

# **City of American Canyon**

## **POLÍTICA DE COBRO DE FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

### **Objetivo**

Establecer una política relacionada con la facturación de los servicios públicos municipales que presta la City of American Canyon, ofreciendo servicios precisos y puntuales de acuerdo con el Código Municipal (Municipal Code) de la Ciudad, las leyes de California y el programa de tarifas de la Ciudad.

### **Explicación de la política**

La Ciudad factura servicios públicos de agua y alcantarillado. Esta política trata la forma en la que el personal gestionará:

1. Cuentas nuevas, transferencias e interrupciones de los servicios.
2. Depósitos.
3. Tarifas.
4. Facturación.
5. Pagos atrasados.
6. Morosidad, desconexiones por falta de pago y cobros.
7. Disputas y apelaciones.
8. Planes de pago alternativos.
9. Créditos por filtraciones.
10. Pagos rechazados, uso ilegal, adulteraciones y conexiones cruzadas.

Esta política cumple los requisitos de la Ley de Protección contra el Corte del Suministro de Agua del Estado de California (State of California Water Shutoff Protection Act), también conocida como Proyecto de Ley del Senado N.º 998: Interrupción del Servicio de Agua Residencial (Senate Bill No. 998: Discontinuation of Residential Water Service).

Cualquier pregunta sobre la política debe hacerse al personal de la Ciudad por teléfono llamando al (707) 647-4364 o por correo electrónico a [waterpayments@cityofamericancanyon.org](mailto:waterpayments@cityofamericancanyon.org).

La adopción de esta política reemplazará todas las versiones anteriores de las políticas descritas arriba. Esta política no impide que el personal cree procedimientos complementarios para prestar servicios eficaces y transparentes para las operaciones diarias.

## **City of American Canyon**

### **POLÍTICA DE COBRO DE FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

#### **CUENTAS NUEVAS, TRANSFERENCIAS E INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS**

El personal de la Ciudad les dará a los clientes una solicitud que deberán completar para establecer los servicios públicos. En el formulario se indicarán claramente las tarifas aplicables y los requisitos de depósito. Los clientes serán responsables de los cargos de los servicios públicos hasta que se solicite la interrupción del servicio o hasta que se reciba una nueva solicitud de servicios en la dirección. El propietario registrado será responsable del uso de los servicios públicos de una cuenta inactiva.

#### **DEPÓSITOS**

Todos los depósitos de clientes se mantendrán en una cuenta separada y como garantía para el pago de las facturas de los servicios públicos. Los clientes harán los depósitos a nombre de la persona, empresa o corporación para la que se presten los servicios. La Ciudad tiene derecho a aplicar el depósito de clientes a los cargos de servicios públicos pendientes de pago después de que una cuenta tenga una mora de más de 90 días. La Ciudad se reserva el derecho a retener el depósito indefinidamente para garantizar el pago de los servicios públicos.

- Al momento de la solicitud del servicio, se requerirá un depósito de cada cliente, a menos que este sea el dueño de la propiedad.
- Depósito inicial por servicios residenciales individuales: \$150
- Depósito inicial por servicios comerciales o industriales: \$250
- Se ofrecerán exenciones a criterio del director de Finanzas o su designado.
- Los depósitos solo se transferirán cuando la cuenta del cliente no tenga saldos vencidos y pendientes de pago.
- Pueden requerirse otros depósitos de clientes con múltiples desconexiones por morosidad, que no superen los \$600 para servicios residenciales y los \$1,000 para servicios industriales/comerciales, a criterio del director de Finanzas o su designado.
- Se ofrecerán reembolsos de depósitos a criterio del director de Finanzas o su designado.

#### **TARIFAS**

Todas las tarifas se cobran de acuerdo con el programa de tarifas de usuarios de la Ciudad, excepto las tarifas por pago atrasado y las tarifas limitadas por la Ley de Protección contra el Corte del Suministro de Agua. Todas las tarifas están sujetas a cualquier cambio futuro en las leyes, incluida, entre otras, la Ley de Protección contra el Corte del Suministro de Agua.

#### **FACTURACIÓN**

El personal de la Ciudad preparará y generará facturas en un ciclo mensual. Las facturas se enviarán por correo el primer día hábil de cada mes, o antes, y vencerán el día 15 o el siguiente día hábil de cada mes. Habrá un período de gracia para pagar hasta el día 24 o el siguiente día hábil de cada mes, antes de que se cobre una tarifa por pago atrasado. Es responsabilidad del cliente ponerse en contacto con la Ciudad si no recibe una factura. El hecho de no recibir la factura no exime la responsabilidad de pago del cliente. Las correcciones de los errores de facturación estarán sujetas a una ley de prescripción de tres años y deberán ser aprobadas por el director de Finanzas o su designado.

#### **PAGOS ATRASADOS**

Si una factura de servicios públicos sigue pendiente de pago después del día 24 o del siguiente día hábil del mes, se aplicará una tarifa por pago atrasado equivalente al 10 % de los cargos adeudados más el 0.5 % de interés del saldo total. Se aplicarán exenciones de tarifas por pago atrasado de conformidad con la Ley de Protección contra el Corte del Suministro de Agua. El

## **City of American Canyon**

### **POLÍTICA DE COBRO DE FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

personal podría ofrecer una exención de una tarifa por pago atrasado por única vez para una cuenta que esté al día con las obligaciones, si el cliente lo solicita. Podrían ofrecerse otras exenciones, según cada caso en particular, a criterio del director de Finanzas o su designado. Las exenciones que superen los \$10,000 en forma conjunta o individual se ofrecerán a criterio del administrador municipal o su designado.

#### **MOROSIDAD, DESCONEJONES POR FALTA DE PAGO Y COBROS**

La cuenta de un cliente se vuelve morosa después de los 60 días del vencimiento y falta de pago de una factura. Cuando la cuenta tenga un saldo en mora, se enviará un aviso de interrupción del servicio, como mínimo, siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio por falta de pago. Todos los avisos se enviarán por correo al cliente al lugar donde se prestan los servicios. Si la dirección postal del cliente no es la dirección de la propiedad en la que se prestan los servicios, el aviso también se enviará por correo a esa dirección dirigida al "ocupante".

El aviso incluirá la siguiente información:

- Nombre y dirección del cliente.
- Cantidad de la deuda y saldo total de la cuenta.
- Fecha en la que se debe hacer el pago o un arreglo de pago para evitar la interrupción de los servicios.
- Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos en mora.
- Descripción del procedimiento para disputar o apelar la factura.
- Descripción del procedimiento por el que el cliente puede solicitar un plan de pago alternativo.
- Referencias sobre cómo obtener una copia de la política de facturación de servicios públicos.

En el caso de que el aviso de interrupción enviado por correo se devuelva como no entregado, el personal intentará comunicarse primero por teléfono con el cliente o con un adulto que ocupe la residencia. Si no logra comunicarse con el cliente por teléfono, el personal entregará una copia del aviso enviado por correo y la dejará colgada en la puerta en un lugar visible.

No se interrumpirán los servicios si sucede algo de lo siguiente:

- El cliente pagó la deuda antes de la fecha límite del aviso.
- El cliente celebró un acuerdo de pago, recibió una extensión o acordó un plan de pago alternativo.
- El cliente tiene una disputa o apelación pendiente.
- El cliente residencial cumple todos los requisitos de la Ley de Protección contra el Corte del Suministro de Agua.

Cuando los servicios se interrumpan por falta de pago de una cuenta en mora, el cliente recibirá instrucciones sobre cómo restablecer el servicio. El día de la interrupción, el personal dejará avisos de interrupción colgados en la puerta con la siguiente información:

- Nombre y dirección del cliente.
- Cantidad de pago requerida para restablecer el servicio.
- Tarifa que se cobra para restablecer el servicio.
- Cómo y dónde pagar.

## **City of American Canyon**

### **POLÍTICA DE COBRO DE FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Cuando se cierre una cuenta, se enviará una factura final al cliente registrado a la última dirección postal informada. El personal hará lo posible para cobrar los saldos vencidos y pendientes de pago después de que se cierre la cuenta y ofrecerá opciones de acuerdos de pago. Las cuentas cerradas pueden transferirse a una entidad de cobranzas externa. Si el cliente se muda a una dirección de servicio diferente dentro del área de servicio de la Ciudad, el saldo podrá transferirse a la cuenta activa.

#### **DISPUTAS Y APELACIONES**

Los clientes pueden ejercer su derecho a disputar una decisión, tarifa, factura u otro punto de la factura de servicios públicos completando un formulario de disputa que les entregará el personal. Durante un proceso de disputa o apelación, los servicios públicos no se interrumpirán por falta de pago. Si un cliente se ve perjudicado por una decisión en el proceso de disputa, tendrá diez (10) días hábiles para presentar una apelación ante la Ciudad para que el administrador municipal la considere. Las decisiones que tome el administrador municipal en el proceso de apelación serán definitivas.

#### **PLANES DE PAGO ALTERNATIVOS**

Los clientes pueden solicitar un acuerdo ejecutable para una de las siguientes opciones de pago alternativas:

- Extensión de pago: fecha alternativa para hacer un pago único.
- Acuerdo de pago: amortización del saldo adeudado durante un período de 2 a 6 meses.
- Exención o reducción de tarifas: incluye tarifas por pago atrasado, tarifas por interrupción y de otros tipos.
- Otras solicitudes: no relacionadas con el proceso de disputa o apelación.

Todas las consideraciones se harán de conformidad con la Ley de Protección contra el Corte del Suministro de Agua.

Cuando un cliente no cumpla los términos del plan o acuerdo de pago alternativo, los servicios podrán interrumpirse de inmediato, a menos que el cliente califique para un acuerdo de pago alternativo conforme a la Ley de Protección contra el Corte del Suministro de Agua.

No podrán interrumpirse los servicios de las cuentas que califiquen antes de los 60 días posteriores a la fecha de vencimiento del acuerdo. Una vez transcurridos 50 días de la fecha de vencimiento del acuerdo, el personal dejará colgado en la puerta del cliente un aviso de interrupción con 10 días de anticipación, que indicará la fecha específica y la cantidad del acuerdo de pago que deberá pagarse para evitar la interrupción. El aviso de interrupción con 10 días de anticipación que se colgará en la puerta se colocará en un lugar notorio y visible en la propiedad donde se prestan los servicios. El día 61, si el cliente aún no cumplió los requisitos del acuerdo, los servicios se interrumpirán, y se requerirá el pago total para restablecerlos.

#### **CRÉDITO POR FILTRACIONES**

Los clientes que tengan un aumento significativo e inesperado en el consumo de agua por una filtración, una rotura de tuberías, vandalismo u otros eventos podrán solicitar un crédito por filtraciones. Estos créditos equivalen al 60 % del uso excesivo de agua durante un máximo de dos meses por incidencia. El crédito máximo de \$500 solo se podrá dar una vez cada diez años al mismo cliente en la misma ubicación.

## **City of American Canyon**

### **POLÍTICA DE COBRO DE FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

#### **PAGOS RECHAZADOS, USO ILEGAL, ADULTERACIONES Y CONEXIONES CRUZADAS**

Esta sección de la política está relacionada específicamente con las acciones no autorizadas de un cliente y no está sujeta a las limitaciones de la Ley de Protección contra el Corte del Suministro de Agua.

Todos los pagos rechazados están sujetos a los cargos por cheques rechazados, según se detalla en el programa de tarifas principal. No se puede pagar el cargo por cheque rechazado con otro cheque. Un segundo pago rechazado en 12 meses inhabilitará la cuenta para hacer pagos con cheques y fondos electrónicos durante 24 meses. Los pagos rechazados relacionados con avisos de morosidad y planes de pago alternativos darán como resultado la interrupción inmediata del servicio y requerirán el pago total para su restauración. Cualquier pago rechazado, a excepción de errores bancarios que superen los \$950, será revisado por el director de Finanzas, o su designado, y podrá derivarse al abogado municipal para fines de investigación.

Cualquier persona o empresa que obtenga o use servicios de agua o alcantarillado sin autorización, manipule un medidor de agua de la Ciudad, bloquee intencionalmente el acceso a un medidor de agua o que, de otra manera, cause daños a los bienes de la Ciudad podrá estar sujeta a multas conforme al artículo 594 del Código Penal de California (California Penal Code). El personal se pondrá en contacto con el Departamento de Policía o con funcionarios de aplicación del código, según sea necesario, para garantizar el cumplimiento. Además de las multas autorizadas por el artículo 9.12.030 del Código Municipal, la persona o la empresa serán responsables del pago de todos los costos asociados con la reparación o el reemplazo de los bienes o los servicios de la Ciudad, los cuales se facturarán en consecuencia.

Las multas por uso ilegal están autorizadas conforme al artículo 9.12.030 del Código Municipal:

- \$100 por la primera infracción.
- \$200 por la segunda infracción dentro del año a partir de la fecha de la primera infracción.
- \$500 por cada otra infracción dentro del año a partir de la fecha de la primera infracción.

Todas las apelaciones y las medidas correctivas estarán sujetas al proceso descrito en el artículo 9.12.070 del Código Municipal. El proceso de disputa y apelación descrito en la sección 7 de esta política no se aplica.

La Ciudad es responsable de la protección del sistema público de distribución de agua potable de la posible contaminación o polución por el flujo de retorno o contrasifonaje de contaminantes a través de la conexión del servicio de agua. Las especificaciones relacionadas con la normativa de los sistemas de agua potable se pueden encontrar en el título 17 y en el título 22 del Código de Regulaciones de California (California Code of Regulations).

*Los clientes que no estén satisfechos con los procedimientos descritos arriba podrán escribirle una carta al director de Finanzas dirigida al Ayuntamiento.*

*Esta política está disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano conforme al artículo 116922 del Código de Salud y Seguridad de California (California Health & Safety Code) y al artículo 1632 del Código Civil (Civil Code).*