pague el monto adeudado, incluidas las multas por pago tardío y un cargo de reconexión. El servicio también puede reconectarse si el cliente hace un acuerdo de pago alternativo. Si envía el pago de un servicio desconectado mediante el correo postal, su servicio de agua no se reconectará hasta que su pago se haya recibido y registrado en su cuenta.

- Las reconexiones programadas para el mismo día, después del horario de oficina o al día siguiente tienen un cargo de \$52.

Acuerdos de pago alternativo

Cualquier cliente que no pueda pagar los cargos de agua dentro del período habitual de pago puede solicitar un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio.

La ciudad hará un acuerdo de pago, que incluye, entre otros, un calendario de pagos alternativos, pagos diferidos y pagos mínimos, como se especifica en esta política, para cualquier cliente que aún no tenga un acuerdo de pago activo o que no haya tenido un acuerdo de pago anterior para los mismos cargos vencidos y cuyos términos no se cumplieron y posteriormente se rescindieron.

Requisitos para hacer un acuerdo de pago:

- Las solicitudes deben realizarse al menos un día laboral antes de la fecha de desconexión programada.
- Los clientes pueden establecer un monto de pago, y solo un acuerdo de pago puede estar activo al mismo tiempo.
- Los clientes deben comprometerse a cumplir con los términos del acuerdo de pago —verbalmente por teléfono o por escrito—, cumplir con los términos de su acuerdo de pago y mantenerse al día a medida que se aplican los cargos de cada período de facturación posterior.

- Los acuerdos de pago no pueden durar más de doce (12) meses.
- **Los pagos no realizados anularán su acuerdo de pago, y todo el saldo pendiente deberá pagarse para evitar la desconexión.**

Requisitos para los clientes con un acuerdo de pago:

- Los clientes no pueden solicitar un acuerdo de pago para otro cargo impago posterior mientras están en un acuerdo de pago existente.

Extensiones de la fecha de vencimiento:

- Los clientes pueden solicitar una extensión de la fecha de vencimiento si la solicitud se realiza a más tardar un (1) día laboral antes de la fecha de desconexión programada y aún no tienen un acuerdo de pago.

Un cliente que cumple con un acuerdo de pago no se considerará moroso. El incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago causará que el cliente sea considerado moroso. El cliente estará sujeto a la desconexión una vez que la cuenta esté morosa durante 60 días, y no se harán acuerdos o extensiones adicionales para ningún nuevo saldo moroso, ni se otorgarán al cliente acuerdos de pago alternativos futuros hasta que el saldo moroso se haya pagado.

Ingresos bajos (solo para los clientes residenciales)

Los clientes pueden calificar para disposiciones especiales si están inscritos en el programa de asistencia de tarifas.

Para ser elegible para el programa de asistencia de tarifas, los hogares deben cumplir con los siguientes criterios:

- Tener un ingreso del hogar bruto total no superior a \$32,200 para el año calendario anterior, y
- Tener al menos 62 años de edad o una discapacidad permanente
- Complete la solicitud de exención de UUT para personas mayores con ingresos bajos o discapacidad permanente con ingresos bajos.
- Los clientes deben volver a presentar su solicitud cada dos años.

Disposiciones especiales:

- Los clientes que califican están exentos de los impuestos de usuarios de servicios públicos sobre sus cargos de agua.
- Los clientes son elegibles para recibir tarifas con descuento por su servicio de agua, alcantarillado y basura.

Exención médica

Los clientes pueden demostrar una necesidad médica por el servicio de agua al proporcionar una certificación por escrito de su médico de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente del domicilio donde se proporciona el servicio de agua.

Relaciones propietario/inquilino

Si está alquilando una propiedad que tiene un medidor individual a nombre del dueño de la propiedad y la cuenta está vencida, los inquilinos tienen derecho a convertirse en clientes.

- Para ser exonerado de la cantidad adeudada, el inquilino debe proporcionar una copia del contrato de arrendamiento/alquiler, recibos de alquiler o un documento gubernamental que indique que está alquilando la propiedad.
- Un inquilino que elija convertirse en cliente puede deducir los cargos por el servicio de agua de los pagos habituales — como los pagos del alquiler al dueño de la propiedad— si no se indica que los cargos del agua deben pagarse por separado.

Proceso de apelación

Los clientes pueden disputar su factura mensual de agua presentando un formulario de apelación de factura de agua dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de la factura. La ciudad evaluará las apelaciones e investigará según sea necesario. Todas las decisiones son tomadas por el Oficial de Audiencia o su designado. El servicio de agua no se interrumpirá mientras la apelación esté pendiente.