



**CIUDAD DE SANTA ROSA
DEPARTAMENTO DE FINANZAS – DIRECCIÓN DE INGRESOS**

**POLÍTICA ADMINISTRATIVA REV-1 (16 de enero de 2020)
DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

2.1 Política escrita

La Ciudad tendrá disponible una política escrita sobre la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago en inglés, en los idiomas mencionados en la sección 1632 del Código Civil de California, y en 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 e incluirá lo siguiente:

2.1.1 Un plan para arreglos de pago alternativos

La Ciudad ofrecerá arreglos de pago alternativos para cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua residencial dentro del período de facturación normal. La Ciudad podrá elegir cuál de los arreglos de pago alternativos el cliente debe aceptar y podrá establecer los parámetros de esa opción de pago, incluyendo si el cliente está obligado a firmar un acuerdo por escrito. Los arreglos de pago alternativos incluyen:

2.1.1.1 Amortización del saldo pendiente de pago

Un plan de amortización amortizará el saldo pendiente de pago en un período de tiempo específico, generalmente no superior a tres (3) meses. Los pagos amortizados estarán sujetos a la fecha de vencimiento del estado de cuenta mensual regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y pagar todos los nuevos cargos a medida que se generen en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitar otro arreglo alternativo para pagar ningún cargo posterior no pagado mientras pague los cargos morosos conforme a un plan de amortización. El no cumplir con los términos de un plan de amortización, incluyendo el no hacer un pago conforme al mismo en la fecha prevista podría resultar en la desconexión del servicio de agua residencial tan pronto como el siguiente día hábil sin previo aviso, a menos que el cliente esté cubierto por la sección 2.4 de la póliza.

2.1.1.2 Aplazamiento o extensión temporal del pago

La Ciudad puede ofrecer al cliente aplazar la fecha de vencimiento de pago de cargos pendientes de pago mediante una promesa verbal de pagar. El aplazamiento del pago no deberá exceder la fecha de vencimiento del próximo estado de cuenta. El cliente no podrá solicitar otro arreglo alternativo para pagar ningún cargo posterior no pagado mientras pague los cargos morosos conforme a un plan de aplazamiento. El no cumplir con el plan de aplazamiento podría resultar en la desconexión del servicio de agua residencial tan pronto como el siguiente día hábil sin previo aviso, a menos que el cliente esté cubierto por la sección 2.4 de la póliza.

2.1.2 Mecanismo formal para que un cliente impugne o apele un estado de cuenta

Las apelaciones deben hacerse por escrito en los formularios prescritos por la Ciudad y deben ser recibidas por la Ciudad durante los primeros quince (15) días siguientes a la fecha de la facturación. Las apelaciones serán revisadas y resueltas por el Director del Departamento de Agua o su designado. Una vez hecha la determinación sobre la apelación, si el cliente impugna la determinación, puede posteriormente solicitar apelar al Consejo de Servicios Públicos presentando aviso por escrito de la apelación ante el Secretario del Consejo durante los primeros 15 días siguientes a la fecha de la determinación. Toda persona agraviada por cualquier decisión o la determinación del Consejo de Servicios Públicos puede apelar al Consejo de la Ciudad presentando aviso por escrito de la apelación ante el Secretario de la Ciudad durante los primeros 15 días siguientes a la fecha de tal decisión o determinación (SRCC 14-04.170). Si no se presenta una apelación en el plazo establecido se convertirá en final la última decisión. Si un cliente o cualquier adulto en la residencia impugna el estado de cuenta y ejerce su derecho de apelar, la Ciudad no desconectará el servicio de agua residencial por falta de pago de la cantidad impugnada mientras la apelación esté pendiente. El cliente debe continuar con el pago puntual de todas las cantidades no impugnadas que venzan durante el proceso de apelación.



2.1.3 Número telefónico para contactar a la Ciudad para hablar de las opciones para evitar la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago

Se puede comunicar al Departamento de Facturación del Agua al (707) 543-3150 entre las horas de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. Este número telefónico aparece en el estado de cuenta, en el aviso de cortesía, en la notificación de desconexión y en el cartel colgante de la puerta. Si se contacta al cliente a través de un mensaje telefónico, se proporcionará el número telefónico del Departamento de Facturación.