

PÓLIZA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO

Esta PÓLIZA se puede encontrar en línea en:
www.toaks.org/departments/finance/water-wastewater-billing

Para información sobre las cuentas de servicios públicos de la Ciudad de Thousand Oaks, opciones de pago, o para preguntas sobre esta PÓLIZA, por favor contacte:

EL DEPARTAMENTO DE FINANZAS DE LA CIUDAD DE THOUSAND OAKS (805) 449-2201

Excluyendo los días festivos, el personal está disponible durante el horario del Ayuntamiento:
De lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. PST
Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PST. El Ayuntamiento está cerrado los viernes alternos

1. **Propósito:**

Proporcionar aclaraciones e identificar los pasos tomados por el personal de facturación del Departamento de Finanzas para responder a los atrasos y a cualquier otra situación que pudiera llevar a la interrupción por falta de pago de los clientes del servicio de agua residencial de la Ciudad de Thousand Oaks. El término "residencial" significa el servicio de agua a una conexión residencial que incluye residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles; incluyendo, pero no limitándose a, casas móviles en parques de casas móviles o viviendas de trabajadores agrícolas.

2. **Línea de tiempo:**

La Ciudad de Thousand Oaks utiliza una facturación bimensual para el servicio de agua residencial. Los días se definirán como días calendario. A continuación, se muestra un cronograma general para la facturación de servicios residenciales y las acciones por falta de pago:



3. **Facturación y fechas de vencimiento:**

- Las facturas de servicios públicos de la ciudad son pagaderas al recibirlas. Las facturas por el servicio se prestan en intervalos de aproximadamente sesenta (60) días. Para preguntas acerca de las facturas, o para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta PÓLIZA, por favor llame al Servicio de Atención al Cliente del Departamento de Finanzas de la Ciudad de Thousand Oaks al (805) 449-2201.
- Todas las facturas de agua, con excepción de aquellas cubiertas bajo "Usos Misceláneos" serán pagaderas al momento de recepción. Dichas facturas estarán en

mora y sujetas a cargos por penalidad en una cantidad establecida por la acción del Consejo si no son pagadas en su totalidad en o antes de cuarenta (40) días después de la fecha de facturación. Se enviarán cartas recordatorias a los clientes cuyas facturas no hayan sido pagadas dentro de los treinta (30) días para avisarles que a menos que la factura pendiente sea pagada en o antes de diez (10) días adicionales, la cuenta del cliente estará sujeta a penalidades que serán evaluadas y sujetas a la interrupción del servicio si no es pagada en su totalidad dentro de los sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de vencimiento impresa en el frente de la factura. Los pagos serán al Departamento de Finanzas de la Ciudad de Thousand Oaks y no pueden ser entregados o recibidos por el personal de campo.

4. Cuentas morosas:

Las cuentas morosas se definen como una cuenta que permanece sin pagar (y sin haber hecho arreglos de pago o establecido un programa de pago alternativo) si el pago no ha sido recibido por la Ciudad de Thousand Oaks dentro de treinta (30) días de la fecha de facturación impresa en el frente de la factura, para el final del día. El servicio de agua está sujeto a interrupción si no se paga en su totalidad dentro de los sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de vencimiento impresa en el frente de la factura, antes del final del día.

5. Multa por retraso (recargo):

Se cobrará un recargo del 10% del monto vencido por los cargos que no se paguen dentro de los cuarenta (40) días siguientes a la fecha de facturación impresa en el frente de la factura. Un cargo adicional por mora de la mitad del uno por ciento (0.5%) del cargo por servicio no pagado y del cargo básico por mora se cargará a la cuenta cada mes, o fracción, en que el cargo por servicio y el cargo básico por mora del mes anterior que permanezcan sin pagar.

6. Exoneración a la multa por retraso:

A la petición del cliente, la Ciudad renunciará a la multa por retraso del agua si el cliente no ha recibido exoneración de multas por retraso para el pago atrasado en los 12 meses anteriores.

7. Notificación adicional (Carta recordatoria):

Cuando una cuenta se vuelve morosa, como una cortesía, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar a los clientes que la cuenta permanece atrasada y la acción adicional de la colección será próxima aproximadamente 60 días después de la fecha de vencimiento de la cuenta. El medio de notificación será a través del servicio de correo de USPS. La Ciudad no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto que no haya sido actualizada por el cliente.

8. Aviso de desconexión por escrito (Carta de aviso final):

La Ciudad no discontinuará el servicio de agua por falta de pago hasta que el cliente haya sido moroso por lo menos 60 días. Cualquier cliente residencial con una factura que tenga 40 días o más de atraso se le enviará una notificación indicando que las

cantidades no pagadas dentro de los 60 días de la fecha de vencimiento constituirán la causa de interrupción del servicio de agua, y todos los montos atrasados deberán ser pagados antes de que se restablezca el servicio. El aviso final de desconexión se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará por correo una segunda notificación final a la dirección de servicio y dirigida al "ocupante". Un aviso de desconexión por escrito incluirá:

- a) Nombre y dirección del cliente
- b) Monto adeudado
- c) Fecha en la que se requiere el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio
- d) Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar y/o plan de pago
- e) Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- f) Número de teléfono de la ciudad

Si el aviso escrito de la desconexión es devuelto a través del correo como "no entregable", la Ciudad hará un esfuerzo razonable, de buena fe para contactar al cliente por teléfono. La Ciudad puede dar aviso verbal por teléfono o en persona en situaciones de emergencia o en situaciones con poco tiempo.

9. Aviso de desconexión por escrito (Colgante de Puerta):

Cualquier cliente residencial con una factura que tenga 50 días o más de retrasado recibirá un recordatorio por escrito, a través de colgante de puerta en la propiedad, indicando que las cantidades no pagadas dentro de los 60 días de la fecha de vencimiento constituirán la causa de la interrupción del servicio de agua, y todos los montos adeudados deberán ser pagados antes de que se restablezca el servicio. Se cobrará un cargo de \$35 por los avisos finales en forma de colgante de puerta.

10. Plazos de pago:

Todos los cargos morosos del servicio de agua y las multas asociadas serán recibidas por la Ciudad hasta la 5:00 p.m. PST en el día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

11. Planes de pago diferido (extensión de pago)

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar una extensión de pago para evitar la interrupción del servicio. Se concederá una prórroga adicional de dos semanas si se solicita. Las multas por retraso siguen aplicando.

12. Plan de pago alternativo (Plan de pago):

El Cliente puede solicitar el pago de los montos de las facturas mediante un plan de pago a plazos. Todos los planes de pago a plazos se harán por escrito y serán aprobados por el Supervisor de Operaciones de Ingresos, o la persona que éste designe.

Los planes de pago a plazos de montos morosos sólo estarán disponibles para los clientes que cumplan con los criterios de elegibilidad (Punto 20. Exenciones). Los planes de pago no se concederán más de una vez en un período de doce meses y el pago de un saldo moroso debe exceder los doce meses. Todas las facturas futuras serán pagaderas en su fecha de vencimiento. El incumplimiento de los términos de un plan de pagos diferidos resultará en la emisión de un aviso de desconexión por escrito. El aviso de desconexión será en forma de un colgante de puerta que se entregará en las instalaciones con no menos de 5 días hábiles de antelación a la interrupción del servicio.

13. Pagos insuficientes:

De acuerdo con los términos de esta PÓLIZA, cualquier pago insuficiente de una factura de agua se considerará como moroso y el servicio estará sujeto a la interrupción. En todos los casos, el pago insuficiente o la falta de pago estarán sujetos a cargos por mora.

14. Devolución de pagos:

Al recibir un pago devuelto, la Ciudad considerará la cuenta como morosa. La Ciudad hará un esfuerzo razonable, de buena fe para notificar al cliente por teléfono o correo. En caso de la devolución de un pago en el que el cliente tenga derecho a la suspensión o al servicio, se entregará un colgante en la puerta que indique un aviso de terminación de 48 horas. El servicio de agua será interrumpido si el monto del pago devuelto no es pagado en o antes de la fecha especificada en el aviso de terminación. Los pagos devueltos estarán sujetos a un cargo de \$35 por artículo devuelto. Cualquier cliente que emita un pago devuelto como pago para restaurar el servicio interrumpido por falta de pago deberá pagar en efectivo o con tarjeta de crédito para restaurar el servicio.

15. Desconexión del servicio de agua por falta de pago:

La Ciudad desconectará el servicio de agua apagando, y en la mayoría de los casos asegurando con llave, el medidor. Si el personal de la ciudad ha sido enviado para una desconexión, se le puede cobrar al cliente una tarifa en el sistema de facturación sin importar si el medidor ha sido físicamente apagado. El personal de campo no está permitido de recibir el pago, pero le debe informar al cliente a contactar al Departamento de Finanzas de la Ciudad de Thousand Oaks al (805)449-2201.

16. Restablecimiento del servicio durante el horario del Ayuntamiento:

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido interrumpido por falta de pago, el cliente deberá pagar todos los montos vencidos y las cuotas atrasadas atribuibles a la interrupción del servicio. Todos los cargos evaluados deben ser pagados antes de que el servicio sea restaurado. El costo total de la reconexión durante las horas laborales del Ayuntamiento es de \$70.00. Los cargos por reconexión incluyen: \$35.00 para desconectar el servicio y \$35.00 para reconectar el servicio. El horario regular de trabajo del Ayuntamiento es de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. PST y viernes alternos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PST. El servicio de Agua que se reactive por

cualquier persona que no sea personal de la Ciudad o sin autorización estará sujeto a multas o cargos o pagos adicionales.

17. Restablecimiento del servicio después de las horas de trabajo:

El servicio restaurado fuera de las horas de trabajo del Ayuntamiento; como los viernes alternos, fines de semana o días festivos se cobrará un recargo de reconexión después de las horas de trabajo de \$105.00. El personal fuera del horario de trabajo, que responde a las llamadas de solicitud de servicio, no está autorizado a cobrar el pago, pero deberá informar al cliente para que se ponga en contacto con el Departamento de Finanzas de la Ciudad de Thousand Oaks antes de las 12:00 p.m. PST del siguiente día hábil.

18. Aviso para Inquilinos Residenciales/Ocupantes:

Por lo menos 10 días antes de que el servicio de agua sea interrumpido, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso escrito en forma de colgante de puerta, cuando la cuenta del servicio de agua sea morosa y sujeta a la desconexión del servicio de agua. El aviso escrito aconsejará al inquilino/ocupante que tienen el derecho de convertirse en clientes de la Ciudad sin ser requeridos a pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa, si aceptan los términos y condiciones del servicio y están dispuestos a asumir la responsabilidad financiera para pagos subsiguientes para el servicio de agua en esa dirección. Para que la cantidad adeudada por el dueño moroso de la propiedad, encargado, propietario o agente sea eximida para el nuevo cliente, el inquilino/ocupante debe proporcionar la verificación de la ocupación.

19. Revisiones de recibos/controversias/apelaciones/ajustes:

El cliente del servicio de agua que tenga una queja o pregunta sobre su factura tendrá la oportunidad de revisar su cuenta con los representantes del Departamentos de Obras Públicas, Departamento de Finanzas o ambos. Si un cliente desea apelar, disputar o solicitar una revisión o ajuste de una cuenta de agua, esa solicitud se hará antes de la fecha sujeta a la interrupción del servicio y se presentará por escrito, al Departamento de Finanzas de la Ciudad al correo: UtilityBill@toaks.org (correo electrónico) o se enviará por correo directamente al Departamento de Finanzas de la Ciudad de Thousand Oaks. 2100 E. Thousand Oaks Blvd. Thousand Oaks, CA. 91362. La Ciudad no discontinuará el servicio de agua por la falta de pago mientras la petición de ajuste esté pendiente.

20. Exenciones:

La Ciudad no discontinuará el servicio de agua residencial por falta de pago si todas las condiciones siguientes se cumplen:

(1) El cliente, o un inquilino del cliente, somete a la Ciudad una certificación de un proveedor de cuidado primario, según la definición de ese término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, ya que la discontinuación del servicio de agua residencial sería una

Descontinuación del Servicio de Agua Residencial

Página 6 de 6

amenaza a la vida, o una amenaza seria a la salud y seguridad de un residente del lugar donde se provee el servicio de agua residencial.

(2) El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua de la Ciudad. Se considerará que el cliente no puede pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario del Estado, o el Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menor al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

(3) El cliente está dispuesto a entrar en un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido, con respecto a todos los cargos morosos.

Si las condiciones enumeradas se cumplen, la Ciudad ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

- a) Aplazamiento temporal del pago (Ver página 3, sección 12)
- b) Participación en un programa de pago alternativo (Ver página 3, sección 13)

21. **Servicio de agua de emergencia:**

Para emergencias que ocurran fuera de las horas de trabajo, por favor llame al Centro de Servicios Municipales de la Ciudad de Thousand Oaks al (805) 449-2499.

22. **Referencias:**

- a) Proyecto de ley del Senado N° 998: Descontinuación del Servicio de Agua Residencial
- b) Secciones del Código de Gobierno de California 60370-60375.5
- c) Artículo 9 del Código Municipal de Thousand Oaks (TOMC). Facturación y pago

*Todas las tarifas están sujetas a revisión y cambio por acción del Consejo de la Ciudad.

PÓLIZA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO		Ciudad de Thousand Oaks DEPARTAMENTO DE FINANZAS - SERVICIOS PÚBLICOS
Página 6 de 6	Febrero de 2020	 Jaime Boscarino, Director Financiero

ⁱ Fechas de vencimiento para usos varios: Todas las cuentas para el servicio de hidrantes, servicio de descarga de líneas de aguas residuales, el agua para lavar la calle y/o rociar, o el agua para limpiar los desagües de tormentas, las alcantarillas y similares, así como cualquier cargo por operaciones realizadas por la Ciudad o por el uso desautorizado del agua publicada durante cualquier mes calendario serán pagaderas al momento de recepción y serán morosas treinta (30) días después de la recepción.