

CIUDAD DE LOMITA  
Servicio del Agua  
24300 Narbonne Avenue  
Lomita, California 90717

Expedido por:  
Departamento de Servicios Administrativos

## **NORMA Y REGULACIÓN NÚMERO 11**

### **INTERRUPCIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO SEGÚN SB998**

La Norma y Regulación 11 enumera las acciones administrativas del Departamento de Agua de la Ciudad de Lomita para el cobro de cuentas morosas, incluyendo notificaciones, asignaciones de tarifas, interrupción del servicio, apelación y elegibilidad de exención. Esta sección aborda el cumplimiento de la ley SB 998.

Esta Norma y Regulación acata la Ley del Senado de California n.º 998. La ley existente declara política establecida del estado que todo ser humano tenga derecho a agua segura, limpia, asequible y accesible, adecuada para el consumo humano, para cocinar y para fines sanitarios. La Ciudad de Lomita hará todos los esfuerzos de buena fe para notificar a los clientes morosos por escrito y así evitar la interrupción del suministro.

Las Normas y Regulaciones n.º 10 y 11 (A y B) estarán disponibles en el sitio web de la Ciudad en inglés, español, chino, coreano, vietnamita, tagalo y en cualquier otro idioma que hable el 10% o más de la población a la que sirve Lomita Water. Además, se publicará en el sitio web de la Ciudad un informe anual sobre el número de cuentas suspendidas por incapacidad de pago y se informará a la Junta Estatal de Recursos Hídricos (State Water Resources Board). Las normas y regulaciones sobre el agua estarán disponibles en [Lomitawater.com](http://Lomitawater.com) y [Lomita.com/cityhall](http://Lomita.com/cityhall).

#### **A. FACTURAS VENCIDAS**

Las facturas emitidas se considerarán vencidas si no se pagan antes de la fecha de vencimiento indicada en la factura.

#### **B. IMPAGO DE LAS FACTURAS**

Cuentas morosas:

Si el pago de una factura no se recibe antes del cierre del día hábil del decimoquinto día del mes siguiente al período de facturación (aproximadamente 45 días), se cobrará un cargo por mora. Cuando una factura se vuelve morosa, el Departamento de Aguas emite un aviso con etiqueta roja en el que se informará al ocupante (y al propietario, en caso de ser diferentes) del pago moroso y de los procedimientos para evitar una posible interrupción. El aviso incluirá como mínimo:

- El nombre del cliente,
- La dirección del cliente,
- La cantidad en mora,
- Cómo solicitar una prórroga,
- Cómo apelar, y
- Cómo solicitar un plan de pagos.

Si no se ha tomado ninguna medida pasados diez (10) días del aviso de etiqueta roja, la Ciudad emitirá un aviso final de etiqueta amarilla informando al ocupante de una desconexión. Si la Ciudad no ha recibido el pago a las 5 de la tarde del día especificado (al menos cinco (5) días después de la

CIUDAD DE LOMITA  
Servicio del Agua  
24300 Narbonne Avenue  
Lomita, California 90717

Expedido por:  
Departamento de Servicios Administrativos

notificación de etiqueta amarilla) en el aviso de desconexión por escrito amarillo, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua al domicilio.

La Ciudad puede interrumpir el servicio de agua por impago si la cuenta del cliente ha estado en mora durante 60 días.

#### Proceso de apelación

El cliente puede apelar su factura de agua como se detalla en la Norma y Regulación del Agua 10.

Se puede contactar al Departamento del Agua de la Ciudad por teléfono al (310) 325-7110 para discutir opciones para evitar la terminación del servicio del agua.

#### Restablecimiento del servicio:

Si el servicio es interrumpido, todos los cargos deben pagarse y se puede requerir un depósito para restablecer el crédito y/o el servicio. La tarifa de reconexión para restablecer el servicio se cobrará de acuerdo con la resolución de tarifas adoptada.

#### Exenciones para residentes de bajos ingresos:

Si un cliente demuestra la existencia de circunstancias atenuantes, la ciudad puede eximirlo de la cuota de retraso evaluada no más de una vez en los doce meses siguientes.

El servicio del agua no se interrumpirá si

- 1) El cliente residencial apela la factura del agua y la decisión está pendiente, o
- 2) El cliente residencial cumple con todas las condiciones atenuantes siguientes:
  - a. Condición de salud: El cliente o el inquilino del cliente presenta una certificación de un médico de cabecera de que la interrupción del servicio de agua sería una amenaza grave para la vida o para la salud y la seguridad de cualquier residente de la propiedad.
  - b. Incapacidad financiera: El cliente demuestra que no puede pagar el servicio del agua dentro del ciclo de facturación normal del sistema del agua. Se considera que el cliente es "económicamente incapaz de pagar" si algún miembro de su hogar es (i) beneficiario actual de alguna de estas prestaciones: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California o (ii) el cliente declara que los ingresos del hogar son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza.
  - c. Acuerdos de pago alternativos: El cliente se compromete a un acuerdo de pago alternativo establecido por la Ciudad.

Además, las tarifas de reconexión para los clientes residenciales de bajos ingresos que cumplan con los criterios del punto 2b anterior, no serán más de 50 \$ durante el horario normal de funcionamiento y 150 \$ durante el horario no operativo con ajustes anuales por el IPC a partir de enero de 2021.

La Ciudad renunciará a los cargos por intereses de las facturas en mora hasta una vez al año para los clientes residenciales de bajos ingresos que cumplan con los criterios del punto 2b anterior.