

## **Política de la ciudad de Petaluma para el cobro y la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago**

Esta Política para el cobro y la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago (Política) proporciona información sobre el cobro de la Ciudad de Petaluma (Ciudad) de las acciones de cuentas morosas, incluyendo notificaciones, evaluaciones de tarifas y la interrupción del servicio para las residencias. Esta política pretende cumplir con la ley SB 998, la Ley de Protección contra el Corte de Agua, codificada en el Código de Salud y Seguridad de California, sección 116900 y siguientes. Esta Política está disponible para el público en el Departamento de Finanzas de la Ciudad ubicado en el Consejo Municipal, en 11 English Street en Petaluma, California, o en el sitio web de la Ciudad en [www.cityofpetaluma.org](http://www.cityofpetaluma.org) dentro del Departamento de Obras Públicas y Servicios Públicos de la Ciudad. Se incluirá una referencia a esta Política en todas las facturas de agua de la Ciudad, avisos de cargos por pago atrasado, avisos de desconexión por escrito y avisos de terminación. El personal del Departamento de Servicios Comerciales de la Ciudad puede ser contactado por teléfono al (707) 778-4350 o en persona en 11 English Street, Petaluma, California para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta Política.

**1. Pago del servicio de agua residencial:** Todos los cargos vencerán y serán pagaderos en la oficina del Departamento de Finanzas al momento de la presentación de la factura de servicios públicos y se convertirán en morosos treinta (30) días después de la fecha de la factura. Se aplicará una tasa de demora, tal como se establece en el Programa de Tasas y Cargos, a los cargos atrasados.

A solicitud del cliente, la Ciudad eximirá de una multa por cargo por pago atrasado por año calendario actual. Si el saldo de una factura es inferior a \$30, se puede transferir y agregar al siguiente período de facturación sin que se le cobre un cargo por pago atrasado o incurrir en una acción de cobro adicional.

**2. Tiempo de interrupción y notificaciones:** La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que la cuenta esté en mora durante 60 días. No menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago, la Ciudad se pondrá en contacto con el cliente de la cuenta mediante una notificación por escrito. Se enviará una notificación por escrito de la morosidad y la inminente interrupción del servicio al cliente de la residencia a la que se presta el servicio.

Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio residencial, dirigida al "ocupante". Si el Aviso de Atraso de Pago e Interrupción Inminente por escrito es devuelto a través del correo como imposible de entregar, y la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o con un adulto que ocupe la residencia por teléfono, la Ciudad publicará el Aviso de Atraso de Pago e Interrupción Inminente y esta Política en la dirección morosa en un lugar visible.

El Aviso por escrito de morosidad de pago y de interrupción inminente incluirá:

- Nombre y dirección del cliente
- Monto vencido
- Fecha en la que se requiere el pago o los acuerdos de pago para evitar la interrupción del servicio
- Descripción del proceso para solicitar un acuerdo de pago alternativo
- Descripción del proceso para impugnar o recurrir una factura
- Información sobre cómo solicitar un pago aplazado o una amortización
- Descripción del proceso de restablecimiento del servicio
- Número de teléfono de la ciudad y acceso a la política de cobro por escrito

El aviso proporcionará la siguiente información a los ocupantes residenciales en una residencia con medidor individual y a los ocupantes en un complejo de unidades múltiples servido a través de un medidor maestro:

- Inquilinos/Ocupantes Residenciales en una Residencia con Medidor Individual - Que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija el pago de la cantidad adeudada en la cuenta morosa, siempre y cuando estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos subsecuentes por el servicio de agua en esa dirección. Para que el monto adeudado en la cuenta morosa siga siendo responsabilidad del titular de la cuenta anterior, el inquilino / ocupante debe proporcionar la verificación del arrendamiento en forma de un contrato de alquiler o prueba de los pagos del alquiler.
- Inquilinos / Ocupantes en un Complejo de Unidades Múltiples Atendidos a través de un Medidor Maestro – Que tienen el derecho de 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 por los cargos posteriores por el servicio de agua en las direcciones atendidas por el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes por el servicio de agua a satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible para la Ciudad, de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que han cumplido con esos requisitos.

3. Acuerdos de pago alternativos: La Ciudad no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago si el cliente está dispuesto a entrar en un Plan de Pago. Cualquier cliente de agua que no pueda pagar su factura en la fecha de vencimiento puede solicitar un plan de pago alternativo o amortizado al Departamento de Finanzas por teléfono o en el mostrador del Departamento de Servicios Comerciales de la Ciudad. No es necesario un motivo específico para solicitar un plan de pago, y el personal del Servicio de Atención al Cliente no pedirá una nota del médico ni la comprobación de los ingresos. El cliente no podrá solicitar otros acuerdos de pago alternativos de cualquier cargo posterior no pagado mientras pague en virtud de un Plan de Pago.

Aunque el acuerdo y el cumplimiento de los pagos de un Plan de Pagos evitan el corte, la cuenta permanecerá en estado de morosidad (calculada según la fecha de vencimiento del pago original) hasta que se hayan satisfecho todos los pagos, incluidos los cargos actuales.

Las condiciones del plan de pago se ofrecen a discreción del departamento de finanzas, pero generalmente se requiere un pago inicial parcial y el saldo a pagar en 60 días. Las penalizaciones por retraso se suspenderán durante el Plan de Pagos.

4. Aviso final de intención de desconexión del servicio: El servicio residencial puede ser interrumpido no antes de 5 días hábiles después de que la Ciudad publique un aviso final de la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y conspicuo en la propiedad del cliente bajo cualquiera de las dos circunstancias siguientes: 1) El cliente no cumple con los términos de un Plan de Pagos para cargos morosos durante 60 días o más; o 2) El cliente, estando sujeto a un Plan de Pagos para cargos morosos, no paga los cargos actuales del servicio residencial durante 60 días o más. Los clientes que hayan recibido un Aviso Final de Intención de Desconexión del Servicio no tendrán derecho a ninguna investigación, acuerdo de pago o revisión por parte de la Ciudad. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago en sábado, domingo o día festivo.

5. Plazo de interrupción del servicio: Todos los cargos por servicios atrasados y las tarifas asociadas deben ser recibidos por la Ciudad al cierre de los negocios el día especificado en el Aviso por escrito de morosidad de pago y de interrupción inminente. El cliente que no pueda pagar los cargos en la fecha indicada puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, tal como se describe en la sección 3 de esta Política. Las solicitudes de

acuerdos de pago alternativos deben recibirse y resolverse antes de la fecha límite especificada en el aviso de interrupción.

6. Desconexión del servicio de agua: La Ciudad desconectará el servicio de agua bloqueando o apagando el medidor. Se cobrará al cliente una tarifa por el restablecimiento del servicio, independientemente de que el medidor se haya apagado físicamente, tal y como se establece en el Programa de Tarifas. El aviso de interrupción proporcionará al cliente información sobre cómo restablecer el servicio residencial. Ni la ciudad de Petaluma, ni sus funcionarios, empleados o representantes serán responsables de cualquier 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. La Ciudad informará del número de interrupciones anuales del servicio residencial por incapacidad de pago en el sitio web de la ciudad y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

7. Restablecimiento del servicio: Todos los cargos morosos y las tasas asociadas deben ser pagados en su totalidad, antes de que se restablezca el servicio. La Ciudad volverá a conectar el servicio tan pronto como sea posible al recibir el pago de todos los cargos atribuibles a la terminación del servicio. Para el restablecimiento del servicio el mismo día durante el horario normal de trabajo (8:00 am – 4:30 pm), el pago debe recibirse antes de las 3:00 pm. El restablecimiento del servicio después de las 4:30 pm en días hábiles se cobrará una tarifa fuera del horario de atención según lo establecido en el Programa de Tarifas aplicables de la Ciudad. El servicio no se restablecerá después del horario de atención al público a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa fuera del horario de atención al público y haya pagado todos los cargos y tarifas adeudados antes del cierre del día en que se debe restablecer el servicio. El servicio de agua que sea activado por cualquier persona que no sea personal de la Ciudad puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales según lo establecido en el Programa de Tarifas aplicable de la Ciudad. Los daños que se produzcan como consecuencia del restablecimiento no autorizado del servicio son responsabilidad del cliente.

8. Notificación de Disposición de Pagos Devueltos: Si se devuelve el pago del servicio de agua u otros cargos, se cobrará una tarifa según lo especificado en el Programa de Tarifas de la Ciudad. Además, cuando haya un pago devuelto en una cuenta, esta volverá al proceso de morosidad de la Ciudad como si no se hubiera intentado pagar el saldo adeudado. La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por aviso de puerta, teléfono, correo o correo electrónico del artículo devuelto y el estado de morosidad de la cuenta. La Ciudad puede requerir que todos los pagos futuros en una cuenta con un pago devuelto dentro de los últimos 12 meses se realicen en efectivo o con fondos certificados.

9. Pago devuelto por servicio previamente desconectado: En el caso de que un cliente ofrezca un cheque no negociable o una tarjeta de crédito impugnada como pago para restablecer el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y la Ciudad restablece el servicio, la Ciudad puede desconectar rápidamente el servicio sin dar más aviso. No se dará aviso de terminación en el caso de un cheque no negociable o una tarjeta de crédito fraudulenta lícitamente pagada para el pago de los cargos de agua debido a un servicio desconectado. Cualquier cliente que emita un cheque no negociable o una tarjeta de crédito impugnada como pago para restablecer el servicio desconectado por falta de pago, deberá pagar en efectivo o con fondos certificados para restablecer futuras desconexiones del servicio durante un periodo de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.

10. Otros remedios: Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede aplicar cualquier otro recurso disponible en la ley o en la equidad por la falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluyendo, pero no limitado a: asegurar las cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes sobre la propiedad, la presentación de una reclamación o acción legal, o la remisión de la cantidad no pagada a cobros. En caso de que una acción judicial se resuelva a favor de la Ciudad, esta tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de los abogados y los intereses acumulados.

11. Interrupción del servicio de agua por otras infracciones del cliente: La Ciudad se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier infracción de las ordenanzas, normas o reglamentos de la ciudad que no sea el impago de los servicios de agua prestados en la medida en que dichas infracciones estén sujetas a la interrupción del servicio de agua.

12. Solicitar una revisión o recurso de la factura: Si el cliente impugna la factura de agua del cliente y ejerce el derecho de apelar la decisión del Director de Obras Públicas o su designado de interrumpir el servicio de agua del cliente, la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

Para iniciar una apelación, un cliente debe notificar a la Ciudad en un escrito enviado a la Oficina del Secretario de la Ciudad de Petaluma, ubicada en 11 English Street, Petaluma, California 94952 que el cliente disputa la corrección de una factura u otra acción de la Ciudad bajo esta Política y solicitar que el Director de Finanzas de la Ciudad o su designado revise o investigue dentro de los quince (15) días a partir de la fecha de la factura disputada o cualquier aviso inicial de interrupción del servicio. Si un cliente cree que se ha efectuado un pago pero no se ha registrado en su cuenta, se le pedirá que presente un recibo, un cheque cancelado u otra prueba satisfactoria que justifique el pago y permita a la Ciudad investigar la recepción del mismo. Si la disputa del cliente no es resuelta por el Director de Finanzas, el cliente será notificado dentro de los 60 días de la notificación de apelación del cliente de la fecha de una audiencia de apelación ante un oficial de audiencia de acuerdo con la Sección 1.14.090(B) del Código Municipal de Petaluma.

13. Traducciones: En el Departamento de Finanzas o en el sitio web de la ciudad hay traducciones de esta política en los idiomas enumerados en el artículo 1632 del Código Civil de California.

Please visit our office or website for a translation of this Policy.

Por favor, visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de esta Política.

如欲获取政策的译文，请访问我们的办公室或网站。

Mangyaring bisitahin ang aming opisina o website para sa isang pagsasalin ng Polisiyang ito.

Vui lòng đến văn phòng hoặc vào trang web của chúng tôi để xem bản dịch của Chính sách này.

이 정책에 대한 번역은 저희 사무실이나 웹 사이트를 방문하십시오.

Todas las notificaciones escritas emitidas en virtud de esta Política estarán disponibles en el Departamento de Finanzas de la Ciudad en 11 English Street, Petaluma, California, 94952 o en el sitio web de la Ciudad, en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más de los residentes en el área de servicio.