

**COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN FRANCISCO  
POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO  
DE AGUA RESIDENCIAL DEBIDO AL INCUMPLIMIENTO DE PAGO  
(Adoptada mediante Resolución de la Comisión N.º 19-0237)**

Esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial se adopta en virtud de los requisitos de la Ley sobre la Protección de Corte de Agua en California, la Sección 116900 *et seq* del Código de Salud y Seguridad de California.

**I. Información general sobre la facturación y el proceso de cobro de SFPUC**

SFPUC factura a los clientes mensualmente por su servicio de agua residencial. El pago vence a los quince (15) días a partir de la fecha de la factura. Se considerará un cargo adecuado para la factura de agua y desagües de SFPUC a menos que el cliente se queje a Servicio al Cliente de SFPUC en el plazo de los quince (15) días a partir de la fecha de la factura. Si los clientes tienen preguntas sobre sus facturas o desean presentar cargos, se pueden comunicar con Servicio al Cliente de SFPUC:

Por teléfono:	(415) 551-3000
Por correo electrónico:	<a href="mailto:customerservice@sfgwater.org">customerservice@sfgwater.org</a>
Por correo postal:	SFPUC Customer Services 525 Golden Gate Avenue San Francisco, CA 94102

Todo cargo o tarifa no pagado dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de la factura estará sujeto a una sanción por pago tardío equivalente a la mitad del porcentaje del 1 % (0.5 %) por cada período de treinta (30) días o una fracción de este sobre el monto adeudado.

SFPUC revisa las cuentas de los servicios de agua y desagües de manera habitual para determinar si tienen un saldo vencido que esté retrasado. Cuando una cuenta tiene un saldo vencido de al menos cuarenta y cinco (45) días, SFPUC envía por correo al cliente un aviso recordatorio de que el pago está vencido. Si SFPUC no recibe un pago a los quince (15) días posteriores a la fecha del aviso recordatorio, la cuenta tiene un saldo vencido que tiene al menos 60 días y se considera retrasado. En este momento, SFPUC inicia un proceso de indemnización por la cuenta retrasada que puede incluir la interrupción del servicio de agua.

Al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial del cliente debido al incumplimiento de pago, SFPUC enviará un aviso escrito mediante el correo postal de los EE. UU. al cliente del domicilio donde se proporciona el servicio. Si la dirección postal de cliente no es la dirección de la propiedad donde se proporciona el servicio, SFPUC también enviará el aviso escrito a la dirección de la propiedad adonde se proporciona el servicio. SFPUC informará al cliente sobre el retraso en el pago y la interrupción inminente de su servicio de agua residencial, y proporcionará al cliente la información sobre las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua, como se describe en esta política a continuación.

**II. Opciones para evitar que se interrumpa su servicio de agua debido al incumplimiento de pago**

Los clientes que han recibido un aviso de SFPUC sobre la interrupción del servicio de agua residencial debido al incumplimiento en el pago tienen varias opciones para evitar la interrupción del servicio de agua. Estas opciones incluyen las siguientes: (1) pagar el monto retrasado a SFPUC; (2) participar en un plan para pagos diferidos; (3) participar en un calendario de pago alternativo; (4) impugnar o apelar el monto de la factura; y (5) comunicarse con SFPUC para obtener más información sobre estas opciones.

## **A. Pague el monto retrasado a SFPUC**

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

### **1. Pago por Internet**

- Los clientes pueden realizar un pago de una sola vez por Internet con una tarjeta de crédito (Visa o MasterCard), tarjeta de débito, cheque electrónico o efectivo en <https://www.sfwater.org/waterezipay>. Este servicio de pago se proporciona sin cargos de procesamiento a los clientes. Hay un límite de pago de \$5,000 en el plazo de 30 días solamente con tarjetas de crédito y débito. La opción de efectivo permite pago solamente en tiendas 7-Eleven mediante un código de barra descargado del sitio EZ-Pay.

### **2. Pago por teléfono**

- Los clientes pueden llamar al Servicio al Cliente de SFPUC al (415) 551-3000 y elegir “Pago por teléfono” o llamar directamente al proveedor de servicios de pago automatizado de SFPUC al (844) 737-8222. Los clientes deben tener sus números de cuenta a mano cuando llamen.

### **3. Pago por correo postal de los EE. UU.**

- Los clientes pueden enviar la parte inferior de su factura con un cheque o giro postal pagadero a “San Francisco Water” mediante el correo postal de los EE. UU. al SFPUC Customer Services, P.O. Box 7369, San Francisco, CA 94120-7369. Los clientes no deben enviar dinero en efectivo por correo postal.

### **4. Pago en persona**

- Los clientes pueden realizar un pago en persona, con efectivo, cheque, tarjetas Visa, MasterCard, de cajero automático (solamente con el logotipo de MasterCard o Visa), en los siguientes lugares:

- Tiendas 7-Eleven (solamente efectivo, pago mínimo de \$10.00)

Nota: Los clientes pueden pagar con efectivo al participar en las tiendas 7-Eleven con un código de barra de EZ-Pay, que se puede descargar en <https://www.sfwater.org/waterezipay>. La mayoría de las tiendas 7-Eleven están abiertas las 24 horas. Los clientes pueden visitar su tienda 7-Eleven más cercana para obtener más detalles.

- Comisión de Servicios Públicos de San Francisco  
525 Golden Gate Avenue (At Polk Street), 1<sup>st</sup> Floor, Cashier Window  
San Francisco, CA 94102  
De 8:00 a. m. a 5:00 p. m, de lunes a viernes (excepto días festivos municipales)

Nota: Hay disponible una casilla nocturna después del horario de atención y está a la derecha de la entrada principal, en la esquina de Golden Gate Avenue y Polk Street. Si usa la casilla nocturna, use solamente cheques.

- Ayuntamiento, Sala 140  
1 Dr. Carlton Goodlett Place  
San Francisco, CA 94102  
De 8:00 a. m. a 5:00 p. m, de lunes a viernes (excepto días festivos municipales)

**B. Participar en un plan para pagos diferidos**

Los clientes que no pueden pagar el monto retrasado de sus facturas pueden participar en un plan para pagos diferidos para evitar la interrupción del servicio de agua residencial debido al incumplimiento en el pago. Un plan para pagos diferidos permite que los clientes posterguen el pago del monto retrasado de sus facturas y se postergará el momento de cobro de su cuenta por un período que no superará los treinta (30) días. Los clientes pueden comunicarse con el Servicio al Cliente de SFPUC por teléfono al (415) 551-3000 para solicitar un plan para pagos diferidos.

**C. Participar en un calendario de pago alternativo**

SFPUC ofrece dos (2) tipos de calendarios de pago alternativos para los clientes con un saldo de cuenta retrasado para evitar la interrupción del servicio de agua residencial: (1) un “Plan de pagos” y un (2) “Arreglo de pago”, que se describen con más profundidad a continuación. Los clientes que no pueden pagar el monto retrasado de su factura pueden comunicarse con el Servicio al Cliente de SFPUC por teléfono al (415) 551-3000 para analizar estas opciones e inscribirse en un calendario de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio de agua residencial.

**a.** Un “**Plan de pago**” es un calendario de pago alternativo establecido mediante un arreglo por escrito entre SFPUC y un cliente en el cual el cliente acepta realizar los pagos de su saldo de cuenta retrasado en virtud de un calendario personalizado con fechas de vencimiento específicas. Los Planes de pago permiten a los clientes pagar los cargos retrasados con montos diferentes o iguales en cuotas con fechas de vencimiento programadas que las elige el cliente y son aparte de la fecha de vencimiento de la factura habitual siguiente del cliente.

- Los Planes de pago son adecuados para los clientes a los que les gustaría flexibilidad en el monto y la fecha de vencimiento de sus pagos.
- Un monto de la cuota del Plan de pago no aparecerá como un elemento en una línea separada en la factura mensual habitual del cliente. El monto retrasado está incluido en el monto del saldo anterior en cada factura hasta que el cliente paga la cuota final de su Plan de pago.
- El cliente debe pagar las cuotas del Plan de pago en las fechas de vencimiento programadas y estar al día con los cargos futuros para evitar la interrupción del servicio de agua.

**b.** Un “**Arreglo de pago**” es un calendario de pago alternativo establecido mediante un arreglo por escrito entre SFPUC y un cliente en el cual el cliente acepta pagar los cargos retrasados en su cuenta con las mismas cuotas de pago de un monto en dólares seleccionado por el cliente que tienen fecha de vencimiento el mismo día que sus facturas mensuales habituales siguientes.

- Las facturas mensuales siguientes que se envían a los clientes con los arreglos de pago contendrán los cargos actuales por los servicios públicos y el monto de la cuota del Arreglo de pago que el cliente ha seleccionado para pagar en su arreglo con SFPUC.
- Los Arreglos de pago son adecuados para los clientes que prefieren tener una sola fecha de vencimiento para pagar sus cargos actuales por los servicios públicos y sus cargos retrasados.
- Las cuotas de los Arreglos de pagos se deben pagar en las fechas de vencimiento de la factura mensual habitual del cliente además de los cargos actuales para evitar que se interrumpa el servicio.

#### **D. Disputar o apelar el monto de la factura**

Los clientes pueden disputar o apelar su factura al comunicarse con Servicio al Cliente de SFPUC (1) por teléfono al (415) 551-3000; (2) por correo postal al SFPUC Customer Services, 525 Golden Gate Avenue, San Francisco, CA 94102; o (3) por correo electrónico a [customerservice@sfgwater.org](mailto:customerservice@sfgwater.org).

- Los clientes deben proporcionar al Servicio al Cliente de SFPUC información y detalles específicos sobre qué factura están disputando, qué cargos en la factura están disputando y el motivo de la disputa.
- El personal de Servicio al Cliente de SFPUC revisará la cuenta, la factura del cliente y los cargos que el cliente está disputando y la información y los detalles que proporciona el cliente.
- También es posible que se deban realizar visitas al terreno e inspecciones del medidor, según el caso.
- El Servicio al Cliente de SFPUC evaluará una disputa o apelación de cliente de su factura de acuerdo con la revisión de la cuenta, la información y los detalles proporcionados por el cliente y los resultados de todas las visitas al terreno o inspecciones del medidor, y hará cambios en la factura, si es el caso.
- El Servicio al Cliente de SFPUC comunicará su decisión por escrito al cliente.

Si un adulto autorizado en el domicilio apela la factura de agua, SFPUC no interrumpirá el servicio de agua residencial debido al incumplimiento en el pago mientras está pendiente la apelación o la revisión de una factura alta.

Los clientes que reciben una factura con un valor elevado no habitual y sospechan que se puede deber a una pérdida de una cañería o accesorio de plomería pueden calificar para el programa de subsidio por goteras de SFPUC. Para obtener detalles sobre el programa de subsidio por goteras de SFPUC, visite [www://sfgwater.org](http://www.sfgwater.org) o llame a la Unidad de Alto Consumo al (415) 551-4780.

#### **E. Comuníquese con SFPUC para obtener información**

Los clientes pueden comunicarse con SFPUC para analizar las opciones para evitar que se interrumpa su servicio de agua residencial debido al incumplimiento de pago.

La información de contacto del Servicio al Cliente de SFPUC es la siguiente:

Por teléfono:	(415) 551-3000
Por correo electrónico:	<a href="mailto:customerservice@sfgwater.org">customerservice@sfgwater.org</a>
Por correo postal:	SFPUC Customer Services 525 Golden Gate Avenue San Francisco, CA 94102

### **III. Circunstancias especiales**

La sección 116910 del Código de Salud y Seguridad proporciona procedimientos y opciones especiales para los clientes que cumplen con las **tres** condiciones a continuación:

- (1) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a SFPUC la certificación de un proveedor de atención primaria, como tal término se define en el inciso (A) del apartado (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, de

que la interrupción del servicio residencial será potencialmente mortal o supondrá un grave riesgo para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones en donde se proporciona el servicio residencial.

(2) El cliente demuestra que no tiene los medios económicos para pagar el servicio residencial dentro el ciclo de facturación normal de SFPUC. Se considerará que el cliente no tiene los medios económicos para pagar el servicio residencial dentro el ciclo de facturación normal de SFPUC, si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, programa de pago complementario de ingresos por seguridad/complementario del Estado, o el programa de nutrición complementario especial de California para mujeres, bebés y niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 % del nivel de pobreza federal.

(3) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo o un plan para un pago diferido o reducido, en coherencia con esta política por escrito, con respecto a todos los cargos retrasados.

Los clientes que consideren que califican deben comunicarse con el Servicio al Cliente de SFPUC al (415) 551-3000 o a [customerservice@sfgwater.org](mailto:customerservice@sfgwater.org) para obtener más información.

#### **IV. Restauración del servicio de agua**

Si SFPUC interrumpe el servicio de agua residencial de cliente debido al incumplimiento en el pago, SFPUC proporcionará al cliente la información sobre cómo restaurar el servicio de agua residencial, en virtud de la Sección 116912 del Código de Salud y Seguridad.

Para restaurar el servicio de agua, los clientes pueden (1) pagar el monto total retrasado a través de uno de los métodos de pago específicos enumerados a continuación; o (2) celebrar un Arreglo de pago o realizar un Plan de pago, según se describe en la Sección C de esta política, comunicándose con el Servicio al Cliente al (415) 551-3000. Una vez que el cliente pague el total del monto retrasado o realice un Arreglo de pago o un Plan de pago, SFPUC restaurará el servicio de agua el mismo día si SFPUC recibe el pago o si se realiza el plan de pago o arreglo de pago antes de las 4:00 p. m. de lunes a viernes (excepto los días festivos de la ciudad). Si se recibe el pago o se realiza un Arreglo de pago o un Plan de pago después de las 4:00 p. m. de lunes a viernes (excepto los días festivos de la ciudad), el servicio se restaurará el siguiente día hábil.

##### **Métodos de pago para restaurar el servicio de agua:**

- Pago en persona en la Comisión de Servicios Públicos de San Francisco, 525 Golden Gate Avenue, 1.º piso, ventanilla de caja, San Francisco, CA 94102, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes (excepto los días festivos de la ciudad).
- Pago por teléfono si llama al Servicio al Cliente de SFPUC al (415) 551-3000 y elige “Pago por teléfono”; o si llama directamente al proveedor de servicios de pago automatizado de SFPUC al (844) 737-8222. Los clientes deben tener sus números de cuenta a mano cuando llamen. Una vez que se realice el pago, los clientes deben llamar a Servicio al Cliente de SFPUC al (415) 551-3000 para brindar la confirmación del número de recibo del pago.
- Pago por Internet con una tarjeta de crédito (Visa o MasterCard), tarjeta de débito, cheque electrónico o efectivo en <https://www.sfgwater.org/waterezipay>. Una vez que se realice el pago por Internet, los clientes deben comunicarse con Servicio al Cliente de SFPUC al (415) 551-3000 con la confirmación del número de recibo del pago.

**V. Disponibilidad de la política en el sitio web de SFPUC**

Esta política está disponible en el sitio web de SFPUC en [sfwater.org](http://sfwater.org) y está disponible en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 % de las personas que residen en el área de servicio de SFPUC, en virtud de la Sección 116906 del Código de Salud y Seguridad.