



CIUDAD DE ROHNERT PARK

POLÍTICA DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ASUNTO/TÍTULO:	POLÍTICA N.º:	FECHA DE APROBACIÓN:
POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO		

PROPÓSITO

Esta política enumera las acciones administrativas de los Servicios Públicos de la Ciudad de Rohnert Park para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de recargos y la interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web de la Ciudad. Se puede contactar al departamento de Servicios Públicos llamando al (707) 585-6750 para hablar sobre las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

POLÍTICA

Cuenta vencida:

Las facturas por servicios públicos de todas las cuentas vencen y se convierten en morosas 21 días después de la presentación:

1. Cuentas de saldo pequeño:

Cualquier saldo en una factura de \$20 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:

Se aplicará una multa por saldos no pagados a más tardar veintiún días después de que se haya presentado la factura al cliente. La fecha de vencimiento y el recargo se mostrarán de manera destacada en el aviso de morosidad.

3. Exención del recargo por pago atrasado:

Si el cliente lo solicita, la Ciudad no aplicará el recargo por pago atrasado si existen circunstancias atenuantes y el cliente no ha tenido un recargo por pago moroso en los 12 meses anteriores.

4. Notificación de desconexión por escrito:

A. 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.

B. Notificaciones al cliente: La Ciudad enviará una notificación por escrito al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. La notificación por escrito se enviará por correo a la dirección postal indicada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, también se enviará una segunda notificación a la dirección del servicio e irá dirigida al "Ocupante". La notificación de desconexión 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



CIUDAD DE ROHNERT PARK

POLÍTICA DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ASUNTO/TÍTULO:	POLÍTICA N.º:	FECHA DE APROBACIÓN:
POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO		

- Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- Número de teléfono de los Servicios Públicos de la Ciudad y un enlace web a esta política y a todas las demás políticas de la Ciudad sobre el cobro de cuentas morosas y la reconexión del servicio.

C. Notificaciones a residentes para cuentas registradas bajo el nombre del propietario: Además de las notificaciones a los clientes según el párrafo B, si la propiedad cuenta con un servicio residencial medido individualmente para los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo, y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales, por medio de una notificación por escrito cuando la cuenta esté morosa, de que el servicio se interrumpirá, al menos 10 días antes de la interrupción. La notificación por escrito informará además a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa.

5. Contacto por teléfono:

Además de la notificación por escrito mencionada anteriormente, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono al menos 48 horas antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago. El personal de la Ciudad ofrecerá hablar sobre cualquier opción para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, incluidos, entre otros, planes de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo no pagado y solicitud de revisión y apelación de facturas que se establecen en esta política. La Ciudad no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto telefónico que el cliente no haya actualizado.

Si la notificación por escrito de la sección 4 se devuelve por correo porque no se ha podido entregar, y la Ciudad no puede comunicarse con el cliente o un adulto que ocupe la residencia por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la dirección de servicio y dejar en un lugar visible una notificación de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y una copia de esta política.

6. Acuerdos de pagos alternativos:

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar la interrupción del servicio. La Ciudad considerará las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago si una persona que desee evitar la interrupción por falta de pago cumple con los siguientes requisitos:

a. Certificación del Proveedor de Atención Médica Primaria



CIUDAD DE ROHNERT PARK

POLÍTICA DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ASUNTO/TÍTULO:	POLÍTICA N.º:	FECHA DE APROBACIÓN:
POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO		

La persona presenta una 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.

Y

b. Elegibilidad por Ingresos Bajos

La persona demuestra que es 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, PG&E CARE o que sus ingresos anuales son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

Y

c. Acuerdo de Plan de Amortización de Servicios Públicos

La persona acepta un acuerdo de pago para todos los cargos morosos. Los acuerdos 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 definido por el cliente, que no excederá los 12 meses a partir de la fecha original de la factura.
- Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente.
- 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.

7. Incumplimiento de los requisitos del plan de amortización o Incumplimiento en el pago de nuevos cargos durante el plan de amortización:

El incumplimiento de los términos de un plan de amortización aprobado resultará en la emisión de una notificación de desconexión por escrito. Además, si no se pagan los cargos de servicio incurridos durante el período de un plan de amortización aprobado, que están moroso durante 60 días, se emitirá una notificación de desconexión por escrito. La notificación de desconexión se colgará de la puerta del lugar como mínimo 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio. El servicio residencial se interrumpirá 5 días hábiles después de la publicación de la notificación de desconexión.

8. Fecha límite de desconexión:

Todos los cargos morosos del servicio de agua y los recargos asociados deben ser recibidos por la Ciudad antes de las 5:00 p.m. del día especificado en la notificación por escrito de desconexión.

9. Restablecimiento del servicio:

Al cliente se le cobrará una tarifa para restablecer el servicio en el sistema de facturación independientemente de si el medidor se ha apagado físicamente. Para reanudar o continuar el servicio



CIUDAD DE ROHNERT PARK

POLÍTICA DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ASUNTO/TÍTULO:	POLÍTICA N.º:	FECHA DE APROBACIÓN:
POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO		

que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar el saldo total adeudado, incluida la tarifa de restablecimiento. La Ciudad se esforzará por volver a conectar el servicio tan pronto como sea práctico, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier monto vencido y de las tarifas por pago atrasado atribuibles a la interrupción del servicio. 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.

Para los beneficiarios actuales 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, PG&E CARE o para clientes cuyos ingresos anuales sean inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, la tarifa de restablecimiento no excederá los \$50.

10. Restablecimiento del servicio después del horario laboral:

El restablecimiento del servicio después de las 5:00 p.m. de lunes a viernes, los fines de semana o los días feriados se cobrará con un recargo por restablecimiento fuera del horario laboral. El servicio no se restablecerá después del horario laboral habitual a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento fuera del horario laboral y haya firmado un acuerdo en el que acepta la tarifa y ponerse en contacto con el departamento de facturación de la Ciudad a más tardar a las 9 a.m. del siguiente día hábil para pagar la tarifa de restablecimiento fuera del horario laboral. La tarifa de restablecimiento fuera del horario laboral se impondrá además de las sanciones impuestas por morosidad. El personal de la ciudad que acude a las llamadas de servicio no puede aceptar el pago, pero le indicará al cliente que se comunique con el departamento de facturación antes de las 9 a.m. del siguiente día hábil.

Cuando se interrumpe el servicio de agua porque se ha cerrado una cuenta anterior (debido a una vacante o por cualquier otro motivo) y si, para que el servicio continúe en la propiedad, se requiere que un nuevo cliente establezca una nueva cuenta y la Ciudad no ha recibido una solicitud para establecer el servicio, el nuevo cliente puede solicitar que el servicio se vuelva a conectar después del horario laboral habitual. Si dicho servicio se restablece después del horario laboral habitual en tales circunstancias, el cliente debe comunicarse con el departamento de facturación para establecer una cuenta de servicio al siguiente día hábil a fin de que no se aplique la tarifa de restablecimiento fuera del horario laboral.

Para los beneficiarios actuales 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, PG&E CARE o para clientes cuyos ingresos anuales sean inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, la tarifa de restablecimiento fuera del horario laboral no excederá los \$150.



CIUDAD DE ROHNERT PARK

POLÍTICA DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ASUNTO/TÍTULO:	POLÍTICA N.º:	FECHA DE APROBACIÓN:
POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO		

11. Notificación de disposición de cheque devuelto

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago por el servicio de agua u otros cargos, la Ciudad considerará que la cuenta no está pagada.

Si una cuenta ya ha estado en mora durante más de 60 días, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente mediante una notificación en la puerta acerca del cheque devuelto y se generará una notificación de interrupción del servicio en 48 horas debido a un cheque devuelto. El servicio de agua se desconectará si el monto del cheque devuelto y el recargo por el cheque devuelto no se pagan en la fecha especificada en la notificación de la desconexión o antes. Todos los montos para pagar la cantidad del cheque devuelto y para pagar el recargo por el cheque devuelto deben ser en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados.

Si una cuenta no ha estado en mora durante más de 60 días, el personal notificará al cliente sobre el cheque devuelto y sobre el estado de morosidad de la cuenta, pero seguirá los requisitos de notificación al cliente descritos en la Sección 4 y la Sección 5 de esta política antes de desconectar el servicio.

Los cheques no negociables emitidos para el pago de cuentas que tienen un plan de amortización existente según la sección 7 estarán sujetos a los requisitos de notificación descritos en la sección 7 antes de la desconexión, y estarán sujetos a las tarifas aplicables por cheques devueltos.

12. Cheques devueltos para un servicio desconectado previamente:

En caso de que un cliente presente un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio de agua desconectado previamente por falta de pago y si la Ciudad restablece el servicio, la Ciudad puede desconectar el servicio de inmediato sin avisar.

Cualquier cliente que emita un cheque no negociable como pago para restablecer el servicio desconectado por falta de pago también deberá pagar en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados para restablecer las desconexiones futuras del servicio por un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.

13. Facturas en disputa:

Si un cliente disputa la factura del agua, se debe presentar un Formulario de Apelación de la Factura de Servicios Públicos para que se registre un caso. La Ciudad no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.