

PROPÓSITO:

Esta política regirá las medidas administrativas que adopte la ciudad de Escondido para el cobro de cuentas impagas de facturación de utilidades, incluidas las notificaciones, asignaciones de comisiones y la suspensión del servicio. Esta política no se aplica al término de la conexión a un servicio por parte del municipio debido a una acción no autorizada de un cliente (H&S 116926).

Esta política tiene como objetivo cumplir con el Código de Salud y Seguridad de California, Capítulo 6, Secciones 116900 y siguientes, que también se conoce como Proyecto de Ley del Senado 998, e incluye los siguientes componentes:

1. Un plan de pagos diferidos o reducidos.
2. Programas de pago alternativos.
3. Un mecanismo formal para que un cliente impugne o apele de una cuenta facturada.
4. Un número de teléfono para que un cliente se comuniquen para analizar opciones para evitar la suspensión del servicio residencial por no pago.

Esta política estará disponible para el público en el sitio web del municipio en www.escondido.org en los siguientes idiomas: inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano. (H&S 116906).

REFERENCIA:

Código Municipal de la ciudad de Escondido, Capítulo 31: Agua
Código de Salud y Seguridad, Capítulo 6, Secciones 116900 y siguientes
Proyecto de Ley del Senado N.º 998, Suspensión del servicio residencial de agua

POLÍTICA:

El municipio hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente de las cuentas vencidas y las acciones de cobro que se implementarán luego de la emisión de la cuenta. Se puede contactar a la división de Facturación de Utilidades del municipio al teléfono (760) 839-4682 para analizar opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por no pago conforme a los términos de esta política. (H&S 116906).

El municipio no suspenderá el servicio de agua por no pago hasta que el pago del cliente haya estado en mora por al menos 60 días desde la fecha de vencimiento de la cuenta. (H&S 116908).

Asimismo, el municipio no suspenderá el servicio de agua por no pago si se cumple alguna de las siguientes dos condiciones y el cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización:

1. El cliente o el arrendatario presenta un certificado de un proveedor de atención primaria en el que se indica que la suspensión del servicio residencial pondrá en riesgo la vida o supondrá una amenaza grave a la salud y a la seguridad de un residente del recinto donde se presta el servicio residencial. (H&S 116910(a)(1)).
2. El cliente, para probar que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal, demuestra que cualquier miembro del hogar es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso Suplementario del Seguro Social, Programa Estatal de Pago Suplementario o el Programa de Nutrición

Suplementaria Especial de California para Mujeres, Lactantes y Niños (WIC, Women, Infants, and Children) o el cliente declara que el ingreso anual familiar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza. (H&S 116910(a)(2)).

El cliente puede celebrar un acuerdo de amortización o programa de pago alternativo coherente con esta política. El municipio no permite pagos diferidos o reducidos. El municipio considerará todas las circunstancias en torno a la solicitud y hará una determinación en cuanto a si el acuerdo de pago se garantiza en virtud de las políticas de las cantidades en cuestión, historial de pagos y otras circunstancias únicas relacionadas con la incapacidad del cliente de pagar una cuenta pendiente. (H&S 116910(a)(3)).

Los acuerdos de pago que se extienden al siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización. Un plan de amortización liquidará el saldo impago durante un período definido por el cliente, el cual no superará los 12 meses a contar de la fecha original de la cuenta. Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la cuenta habitual del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y permanecer al día a medida que se acumulen los cobros en cada período de facturación posterior. (H&S 116910(2)).

El cliente no puede solicitar otra amortización de alguno de los cargos impagos posteriores mientras esté pagando los cobros en mora en conformidad con un plan de amortización. Si no se cumplen los términos de un plan de amortización, ello derivará en la emisión de una notificación por escrito de desconexión. La notificación de desconexión será en forma de un cartel que se cuelga en la puerta y que se enviará al recinto en un plazo no inferior a 5 días hábiles antes de la suspensión del servicio. (H&S 116910(3)).

El servicio residencial se puede suspender en un plazo no inferior a 5 días hábiles después de que el municipio publique una notificación final de la intención de suspender el servicio en un lugar destacado y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias (H&S 116910(3)):

1. El cliente no cumple con un acuerdo de amortización o un programa de pago alternativo por cargos en mora durante 60 o más días.
2. Aun cuando se comprometió a un acuerdo de amortización o a un programa de pago alternativo, el cliente no paga sus actuales cargos por servicio residencial durante 60 o más días.

La información sobre cómo reponer el servicio se indicará en la notificación de corte del cliente. (H&S 116912).

El municipio informará la cantidad de suspensiones anuales de servicio residencial por incapacidad de pagar en el sitio web del municipio y al Concejo Municipal. (H&S 116918).

Las siguientes reglas se aplican al cobro de las cuentas de Facturación de Utilidades:

1. Cuentas con saldos pequeños:
Cualquier saldo en una cuenta inferior a \$24.99 se traspasará y agregará al siguiente período de facturación.
2. Carta de cuenta vencida y cargo por atraso:
Si no se recibe el pago de una cuenta al final de la jornada laboral el día 21 después de que se emitió la cuenta, se evaluará un cargo por atraso de 10 %. Se genera una carta de cuenta vencida, se envía por correo al cliente y se aplica a la cuenta un cargo de \$1.50 por concepto

de carta de cuenta vencida si dicha suma atrasada no se paga dentro de un plazo de 10 días de recibida la notificación. El cargo por atraso de 10 % y el cargo por carta de cuenta vencida aparecerán reflejados en la siguiente cuenta. *Por ejemplo: Un cliente tiene fecha de facturación el 25 de octubre. La cuenta vence el 13 de noviembre. El 15 de noviembre se determina si se aplica un cargo del 10 % por pago atrasado en el saldo pendiente y el cobro se factura el 25 de noviembre. Se calcula un cargo de \$1.50 por concepto de carta de cuenta vencida el 21 de noviembre y se factura el 25 de diciembre.*

3. Exención del cargo por atraso:

A solicitud del cliente, el municipio eximirá de los cargos por atraso una vez cada 12 meses. (H&S 116914(a)(2)).

4. Notificación de no pago:

Si no se recibe el pago y no se han hecho acuerdos de pago, se envía una notificación de no pago (por ejemplo, un cartel para colgar en la puerta, aviso formal en terreno) en la cual se indica que se suspenderá el servicio de agua en la propiedad morosa dentro de 7 días si no se paga la cuenta pendiente. Se determina un cargo y se cobra al cliente en la siguiente cuenta. La notificación escrita de desconexión incluirá lo siguiente: el nombre y dirección del cliente, la suma adeudada, la fecha en la que se debe pagar o hacer un acuerdo de pago para evitar la suspensión del servicio, la descripción del proceso para solicitar un plan de amortización o un programa de pago alternativo, descripción del procedimiento de solicitud de revisión y apelación de una cuenta y, por último, el número de teléfono del municipio y un enlace web a la política escrita de cobranza del municipio.

a. Notificación a los inquilinos u ocupantes de una residencia con medidores individuales:

El municipio hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a desconexión por lo menos 10 días antes de que se suspenda el servicio de agua. La notificación escrita indicará al inquilino u ocupante que tiene el derecho de ser cliente del municipio sin tener que pagar la cantidad adeudada en la cuenta en mora, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos posteriores del servicio de agua en esa dirección. Para que se pueda eximir de la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, el inquilino u ocupante debe proporcionar una verificación del alquiler en forma de un contrato de alquiler o un comprobante del pago de la renta. (H&S 116916).

b. Notificación a los inquilinos u ocupantes en un complejo multihabitacional con un medidor maestro:

El municipio hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación por escrito colgada en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a desconexión por lo menos 10 días antes de que se suspenda el servicio de agua. La notificación escrita indicará al inquilino u ocupante que tiene el derecho de ser cliente del municipio sin tener que pagar la cantidad adeudada en la cuenta en mora, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores del servicio de agua en las direcciones que controla el medidor

maestro. Si uno o más de los ocupantes está dispuesto y puede asumir la responsabilidad de los cargos posteriores del servicio del agua a la satisfacción del municipio o si existe un medio físico disponible legalmente para el municipio de poner término selectivo al servicio de los ocupantes que no hayan cumplido los requisitos de servicio, el municipio habilitará el servicio para los ocupantes que hayan cumplido esos requisitos. Si la notificación escrita de desconexión se devuelve por el correo porque no pudo ser entregada, el municipio hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar una notificación de suspensión por no pago. (H&S 116916).

5. Notificación de desconexión por no pago:

Si no se recibe el pago dentro de un plazo de 7 días a partir de la fecha de la notificación de no pago, se entrega una notificación de desconexión por no pago en el recinto y se corta el agua. (H&S 116908(a)(1)(C)).

6. Plazo de desconexión:

El municipio debe recibir antes de las 2:00 p. m. del día especificado en la notificación escrita de desconexión todos los cargos por el servicio de agua en mora y comisiones relacionadas.

7. Desconexión del servicio de agua por no pago:

El municipio desconectará el servicio de agua mediante el bloqueo del medidor. Al cliente se le cobrará un cargo de reposición del servicio en el sistema de facturación, independientemente de si el medidor se apagó en forma física. Las cuentas en las que el servicio se haya desconectado y no se haya repuesto dentro de un plazo de siete (7) días calendario se cerrarán, por lo que el saldo de la cuenta se debe pagar en su totalidad y se necesitará un depósito para poder reponer el servicio.

8. Reposición del servicio:

Para reanudar o continuar el servicio que se haya desconectado por no pago, el cliente debe pagar un cargo de reposición del servicio. El municipio hará el esfuerzo de reconectar el servicio lo antes posible, pero por lo menos repondrá el servicio antes del fin del siguiente día hábil normal después del pago de cualquier suma adeudada y los cargos por mora atribuibles al término del servicio. La habilitación del servicio de agua que realice cualquier otra persona que no sea parte del personal del municipio estará sujeta a cargos adicionales. Todos los costos por concepto de daños que ocurran como resultado de una reposición no autorizada del servicio son responsabilidad del cliente.

9. Reposición del servicio después del horario laboral:

El servicio repuesto después de las 2:00 p. m. de lunes a viernes, fines de semana o festivos tendrá un cargo de reposición de servicio fuera del horario de atención. El servicio no se repondrá después del horario normal, a menos que se haya informado al cliente del cargo de reposición de servicio después del horario de atención y haya acordado firmar el acuerdo respectivo.

Si se repone el servicio después del horario normal de atención debido a que el cliente aún debe establecer el servicio, el cliente debe comunicarse con el departamento de Facturación antes de las 12 p. m. para establecer el servicio el siguiente día hábil.

10. Notificación de disposición de cheque devuelto:

Luego de recibir un cheque devuelto como pago del servicio de agua u otros cargos, el municipio considerará la cuenta impaga. Se generará una notificación de término del servicio dentro de 48 horas debido a un cheque devuelto.

El servicio de agua se desconectará si la cantidad del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en la fecha especificada en la notificación de término del servicio o con anterioridad a ella. Todas las sumas pagadas para reembolsar un cheque devuelto y pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

11. Cuentas en disputa:

Si un cliente impugna la cuenta de agua y ejerce su derecho de apelar ante el director del departamento de Utilidades o a la persona que este designe, el municipio no desconectará el servicio de agua por no pago mientras esté en proceso la apelación.