

Programa de exención de desconexión del servicio de agua

De conformidad con el proyecto de ley n.º 998 del Senado, Roseville Utilities actualizó nuestro proceso de morosidad para el servicio de agua e incluyó el programa de Exención de desconexión del servicio de agua. Debajo se explican las políticas de morosidad del servicio de agua de la ciudad de Roseville. Estas políticas no se aplican a la interrupción de la conexión de un servicio si un cliente toma una medida no autorizada.

La solicitud del programa de Exención de desconexión del servicio de agua está disponible en línea y en la ventanilla de pago del servicio. La solicitud completa se debe presentar en nuestra oficina a más tardar en la fecha final de pago para evitar la interrupción del servicio. La solicitud del programa requiere que se presente una constancia de ingresos, la aprobación de un médico y la predisposición para celebrar un acuerdo de pago. Estos son algunos ejemplos de constancias de ingresos: CalWorks, CalFresh, General Assistance, Medi-Cal, beneficios del Seguro Social, Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California, o en el caso de que los ingresos anuales del grupo familiar no superen el 200 % del nivel de pobreza federal.

Programa de pagos

Los pagos a cuenta del servicio público se pagarán al recibir la factura. Una cuenta se considera en mora si el pago no se recibe a más tardar en la fecha de vencimiento de la factura, que no debe ser inferior a 21 días a partir de la fecha de la factura.

Se les debe enviar un correo con un aviso recordatorio a los clientes si no hacen un pago a más tardar en la fecha de vencimiento de la factura. También es posible que se publique un aviso recordatorio de manera visible en el establecimiento del cliente.

Los pagos de los servicios públicos que no se reciban a más tardar en la fecha de vencimiento estarán sujetos a un recargo por pago atrasado, que se sumará a la siguiente factura de los servicios.

Interrupción del servicio

Los clientes de Roseville Utilities que tengan cuentas que incluyan únicamente el servicio de agua no estarán sujetos a la interrupción del servicio hasta que la cuenta registre una mora de al menos 60 días. Además de los avisos por correo y las llamadas automáticas, también se publicará un aviso en la propiedad 15 días antes de la interrupción del servicio. Para obtener información sobre cómo evitar la interrupción del servicio, comuníquese con nuestra oficina al (916) 774-5300 o (800) 767-3142.

Acuerdos de pago

Los acuerdos de pago permiten la amortización del saldo pendiente durante varios meses y, de esta manera, ayudan al cliente a poner su cuenta al día. Si tienen un acuerdo de pago, los clientes deben pagar los montos nuevos de la factura a más tardar en la fecha de vencimiento. En caso de que el cliente no complete el acuerdo de pago después de cumplir todos los requisitos enumerados arriba para la exención de desconexión del servicio de agua, el cliente estará sujeto a procesos de cobro que incluyen, entre otros, el cobro por parte de terceros, la colocación del registro tributario, etc.

Reclamo de cargos de servicios públicos

El propietario o el ocupante de un establecimiento puede apelar los cargos de un servicio público en el plazo de 20 días después de la facturación de conformidad con el artículo 14.04.090 del Código Municipal (Municipal Code).

Medios de pago

Los pagos se pueden hacer en línea en www.roseville.ca.us/billpay, por correo, por teléfono llamando al (916) 774-5300 o (800) 767-3142, o en nuestra oficina en 311 Vernon Street, Roseville, CA, 95661.

Contáctenos

Ubicación de la oficina: 311 Vernon Street, Roseville, CA, 95678

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 a. m a 5:00 p. m.

Línea telefónica: (916) 774-5300 o (800) 767-3142, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:30 p. m.