



ESTABLECIDA EN 1850

CIUDAD DE VACAVILLE

650 MERCHANT STREET
VACAVILLE, CALIFORNIA 95688-6908
www.cityofvacaville.com
707-449-5100

RON ROWLETT
Alcalde

DILENNA HARRIS
MASHBURN
Vicealcalde

NOLAN SULLIVAN
Concejal

MITCH

Concejal

RAYMOND BEATY

Ciudad de Vacaville Política Administrativa

Entrada en vigor: 1 de febrero de 2020

Interrupción del Servicio de Agua Residencial

Propósito:

Establecer una política que establezca pautas para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago de la factura de servicios públicos.

Propósito/Antecedentes:

Esta política enumera las acciones administrativas de la Ciudad de Vacaville para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web de la Ciudad. Se puede contactar a la Ciudad por teléfono llamando al (707) 449-5128 para hablar sobre las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

Política:

La Ciudad tendrá una política escrita sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago disponible en inglés, en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil y en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio. La Política estará disponible en el sitio web de la Ciudad.

Cuenta morosa:

Como se estipula en el código municipal 13.12.060, las facturas de servicios públicos vencen y deben pagarse cuando se presenta la factura. La presentación se define como el momento en el que las facturas se envían por correo y/o se presentan electrónicamente. Las cuentas se consideran morosas el día después de la presentación. Se puede acceder al calendario de facturación en línea en www.cityofvacaville.com o en el mostrador de Finanzas en el Ayuntamiento. Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

1. Cuentas de saldo pequeño:

Cualquier saldo en una factura de \$25 o menos puede transferirse y agregarse al siguiente período de facturación sin que se le cobre un cargo por pago atrasado o sin incurrir en una acción adicional de cobro.

2. Recargo por pago atrasado:

Si el pago de una factura no se recibe antes del final del horario laboral a los 30 días después de la presentación de la factura, se aplicará un recargo por pago atrasado, tal como se establece en el apéndice de Tarifas de Alquiler de Instalaciones y Servicios. Se enviará una notificación acerca del retraso al cliente registrado indicando el monto del recargo por pago atrasado y la última fecha en que un cliente puede realizar el pago completo o solicitar un acuerdo de pago para evitar cargos posteriores y la posible interrupción del servicio.

3. Exención del recargo por pago atrasado:

De acuerdo con la Política de Exención de Recargos por Pagos Atrasados de la Ciudad, a solicitud del cliente, la Ciudad no aplicará un recargo por pago atrasado por año de calendario.

4. Extensión del pago de la factura:

Para evitar recargos por pagos atrasados, el cliente registrado puede solicitar un acuerdo para pagar la factura. El cliente registrado puede solicitar una de las opciones enumeradas a continuación.

1. El cliente registrado puede solicitar una extensión para pagar el monto de la factura cuando o antes de que se calcule el recargo por pago atrasado. La extensión se otorgará para el día 60 después de la presentación de la factura.
2. Si se necesita tiempo adicional para pagar el monto de la factura, el cliente registrado puede solicitar un acuerdo de pago alternativo como se describe a continuación.

5. Acuerdos de pago alternativos:

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua antes de los 60 días posteriores a la emisión de la factura, puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos adicionales o la interrupción del servicio. En cumplimiento de SB 998, la Ciudad considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado.

a. Certificación del Proveedor de Atención Médica Primaria

La certificación de un proveedor de atención médica primaria (médico general, obstetra/ginecólogo, pediatra, médico de medicina familiar, clínica de atención médica primaria, hospital o clínica ambulatoria), que certifique que la interrupción del servicio pondrá en peligro la vida o representará una grave amenaza para la salud y la seguridad de cualquier residente del lugar donde se proporciona el servicio de agua, obligará a la Ciudad a acordar un plan de pago amortizado.

b. Incapacidad financiera de pago

El cliente demuestra que no puede pagar financieramente por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua. El cliente o cualquier miembro del hogar del cliente debe ser un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario del Estado o del Programa

Especial Suplementario de Nutrición de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

c. *Plan de pago alternativo*

El cliente está dispuesto a participar en un plan de pago alternativo tal como se describe a continuación.

Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, que deben ser por escrito y firmados por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo no pagado durante un período de 12 meses a partir de la fecha del plan de pago aprobado. Los pagos amortizados vencerán mensualmente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar la amortización de los cargos posteriores no pagados mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización resultará en la emisión de un aviso de interrupción por escrito.

6. Aviso de interrupción por escrito:

La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado moroso durante al menos 60 días. La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente por escrito al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará un aviso por escrito a la dirección de facturación especificada en la cuenta y se dejará un aviso dirigido al "Ocupante" en la puerta del edificio. El aviso de interrupción por escrito incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
- Monto adeudado
- Fecha hasta la cual se deber hacer el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio
- Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- Descripción del proceso para restablecer el servicio
- Número de teléfono de la Ciudad y un enlace web a la política de cobro por escrito de la Ciudad

a. *Aviso a los inquilinos/ocupantes residenciales en una Residencia con Medidor Individual*

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso escrito colgado en la puerta de la residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a interrupción al menos 10 días antes de que se interrumpa el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante de que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa

dirección. Para que se no se exija el monto adeudado en la cuenta morosa, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación del arrendamiento presentando un contrato de alquiler o prueba de los pagos del alquiler.

b. Aviso a inquilinos/ocupantes en un complejo de múltiples unidades con un Medidor General

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso escrito publicado visiblemente en o delante de la propiedad, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a interrupción al menos 10 días antes de que el servicio de agua se interrumpa. El aviso por escrito informará al inquilino/ocupante de que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la(s) dirección(es) servida por el medidor general. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción de la Ciudad, o si hay medios físicos disponibles legalmente para la Ciudad para interrumpir el servicio de manera selectiva para aquellos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de servicio, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan con cumplido dichos requisitos.

7. Plazo de interrupción:

Todos los cargos de servicio morosos y los recargos asociados deben ser recibidos por la Ciudad antes del final del horario laboral del día especificado en el aviso por escrito de interrupción. Un cliente que no pueda pagar los cargos antes de la fecha especificada puede solicitar un acuerdo de pago alternativo tal como se describe en la sección 5 de esta política. Las solicitudes de acuerdo de pago alternativo deben presentarse antes del mediodía en la fecha especificada en el aviso de interrupción.

8. Interrupción del servicio de agua por falta de pago:

La Ciudad interrumpirá el servicio de agua apagando, y en algunos casos bloqueando, el medidor. Antes de interrumpir el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso de interrupción por escrito al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio. Al cliente se le cobrará un recargo por falta de pago independientemente de si el medidor se ha apagado físicamente. El medidor permanecerá bloqueado hasta que se reciba el pago. A un cliente cuyo servicio de agua haya sido interrumpido por falta de pago se le cobrarán todas las tarifas de servicio básico mientras el servicio está interrumpido.

La Ciudad de Vacaville, sus funcionarios, oficiales, empleados y representantes no son responsables de ninguna lesión o daño que pueda resultar de la interrupción del servicio de agua debido a la falta de pago de la factura por el servicio prestado.

9. Restablecimiento del servicio:

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido interrumpido por falta de pago, el cliente debe pagar todos los cargos morosos y recargos adeudados.

Para el restablecimiento el mismo día sin pagar una tarifa por restablecimiento fuera del horario laboral, el pago debe recibirse antes de las 4:00 p.m. La activación del servicio de agua por cualquier persona que no forme parte del personal de la Ciudad o que no tenga la autorización de la Ciudad puede estar sujeta a multas o cargos o recargos adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado del restablecimiento no autorizado del servicio es responsabilidad del cliente.

10. Restablecimiento del servicio después del horario laboral:

Las solicitudes de restablecimiento de servicio recibidas después de las 4:00 p.m. durante días hábiles se cobrarán con una tarifa fuera del horario laboral, tal como se establece en el apéndice de Tarifas de Alquiler de Instalaciones y Servicios. El servicio no se restablecerá después del horario laboral habitual a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa fuera del horario laboral y haya pagado la tarifa correspondiente, junto con todos los cargos morosos y recargos adeudados, antes del final del horario laboral el día en que se vaya a restablecer el servicio.

11. Notificación de disposición de transacción ACH/cheque devuelto:

En caso de que la Ciudad reciba una notificación de un pago devuelto, la cuenta del cliente se considerará no pagada. La Ciudad calculará un recargo por pago devuelto según lo establecido en el apéndice de Tarifas de Alquiler de Instalaciones y Servicios. Al cliente registrado se le enviará una notificación del pago devuelto. Si en el momento del pago devuelto la cuenta tiene un atraso de menos de 60 días, la notificación indicará la fecha en que se debe pagar el pago devuelto y el recargo para evitar notificaciones y recargos adicionales. Si en el momento del pago devuelto, la cuenta del cliente tiene un atraso de más de 60 días, se enviará por correo al cliente registrado un aviso de interrupción del servicio en 7 días hábiles.

12. Cheques devueltos para un servicio interrumpido anteriormente:

En el caso de que un cliente realice un pago para restablecer el servicio de agua interrumpido previamente por falta de pago y de que la Ciudad reciba una notificación de que dicho pago fue devuelto, la Ciudad puede emitir inmediatamente un aviso de interrupción del servicio en 48 horas.

Cualquier cliente que emita dos o más pagos devueltos en un período de doce meses o un pago devuelto realizado para restablecer el servicio, deberá pagar en efectivo, con tarjeta de crédito o mediante fondos certificados por un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto más reciente.

13. Facturas en disputa:

Si un cliente disputa la factura del agua y ejerce su derecho de apelar ante el Director de Servicios Públicos o su designado, la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

Un cliente debe notificar a la Ciudad por escrito indicando que cuestiona la exactitud de una factura y solicita una revisión o investigación dentro de los 15 días a partir de la fecha de la factura en disputa o cualquier notificación inicial de interrupción del servicio. Si un cliente cree que se ha realizado un pago, pero que no se ha registrado en su cuenta, se le solicitará que presente un recibo, un cheque cancelado u otra prueba satisfactoria para corroborar el pago y permitir que la Ciudad investigue el recibo del pago.

Si la disputa está relacionada con la factura de servicios públicos, el Gerente de Finanzas o la persona designada se reunirá con el cliente en persona o por teléfono a solicitud del cliente para investigar e intentar resolver la disputa de manera informal. Si, después de la reunión con el Gerente de Finanzas o la persona designada, la disputa del cliente no se resuelve, el cliente puede presentar la disputa ante el Director de Servicios Administrativos presentando una solicitud por escrito con una declaración de que la factura está en disputa y una explicación completa de la disputa.

Si la disputa está relacionada con los servicios públicos, el Gerente de Servicios Públicos o la persona designada se reunirá con el cliente en persona o por teléfono a solicitud del cliente para investigar e intentar resolver la disputa de manera informal. Si, después de la reunión con el Gerente de Servicios Públicos o la persona designada, la disputa del cliente no se resuelve, el cliente puede presentar la disputa ante el Director de Servicios Públicos presentando una solicitud por escrito con una declaración de que los servicios facturados están en disputa y una explicación completa de la disputa.

Mientras se investiga el problema y antes de que la Ciudad tome una determinación final, la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago mientras la revisión esté pendiente. La Ciudad tomará una determinación final dentro de los 15 días posteriores a la recepción de la solicitud por escrito del cliente en la que se solicite una revisión o investigación.

Un cliente no puede apelar más de tres facturas en un período de doce meses.

La determinación del Director de Servicios Administrativos o del Director de Servicios Públicos es final.

14. Acción no autorizada:

Esta política no se aplica a la interrupción de la conexión del servicio por parte de la Ciudad debido a una acción no autorizada de un cliente.

Fecha de inicio:

Esta política entra en vigor el 1 de febrero de 2020.

Duración de la política:

Esta política puede ser alterada o revocada en cualquier momento según las instrucciones del Director de Servicios Administrativos al personal de Finanzas.

Adoptada: 12 de noviembre de 2019



Dawn Leonardini, Directora de Servicios Administrativos

