

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGUA DE LA CIUDAD DE SAN BERNARDINO
1350 S “E” St.
San Bernardino, California 92408

REGLA Y REGULACIÓN No. 10
ADQUISICIÓN, DESCONTINUACIÓN Y REANUDACIÓN DEL SERVICIO

Puede contactar al Departamento Municipal de Agua de la Ciudad de San Bernardino (el Departamento) por teléfono al (909) 384-5095 para hablar sobre las opciones para evitar la discontinuación del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con esta Regla y Regulación. Esta Regla y Regulación estará disponible en el sitio del Departamento en los siguientes idiomas: inglés, español, coreano, vietnamita, tagalo y chino (mandarín).

A. Adquisición del Servicio (Agua y Alcantarilla):

1. Según se define en la Regla y Regulación No. 5, a la solicitud de un cliente para recibir servicio a través de una conexión existente del servicio se le aplicará un cargo de cuarenta dólares (\$ 40.00) por establecimiento de la cuenta.
2. La conexión de todas las solicitudes recibidas en un día hábil se hará el siguiente día hábil.
3. A las conexiones del servicio el mismo día hábil después de horas hábiles se les hará un cargo de ciento cincuenta dólares (\$ 150.00). El pago se requiere en el momento de la solicitud.

Este cargo se reembolsará si, a criterio del personal de campo, la conexión del servicio después de horas hábiles no pueda completarse sin riesgos de seguridad para los empleados.

4. Toda solicitud de servicio está sujeta a los términos de la Regla y Regulación No. 8, Solicitud de Servicio, Crédito y Depósito.

B. Descontinuación del servicio a solicitud del cliente

1. El servicio puede discontinuarse a solicitud del cliente sin cargo.
2. A la recepción de la solicitud del cliente, el Departamento tomará una lectura final del medidor y discontinuará el servicio dentro de un plazo de un día hábil.
3. El Departamento discontinuará temporalmente el servicio de agua sin cargo a la plomería interna de una residencia cuando sean necesarias reparaciones de emergencia. Ante la notificación de que las reparaciones se han completado, el Departamento reanudará el servicio de agua sin cargo.

C. Descontinuación del servicio – Otros:

1. El Departamento puede descontinuar el servicio por diversas razones, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:
 - a. desviación o robo del servicio;
 - b. incumplimiento del reglamento y las regulaciones;
 - c. falta de pago de facturas vencidas;
 - d. acceso razonable negado al Departamento;
 - e. uso no autorizado del servicio;
 - f. aparato inseguro o ilegal;
 - g. uso del servicio en detrimento de otros;
 - h. desocupación del predio sin notificación al Departamento; o
 - i. violación de la ley o el código
2. El Departamento no descontinuará el servicio:
 - a. En cualquier sábado, domingo, día festivo legal o el último día hábil de la semana.
 - b. Durante una disputa pendiente entre el cliente y el Departamento, siempre y cuando el Departamento determine que la resolución de la disputa sea razonablemente previsible.
 - c. Después de una facturación incorrecta por parte del Departamento, siempre y cuando el Departamento acepte que la facturación es incorrecta.
 - d. Cuando sea probable que la descontinuación del servicio cause detrimento a la salud del cliente y si dicho cliente presenta:
 - i. un certificado de un médico con licencia en el sentido de que la descontinuación del servicio del agua provocará un detrimento a la salud; y
 - ii. un acuerdo de pagos para actualizar la cuenta.
3. Aviso de desconexión por escrito
 - a. El Departamento enviará por correo un aviso de desconexión quince (15) días antes de la desconexión del servicio por falta de pago de facturas. Se harán todos los esfuerzos de buena fe para contactar al cliente por vía telefónica en caso de que el aviso por escrito sea devuelto por la oficina postal.
 - b. Si el Departamento no puede contactar al cliente por vía telefónica, el aviso por escrito será colocado en la propiedad.

- c. Todos los avisos de descontinuación contendrán lo siguiente:
 - i. Nombre del cliente
 - ii. Dirección del servicio
 - iii. Monto vencido
 - iv. Fecha en la cual se requieren el pago o los convenios de pago para evitar la desconexión del servicio
 - v. Descripción del proceso para convenios de pago
 - vi. Descripción del proceso para impugnar una apelación o una factura
 - vii. Número telefónico directo o enlace de la red a la Política de Descontinuación y Reanudación del Servicio del Departamento (esta política)

D. Convenios de pago alternativos para facturas vencidas

1. Todo cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del periodo de pago normal permitido puede solicitar un convenio de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio si se cumplen **todas** las condiciones siguientes:
 - a. Un prestador primario de atención a la salud certifica que la descontinuación del servicio de agua representará un amenaza grave o potencialmente fatal para un residente. El certificado del prestador primario de atención a la salud debe haber sido firmado y fechado dentro de los últimos seis meses.
 - b. El cliente comprueba incapacidad para pagar. El cliente puede demostrar la incapacidad para pagar con base en la recepción de cierta asistencia pública por alguien del hogar o mediante una declaración del cliente en el sentido de que el hogar se encuentra por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
 - c. El cliente está dispuesto a celebrar un convenio de pago alternativo .
2. Los convenios de pago que se extienden al siguiente periodo de facturación se consideran un plan de amortización (pago), que debe ser por escrito y firmado por el cliente registrado.
 - a. Un plan de pagos amortizará el saldo insoluto a lo largo de un periodo definido por el Departamento, que no excederá de 12 meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán con y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura normal del cliente.
 - b. El cliente debe cumplir con los términos del plan de pagos y permanecer actualizado a medida que los cargos se acumulen en cada periodo de facturación subsecuente.
 - c. El cliente no puede solicitar mayor amortización de cualesquier pagos subsecuentes insolutos mientras paga los cargos morosos de acuerdo con un plan de pagos.
3. La falta de cumplimiento de los términos del plan de pagos dará como resultado la expedición de un aviso de desconexión por escrito. El aviso de descontinuación será en forma de un aviso colgante en la puerta entregado en el predio cuando menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la descontinuación del servicio.

E. Reanudación del servicio:

1. Un cliente cuyo servicio se haya descontinuado por cualquier motivo de acuerdo con el párrafo C.1 anterior puede estar obligado a pagar un depósito, según se establece en la Regla y Regulación No. 8, y a pagar cargos por morosidad, según se establece en la Regla y Regulación No. 6, por cada incidente durante el cual el servicio esté descontinuado. Además, el cliente responsable del pago de todas las facturas, tarifas y cargos. En el caso de servicios que se hayan reanudado ilegalmente o hayan recibido daños por manipulación, el cliente pagará por todos los daños a propiedad del Departamento. El cliente es responsable de todos los daños, independientemente de que el servicio se haya reanudado o no.
 - a. Los inquilinos legales de una propiedad en la que el servicio se haya desconectado por falta de pago a nombre del dueño de la propiedad o su agente autorizado pueden establecer cuentas y asumir la responsabilidad de facturas futuras. Los inquilinos pueden convertirse en clientes estableciendo una cuenta, ya sea individualmente o con otros ocupantes de la misma propiedad, siempre y cuando se pague un depósito y se proporcione comprobante de ocupación legal al Departamento. Las facturas insolutas actuales continúan siendo responsabilidad del titular actual de la cuenta.
2. Se aplicará un cargo de ciento cincuenta dólares (\$ 150.00) a la reanudación del servicio el mismo día hábil después de horas hábiles. El cargo se reembolsará si, a criterio del personal, la conexión del servicio después de horas hábiles no pueda completarse sin riesgos de seguridad para los empleados.

Además de todos los cargos anteriores:

- a. En caso de que se determine que el servicio de agua no esté autorizado y se encuentre que el dispositivo de seguro usado para descontinuar el servicio esté dañado, ausente o manipulado, se aplicará un cargo de \$ 200.00. El costo de reparación o reemplazo del equipo dañado se agregará al cargo de \$ 200.00 y la totalidad debe pagarse antes de la reanudación del servicio de agua.
- b. En caso de que haya un uso ilegal o no autorizado del agua, debido a la instalación de un tubo recto o cualquier otro método de conexión ilegal al sistema de agua o sin autorización del Departamento, se aplicará una penalización con base en el tamaño del medidor. La penalización será de doscientos cincuenta dólares (\$ 250.00) para un tamaño de medidor de dos pulgadas o menos, y de quinientos dólares (\$ 500.00) para un tamaño de medidor mayor de dos pulgadas. Esta penalización, más las facturas pendientes, incluyendo el estimado de consumo de agua no autorizado y los costos del equipo dañado, deben pagarse antes de la reanudación del servicio de agua.

F. Procedimiento de factura impugnada

1. Si usted cree que su factura es incorrecta, contacte a Servicio a Clientes dentro de los días siguientes a la recepción de la factura.
 - a. Puede visitar nuestra oficina durante horas hábiles normales o llamar a la línea de Servicio a Clientes al (909) 384-5095 para solicitar una explicación de su factura.
 - b. Si usted no está de acuerdo con la explicación, puede solicitar hablar con un supervisor.
 - c. Si el asunto continúa sin resolverse, usted puede solicitar una revisión gerencial enviando una solicitud por escrito a: Administrative Services Manager, P.O. Box 710, San Bernardino, CA 92402.
 - d. Su servicio no estará sujeto a descontinuación mientras su impugnación esté en revisión.
 - e. Dentro de un plazo de catorce días hábiles posterior a la recepción de su impugnación se le proporcionará una resolución final y explicación.

G. Tapado laterales de alcantarillado

1. Por la presente se autoriza al Gerente General a expedir permisos de tapado de alcantarillas al pago de una cuota establecida por resolución de la Junta de Agua.
2. Cuando se haya emitido un permiso para tapar el alcantarillado, la Sección de Colecciones de SBMWD programará para tapar y tapará el lateral del alcantarillado. La emisión del permiso da a la Sección de Colecciones de SBMWD y a los contratistas necesarios para realizar el trabajo la autoridad para entrar en la propiedad privada de la parte solicitante para realizar el trabajo requerido.
3. Una vez completado el trabajo de tapado, un número de recibo de tapado de alcantarillado debe ser emitido al Departamento de Servicios de Desarrollo como se establece en la Sección 13.08.105 de SBMC.

Aprobado por la Junta de Agua: 27 de julio de 2021
Fecha de entrada en vigor: 15 de octubre de 2021
Remplaza el del: 1 de abril de 2020