

## **Ciudad de Healdsburg**

### **Políticas de facturación de servicios públicos**

La política, aprobada por el Consejo de la Ciudad el 21 de enero de 2020, está disponible en el sitio web de la Ciudad [www.cityofhealdsburg.org](http://www.cityofhealdsburg.org) en inglés, español, chino, coreano, vietnamita y tagalo. Si tiene alguna pregunta relacionada con esta política, por favor llame a la línea de Servicio al Cliente de Facturación de Servicios Públicos al 707-431-3307.

#### **1. Desconexión por falta de pago del servicio eléctrico:**

- a. El servicio eléctrico no se desconectará antes de que el saldo vencido haya estado en mora durante por lo menos 30 días.
  - i. Siete (7) o más días laborables antes de la desconexión del servicio eléctrico residencial por falta de pago, la Ciudad se ha comunicado con el titular de la cuenta por teléfono o por escrito.

#### **2. Desconexión por falta de pago del servicio de agua:**

- a. El servicio de agua no residencial no se desconectará antes de que el saldo vencido haya estado en mora durante por lo menos 30 días.
  - i. Siete (7) o más días laborables antes de la desconexión del servicio de agua, la Ciudad se ha comunicado con el titular de la cuenta por teléfono o por escrito.
- b. El servicio de agua residencial no se desconectará antes de que el saldo vencido haya estado en mora durante por lo menos 60 días (de conformidad con el proyecto de ley del Senado No. 998).
  - i. Siete (7) o más días laborables antes de la desconexión del servicio de agua, la Ciudad se ha comunicado con el titular de la cuenta y el ocupante (de conformidad con el proyecto de ley del Senado No. 998) por teléfono o por escrito.

#### **3. Excepciones a la desconexión del servicio residencial por cuestiones de salud y seguridad:**

- a. El servicio NO será desconectado por falta de pago si se cumplen TODAS las siguientes condiciones:
  - i. El cliente presenta una certificación de un proveedor de atención primaria de que la desconexión del servicio residencial será una amenaza para la vida o presentará una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente del local donde se provee el servicio residencial, y
  - ii. El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar por el servicio dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad al llenar la solicitud C.A.R.E de la Ciudad de Healdsburg y demostrar que los ingresos anuales del hogar son menores al 200% del nivel de pobreza federal, y
  - iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización o un plan de pagos diferidos, con respecto a todos los cargos morosos.

- b. Si se cumplen TODAS las condiciones mencionadas, la Ciudad ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones:
  - i. La amortización del saldo vencido.
  - ii. El diferimiento temporal del saldo vencido.
- c. El servicio residencial puede ser desconectado cinco (5) o más días después de que la Ciudad publique una notificación final de la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad, bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - i. El cliente omite cumplir con el acuerdo de amortización o el plan de pagos diferidos de los cargos morosos.
  - ii. Estando comprometido al acuerdo de amortización o de pagos diferidos, el cliente omite pagar sus cargos actuales del servicio residencial de acuerdo con el programa de desconexión estándar. (Sección 1.a.i y Sección 2.b.i).

#### **4. Notificaciones de desconexión inminente:**

- a. Si se comunica con un cliente de servicios públicos por medio de una notificación por escrito, la notificación se enviará a la dirección postal del cliente que conste en los archivos. Si la dirección postal del cliente residencial del servicio de agua no es la dirección del servicio, la notificación también se enviará al "ocupante" en la dirección del servicio (de conformidad con el proyecto de ley del Senado No. 998). La notificación incluirá lo siguiente:
  - i. El nombre y la dirección del cliente.
  - ii. La cantidad en mora.
  - iii. La fecha para la cual se requiere el pago o arreglo de pago para evitar la desconexión del servicio.
  - iv. Una descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos en mora;
  - v. Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y la apelación de una factura
  - vi. Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un programa de pagos diferidos o una amortización de los cargos morosos.
- b. Si se comunica con un cliente de servicios públicos por teléfono, se le ofrecerá al cliente una copia de la política de desconexión, y
  - i. Se le ofrecerá opciones disponibles para evitar la desconexión, incluyendo el pago diferido de la cantidad vencida, la amortización del saldo vencido o la petición de revisión y apelación de la factura.
- c. Si la Ciudad es incapaz de localizar al cliente por teléfono y la notificación escrita no se puede entregar y es devuelta, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para colocar una notificación escrita en el lugar de servicio.
- d. Los clientes de 62 años de edad o mayores, que son adultos dependientes como se define en el Código de Bienestar e Instituciones, pueden solicitar un servicio de notificación a tercero mediante el cual la Ciudad intentará notificar a una

persona delegada por el cliente para recibir la notificación cuando la cuenta del cliente esté vencida y sujeta a cancelación. El consentimiento por escrito requiere la aprobación del tercero y el tercero no está obligado a pagar los cargos vencidos, ni impedirá o retrasará la suspensión del servicio.

- e. El servicio residencial puede ser desconectado cinco (5) o más días después de que la Ciudad publique una notificación final de la intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad, bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:
    - i. El cliente omite cumplir con el acuerdo de amortización o el plan de pagos diferidos de los cargos morosos.
    - ii. Estando comprometido al acuerdo de amortización o de pagos diferidos, el cliente omite pagar sus cargos actuales del servicio residencial de acuerdo con el programa de desconexión estándar. (Sección 1.a.i y Sección 2.b.i).
5. Cuando se desconecta el servicio público, se debe pagar el saldo total de la cuenta del cliente, incluyendo una cuota por reconexión del servicio y el pago de un depósito por un monto suficiente para restaurar o aumentar un depósito a los requisitos actuales, antes de la reconexión del servicio.
- a. Cuotas por reconexión (de conformidad con el proyecto de ley del Senado No. 998):
    - i. Durante las horas de operación de la oficina de negocios de la Ciudad, la cuota por reconexión del servicio es de \$50.00,
    - ii. Fuera de las horas de operación, la cuota por reconexión del servicio es de \$150.00,
    - iii. La cuota no excederá el costo real de la reconexión y estará sujeta a un ajuste anual por los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021 (de conformidad con el proyecto de ley del Senado No. 998).
  - b. Las desconexiones por falta de pago no ocurrirán los días sábado, domingo, día festivo obligatorio ni en ningún momento durante el cual las oficinas de negocios de la Ciudad no estén abiertas al público.

#### **6. Proceso de apelaciones:**

- a. Los clientes de servicios públicos tienen 25 días a partir de la recepción de la factura para iniciar una apelación.
- b. Si el cliente cree que la factura es incorrecta, puede presentar una apelación enviando la factura y una declaración que apoye el reclamo a:

The City of Healdsburg  
Attention: Administrative Services Director  
401 Grove Street  
Healdsburg, CA 95448
- c. Los servicios no se desconectarán mientras esté pendiente una apelación.

## **7. Depósitos:**

- a. Se requerirá un depósito inicial para todos los clientes, residenciales y no residenciales para cada cuenta de cliente.
  - i. El que solicita la cuenta puede sustituir el pago del depósito con 1) una carta de la empresa anterior de servicio público del solicitante de la cuenta, que demuestre su solvencia crediticia, o 2) una garantía escrita por la cantidad del depósito de un dueño de propiedad en la Ciudad con una cuenta de servicio público de la Ciudad al corriente.
  - ii. En el caso de que un cliente se reubique dentro de la Ciudad, se suprimirá el requisito de depósito si su cuenta por cerrar no muestra ninguna cantidad en mora durante los últimos seis (6) meses.
  - iii. Se abonarán los pagos de depósito a la cuenta del cliente, o se liberará la garantía cuando la cuenta haya estado al corriente durante doce (12) meses consecutivos de facturación.

## **8. Cargos por mora:**

- a. Un cargo mensual por atraso será aplicado a todas las cuentas cuyo saldo no se liquida para la fecha de vencimiento.
- b. Los cargos por mora están desglosados en los estados de cuenta.
- c. Si se solicita, se suprimirán los cargos por mora en una cuenta morosa una vez cada doce meses.

## **9. Ajustes por fuga:**

- a. La Ciudad hará un esfuerzo razonable para avisar a los clientes sobre posibles fugas cuando:
  - i. El uso es excesivo comparado con el uso normal durante el mismo período del año anterior, y
  - ii. la evidencia visual indica que puede haber una fuga.
- b. Los clientes pueden solicitar, y pueden ser elegibles para recibir un ajuste por fuga en las facturas de agua y drenaje sanitario por hasta dos (2) períodos de facturación basado en la diferencia de uso durante el período de fuga y el mismo período del año anterior.
- c. Para solicitar un ajuste se debe enviar una carta de petición a la Ciudad en el plazo de 6 meses siguientes al período de facturación impactado, por el titular de la cuenta, con una descripción escrita de la naturaleza de la fuga y evidencia de la reparación.
- d. Los ajustes se limitan a uno por año calendario.