

### **NOTIFICACIONES INCLUIDAS:**

- NOTIFICACIÓN DE MOROSIDAD EN EL PAGO Y DE SUSPENSIÓN INMINENTE
  - Siempre será enviada una notificación a la dirección del cliente. En el caso que la dirección del cliente difiera de la dirección de la suspensión inminente del servicio, una segunda notificación será enviada a la dirección de la suspensión inminente del servicio, dirigida al “ocupante.”
- NOTIFICACIÓN FINAL DE MOROSIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO Y DE SUSPENSIÓN INMINENTE

### **Notas:**

- Las notificaciones deben ser enviadas en inglés, español, chino, coreano, vietnamita y tagalo. Por otra parte, deben realizarse en cualquier otro idioma hablado por un 10 por ciento o más de los clientes en el área de servicio del sistema de agua urbano y comunitario. (véase SB 998 §116922).
- Las notificaciones separadas para cuando el Distrito no se encuentre en capacidad de comunicarse con un consumidor no se encuentran incluidas en lo siguiente. Cuando el Distrito no pueda comunicarse con un consumidor por teléfono, o cuando una notificación enviada por correo resulte inentregable, el Distrito deberá publicar una copia de la NOTIFICACIÓN DE MOROSIDAD EN EL PAGO Y DE SUSPENSIÓN INMINENTE, dirigida al “ocupante”, así como también una copia de la Política del Distrito sobre la Suspensión del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago, en un lugar visible en la residencia en la que será suspendido el servicio de agua.

Los registros de la Ciudad indican que su cuenta por el Servicio de Agua se encuentra morosa. Si su pago no es recibido para el día **lunes, 06/01/2020 (ingreso por personal)**, la suspensión de su servicio de agua será pautada para el día **martes, 07/01/2020 (ingreso por personal)** y se imputarán a su cuenta todos los pagos aplicables

en la noche del día lunes. En caso que la fecha de suspensión caiga un fin de semana o un feriado, la suspensión será efectuada el siguiente día laboral. Una vez

tomada esta acción, únicamente aceptaremos pagos en efectivo y por giro postal. **NO SE ACEPTARÁN CHEQUES** por los importes morosos y las comisiones por procesamiento (SIN EXCEPCIONES). Favor pagar el saldo moroso total para su fecha de vencimiento el día **06/01/2020 (ingreso por personal)**,

a las 5:30 p.m., a más tardar, a fin de evitar el cargo por procesamiento por desconexión de \$36,77.

En caso de ser Ud. el arrendatario y su arrendador hubiere dejado de pagar la factura de agua, Ud. podrá convertirse en un cliente responsable [del Distrito] de la cuenta en lo sucesivo, siempre que siga los pasos descritos más adelante; o (c) celebre un plan de pagos alternativo según lo previsto más adelante.

#### Arrendatarios Ocupantes (únicamente aplicable a los arrendatarios):

A fin de evitar la pérdida del servicio de agua como arrendatario, Ud. deberá comunicarse con su arrendador, el administrador del inmueble o su propietario con respecto al pago de la factura de agua.

Así mismo, como arrendatario, tendrá el derecho a convertirse en un cliente responsable por la cuenta en la Ciudad de South Gate. Sin embargo, si lo hace, Ud. será responsable por todas las facturaciones futuras por el agua utilizada en ese inmueble. Si Ud. cumple con nuestros requisitos para convertirse en cliente nuevo y conviene en cumplir con nuestras normas y reglamentos, entre los cuales se puede incluir el pago de un depósito, el servicio de agua continuará prestándose sin serle exigido el pago del actual saldo pendiente.

Por favor, comuníquese con un representante de servicios al cliente de la Ciudad de South Gate por el **(323) 563-9586** para aprender cómo continuar disfrutando del servicio de agua en su dirección, recibir un estimado del costo mensual del servicio de agua y obtener nuestra dirección comercial, donde podrá hablar con un representante de servicios al cliente en persona.

#### Solicitud de Prórroga o Plan de Pagos Alternativo:

Como consumidor, Ud. tiene el derecho de solicitar un plan de pagos alternativo con respecto al saldo actual de la cuenta, el cual podrá serle otorgado por la Ciudad de South Gate. No hay condiciones para entrar en un plan de pago alternativo.

1. **Plan de Pagos Alternativo** – debe indicar su disposición para celebrar un acuerdo de amortización, plan de pagos alternativo o plan de pagos diferidos o reducidos. Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Ciudad puede solicitar un plan de pago alternativo comunicándose con la Ciudad en persona, por teléfono (323) 563-9586, o por correo electrónico – [utilitybilling@sogate.org](mailto:utilitybilling@sogate.org). El cliente deberá pagar el saldo impagado durante un periodo de doce (12) meses, según lo determine el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad o su designado siempre y cuando, sin embargo, el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad o su designado, a su discreción razonable, extenderá el período de reembolso por más de doce (12) meses para evitar dificultades excesivas para el cliente.
2. **Solicitud de prórroga** - Si necesita extender sus doce (12) meses plan de pago alternativo, comuníquese con la Ciudad en persona, por teléfono (323) 563-9586, o por correo electrónico – [utilitybilling@sogate.org](mailto:utilitybilling@sogate.org) antes de que expire su calendario de pagos alternativo acordado.

Proceso de Revisión de Facturas y Apelación:

En caso de no haber sido presentada con anterioridad una apelación o solicitud de revisión de una factura, un consumidor podrá solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere la notificación si el consumidor alega que la factura presenta errores con respecto a la cantidad de agua consumida prevista en la factura. Las apelaciones y solicitudes de revisión deben presentarse por escrito y deben incluir la documentación que avale la apelación o el motivo para la revisión. Todas las apelaciones o solicitudes de revisión deben ser entregadas a la oficina de la Ciudad de South Gate dentro de los cinco (5) días laborales siguientes a la fecha de esta notificación.

Una vez recibida una apelación o solicitud de revisión, el **Director Financiero** de la Ciudad de South Gate, o su representante, presentará una decisión en cuanto a la veracidad de los cargos por agua y le proporcionará un resumen escrito de la decisión. Si se determina que los cargos son incorrectos, una factura corregida será emitida y el pago de los cargos modificados será exigible dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de la factura modificada. Los cargos que se determinen ser correctos serán exigibles y pagaderos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la emisión de la decisión del **Director Financiero** o su representante. Ud. podrá apelar dicha decisión ante el **Directorio** de la Ciudad de South Gate. Para presentar una apelación ante el **Directorio** de la Ciudad de South Gate, deberá presentar dicha apelación por escrito y consignarla ante la oficina de la Ciudad de South Gate dentro de los siete (7) días naturales siguientes a la emisión de la decisión inicial del **Director Financiero** o su representante. Dicha apelación subsiguiente será conocida en la siguiente asamblea ordinaria del **Directorio** de la Ciudad de South Gate, salvo de convenirse en una fecha posterior.

Una copia de la Política de la Ciudad de South Gate sobre la Suspensión del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago se encuentra disponible previa solicitud. También se encuentra disponible electrónicamente en [www.cityofsouthgate.org](http://www.cityofsouthgate.org).

PARA EL (LOS) [OCUPANTE(S)]:

La suspensión del suministro de agua a esta dirección está pautada para dentro de cinco (5) días laborales por una de las siguientes razones:

- El Cliente ha incumplido con un plan de pagos alternativo; o

- Habiendo asumido la obligación de cumplir con un plan de pagos alternativo, el cliente ha incumplido en el pago de sus cargos por servicios residenciales durante 60 días o más.

Arrendatarios Ocupantes (únicamente aplicable a los arrendatarios):

A fin de evitar la suspensión del servicio de agua como arrendatario, Ud. deberá comunicarse con su arrendador, el administrador del inmueble o su propietario con respecto a la morosidad antes indicada.

Así mismo, como arrendatario, Ud. tiene el derecho a convertirse en un cliente responsable por la cuenta en la Ciudad de South Gate. Sin embargo, si lo hace, Ud. será responsable por todas las facturaciones futuras por el agua utilizada en ese inmueble. Si Ud. cumple con nuestros requisitos para convertirse en cliente nuevo y conviene en cumplir con nuestras normas y reglamentos, entre los cuales se puede incluir el pago de un depósito, se continuará prestándole el servicio de agua sin exigirle el pago del actual saldo pendiente.

Por favor, comuníquese con un representante de servicios al cliente por el (xxx) xxx-xxxx para determinar cómo continuar disfrutando del servicio de agua en su dirección, recibir un estimado del costo mensual por el servicio de agua y obtener nuestra dirección comercial, donde podrá hablar con un representante de servicios al cliente en persona.