



CITY OF COALINGA

The Sunny Side of the Valley

RESOLUCIÓN NO. 3947 DE LA PÓLIZA DE FACTURACIÓN DE UTILIDADES RESIDENCIALES DE LA CIUDAD DE COALINGA 2020

SECCIÓN 1: PROPÓSITO

El Concejo Municipal de la Ciudad de Coalinga adopta la póliza para:

- a. Establecer una política comprensiva para las prácticas de facturación de la Ciudad y proveer a los clientes las notificaciones de los deberes de pago y obligaciones;
- b. Facilitar el procesamiento de pago de manera oportuna para los clientes de la Ciudad;
- c. Establecer acciones administrativas para cobro de cuentas atrasadas, incluyendo notificaciones, asignaciones de tarifas y la desconexión de servicios;
- d. Asegurar que los clientes que cumplan con su obligación de pagos puntuales no asuman costos adicionales;
- e. Establecer procedimientos para los clientes de la Ciudad para discutir la precisión de cualquier facturación de servicios, cargos por pagos demorados, u otro mecanismo de cumplimiento utilizado por la Ciudad para la colección de cargos por servicios.

SECCIÓN 2: VENCIMIENTO DE PAGO

El pago por servicios se vencerá y deberá ser pagado en o antes del día 25 de forma continua para cada mes de facturación aplicable. Si el día 25 cae en fin de semana o en día festivo, la fecha de vencimiento será el primer día hábil después del día 25. Todas las facturas que se mantengan sin pagar a partir de las 5:30 p.m. el día 25 de dicho mes serán consideradas delincuentes.

Las cuentas son sujetas a desconexión de servicios, por medio de la Sección 5 de esta Póliza, 60 días después de la fecha de vencimiento señalada en la factura ("Desconexión de Servicios").

Cuentas de Balances Pequeños

Cualquier balance de \$9.99 o menos pueden ser prorrogados, y añadidos a, el siguiente periodo de facturación sin ser asignados un cobro por pago tardío o incurrir más acciones de colección.

SECCIÓN 3: CARGOS POR PAGO TARDÍO

- a. Pagos recibidos después de la fecha de vencimiento se les fijará un 5% de interés con un cargo mínimo de \$2.50 por cualquier balance no pagado de más de \$9.99. La Ciudad continuará fijando un 5% de interés por cada mes que el balance continúe sin ser pagado. Si un balance continua sin ser pagado, la Ciudad fijará una Notificación de Penalización Final de \$15 proporcionando un aviso al cliente del atraso de pago y la interrupción de servicios pendiente por lo menos (7) días hábiles antes de la Fecha de Desconexión de Servicios.

- b. La Ciudad removera los cargos por intereses para las facturas tardías una vez cada 12 meses para un cliente residencial que declare que sus ingresos familiares sean menores del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- c. Cada cliente será responsable de pagar por los gastos razonables de colección, incluyendo, pero no limitado a, cobros y gastos de abogado si se vuelve necesaria la implementación de tales medidas para obtener los pagos pertinentes a la cuenta del cliente.

Declaración del Estado de Bajos-Ingresos

Cualquier cliente residencial que declare que sus ingresos familiares sean menores del 200 por ciento del nivel federar de pobreza deberá firmar una declaración jurada proveída por la Ciudad. La fecha de renovación de la declaración jurada para cada cliente residencial que declare el estado de bajos-ingresos es el 1ro de Julio.

SECCIÓN 4: ACUERDO DE PAGO ALTERNATIVO

Cualquier cliente que este incapacitado para pagar por los servicios dentro del periodo normal de pago puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar la interrupción de servicios. La Ciudad considerará todas las circunstancias que rodean la petición y hará una determinación si el acuerdo de pago es justificado.

Los acuerdos de pago que se extiendan al siguiente periodo de pago son considerados un plan de amortización, el cual deberá ser por escrito y firmado por el cliente. Un plan de amortización amortizará el balance no pagado en un periodo de tiempo establecido por el cliente, sin exceder 12 meses de la fecha de vencimiento de la factura. Los pagos de amortización serán combinados con, y sujetos a la fecha de plazo de, la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y permanecer al corriente con los cobros acumulados en cada periodo de facturación subsecuente. El cliente no deberá solicitar amortizaciones adicionales para cualquier cobro no pagado subsecuente mientras esté pagando por pagos tardíos referentes a un plan de amortización. Incumplimiento de los términos de un plan de amortización resultará en la expedición por escrito de una notificación de desconexión de servicios.

SECCIÓN 5: LA DESCONEXIÓN DE SERVICIOS

La Ciudad no discontinuará los servicios públicos por falta de pago hasta que el pago del cliente esté tardío por lo menos 60 días. La Ciudad hará un esfuerzo razonable, y de buena fe para contactar al propietario de la cuenta u otras personas responsables por medio del distribuidor de correo USPS en referencia a los cargos pendientes. De forma adicional, la Ciudad debe proveer notificación al cliente de pagos tardíos y terminación pendiente por lo menos (7) días hábiles antes de la Fecha de Desconexión de Servicios. La notificación por escrito de la desconexión será enviada al cliente por correo. La notificación por escrito incluirá:

- Nombre y dirección del cliente con saldo delinciente
- La cantidad del pago tardío
- La fecha en la cual el pago o arreglo de pago es requerido para evitar la desconexión de servicios y cargos.
- El procedimiento por el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación en referencia a los servicios o cargos

- El procedimiento por el cual el cliente puede solicitar la implementación de un plan de pago por los cobros no pagados
- El procedimiento por el cual el cliente puede obtener información sobre la disponibilidad de asistencia financiera
- El número de teléfono de algún empleado de la Ciudad el cual puede proveer información adicional o instituir arreglos de pago.

Si no se puede establecer el contacto al cliente por medio de llamado telefónico o por correo, la Ciudad intentará contactar a un adulto que viva en la residencia. Si no se puede establecer ningún contacto, la Ciudad dejará una notificación de desconexión de servicios en algún lugar visible de la residencia.

Si un arreglo de pago es incumplido por el cliente residencial, la Ciudad emitirá una notificación de desconexión por escrito de 5-días la cual será colocada en la residencia, y la desconexión ocurrirá no antes de los 60 días después de la fecha original de vencimiento.

Un cobro de procesamiento de desconexión de servicios de \$45 será asignado a todo cliente que no pague el balance del saldo adeudado en la fecha de vencimiento especificado en la notificación por escrito de la desconexión de servicios.

Si la cuenta permanece con saldo delinciente después de 90 días, la Ciudad removerá el medidor. Una vez que se pague la cuenta por completo, el cargo para reemplazar el medidor es del modo siguiente: \$100 (medidor de 1”), \$140 (medidor de 1 ½”), \$160 (medidor de 2”), \$180 (medidor de 3”), \$200 (medidor de 4”).

Excepciones para la Desconexión de Servicios

La Ciudad no discontinuará los servicios en las siguientes circunstancias:

- a. En sábado, domingo, días festivos legales, o los horarios en los cuales las oficinas del Departamento de Servicios Financieros de la Ciudad no estén abiertos al público;
- b. Si el cliente cuestiona la factura y durante el desarrollo de la investigación de la litigación o queja del cliente;
- c. Cuando se le ha otorgado una extensión del periodo de pago para pagar la factura (sin embargo, la terminación puede ser aplicable si el periodo de extensión se vence);
- d. Si el cliente cumple con un acuerdo de amortización y el cliente también mantiene la cuenta al corriente mientras ocurren los cobros en cada periodo de pago subsecuente;
- e. Un médico autorizado o cirujano ha certificado que la desconexión de los servicios serán una amenaza vital para el cliente, y el cliente certifica que no puede pagar de forma financiera por los servicios en el periodo de pago normal, y si el cliente está dispuesto a enlistarse en un acuerdo de amortización por todos los cargos que el cliente no pueda pagar previo al incumplimiento de pago.

Notificación para los Arrendatarios Residenciales/Inquilinos de Residencia con Medidor Individual

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los inquilinos, por medio de notificaciones por escrito, cuanto la cuenta de servicios públicos se encuentre atrasada y sujeta a desconexión por lo menos 10 días antes de que los servicios sean cerrados. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante que tienen derecho de ser clientes de la

Ciudad sin que se le requiera pagar la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, siempre y cuando estén dispuestos a responsabilizarse por los cargos subsecuentes por los servicios públicos en esa dirección. Para que la cantidad adeudada en la cuenta tardía sea suspendida, el inquilino/ocupante enlistado debe proveer verificación de tenencia en la forma de contrato de alquiler o prueba de comprobante de pago de alquiler.

Notificación para Arrendatarios/Inquilinos en Unidades de Vivienda Múltiples Servidos por un Medidor Principal

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes de unidades de vivienda múltiples, por medio de notificaciones colgadas en la puerta de la residencia, cuando la cuenta de los servicios públicos se encuentre atrasada y sujeta a desconexión por lo menos 10 días antes de que los servicios públicos sean cerrados. La notificación por escrito informará al inquilino/ocupante que tienen el derecho de ser clientes de la Ciudad sin que se le requiera pagar la cantidad adeudada en la cuenta atrasada, siempre y cuando estén dispuestos a responsabilizarse por los cargos subsecuentes por los servicios públicos en esa dirección(direcciones) servidos por el medidor principal. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y capacitados para asumir la responsabilidad por los cargos subsecuentes por los servicios de forma satisfactoria para la Ciudad, o si existen medios físicos, legalmente disponibles a la Ciudad, de terminar los servicios de manera selectiva para esos ocupantes quienes no han cumplido los requisitos para los servicios, la Ciudad hará los servicios disponibles para los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

SECCIÓN 7: RESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS:

La Ciudad restablecerá los servicios tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá los servicios antes del fin del día hábil siguiente después del pago de cualquier cantidad atrasada y cobros tardíos atribuidos a la terminación de servicios sin costo adicional. Los servicios públicos que son activados por cualquier persona aparte del personal de la Ciudad o sin autorización de la Ciudad pueden ser sujetos a multas, cargos adicionales, y cobros. Cualquier daño que ocurra como resultado de una restitución no autorizada de los servicios es la responsabilidad del cliente.

Los servicios restituidos después de las 5:30 p.m. de lunes a jueves, o viernes, fin de semana, o días festivos se les cobrará una tarifa de \$100 para la reconexión de servicios después de las horas laborales.

Cheques Rechazados para Servicios Desconectados Anteriormente

En el evento de que un cliente presente un cheque no negociable como pago para restituir los servicios públicos anteriormente desconectados por falta de pago y la Ciudad restablece los servicios, la Ciudad puede desconectar los servicios de manera inmediata sin proveer notificación previa.

Cualquier cliente que presente un cheque no negociable como pago para restituir los servicios desconectados por falta de pago será requerido pagar en efectivo, giro postal o cheque de cajero para restablecer reconexiones de servicios futuros por un periodo de 12 meses desde la fecha del pago rechazado.

SECCIÓN 8: SOLICITAR ASISTENCIA

- a. Cualquier cliente de la Ciudad puede solicitar una petición por escrito con el Departamento Financiero impugnando cualquier cobro o cargo impuesto por la Ciudad o por desconectar el servicio dentro de cinco (5) días de que se venza el cobro o de que se desconecte el servicio. Limitaciones de tiempo prescritas por esta subsección no se aplicaran dentro de los primeros (90) días de la adopción de esta póliza.
- b. Dentro de (13) días de que se presente la petición por escrito, el cliente puede hacer una petición para solicitar una extensión del periodo de pago de una factura impuesta que sea más de los recursos del cliente para pagar por completo durante el periodo de pago normal.
- c. El Departamento Financiero debe revisar todas las peticiones por escrito para solicitar asistencia y negar la petición u otorgar la petición de asistencia o una porción de esta. Factores para consideración deben incluir:
 1. Errores de facturas
 2. Medidores descompuestos o erróneamente leídos
 3. Considerar si el cliente puede ser permitido amortizar el balance no pagado de la cuenta durante un periodo de tiempo razonable
 4. Cualquier otro factor considerado relevante por el Departamento Financiero

SECCIÓN 9: APELACIONES

- a. Cualquier cliente de la Ciudad que cuestione la última decisión del departamento financiero bajo la Sección 7 de esta póliza, puede apelar la decisión al presentar una "Notificación de Apelación" a más tardar quince (15) días de la fecha de la decisión final del Departamento Financiero. Las apelaciones de la decisión final del departamento financiero deben ser escuchadas por el Director de Obras Públicas o el Director de Obras Públicas designado.
- b. Ningún cliente puede tener el derecho a una audiencia ante el Director de Obras Públicas o designado sin antes solicitar asistencia de acuerdo con la Sección 8.
- c. La Notificación de Apelación establecerá las bases para la apelación y los hechos por los cuales la apelación está basada.
- d. Dentro de quince (15) días de haber recibido la Notificación de Apelación, el Director de Obras Públicas o designado debe notificar al apelante del tiempo y lugar de la audiencia. El Director de Obras Públicas o designado debe proveer notificación de la audiencia al apelante a más tardar de catorce (14) días antes de la audiencia.
- e. El cliente puede presentar evidencia demostrando que la factura está incorrecta, o que la cantidad debida es inapropiada. El Departamento Financiero puede presentar evidencia que demuestre la exactitud de la factura y evidencia que justifique la cantidad de la factura de servicios.
- f. El Director de Obras Públicas o designado puede afirmar las cantidades asesoradas por el Departamento Financiero, reducir cualquier porción de la cantidad atrasada o penalidades, o encontrar que la imposición de la penalidad no está justificada. Al reducir la cantidad requerida en la factura de servicios, el Director de Obras Públicas o designado hará una determinación en el registro indicando de forma oficial que la reducción es en el mejor interés público.

- g. La decisión del Director de Obras Públicas o designado será definitiva, y los saldos pendientes deberán ser pagados de forma inmediata, a menos de que sean extendidos por el Director de Obras Públicas o designado.