

Ciudad de Morgan Hill: Facturación de servicios públicos
Política de interrupción del servicio residencial de agua
Proyecto legislativo del Senado N.º 998
Artículos 116900 a 116926 del Código de Salud y Seguridad

Objetivo/antecedentes:

Esta política enumera las acciones administrativas del área de Facturación de servicios públicos de la Ciudad de Morgan Hill para el cobro de cuentas morosas, incluidas notificaciones, asignación de tarifas e interrupción del servicio. Esta política estará disponible al público en el sitio web de la Ciudad. Puede comunicarse con la Ciudad por vía telefónica al 408-779-7221 para hablar sobre las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago en virtud de los términos de esta política.

Texto de la política:

La Ciudad de Morgan Hill, como un sistema de agua urbano y comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, está regida en la ejecución de la cobranza de cuentas morosas por el Proyecto de Ley del Senado No. 998, vigente desde el 1 de febrero de 2020, y enmendado por el Proyecto de Ley del Senado No. 3 (2023).

Cuenta morosa:

En lo sucesivo, se identificará como cuentas morosas a cualquier cuenta que permanezca impaga (y sin que se haya llegado a acuerdos para su pago o se haya establecido un cronograma alternativo de pago) al cierre del horario comercial 25 días después de la emisión de la factura de agua. Se aplican las siguientes reglas al cobro de las cuentas morosas:

1. Recargo por mora:

Si no se recibe el pago por una factura al cierre del horario comercial 25 días después de la emisión de la factura, se aplicará un recargo por mora del 1.5%. La fecha de vencimiento y el monto del recargo por mora se indicarán en la factura. Se aplicará un recargo por mora del 1.5% sobre el saldo impago a partir del día 26. Si no se recibe el pago por una factura al cierre del horario comercial 39 días después de la emisión de la factura, se aplicará una tarifa por aviso de corte del servicio de \$19.

2. Arreglos de Pago Alternativos:

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo para evitar cargos por pago tardío o la interrupción del servicio. La Ciudad considerará todas las circunstancias en torno a la solicitud para determinar el arreglo de pago. Para solicitar un arreglo de pago, llame al 408-779-7221 (opción #3) o envíe un correo electrónico a utilitybilling@morganhill.ca.gov dentro de los 15 días posteriores a la fecha de vencimiento original.

3. La Ciudad no cortará el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:

a. El cliente entrega un certificado emitido por un Proveedor de atención primaria

(internista, médico clínico, obstetra o ginecólogo, pediatra, médico de familia, clínica de atención primaria, hospital o clínica para pacientes ambulatorios) que certifique que la cancelación del servicio representará un peligro para la vida o una amenaza grave para la salud y la seguridad de cualquier residente del inmueble donde se suministra el servicio de agua.

- b. El cliente demuestra la imposibilidad financiera de pago mediante la entrega de una constancia que acredite que los ingresos familiares están por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza, incluida una verificación de que cualquier miembro del grupo familiar recibe asistencia pública o una declaración escrita bajo pena de perjurio.
- c. El cliente celebra un acuerdo de amortización o cronograma alternativo de pago.

El servicio se interrumpirá cinco días después de colocar un aviso final en el inmueble si:

- i. el cliente no cumple con el acuerdo de amortización; o
- ii. el cliente no paga los cargos residenciales actuales por 60 o más días.

Los acuerdos de pago que se extiendan al siguiente período de facturación se consideran un plan de amortización, el cual debe estar por escrito y ser firmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo vencido e impago durante un período definido por el cliente, que no excederá los 12 meses desde la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán con la factura normal del cliente, y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de dicha factura. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que se devengan los cargos en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no podrá solicitar una amortización adicional de ningún cargo impago subsiguiente mientras esté pagando los recargos por mora de conformidad con un plan de amortización. Como consecuencia del incumplimiento de los términos de un plan de amortización, se emitirá un aviso de desconexión por escrito. La forma del aviso de desconexión será un aviso colgante colocado en la puerta del inmueble, una llamada telefónica o un correo electrónico con una anticipación no menor a 5 días hábiles a la fecha de interrupción del servicio.

4. Aviso de desconexión por escrito:

- a. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago del cliente haya estado en mora durante al menos 60 días. La Ciudad se comunicará con el cliente por escrito o por teléfono al menos 7 días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección del inmueble al cual se suministra el servicio de agua fueran diferentes, se enviará por correo una copia del aviso a la dirección del servicio dirigida al "Ocupante".

El aviso de desconexión por escrito incluirá:

- El nombre y la dirección del cliente.
- El monto adeudado.
- La fecha en que debe realizarse el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio.
- El proceso para solicitar una prórroga del plazo para pagar los recargos por mora.
- El proceso para solicitar la revisión de la factura o una apelación.
- El procedimiento para solicitar un plan alternativo de pago.
- El número de teléfono de la Ciudad.

Si la Ciudad no pudiera comunicarse con el cliente por teléfono o correo, esta hará un intento de buena fe para visitar la residencia y dejar el aviso de interrupción inminente por falta de pago y una copia de esta política.

b. Aviso para inquilinos residenciales u ocupantes en una residencia con medición individual

La Ciudad hará un intento razonable y de buena fe para informarles a los ocupantes, mediante un aviso escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a desconexión al menos 10 días antes del corte del servicio de agua. El aviso escrito le informará al inquilino u ocupante que tiene derecho a hacerse cliente de la Ciudad sin obligación de pagar el monto adeudado de la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes del servicio de agua suministrado en esa dirección. Para que se desista del cobro del monto adeudado en la cuenta morosa, el inquilino u ocupante debe brindar constancias del alquiler en la forma de un contrato de alquiler o una constancia de pago de la renta.

c. Aviso para inquilinos u ocupantes en un complejo con múltiples unidades que reciben el servicio a través de un medidor maestro

La Ciudad hará un intento razonable y de buena fe para informarles a los ocupantes, mediante un aviso escrito colgado en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a una desconexión al menos 10 días antes del corte del servicio de agua. El aviso escrito le informará al inquilino u ocupante que tiene derecho a hacerse cliente de la Ciudad sin obligación de pagar el monto adeudado de la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes del servicio de agua suministrado en las direcciones que reciben el servicio a través del medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad por los cargos subsiguientes del servicio de agua a satisfacción de la Ciudad, o si hubiera un medio físico, disponible legalmente para la Ciudad, de cancelar de forma selectiva el servicio de los ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos para recibir el servicio, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que sí hayan cumplido con tales requisitos. Si el aviso de desconexión por escrito regresara por correo como no entregado, la Ciudad hará un intento razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción del servicio por falta de pago.

5. Avisos adicionales:

Como cortesía, la Ciudad hará un intento razonable y de buena fe para notificarle al cliente que la cuenta sigue en mora y que se tomarán medidas de cobro adicionales en el futuro, aproximadamente 60 días después de la emisión de la factura mediante los avisos indicados a continuación.

- El saldo adeudado y la fecha de vencimiento se indicarán en la próxima factura.
- Al menos quince días después de la fecha de vencimiento original, se enviará por correo un aviso de mora por escrito con una fecha de pago para evitar la interrupción del servicio.
- Se enviará un correo de cortesía al menos 48 horas antes del corte programado a las cuentas que hayan proporcionado direcciones de correo electrónico.

La Ciudad no asume responsabilidad alguna por la información de contacto telefónico o por correo electrónico que el cliente no haya mantenido actualizada.

6. Cuentas con saldos menores:

Todo saldo de una factura de \$39 o menos se trasladará y añadirá al próximo período de facturación.

7. Fecha límite para la desconexión:

La Ciudad debe recibir el pago de todos los cargos del servicio de agua en mora y las tarifas relacionadas a más tardar a las 5:00 p.m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

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

Después de 60 días de mora o falta de pago, la Ciudad desconectará el servicio de agua mediante la desactivación y el bloqueo del medidor. Al cliente se le cobrará un recargo por el corte para restablecer el servicio en el servicio de facturación, independientemente de que el medidor se haya desactivado físicamente.

9. Restablecimiento del servicio:

A fin de reanudar o continuar el servicio que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar el recargo por el corte. La Ciudad hará lo posible por reconectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes de que finalice el siguiente día hábil normal después del pago de cualquier monto adeudado y los recargos por mora atribuibles a la cancelación del servicio. Las tarifas de reconexión para los hogares que demuestren tener ingresos por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza serán aquellas descritas en el artículo 116914 del Código de Salud y Seguridad, y en las modificaciones que se introduzcan oportunamente. El servicio de agua habilitado por cualquier persona que no sea personal de la Ciudad o sin la autorización de la Ciudad podría estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño producido como resultado de una restauración no autorizada del servicio será responsabilidad del cliente.

10. Restablecimiento del servicio después del horario comercial:

El servicio que se restaure de lunes a viernes después de las 3:00 p.m., los fines de semana o feriados se cobrará como un servicio de restablecimiento después del horario comercial. El servicio no se restaurará después del horario comercial normal a menos que se le haya informado al cliente sobre el recargo por corte después del horario comercial y él tenga conocimiento de la tarifa y acepte comunicarse con el Departamento de Facturación de la Ciudad a más tardar al mediodía del siguiente día hábil para pagar la tarifa sujeta. Al personal de la Ciudad que responda las llamadas no se le permite realizar cobros, pero le dará instrucciones al cliente para que se comunique con el Departamento de Facturación antes del mediodía del siguiente día hábil.

A veces el servicio de agua se interrumpe porque el servicio corresponde a una nueva cuenta y la Ciudad no ha recibido una solicitud para dar de alta el servicio. Si el servicio se restaurara después del horario comercial normal porque el cliente todavía tiene que dar de alta el servicio, este último debe aceptar comunicarse con el Departamento de Facturación de servicios públicos para dar de alta el servicio en el siguiente día hábil y se aplicará la tarifa de restablecimiento después del horario comercial. Si se interrumpiera el servicio por cualquier motivo no identificado anteriormente, el servicio debería restaurarse a la mayor brevedad posible y se le debe informar al cliente que se comunique con el Departamento de Facturación para resolver el problema.

11. Notificación de disposición de cheques devueltos:

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, la Ciudad considerará que la cuenta no se pagó y estará sujeta a los términos de desconexión antes mencionados. La Ciudad enviará un aviso colgante de 24 horas que se colocará en la puerta o un correo electrónico para notificarle al cliente sobre el cheque devuelto. Todos los montos pagados para recuperar un cheque devuelto y pagar el cargo por dicho cheque deben abonarse en efectivo o con fondos certificados.

12. Cheques devueltos por un servicio previamente desconectado:

En el caso de que un cliente presente un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio de agua previamente desconectado por falta de pago y la Ciudad restaure el servicio, la Ciudad podrá desconectarlo de inmediato y sin dar ningún aviso adicional. No se enviará ningún aviso de cancelación de 24 horas en el caso de que se presente un cheque no negociable para el pago de cargos de agua que estaban sujetos a una interrupción del servicio. Todo cliente que emita un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio desconectado por falta de pago deberá pagar en efectivo o con fondos certificados para restaurar desconexiones futuras del servicio por un período de 12 meses desde la fecha del pago devuelto:

13. Facturas apeladas:

Los titulares de cuentas que tengan preguntas sobre los cargos que figuran en sus facturas de servicios públicos tienen derecho a comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente

para que les aclaren o corrijan los cargos. Los representantes están disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por teléfono al 408-779-7221 (opción N.º 3) o por correo electrónico al utilitybilling@morganhill.ca.gov.

Los titulares de cuentas pueden apelar una factura mediante la presentación de una notificación escrita de apelación en el Formulario de apelación de una factura de servicios públicos. Se puede obtener el formulario personalmente o en línea en <http://www.morgan-hill.ca.gov/> y se debe presentar ante el Director de Finanzas de la Ciudad personalmente en 17575 Peak Avenue, Morgan Hill o enviarse por correo electrónico al utilitybilling@morganhill.ca.gov dentro de los 20 días desde la recepción de la factura original. Si un cliente impugna la factura de agua y ejerce su derecho a apelar ante el Director de Finanzas de la Ciudad, la Ciudad no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

