



<b>OFICINA DE FINANZAS</b> 156 S. BROADWAY, SUITE 114 TURLOCK, CA 95380-5454 209-668-5570	<b>N.º DE POLÍTICA:</b> 19-01
	<b>N.º MSI:</b>
<b>REFERENCIA DE CÓDIGO:</b> Ley del Estado de California 998	<b>FECHA ORIGINAL:</b> 09/01/19
<b>ASUNTO:</b> Interrupción del servicio de agua residencial	<b>FECHA DE REVISIÓN:</b> 09/01/19

Ley del Senado 998: Interrupción del servicio de agua residencial, Código de Gobierno de California, Secciones 60370-60375.

Es la política de las acciones administrativas de los Departamentos de Finanzas de la Ciudad de Turlock para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio. Esta política estará a disposición del público en el sitio web de la Ciudad. Se puede comunicar con la Oficina de Finanzas por teléfono al (209) 668-5570 para hablar acerca de las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con los términos de esta política.

Las cuentas morosas a los fines de esta política se definen como aquellas cuentas de servicios públicos que tienen saldos impagos (60) sesenta días después de la fecha de vencimiento y los servicios se descontinuarán por falta de pago. Las multas<sup>i</sup> y todos los saldos vencidos deben pagarse en su totalidad y recibirse en la oficina de Finanzas antes de las 12:00 del mediodía del día anterior a la fecha de interrupción indicada en el aviso de incumplimiento para evitar la interrupción de los servicios. Si se desconecta el servicio, se pagará un cargo adicional más el monto vencido para que se restablezca el servicio.

Las notificaciones morosas sobre el saldo de la cuenta morosa se enviarán por correo a cada titular de la cuenta para que se entreguen dentro de los 18 a 30 días anteriores a la interrupción programada. Además, se enviará un mensaje de texto SMS o mensaje telefónico al cliente al número de teléfono en la cuenta de servicios públicos del cliente. Cada forma de comunicación con el cliente incluirá la dirección del servicio, el número de cuenta, el saldo vencido total, la fecha de vencimiento del pago, la fecha de finalización, y las tarifas de reconexión (en caso de que el aviso no se pague y el servicio se desconecte).

Además de la notificación de morosidad enviada por correo mencionada anteriormente y dentro de (7) siete días antes de la desconexión, el cliente recibirá un mensaje de texto SMS de cortesía o un mensaje telefónico enviado al número de teléfono que se encuentra en la cuenta de servicios públicos del cliente. El mensaje de cortesía informará la interrupción inminente del servicio.

**Para evitar la interrupción de los servicios de agua**, los clientes pueden optar por proporcionar información adicional para su consideración por el departamento de Finanzas como se especifica a continuación:

1. Carta médica certificada del médico de atención primaria <sup>ii</sup>
2. Demostrar incapacidad financiera para pagar durante el ciclo de facturación normal por cualquier persona en el hogar que sea un beneficiario actual de:
  - a. CalWORKs, CalFresh, Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños
  - b. Medi-Cal
  - c. Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario Estatal
  - d. Ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza
3. Acuerdo de amortización de pago o acuerdo de pago <sup>iii</sup>

La Ciudad también reconoce que hay clientes que pueden requerir un programa de pago alternativo para evitar la morosidad.<sup>iv</sup>

Para todas las disputas de facturación y preguntas generales sobre nuestra factura, comuníquese con la Oficina de Finanzas por teléfono o en persona. Si desea disputar formalmente el importe de su factura, debe hacerlo por escrito. Los formularios para presentar una disputa están disponibles en la oficina de Finanzas ubicada en 156 S Broadway Suite 114, Turlock CA.<sup>v</sup>

<sup>i</sup> Multas: Política 97-02 titulada Política para el período de gracia para pagos de facturas de servicios municipales

La política de la Ciudad de Turlock es otorgar un período de gracia en la Ley de Servicio Municipal antes de que se apliquen multas a la cuenta morosa. Las multas se aplicarán a las cuentas morosas a partir del sexto día siguiente a la fecha de vencimiento indicada en la Ley de Servicio Municipal.

<sup>ii</sup> Carta médica: Política 97-01 titulada Política para no finalizar el servicio por razones médicas

La política de la Ciudad de Turlock es no finalizar el servicio por falta de pago al recibir la certificación por escrito de un médico o cirujano con licencia de que hacerlo será potencialmente mortal para el cliente. Además, el cliente debe ser financieramente incapaz de pagar el servicio dentro del período de pago normal y estar dispuesto a celebrar un acuerdo de pago amortizado, mínimo de doce (12) meses, pero podría extenderse a veinticuatro (24) meses a discreción del Director. Se cobrará una tarifa de acuerdo de pago de \$20.

La certificación por escrito de un médico o cirujano con licencia debe presentarse ante la Oficina de Finanzas de la Ciudad de Turlock antes de la interrupción del servicio y **actualizarse anualmente**.

<sup>iii</sup> Acuerdo de pago (también conocido como Amortización de pagos): Política 97-05 titulada Política para acuerdos de pago de facturas de servicios municipales

El propósito de este acuerdo es permitir un plan de pago de hasta doce (12) meses del monto moroso del Proyecto de Ley Municipal para evitar la desconexión de los servicios de agua. El cliente debe hacer lo siguiente antes de la desconexión del servicio de agua: (1) Solicitar un acuerdo de la Oficina de Finanzas de la Ciudad de Turlock. (2) El titular de la cuenta debe presentarse **en persona** en la Oficina de Finanzas de la Ciudad de Turlock para establecer los términos y firmar el acuerdo. Se le entregará una copia del acuerdo al cliente al firmar. (3) La tarifa del Acuerdo de pago de veinte dólares (\$20.00) debe pagarse al momento de la firma del acuerdo. El cliente tiene la obligación de mantener al día la cuenta de servicios públicos sobre cualquier cargo nuevo. Todos los pagos en el acuerdo de pago se vencerán en la fecha de vencimiento de la factura de servicios públicos asignada a los clientes. (4) Si los pagos no se reciben según lo acordado, el servicio está sujeto a desconexión **con un aviso de desconexión de cinco (5) días hábiles**. (5) En el momento en que se ofrezca el acuerdo de pago, se informará al cliente de nuestra Política de Acuerdo de Pago. Posteriormente, el cliente deberá seguir el procedimiento mencionado en el punto 3 anterior. (6) En el momento en que cualquier cuenta quede INACTIVA, todos los acuerdos de pago pendientes en esa cuenta quedarán anulados y el pago del saldo vencerá de inmediato. Dichas cuentas serán procesadas por el procedimiento de cobro estándar de la Oficina de Finanzas para cuentas inactivas.

<sup>iv</sup> Programa de pago alternativo: Política 19-01 titulada Fecha de vencimiento del ciclo de facturación - Carga financiera

La carga financiera está definida por el Estado de California: incapacidad para pagar durante el ciclo de facturación normal y que es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal, ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza (1) Comunicarse con Finanzas para solicitar el cambio en el ciclo de facturación. (2) Proporcionar a Finanzas la carga financiera requerida. (3) Se notificará la decisión de la solicitud. (4) El cliente acepta pagar su factura de servicios públicos en su totalidad y a tiempo durante la fecha de vencimiento solicitada. (5) Cualquier evento moroso podría finalizar la preferencia de la fecha de vencimiento y resultar en una penalización posterior y un cambio en la fecha de vencimiento del ciclo de facturación por parte de Finanzas.

<sup>v</sup> Disputa: Política 98-02 titulada Política y procedimiento de disputas de la oficina de finanzas

**La definición** de una DISPUTA es una queja relacionada con la Oficina de Finanzas, los Procedimientos de la Oficina de Finanzas, las Políticas o los Empleados de la Ciudad en la Oficina de Finanzas.

Cualquier queja relacionada con las **ordenanzas, resoluciones o políticas generales de la ciudad establecidas por el Concejo Municipal o una Oficina de la Ciudad** que no sea Finanzas no es una disputa contra la Oficina de Finanzas y debe presentarse ante el Secretario de la Ciudad o la Oficina de la Ciudad a la que pertenece la queja si Finanzas no puede satisfacer al Cliente con la información y la autoridad a su disposición.

Para presentar una Disputa ante la Oficina de Finanzas de la Ciudad de Turlock y recibir una notificación de la decisión de la Ciudad con respecto a la Disputa, siga estos pasos: (1) Envíe un formulario de disputa completo y firmado a la ciudad de Turlock dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha en que el cliente se vio afectado. (2) Si el cliente no puede ir a la Oficina de Finanzas para completar el formulario, se puede enviar un formulario por correo al cliente para que lo complete, firme y devuelva a la Oficina de Finanzas dentro de los diez (10) días. (3) Las medidas tomadas dependerán de la naturaleza de la queja. (4) El Cliente que presente la disputa será contactado con la decisión tomada con respecto a la disputa. (5) Las disputas firmadas se mantendrán en el archivo por un período de 90 días.