

Política de cuentas morosas

Propósito

Esta política tiene la intención de brindarles a los consumidores de servicios públicos información relativa a las políticas de facturación y de cancelación de cuentas y es consistente con las responsabilidades de la compañía de servicios públicos conforme a la Ley de Protección contra Cortes de Agua, Código de Salud y Seguridad, sección 116900 y siguientes. Esta política no aplica a los usos no autorizados de las cuentas, que puede resultar en la terminación sumaria al colocar un cartel en la puerta que le notifique al consumidor con 24 horas de antelación que su servicio de agua será desconectado.

Todas las cuentas de servicios públicos se facturan el primer día del mes y vencen 28 días después con un período de gracia de 2 días para el procesamiento. Una cuenta se vuelve **morosa** si la totalidad o parte del saldo permanece impago en la fecha de vencimiento establecida de la factura. Se aplican las siguientes reglas a las cuentas morosas:

Cuentas con saldos pequeños

Cualquier saldo en una factura de \$ 40 o inferior puede transferirse y agregarse al próximo período de facturación sin que se le cobre un cargo por mora o se le impongan otras multas.

Aviso de morosidad

Si una cuenta permanece en mora hasta el siguiente ciclo de facturación, la siguiente factura contendrá un aviso de morosidad junto con el nuevo saldo. El aviso contendrá una fecha de vencimiento mostrada en forma prominente, el saldo pendiente y una multa del 6% sobre cualquier monto impago.

Aviso de desconexión

Toda cuenta morosa que permanezca impaga durante 60 días (sin haber realizado un acuerdo de pago) está sujeta a una desconexión del servicio y se puede cortar el agua.

Al menos 7 días antes de la suspensión del servicio de agua, la Ciudad se pondrá en contacto con el consumidor por escrito y le brindará información sobre apelaciones, prórrogas y opciones de pago alternativas si todavía no se le informó al consumidor de estos servicios.

Se enviará el aviso de desconexión a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal del consumidor no es la misma que la de la propiedad en donde se presta el servicio residencial, el aviso también se enviará a la propiedad en donde se presta el servicio residencial, dirigida a "Ocupante".

El aviso incluirá, de forma clara y legible, la siguiente información:

- a. El nombre del consumidor y dirección donde se presta el servicio.
- b. El monto de la deuda.
- c. La fecha en la que se solicita que se realice el pago o el acuerdo de pago para evitar la suspensión del servicio residencial.
- d. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos adeudados.
- e. Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura.
- f. Una descripción del procedimiento mediante el cual el consumidor puede solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo, incluida la amortización de los cargos por servicios

residenciales adeudados, de acuerdo con las políticas escritas proporcionadas de conformidad con la subdivisión.

Si la cuenta morosa permanece impaga, o el consumidor no se comunicó con la Ciudad para establecer un acuerdo de pago al final del aviso de 7 días, se colocará un cartel en la puerta de la propiedad que le notifique al consumidor con 24 horas de antelación de la desconexión del servicio.

Tarifas de reconexión

Si se desconectan los servicios, la Ciudad le brindará al consumidor una copia de esta política y el consumidor deberá pagar la totalidad del saldo de la cuenta para que se reestablezcan los servicios. Estas tarifas incluyen, entre otros:

- a. La parte impaga
- b. Multas relacionadas, y
- c. Una tarifa de reconexión

Pagos diferidos y reducidos

La Ciudad *no* suspenderá el servicio de agua de una cuenta morosa si se cumplen *la totalidad* de las siguientes condiciones:

- a. El consumidor le presenta a la Ciudad el certificado de un médico de cabecera que establece que la suspensión del servicio de agua generará una amenaza seria o potencialmente mortal para el residente,
- b. El consumidor demuestra una incapacidad para pagar, y
- c. El consumidor está dispuesto a realizar un acuerdo de pago alternativo.

Un consumidor puede demostrar su incapacidad para pagar según una declaración de ingresos familiares anuales por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal. La Ciudad también considerará que un consumidor tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si algún miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños.

Para los consumidores que demuestren una incapacidad para pagar como se describe en el párrafo anterior, la Ciudad deberá:

- a. Limitar la tarifa de reconexión del servicio de agua durante el horario laboral normal a cincuenta dólares (\$50), y ciento cincuenta dólares (\$150) durante el horario no laboral, pero sin que exceda el costo real de reconexión si es inferior.
- b. Renunciar a los cargos por multas en facturas adeudadas una vez cada 12 meses.

Acuerdos de pago

La Ciudad de Sierra Madre puede optar por permitir acuerdos de pago para los consumidores que no pueden pagar la totalidad de su cuenta debido a dificultades financieras o circunstancias atenuantes. Los consumidores pueden realizar un acuerdo de pago solo después de completar un Formulario de Acuerdo

de Pago y recibir la aprobación del Director financiero. Para determinar los acuerdos de pago se tendrán en cuenta diversos factores, entre ellos los siguientes:

- a) El tamaño de la factura adeudada,
- b) El tiempo que lleva sin pagar la factura,
- c) La situación financiera del consumidor.

Se pueden permitir los acuerdos de pago de cuentas morosas en función de las siguientes políticas:

- a) Se solicita un contrato de pago firmado para todos los acuerdos.
- b) Se establecen los planes de pago para garantizar que la cuenta morosa sea pagada en su totalidad.
- c) Se puede establecer que los planes de pago sean semanales, quincenales, mensuales o bimestrales, siempre que el saldo pendiente se pague en su totalidad en un plazo de 12 meses.
- d) Se deben mantener **TODOS** los acuerdos de pago o la factura vencerá de inmediato y puede resultar en la desconexión del servicio.

Si una cuenta está sujeta a un acuerdo de pago aprobado por la Ciudad, la Ciudad puede suspender el servicio residencial no antes de 7 días hábiles después de que la Ciudad coloque un cartel colgante en la puerta que proporcione un aviso final de la intención de desconectar el servicio en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) El consumidor no cumple con un acuerdo de pago durante 60 días o más; o
- b) El consumidor no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante 60 días o más.

Ocupantes/Inquilinos residenciales en una residencia individual o complejo de múltiples unidades

Si el propietario, administrador u operador de la residencia es el consumidor registrado, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informarles a los ocupantes, por medio de un aviso escrito, cuando la cuenta de servicio de agua esté en mora y esté sujeta a desconexión con al menos 10 días de antelación a que se corte el servicio de agua.

El aviso escrito le informará al inquilino/ocupante de que tienen derecho a convertirse en consumidores de la Ciudad sin tener que pagar el monto adeudado de la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que se exima el monto adeudado en la cuenta morosa, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación del alquiler en forma de un contrato de alquiler o un comprobante de los pagos del alquiler.

En una estructura residencial o complejo de múltiples unidades donde se presta el servicio a través de un medidor principal, cada ocupante de la residencia debe proporcionar la verificación del alquiler, aceptar los términos y condiciones del servicio, y cumplir con los requisitos de la ley y las normas y tarifas de la Ciudad.

Cheques devueltos

Se cobra una tarifa de servicio por todos los cheques devueltos por el banco del consumidor. La ciudad no puede volver a depositar los cheques devueltos. Se deben reemplazar los cheques devueltos dentro de los 5 días hábiles posteriores al aviso de la Ciudad.

Disputar una factura

Los consumidores deben comunicarse con el Ayuntamiento si tienen alguna pregunta sobre su factura o si sus tarifas son incorrectas. El personal analizará la cuenta y le explicará la factura al consumidor. Si el uso del agua parece ser demasiado alto o demasiado bajo, la Ciudad, a petición, volverá a leer el medidor de agua dentro de las 24 horas hábiles. Dentro de las 48 horas hábiles de su solicitud, se informará al consumidor de los resultados, y si se conservará, reducirá o revertirá la factura en disputa. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua durante el curso de la apelación.

Cobro

La Ciudad continuará comunicándose con los consumidores que tengan cuentas morosas para cobrar los saldos impagos y las multas adicionales durante los 12 meses siguientes a la mora. Si, después de 12 meses, la Ciudad no logró cobrar los saldos pendientes del consumidor, la Ciudad puede enviar la cuenta para que sea cobrada por una agencia de cobranza autorizada, o cancelada sujeta a revisión en virtud de la Política de Cancelación de Cuentas por Cobrar Incobrables.

Información

Esta política se pondrá a disposición de la población en el Ayuntamiento y en el sitio web de la Ciudad. Las versiones de la política estarán disponibles en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano. Los Formularios de Acuerdo de Pago e información adicional también estarán disponibles en el Ayuntamiento.

Informe

La Ciudad informará el número de suspensiones por año del servicio residencial en su sitio web y a la Junta Estatal de Control de Recursos del Agua al final de cada año calendario.

Contáctenos

Todas las consultas relacionadas con las cuentas de los consumidores pueden dirigirse al Ayuntamiento al 626-355-7135