

# CIUDAD DE VALLEJO

## NORMA ADMINISTRATIVA

### **ASUNTO: POLÍTICA DE DESCONTINUACIÓN Y RESTAURACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL**

NÚMERO A.R.: 3.14  
FECHA ORIGINAL DE EMISIÓN: 27-2.20  
FECHA DE VIGENCIA: 2-0120

#### **OBJETIVO:**

Establecer una política que otorgue directrices para la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago de las facturas de agua. (SB de California 998, 2019).

Como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, el Departamento de agua de la Ciudad se rige por el Proyecto de ley del senado no. 998 (2019).

Esta política especifica las acciones administrativas de la Ciudad de Vallejo para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio de agua residencial. Esta política estará disponible para el público en el sitio web de la Ciudad. Se puede contactar a la Ciudad por teléfono al (707) 648.4345 para analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago según los términos de esta política.

#### **ALCANCE:**

Esta política se aplica a todos los usuarios del servicio de agua residencial de la Ciudad de Vallejo.

La Ciudad tendrá una política escrita sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago disponible en inglés, los idiomas enumerados en la sección 1632 del Código civil y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en su área de servicio. La política estará disponible en el sitio web de la Ciudad.

#### **POLÍTICA:**

##### **1. Cuenta vencida (morosa):**

De acuerdo con la sección 11.44.050 del código municipal, las facturas de agua vencen y son pagaderas al presentar la factura. La presentación se define como cuando las facturas se envían por correo o bien se presentan electrónicamente. De conformidad con la sección 11.44.060 del código municipal, las cuentas entran en mora 30 días después de la fecha que se muestra en la factura. Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

- a. El servicio de agua puede ser descontinuado por la Ciudad si la factura del agua está atrasada por más de 60 días. Las facturas se envían por correo a los clientes mensual o bimensualmente y vencen al recibirlas. Si no se paga dentro de los 30 días a partir de la fecha de envío por correo, la factura del agua se considera vencida y se cobrarán cargos por pago atrasado.

- b. Se aplica una multa por mora del 10 % a todas las cuentas morosas. Se enviará un aviso de interrupción de 10 días al cliente a la dirección postal establecida en la información de la cuenta. Además, se agrega un cargo financiero mensual del 1,5 % a los saldos morosos impagos, a menos que un cliente sea elegible para una reducción de la tasa de interés de conformidad con la SB 998.
- c. La Ciudad hará todos los esfuerzos razonables para comunicarse con el propietario/ocupante de la propiedad y notificar la interrupción del servicio de agua según lo dispuesto en esta política.
- d. Después de sesenta (60) días de morosidad, la Ciudad desconectará el servicio de agua. Se aplicará a la cuenta una tarifa de cierre por interrupción. La Ciudad dejará un aviso de desconexión con información sobre cómo restaurar el servicio de agua.
- e. Los clientes cuyo servicio de agua haya sido interrumpido pueden comunicarse con la división de Servicios comerciales de la Ciudad por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago de los cargos morosos, la tarifa de cierre y un depósito de seguridad residencial a discreción de la Ciudad. La Ciudad también puede requerir una solicitud por escrito para restablecer el servicio del propietario de la propiedad.

## **2. Cuentas de saldo pequeño:**

Los saldos de cuenta de \$ 50 o menos pueden transferirse y agregarse al próximo período de facturación. El saldo arrastrado se cobra un recargo por pago atrasado, pero la Ciudad no emprende más acciones de cobro.

## **3. Cargo por pago atrasado:**

Si el pago de una factura de agua no se recibe antes del cierre del día 30 después del envío de la factura, se cobrará un recargo por pago atrasado. como se establece en el programa maestro de tarifas de la ciudad. Se enviará un aviso de pago tardío al cliente registrado indicando el monto del cargo por pago atrasado, así como la última fecha en que el cliente puede realizar el pago completo o solicitar un acuerdo de pago para evitar cargos por pago atrasado posteriores y una posible interrupción del servicio.

## **4. Exención del cargo por pago atrasado:**

A pedido del cliente y a discreción exclusiva de la Ciudad, la Ciudad no aplicará un recargo por pago atrasado por año calendario.

## **5. Arreglos de pago alternativos:**

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua antes de los 60 días posteriores al envío de la factura, puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar cargos adicionales o la interrupción del servicio. La Ciudad considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si se justifica un acuerdo de pago. El cliente puede solicitar un arreglo de pago alternativo si se aplican todas las siguientes opciones:

**a. Certificación del proveedor de atención primaria**

Certificación de un proveedor de atención primaria (como se establece en el Código de bienestar e instituciones, sección 14088(b)(1)(A) definido como cualquier internista, médico general, obstetra.

ginecólogo, pediatra, médico de familia. practicante de medicina que no sea •médico, o cualquier clínica de atención primaria, clínica de salud rural, clínica comunitaria o clínica para pacientes ambulatorios de hospital actualmente inscrita en el programa Medi-Cal, que acuerde proporcionar administración de casos a Beneficiarios de Medi-Cal (Código de bienestar e instituciones, sección 14088(b)(1)(A)) que certifique que la interrupción del servicio pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de cualquier residente de las instalaciones donde se presta el servicio de agua.

**b. Económicamente incapaz de pagar**

El cliente demuestra que no puede financiarse el servicio residencial de acuerdo con el ciclo normal de facturación del sistema de agua. El cliente o cualquier miembro del hogar del cliente debe ser un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de ingreso suplementario/Programa de pago suplementario del estado o Programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

**c. Calendario de pago alternativo**

El cliente está dispuesto a entrar en un programa de pago alternativo como se describe a continuación. Los arreglos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran planes de amortización. Los planes de amortización deben estar por escrito, firmados por el cliente y aprobados por la Ciudad. Un plan de amortización amortiza el saldo pendiente de pago de una cuenta durante un período de tiempo razonable, que no exceda los 6 meses a partir de la fecha del plan de pago aprobado. Los pagos amortizados vencerán cada mes. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar la amortización adicional de ningún cargo impago posterior mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. El incumplimiento de los términos de un plan de amortización dará lugar a la emisión de un aviso de interrupción por escrito.

**d. Si se cumplen las condiciones enumeradas anteriormente. la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:**

- i. Amortización del saldo insoluto, hasta en 6 meses para aquellos clientes que califiquen.
- ii. Participación en un arreglo de pago alternativo. Todos los clientes, con independencia de que cumplan los requisitos de la sección5 anterior, podrán solicitar alguna de las siguientes opciones:

**Opción n.º 1 . Pago inicial del 30 % / Plan de pago de 2 meses.**

- Hasta 2 meses para pagar el saldo atrasado.
- Se requiere el pago del 30 % del saldo moroso para el primer pago.
- El primer pago debe realizarse dentro de cinco (5) días calendario
- Debe mantenerse al día con las futuras facturas de agua y hacer los pagos a tiempo. De lo contrario, se producirá un incumplimiento de este acuerdo de pago. El servicio de agua puede cancelarse o la cuenta puede remitirse a una agencia de cobranza si el cliente no cumple.

**Opción n.º 2 · Pago inicial del 50 % / Plan de pago de 3 meses.\***

- Hasta 3 meses para pagar el saldo atrasado.
- Se requiere el pago del 50 % del saldo moroso para el primer pago.
- El primer pago debe realizarse dentro de cinco (5) días calendario
- Debe mantenerse al día con las futuras facturas de agua y hacer los pagos a tiempo. De lo contrario, se producirá un incumplimiento a este acuerdo de pago El servicio de agua puede cancelarse o la cuenta puede remitirse a una agencia de cobranza si el cliente no cumple.

**Opción n.º 3 · Extensión de pago\***

- Solicite una breve cantidad de tiempo adicional para pagar el saldo de la cuenta en su totalidad.
- Extiende la fecha de vencimiento del saldo actual a la próxima fecha de lectura del medidor (2 días antes de la próxima fecha de emisión de la factura).

\*Estas opciones no están disponibles para cuentas a las que se les haya emitido una Factura de cierre.

Para cualquier cliente que califique de conformidad con SB 998 o el Director de finanzas, la Ciudad brinda las siguientes opciones:

- iii. Una reducción parcial o total del saldo insoluto financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
- iv. Un aplazamiento temporal del pago.

Para cualquier cliente que cumpla con todos los requisitos anteriores, al recibir la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de siete (7) días y realizará una de las siguientes acciones: (1) proporcionar un Acuerdo de amortización al cliente para su firma; (2) solicitar información adicional al cliente; o (3) notificar al cliente que no cumple con los requisitos.

**6. Aviso por escrito de interrupción del servicio:**

La Ciudad no discontinuará el servicio de agua residencial por falta de pago hasta que la cuenta del cliente esté en mora por al menos 60 días. La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito al menos 7 días hábiles antes de interrumpir el servicio de agua por falta de pago. El depósito de seguridad de un cliente para establecer el crédito no se utilizará como

pago para evitar la interrupción del servicio. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se le proporciona el servicio de agua son diferentes, se enviará un aviso por escrito a la dirección postal especificada en la cuenta y se entregará un aviso en la puerta de la propiedad dirigido al "Ocupante". La Ciudad no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto que no haya sido actualizada por el cliente. El aviso de interrupción por escrito incluirá:

- i. Nombre y dirección del cliente
- ii. Cantidad que está vencida
- iii. Fecha en la que se requieren arreglos de pago o para evitar la interrupción del servicio:
- iv. Descripción del proceso para solicitar un calendario de pago alternativo
- v. Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- vi. Descripción del proceso para restablecer el servicio
- vii. Número de teléfono de la Ciudad y un enlace web a la política de discontinuación por escrito de la Ciudad

**a. Aviso para inquilinos/ocupantes residenciales en una residencia con medidor individual**

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso por escrito publicado en la puerta principal de la residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a interrupción al menos 10 días antes de que se corte el servicio de agua. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante que, si no es el titular de la cuenta corriente, tiene derecho a convertirse en cliente de agua de la Ciudad sin estar obligado a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a completar el proceso de solicitud, pagar cualquier depósito de seguridad requerido y asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que se condone el monto adeudado en la cuenta morosa, el inquilino/ocupante debe proporcionar verificación de arrendamiento en forma de contrato de alquiler o prueba de pago de alquiler.

**b. Aviso para inquilinos/ocupantes en un complejo de unidades múltiples servido a través de un medidor maestro**

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso por escrito publicado en la puerta principal de la residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a interrupción al menos 10 días antes de que se corte el servicio de agua. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante que, si no es el titular de la cuenta corriente, tiene derecho a convertirse en cliente de agua de la Ciudad sin estar obligado a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a completar el proceso de solicitud, pagar cualquier depósito de seguridad requerido y asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección indicada por el medidor principal. 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 existe 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 hayan cumplido con esos requisitos.

### **7. Plazo de suspensión:**

Todos los cargos por servicios atrasados y las tarifas asociadas deben ser recibidas por la Ciudad antes del cierre de operaciones a las 5:00 p. m. en el día especificado en el aviso de interrupción por escrito. Un cliente que no pueda pagar los cargos en la fecha especificada, puede solicitar arreglos de pago alternativos como se describe en la sección 5 de esta política. Las solicitudes de acuerdos de pago alternativos deben presentarse antes del mediodía de la fecha especificada en el aviso de interrupción.

### **8. Cliente residencial con ingresos familiares por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza:**

Para los clientes de agua cuyos ingresos familiares estén por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la Ciudad deberá hacer lo siguiente:

- a. La Ciudad establecerá una tarifa de reconexión del servicio para la reconexión durante el horario comercial normal de cincuenta dólares (\$ 50), pero que no exceda el costo real de la reconexión si es menor. La tarifa de reconexión estará sujeta a un ajuste anual por cambios en el Índice de precios al consumidor a partir del 1 de enero de 2021.
- b. La Ciudad establecerá una tarifa de reconexión del servicio para la reconexión durante las horas no operativas de ciento cincuenta dólares (\$ 150), pero que no exceda el costo real de la reconexión si es menor. La tarifa de reconexión estará sujeta a un ajuste anual por cambios en el Índice de precios al consumidor a partir del 1 de enero de 2021.
- c. La Ciudad renunciará a los cargos de interés sobre las facturas morosas una vez cada 12 meses.
- d. Se considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWorks, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de ingreso suplementario. Programa de Pago Suplementario del Estado o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

### **9. Suspensión del servicio de agua por falta de pago:**

La Ciudad discontinuará el servicio de agua apagando y, en algunos casos, bloqueando el medidor. Antes de que se interrumpa el servicio, se notificará al cliente con un aviso de interrupción por escrito al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio. Al cliente se le cobrará una tarifa por falta de pago independientemente de si el medidor se ha apagado físicamente. El medidor permanecerá en la posición de bloqueo hasta que se reciba el pago. A un cliente cuyo servicio de agua haya sido interrumpido por falta de pago, se le seguirán cobrando todas las tarifas del servicio básico mientras el servicio esté interrumpido.

La Ciudad de Vallejo, sus funcionarios, oficiales, empleados y representantes no son responsables de ninguna lesión o daño que pueda resultar de la interrupción del servicio de agua debido a la falta de pago de la factura del servicio prestado.

**10. Suspensión por factura de agua sin pagar en una dirección anterior:**

El servicio de un Cliente puede ser discontinuado por falta de pago de una factura por un servicio prestado previamente en cualquier ubicación atendida por la Ciudad, siempre que dicha factura no se pague dentro de los 60 días posteriores a la presentación de la factura original.

En ningún caso se interrumpirá el servicio residencial por falta de pago de las facturas del servicio no residencial.

**11. Interrupción del servicio en más de una ubicación:**

Si un Cliente está recibiendo servicio en más de una ubicación, el servicio en cualquiera o en todas las ubicaciones puede interrumpirse si las facturas por el servicio en cualquier ubicación no se pagan dentro del tiempo especificado anteriormente, excepto que una cuenta de servicio residencial no se suspenderá por falta de pagar las facturas del servicio no residencial.

**12. Restablecimiento del servicio de agua:**

Para reanudar o continuar el servicio que se ha interrumpido por falta de pago, el cliente debe pagar todos los cargos y tarifas adeudadas.

Para tener la restauración el mismo día sin pagar una tarifa de restauración fuera del horario de atención, el pago debe recibirse antes de las 3:00 p. m. El servicio de agua que abre cualquier persona que no sea personal de la Ciudad o sin la autorización de la Ciudad puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

**13. Restablecimiento del servicio de agua después del horario comercial:**

A las solicitudes de restauración del servicio de agua que se reciban después de las 3:00 p. m. en días hábiles se les cobrará una tarifa fuera del horario de atención como se establece en el programa maestro de tarifas de la ciudad. El servicio no se restablecerá después del horario laboral habitual, a menos que se haya informado al cliente sobre el cargo fuera del horario de atención y se haya pagado el cargo correspondiente junto con todos los cargos morosos y los cargos adeudados antes del cierre del día en que se restaurará el servicio.

**14. Notificación de disposición de cheque devuelto/transacción ACH:**

En caso de que la Ciudad reciba una notificación de un pago devuelto, la cuenta del cliente se considerará impaga. La Ciudad evaluará una tarifa de pago devuelto como se establece en el Programa maestro de tarifas de la Ciudad. Al cliente registrado se le enviará una notificación del pago devuelto. Si al momento del pago devuelto la cuenta tiene menos de 60 días de mora, el aviso indicará la fecha en que se debe pagar el pago devuelto y la tarifa para evitar notificaciones y tarifas adicionales. Si al momento del pago devuelto, la cuenta del cliente tiene más de 60 días de mora, se enviará por correo al cliente registrado un aviso de interrupción del servicio de 7 días hábiles.

**15. Cheques devueltos por un servicio previamente discontinuado:**

En caso de que un cliente realice un pago para restaurar el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y la Ciudad reciba una notificación de que dicho pago fue devuelto, la Ciudad puede

emitir inmediatamente un aviso de 48 horas para interrumpir el servicio.

Cualquier cliente que tenga dos o más pagos devueltos en un período de doce meses o un pago devuelto para restablecer el servicio deberá pagar en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados por un período de 12 meses a partir de la fecha del pago más reciente del pago devuelto.

#### **16. Facturas en disputa:**

Si un cliente disputa la factura del agua y ejerce su derecho de apelación ante el Director de finanzas o su designado, la Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente. Un cliente debe notificar por escrito al Gerente de servicios comerciales o su designado que disputa la corrección de una factura y solicita una revisión o investigación, dentro de los 15 días a partir de la fecha de la factura en disputa o cualquier notificación inicial de interrupción del servicio. Si un cliente cree que un pago ha sido realizado, pero no registrado en su cuenta, el cliente deberá presentar un recibo, cheque cancelado u otra evidencia satisfactoria para corroborar el pago.

Si la disputa está relacionada con la factura del agua, el Gerente de servicios comerciales o su designado se reunirá con el cliente en persona o por teléfono a pedido del cliente en un intento de resolver la disputa de manera informal. Si tras la reunión con el Gerente de servicios comerciales o la persona designada, la disputa del cliente no se resuelve, el cliente puede presentar la disputa al Director de finanzas o la persona designada presentando una solicitud por escrito con una declaración de que la factura está en disputa y una explicación completa de la disputa.

Si la disputa está relacionada con la factura del servicio de agua, el Gerente de servicios comerciales o su designado se reunirá con el cliente en persona o por teléfono a pedido del cliente en un intento de resolver la disputa de manera informal. Si tras la reunión con el Gerente de servicios comerciales o la persona designada, la disputa del cliente no se resuelve, el cliente puede presentar la disputa al Director de finanzas o la persona designada presentando una solicitud por escrito con una declaración de que los servicios facturados están en disputa y una explicación completa de la disputa.

Mientras el problema esté pendiente y antes de que la Ciudad tome una determinación final, la Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago. La Ciudad tomará una determinación final dentro de los 15 días posteriores a la recepción de la solicitud por escrito del cliente para una revisión o investigación.

Un cliente no puede apelar más de tres facturas en un período de doce meses.

La determinación del Director de finanzas es definitiva.

#### **17. Acción no autorizada o ilegal:**

Esta política no se aplica a la interrupción de la conexión del servicio por parte de la Ciudad debido a una acción no autorizada o ilegal de un cliente.

## **18. Restaurar el servicio de agua después de un cierre por atraso:**

### Pagos

No se aceptarán cheques como pago para restaurar el servicio que ha sido cortado por morosidad. Los pagos se pueden aceptar en persona en el Ayuntamiento, en línea a través de nuestro sitio web de la Ciudad o por teléfono utilizando nuestro servicio de pago telefónico. Los pagos en línea y por teléfono deben realizarse únicamente con una tarjeta de débito o crédito que tenga el logotipo de Visa o MasterCard.

### Pagos antes de las 3:00 p. m.

Si el cliente paga el saldo adeudado y cualquier tarifa de corte adicional antes de las 3:00 p. m., la Ciudad restablecerá el servicio de agua antes de las 5:00 p. m. o tan pronto como sea posible, ese mismo día en días laborables normales de lunes a viernes.

### Pagos después de las 3:00 p. m.

Si el cliente paga después de las 3:00 p. m., la Ciudad programará el encendido del servicio para el siguiente día hábil, que generalmente es entre las 8:30 a. m. y las 3:00 p. m., a menos que se solicite fuera del horario de atención. se hace, entonces se aplicará lo dispuesto en el Artículo 13.

### Depósito de seguridad

Si la cuenta de un cliente no tiene un depósito de seguridad registrado y la cuenta está sujeta a la desconexión, es posible que se requiera un depósito para restablecer el servicio de agua.

### Pagos después de las 3:00 p. m.

Clientes que realicen el pago después de las 3:00 p. m. que deseen que se restablezca el servicio de agua el mismo día, pueden pagar una tarifa de activación fuera del horario de atención, que actualmente es de \$ 144,00 y está sujeta a cambios anuales. Los clientes que deseen este servicio deben notificar al personal de facturación antes de las 5:00 p. m. ese mismo día y pagar todas las tarifas antes de que se restablezca el servicio.

La reconexión de los servicios no ocurrirá si se detecta agua corriendo cuando se enciende el medidor. Se alienta a los clientes a asegurarse de que todos los accesorios de plomería estén apagados para evitar programar un encendido adicional para el siguiente día hábil.

Hay cargos adicionales por manipular el medidor de agua, incluida la instalación de un candado en el medidor.

## **19. Fecha de inicio:**

Esta política entra en vigencia el 1 de febrero de 2020.

## **20. Duración de la Política:**

Esta política puede modificarse o revocarse en cualquier momento de conformidad con las instrucciones del administrador de la ciudad al personal de la ciudad.

**21. Contacto:**

Se recomienda a los clientes que se comuniquen con Servicios comerciales para obtener más detalles sobre esta política o las opciones de asistencia al cliente durante el horario comercial al (707) 648-4345. Los clientes también pueden acudir personalmente a la oficina de Servicios comerciales de lunes a viernes, desde las 8:30 a. m. hasta las 17:15 p. m., excepto en Cierre de Ciudad por festivos.

**APROBADO:**

Documento firmado por:

Mike Malone

Fecha. 8/3/2022

**Michael Malone,  
Administrador  
municipal interino**