



# CIUDAD DE PETALUMA AGUA Y AGUAS RESIDUALES

[www.cityofpetaluma.org](http://www.cityofpetaluma.org)

## Aviso de interrupción inminente

### CARGOS

DIRECCIÓN DE SERVICIO:                      NÚMERO DE CUENTA:                      FECHA DE AVISO:                      PERÍODO: MONTO DE LA MOROSIDAD:

--	--	--	--	--

**SU CUENTA ESTÁ VENCIDA Y EN ESTADO DE MOROSIDAD.**

De acuerdo con la ley SB 998 (Ley de protección del corte de agua), la ciudad de Petaluma ha adoptado una política de interrupción del agua que describe los procedimientos relativos a la prevención de la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago. Por favor, consulte la información incluida en este aviso sobre las opciones de prevención del corte de agua.

**MONTO MOROSO \$**

**EL AGUA SE CERRARÁ EL MES/DÍA/AÑO**  
**SI NO SE RECIBE EL SALDO O EL ACUERDO DELINCUENTE ANTES DE**  
**5:00 EL MM/DD/AAAA**

SI SE LE CORTA EL AGUA, SE LE COBRARÁN TASAS ADICIONALES. EL PAGO DEBE SER RECIBIDO POR EL CAJERO DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS ANTES DE LAS 2:00 PM PARA QUE SE RESTABLEZCA EL AGUA A LAS 4:30 PM. DEBE ESTAR PRESENTE UN RESPONSABLE PARA QUE SE RESTABLEZCA EL SERVICIO DE AGUA.

FECHA DE FACTURACIÓN MM/DD/AAAA

NÚMERO DE CUENTA:

MONTO

MOROSO:

FACTURACIÓN ACTUAL

PERIODO:    **MOROSO**                      XXXXXX-XX

\$

POR FAVOR, HAGA EL CHEQUE A NOMBRE DE CIUDAD DE PETALUMA SERVICIOS PÚBLICOS, LLAME AL (707) 778-4350, OPCIÓN 3 PARA EMERGENCIAS FUERA DE HORARIO, LLAME AL (707) 778-4546

PARA PREGUNTAS SOBRE LA FACTURACIÓN DE LOS HORARIO DE LUNES A JUEVES DE 8 AM A 5 PM

POR FAVOR, SEPARE Y DEVUELVA LA PARTE INFERIOR CON SU PAGO

MAKE CHECKS PAYABLE TO:



**CITY OF PETALUMA**  
11 English Street  
Petaluma, CA 94952



**URGENT - ACTION PENDING**

SERVICE ADDRESS:

<b>CALL 1-877-484-4346 TO PHONE IN CREDIT CARD PAYMENT</b>		
STATEMENT DATE MM/DD/YYYY	PAST DUE AMOUNT \$	ACCT. #
SHOW AMOUNT PAID HERE		\$

**STATEMENT**

ADDRESSEE:

PLEASE REMIT TO:



**CITY OF PETALUMA**  
PO Box 612227  
San Jose, CA 95161-2227

## Instrucciones de pago

1. Haga los cheques a nombre de "City of Petaluma". Por favor, escriba su número de cuenta en su cheque.

2. Pagar por teléfono: Puede llamar al 1-877-484-4346 en cualquier hora, de día o de noche, para realizar un pago seguro por débito o tarjeta de crédito.

3. Pago por correo: Por favor, utilice el sobre adjunto e incluya el talón de devolución con su pago. SU PAGO DEBE SER RECIBIDO POR LA CIUDAD ANTES DE LA FECHA DE CIERRE DE ESTE AVISO.

4. Pago en persona: Puede pagar su factura en persona en el DEPARTAMENTO DE FINANZAS DE PETALUMA, Consejo Municipal, 11 English Street, de lunes a jueves entre las 10:00 AM y las 2:00 PM.

5. Pago en tiempo real: Inscríbese como "eUser" en <https://xeweb.cityofpetaluma.net>. Seleccione "Servicios" y "Utilidades". Haga clic en el botón "Nuevos usuarios". Rellene la información y siga las indicaciones para completar el proceso de inscripción y hacer un pago con tarjeta de débito o crédito.

6. Pago en línea: Regístrese para el pago de facturas en línea en <https://www.onlinebiller.com/petaluma> para hacer un pago seguro con tarjeta de débito, tarjeta de crédito o cuenta bancaria, o inscribirse en el pago automático que deducirá automáticamente la cantidad actual de su factura ya sea de una tarjeta de débito, crédito o cuenta bancaria antes de la fecha de vencimiento de la factura.

7. Pago por buzón: Los dos buzones de pago verdes (no monetarios) de la Ciudad están ubicados en los estacionamientos del Ayuntamiento, 11 English Street y Lucchesi Community Center, 320 N. McDowell Blvd. Estos pagos se recogen de lunes a jueves por la mañana, excepto los días festivos.

## Información de contacto

Horario de atención telefónica-Lunes a Jueves 8:00 AM a 5:00 PM - 707-778-4350, opción 3.

Preguntas sobre iniciar o detener el servicio y la facturación 707-778-4350, opción 3. Correo electrónico-[utilitybilling@cityofpetaluma.org](mailto:utilitybilling@cityofpetaluma.org).

Pago por teléfono o consulta de saldo (disponibilidad 24 horas) 877-484-4346.

## Pago atrasado

Su cuenta ha sido morosa durante al menos 60 días. Se han enviado avisos anteriores sobre su saldo vencido. El servicio está ahora sujeto a la desconexión. Consulte la información incluida en este aviso con respecto a las opciones de prevención del corte de agua.

## Nota

De acuerdo con SB 998 (Ley de Protección contra cortes de agua) la ciudad de Petaluma ha adoptado un sistema de corte de agua que describe las opciones y los procedimientos para interrupción del servicio de agua residencial cuando hay impago. La política puede obtenerse en nuestra oficina o se puede ver en el sitio web de la ciudad en [www.cityofpetaluma.org](http://www.cityofpetaluma.org) dentro del Departamento de Obras Públicas y de Servicios Públicos de la ciudad.

- 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.

SI ALGO DE LO SIGUIENTE HA CAMBIADO, POR FAVOR INDÍQUELO...

Su nombre \_\_\_\_\_

Teléfono de casa \_\_\_\_\_

Dirección de correo \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

Estado \_\_\_\_\_

Código postal \_\_\_\_\_

## SOLICITAR UN ACUERDO DE PAGO ALTERNATIVO O UNA AMORTIZACIÓN DEL SALDO

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 siempre que todas las facturas posteriores se paguen a tiempo. La Ciudad considerará las solicitudes de amortización de un saldo en un período de tiempo razonable que no exceda de doce (12) meses. Las solicitudes de plan de pago o de saldo amortizado deben recibirse y resolverse antes de la fecha de corte especificada en el aviso de interrupción.

Si usted llega a un acuerdo de plan de pagos para sus cargos atrasados con la Ciudad, su servicio continuará mientras cumpla con el plan de pagos y mientras pague a tiempo todas las facturas subsecuentes. Si no cumple con el plan de pagos durante 60 días o más, o mientras está sujeto a un Plan de Pagos por cargos morosos no realiza los pagos oportunos de sus facturas durante 60 días o más, el servicio puede ser interrumpido no antes de 5 días hábiles después de que la Ciudad publique un Aviso Final de Intención de Desconexión del Servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio. Los clientes que reciban 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.

## RELACIÓN PROPIETARIO-INQUILINO

Si usted no es el titular de la cuenta actual del servicio de agua pero es el inquilino de esta propiedad, usted individualmente o junto con cualquier otro inquilino de la propiedad, tiene derecho a convertirse en cliente.

- Inquilinos/Ocupantes Residenciales en una Residencia con Medidor Individual 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 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.

## RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

Si el servicio se interrumpe por falta de pago, 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 2:00 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.

## SOLICITAR UNA REVISIÓN DE LA FACTURA O PRESENTAR UNA QUEJA

Un cliente puede solicitar una revisión o apelación de la factura. 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.

Comuníquese con el Departamento de Servicios Comerciales de la Ciudad en el Departamento de Finanzas en 11 English St si tiene preguntas sobre este aviso u opciones de asistencia; o llame al número de teléfono de Servicio al Cliente (707) 778-4350, opción 3, durante el horario comercial normal, excepto los días festivos; o envíenos un correo electrónico a [utilitybilling@cityofpetaluma.org](mailto:utilitybilling@cityofpetaluma.org).

La Política de la Ciudad de Petaluma para el cobro y la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago está disponible en el Departamento de Finanzas de la Ciudad en 11 English Street,

Petaluma, California, 94952 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.

## TRADUCCIONES

\* Visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de este aviso.

\*请访问我们的办公室或网站，以获取本通知的翻译。

\* Mangyaring bisitahin ang aming opisina o website para sa isang pagsasalin ng paunawa na ito.

\* Vui lòng truy cập văn phòng hoặc trang web của chúng tôi để dịch bản thông báo này.

\*이 통보서를 번역 할 사무소 나 웹 사이트를 방문하십시오.