

POLÍTICA Y PRÁCTICAS DE DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL DEL DEPARTAMENTO DE AGUA Y ENERGÍA DE LOS ÁNGELES POR FALTA DE PAGO

Suspensión temporal de desconexiones relacionadas con la pandemia del COVID-19

Durante la emergencia declarada, el Departamento de Agua y Energía de Los Ángeles (Los Angeles Department of Water and Power, LADWP) suspendió la entrega de notificaciones de pagos vencidos y notificaciones de desconexión. Durante este tiempo los clientes recibirán un recordatorio del pago cuando el LADWP no reciba el pago antes de la fecha de vencimiento impresa en la factura.

Con el fin de cumplir con los requisitos de la Ley de Protección contra el Cierre del Agua de California, Código de Salud y Seguridad de California Sección 116900 et seq., este documento registra las políticas y prácticas del LADWP respecto a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago.

I. Facturación del agua residencial del LADWP y resumen del proceso de cobro

El LADWP factura bimestralmente a la mayoría de los clientes residenciales por su servicio de agua residencial. El pago se vence dentro de diecinueve (19) días a partir de la fecha de facturación. Si los clientes tienen alguna pregunta sobre sus facturas, pueden comunicarse con el Centro de atención al cliente del LADWP al 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) o visitar cualquier centro de servicio al cliente del LADWP. Los clientes pueden consultar el reverso de su factura para obtener información de contacto más detallada, así como información sobre cómo hacer un reclamo por una factura.

Cuando una cuenta tiene un saldo vencido de más de diecinueve (19) días, el LADWP envía al cliente por correo o (a los clientes que optaron por la entrega electrónica) un correo electrónico con una notificación del pago vencido como recordatorio de que el pago está pendiente. De conformidad con la Sección 116908 del Código de Salud y Seguridad, si el LADWP no recibe el pago dentro de sesenta (60) días después de la fecha de la notificación de pago vencido, el LADWP considerará que la factura está en morosidad por lo que, de conformidad con la Sección 116908, puede iniciar un proceso de suspensión de la cuenta morosa que incluye la desconexión del servicio de agua.

De conformidad con la Sección 116908 del Código de Salud y Seguridad, al menos siete (7) días hábiles antes de la desconexión del servicio de agua residencial de un cliente por falta de pago, el LADWP enviará una notificación de desconexión por el

servicio postal de EE. UU. a la dirección del cliente que aparece en la cuenta y a la dirección de la propiedad donde se presta el servicio. Además, de conformidad con la Sección 116908, en caso de que el LADWP no pueda comunicarse por teléfono con el cliente o con un adulto que ocupe la residencia y la notificación escrita sea devuelta por correo como imposible de entregar, el LADWP hará un esfuerzo de buena fe por visitar la residencia y dejar o hacer otros acuerdos para la colocación en un lugar visible de una notificación de desconexión inminente del servicio residencial por falta de pago y la política de desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago del LADWP.

El LADWP puede cobrar una tarifa adicional de morosidad en las cuentas que no se pagan antes de la fecha de vencimiento.

II. Opciones para evitar la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago

A los clientes que recibieron una notificación de desconexión del servicio residencial por falta de pago se les informa sobre la morosidad y de las opciones para evitar la desconexión del servicio de agua. Estas opciones incluyen: (1) pagar el monto moroso al LADWP; (2) participar en un programa de pago alternativo y (3) refutar o apelar el monto de la factura.

A. Pagar el monto moroso al LADWP

Los clientes pueden pagar el monto moroso de su cuenta de servicio residencial a través de una de las siguientes opciones:

1. Pago en línea

- Los clientes pueden realizar un pago en línea con tarjeta de crédito o por la Cámara de Compensación Automatizada (Automated Clearing House, ACH) ingresando en su cuenta en línea en www.ladwp.com. Los clientes deben registrarse y crear un perfil en línea para hacer el pago por internet.

2. Pague usando el servicio de correo postal de EE. UU.

- Los clientes pueden enviar la parte inferior de su factura con un cheque, giro bancario o cheque de caja con pago a:

LADWP Payments
PO Box 30808
Los Angeles, CA 90030-0808

3. Pago en persona

- Los clientes pueden hacer un pago en persona en efectivo, cheque, giro bancario o cheque de caja en cualquier Centro de servicio al cliente del LADWP. Las direcciones de los Centros de servicio al cliente se encuentran al reverso de la factura.

4. Pago por teléfono

- Los clientes pueden pagar usando su tarjeta de crédito llamando al 1-800-MYPAYDWP (1-877-697-2939). El cliente necesitará el número de la cuenta y el código de acceso asociado para completar la transacción.

B. Participe en un programa de pago alternativo

Los clientes que no pueden pagar el monto adeudado de sus facturas pueden participar en un programa de pago alternativo para evitar la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago.

Los clientes que no pueden pagar el monto adeudado de sus facturas pueden comunicarse con el Centro de atención al cliente por el 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) o acudir a cualquier centro de servicio al cliente del LADWP para conversar sobre esta opción e inscribirse en un programa de pago alternativo para evitar la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. Los clientes cuyas cuentas cumplen con los requisitos también pueden inscribirse en un plan de pago en línea en www.ladwp.com.

Los clientes pueden encontrar información más detallada sobre los acuerdos y planes de pago en www.ladwp.com.

1. Un **“acuerdo de pago”** es un programa de pago alternativo que se establece entre el LADWP y un cliente, en el que este acuerda pagar el monto adeudado de su cuenta con cuotas iguales de pago del monto de la factura adeudada.
 - Las cuotas del acuerdo de pago deben pagarse en fechas regulares de la facturación del cliente, además de los cargos actuales, a fin de evitar la desconexión del servicio.
2. Un **“plan de pago”** es un programa de pago alternativo que se establece por acuerdo entre el LADWP y un cliente, en el que este acuerda pagar el saldo adeudado de su cuenta mediante un programa personalizado con fechas específicas de pago. Los planes de pago permiten a los clientes pagar el monto adeudado por cuotas que vencen en las fechas programadas y que son independientes de la fecha de pago de la factura regular posterior del cliente.
 - El cliente debe pagar las cuotas del plan de pago en las fechas de vencimiento programadas y mantenerse al día con los cargos futuros para evitar la desconexión del servicio de agua.

C. Refutar o apelar el monto de la factura

De conformidad con las reglas que rigen el servicio de agua y luz del LADWP, los clientes pueden refutar o apelar sus facturas contactando al Centro de atención al cliente al teléfono 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397), acudiendo a cualquier centro de servicio al cliente del LADWP o ingresando a <http://www.ladwp.com/contactus>.

- Después de que un representante de servicio al cliente explica los cargos, el cliente puede solicitar información adicional de un supervisor.
- Si el cliente aún no está de acuerdo con la factura, tiene derecho a una revisión a nivel administrativo.

- Para solicitar una revisión a nivel administrativo, los clientes pueden enviar una petición escrita a LADWP Customer Relations Office, P.O. Box 51111, Los Angeles, CA 90051-0100.
- Los clientes deben pagar la parte que no está en reclamo de la factura dentro de siete (7) días de la solicitud de la revisión administrativa.
- La cuenta se revisará y se informará al cliente sobre el resultado.
- La información sobre la refutación o apelación del monto de la factura aparece al reverso de la factura impresa del cliente.

De conformidad con la Sección 116908 del Código de Salud y Seguridad, si un adulto autorizado en una residencia apela la factura del agua, el LADWP no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

D. Contacte al LADWP para solicitar más información.

Los clientes pueden contactar al LADWP para discutir sobre las opciones para evitar la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago.

La información de Contacto de servicio al cliente del LADWP es la siguiente:

Por teléfono: Centro de atención al cliente 1-800-DIAL-DWP
(1-800-342-5397)

Pago en persona: Cualquier Centro de servicio al cliente del LADWP

III. Casos especiales

De conformidad con la Sección 116910 del Código de Salud y Seguridad, hay procedimientos y opciones especiales para los clientes que cumplen las **TRES** condiciones siguientes:

- (1) El cliente o el arrendador de un cliente entrega al LADWP la certificación de un proveedor de atención primaria, 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, de que esa desconexión del servicio residencial amenazaría la vida o representa una amenaza grave a la salud y seguridad de un residente en las instalaciones donde se presta el servicio residencial.
- (2) El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del LADWP. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del LADWP si cualquier miembro de la familia del cliente es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California o el cliente declara que el ingreso anual de la familia es menor al 200% del nivel federal de pobreza.

(3) El cliente está dispuesto a celebrar un programa de pago alternativo consistente con esta política escrita, respecto a todos los cargos adeudados.

Los clientes que creen que cumplen con los requisitos deberían comunicarse al Centro de atención al cliente del LADWP al 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) para obtener más información o visitar cualquier Centro de servicio al cliente del LADWP.

Una vez que se haya acordado una opción de pago, si un cliente cumple las tres condiciones pero incumple el programa de pago alternativo por sesenta (60) días o más, o mientras se compromete con uno de los planes de pago el cliente no paga el cargo actual por el servicio residencial por sesenta (60) días o más, el LADWP puede desconectar el servicio de agua después de entregar la notificación de cinco (5) al cliente. De conformidad con la Sección 116910 del Código de Salud y Seguridad, el LADWP publicará, o tratará de publicar, la notificación final de intento de desconexión del servicio en un lugar destacado y visible de la propiedad, en todos los idiomas en los cuales se traduce este documento a continuación. El LADWP puede imponer una tarifa adicional por la publicación de la notificación en la dirección de la propiedad.

IV. Restauración del servicio de agua

De conformidad con la Sección 116912 del Código de Salud y Seguridad, antes de que el LADWP desconecte el servicio de agua residencial de un cliente por falta de pago, el LADWP informará al cliente cómo restaurar el servicio de agua.

Para restaurar el servicio de agua los clientes deben pagar el monto adeudado completo a través de uno de los métodos de pago específico que se indican en la Sección II. Comuníquese con el Centro de atención al cliente del LADWP al 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397). Cuando un cliente pague el monto adeudado completo, el LADWP restaurará el servicio de agua.

Para reanudar o continuar el servicio que fue desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión, según se describe en la notificación de desconexión del LADWP.

De conformidad con la Sección 116914 del Código de Salud y Seguridad, los clientes que cumplen con los requisitos según esa sección pagarán una tarifa de reconexión del servicio de 50 dólares en horario laboral y no más de 150 dólares si se realiza la reconexión después del horario comercial regular. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cargos en el índice de precios al consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

A los clientes que cumplan los requisitos también se les exonerarán los cargos por intereses en las facturas adeudadas una vez cada doce (12) meses.

V. Notificación para los arrendatarios u ocupantes

De conformidad con la Sección 116916 del Código de Salud y Seguridad, el LADWP hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, a través de notificaciones escritas, el momento en el que la cuenta del servicio de agua tenga un

atraso de 10 días antes de la desconexión del servicio de agua. La notificación escrita informará a los arrendatarios u ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes del LADWP sin que se les exija el pago del monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera por cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. El LADWP puede imponer una tarifa adicional por la publicación de la notificación en la dirección de la propiedad.

VI. Informe anual

De conformidad con la Sección 116918 del Código de Salud y Seguridad, el LADWP publicará un informe anual sobre el número de desconexiones del servicio de agua residencial por incapacidad de pago en su sitio web www.ladwp.com.

VII. Acción no autorizada

Esta política no aplica a la terminación de una conexión del servicio por el LADWP debido a una acción no autorizada de un cliente.

VIII. Disponibilidad de la política en el sitio web del LDWP

De conformidad con la Sección 116906 del Código de Salud y Seguridad, este documento está disponible en el sitio web del LADWP en www.ladwp.com en los siguientes idiomas y se puede descargar como PDF.

Inglés

Español

Chino

Coreano

Tagalo

Vietnamita