



POLÍTICA DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CITY OF PORTOLA

I. Los cargos por servicios públicos son responsabilidad del propietario

- A. Todos los cargos por servicios públicos facturados por City of Portola son responsabilidad del dueño de la propiedad donde se presta el servicio, independientemente de quién ocupe las instalaciones.
- B. City of Portola se reserva el derecho de cobrar cualquier deuda no pagada que resulte de los cargos por servicios públicos del dueño de la propiedad, independientemente de si el dueño de la propiedad u otra persona incurrió en los cargos. El proceso para el cobro de cualquier deuda no pagada será determinado por la Ciudad y puede incluir la terminación del servicio hasta que se pague la deuda, los procedimientos de cobro de deudas contra el dueño de la propiedad y/o la asignación de un gravamen y/o evaluación sobre la propiedad.
- C. Los servicios públicos se facturarán al propietario. El propietario puede optar por completar un formulario de autorización que le permitirá a la Ciudad enviar una copia de la facturación a un arrendatario o administrador de la propiedad y recibir el pago de un arrendatario o administrador de la propiedad. La autorización de un arrendatario o administrador de la propiedad para recibir una facturación y realizar un pago no exime al propietario de la responsabilidad final de los cargos de servicios públicos.

II. Comienzo de los servicios

- A. Cuando la propiedad que está conectada al sistema de distribución de agua de la Ciudad y/o al sistema de alcantarillado se adquiere o cambia de propietario, el propietario deberá completar un formulario de “Solicitud y Acuerdo para Servicios Públicos” dentro de los treinta (30) días de la adquisición. Todas las solicitudes deben hacerse en persona, por fax, correo electrónico u otro medio electrónico, durante el horario comercial de la Ciudad. La Ciudad requiere que

esta solicitud se complete y envíe al menos veinticuatro (24) horas antes de la fecha de vigencia y hora de servicio solicitadas.

- B. La Ciudad cargará, cobrará y retendrá un depósito por la cantidad equivalente a dos (2) meses de la facturación actual de la Tarifa Base, a menos que se solicite y otorgue una exención del depósito de acuerdo con las siguientes condiciones.
 - 1) La solvencia crediticia determinada por la cuenta anterior de servicios públicos en regla con City of Portola.
 - 2) Finalización exitosa de una verificación de crédito, utilizando los criterios establecidos por la Ciudad ocasionalmente, a través de un servicio de calificación crediticia de terceros contratado por la Ciudad.
- C. El depósito será retenido por la Ciudad durante un (1) año a partir de la fecha en que comenzó el servicio público, momento en el que se revisará la cuenta y, si el historial de pagos muestra que la cuenta está al día, con no más de tres (3) multas durante un período de un (1) año, el depósito se acreditará en la cuenta o, si un arrendatario está en la cuenta, se reembolsará con un cheque y se enviará por correo al propietario a la dirección registrada.
- D. Cuando se termina el servicio y la Ciudad retiene un depósito, el depósito se acreditará a la factura final y se reembolsará cualquier exceso al propietario.
- E. Los reembolsos de depósitos se procesarán a través de los procedimientos y cronogramas de cuentas por pagar de la Ciudad.
- F. Un depósito no puede transferirse a otra cuenta de servicios públicos a menos que el pago final de la cuenta se haya pagado en su totalidad.
- G. Se incluirá un cargo de transferencia en la primera factura mensual. Cualquier cambio en la información, por ejemplo, nombre, dirección postal, número de teléfono o dirección de correo electrónico proporcionado en la solicitud, debe presentarse por escrito, ya sea en persona, por fax, correo electrónico u otra forma electrónica.
- H. Si un solicitante de servicios públicos tiene un saldo pendiente de un servicio anterior con la Ciudad, el solicitante deberá pagar la deuda pendiente antes de comenzar el nuevo servicio.

III. Facturación mensual

- A. Los cargos de servicios públicos se facturarán el primer día hábil de cada mes e incluirán los cargos incurridos durante el mes anterior. La facturación puede

incluir cargos facturados y no pagados, multas, intereses, cargos por demora y cargos relacionados con el servicio.

- B. Los cargos de servicios públicos se vencen y deben pagarse en la fecha de envío de la facturación. Los cargos se consideran tarde a las 5:00 PM el vigésimo (20) día siguiente al envío de la factura. Si no se paga dentro de los veinte (20) días establecidos anteriormente, se aplicará una multa del diez por ciento (10%) del monto adeudado. El hecho de no recibir la factura no anula los cargos o la multa.
- C. Tras la evaluación de la multa, el propietario recibirá por correo un segundo aviso de morosidad indicando los montos que deben pagarse a la Municipalidad y que el servicio de agua se suspenderá después de sesenta (60) días.

IV. Terminación del servicio por parte de la Municipalidad

- A. La Municipalidad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días. La Ciudad enviará al cliente un aviso de cuenta morosa (primer aviso de desconexión) aproximadamente cuarenta (40) días, pero en ningún caso menos de siete (7) días hábiles antes de la finalización del servicio por falta de pago. El primer aviso de desconexión se enviará por correo a la dirección postal y/o direcciones que aparecen en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará una segunda notificación a la dirección del servicio y se dirigirá al “Ocupante”. El primer aviso de desconexión por escrito incluirá:
 - Nombre y dirección del cliente
 - Monto vencido
 - Fecha en la que se requiere el pago o acuerdo de pago para evitar la terminación del servicio
 - Descripción del proceso para hacer un arreglo de pago o establecer dificultades para pagar
 - Descripción del proceso para disputar y apelar una factura
 - Número de teléfono y dirección web de City of Portola a la *Política de facturación de servicios públicos* escrita de City of Portola
- B. En el caso de los arrendatarios/ocupantes residenciales de una residencia con medidor individual, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión por lo menos diez (10) días antes de que se suspenda el servicio de agua. El aviso por escrito informará al arrendatario/ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente de City of Portola sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección y pagar todos los depósitos requeridos. Para eximir el monto adeudado en la cuenta morosa y crear una cuenta

separada, el arrendatario/ocupante debe proporcionar la verificación de arrendamiento en el formulario de un contrato de arrendamiento-

- C. En el caso de arrendatarios/ocupantes en un complejo multifamiliar al que se preste servicio a través de un medidor maestro, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes cuando la cuenta del servicio de agua esté atrasada y sujeta a desconexión al menos diez (10) días antes de que se cierre el servicio de agua. Se colocará un aviso por escrito en la puerta de cada residencia. El aviso por escrito informará al arrendatario/ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente de la Ciudad sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en todas las direcciones servidas por el medidor maestro y pagar todos los depósitos requeridos. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción de la Ciudad, el servicio no se suspenderá, a menos que o hasta que la nueva cuenta se vuelva morosa por un período de sesenta (60) días, momento en el cual la cuenta estará sujeta a los procedimientos normales de interrupción del servicio.
- D. Si el primer aviso de desconexión se devuelve por correo como no entregado, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción por falta de pago.
- E. Si no paga los cargos actuales del servicio residencial durante sesenta (60) días o más, o no cumple con los términos de un plan de pago acordado por sesenta (60) días o más, se emitirá un aviso de desconexión final. El aviso de desconexión final será colocado en la manija de la puerta en las instalaciones no menos de diez (10) días antes de la interrupción del servicio.
- F. La Ciudad debe recibir todos los cargos por servicios de agua en mora y las tarifas asociadas antes de las 5:00 PM del día especificado en el aviso de desconexión.
- G. La Ciudad desconectará el servicio de agua cerrando, y en algunos casos con llave, el medidor. El personal de obras públicas no aceptará, bajo ninguna circunstancia, pagos de clientes. Además, el personal de obras públicas no pospondrá un cierre programado por el departamento de facturación.
- H. Se le cobrará al cliente para restablecer el servicio en el sistema de facturación, independientemente de si el medidor se ha cerrado físicamente.
- I. Si un cliente disputa una factura, puede apelar. Las apelaciones deben presentarse por escrito a más tardar diez (10) días después de que se haya emitido un aviso de morosidad o quince (15) días después de la factura inicial. Si un cliente disputa la factura del agua y ejerce su derecho de apelar ante el Administrador de la Ciudad, la Ciudad no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

- J. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial si se cumplen TODAS las siguientes condiciones:
1. El cliente o arrendatario del cliente presenta la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua (i) pondría en peligro la vida o (ii) representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad.
 2. El cliente demuestra que no es capaz financieramente de pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua. El cliente se considera “financieramente incapaz de pagar” si algún miembro del hogar del cliente es: (i) un receptor actual de uno de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños; o (ii) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza; se requerirá que el cliente presente copias de la documentación necesaria y firme bajo pena de perjurio según las leyes del Estado de California que toda la información presentada a la Ciudad es objetiva y correcta; y
 3. El cliente está dispuesto a participar en un plan de pago de 1/3 del monto vencido con pago del saldo restante de 2/3 del monto vencido dentro de quince (15) días.
- K. La Ciudad y el cliente solo pueden participar en un (1) plan de pago a la vez durante un período de doce (12) meses.
- L. El cliente no puede solicitar un cronograma de pagos más largo para los cargos adeudados posteriores mientras paga los cargos adeudados de conformidad con un plan de pago acordado previamente. Si el cliente no cumple con los términos del plan de pago acordado durante sesenta (60) días o más, o no paga los cargos actuales del servicio de agua durante sesenta (60) días o más, la Ciudad puede suspender el servicio de agua a la dirección de servicio cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique una notificación final por escrito de su intención de suspender el servicio en la dirección de servicio.
- M. El cliente puede ser elegible para una (1) exención de una multa evaluada. La multa será igual a una multa única (un mes). Esta exención única de la multa evaluada solo se exonerará una vez en un período de doce (12) meses.
- N. El aviso de terminación se publicará en la propiedad e indicará la fecha y hora en que se terminará el servicio. Si el pago no se recibe en su totalidad en la fecha y hora indicadas en el aviso de terminación, se aplicará un cargo adicional por procesamiento de suspensión.

V. Terminación del servicio por parte del propietario

- A. En el momento en que se transfiere la posesión de una propiedad, el propietario debe completar una “solicitud de terminación de servicios públicos”. La Ciudad entonces, en la fecha de vigencia, cerrará el servicio de agua en la propiedad.
- B. Si el dueño de una propiedad desea cerrar temporalmente el servicio de agua, por un período no menor de sesenta (60) días, el dueño de la propiedad deberá completar la “solicitud de terminación de servicios públicos” y la Ciudad cerrará el servicio de agua en la propiedad. El cargo por disponibilidad del servicio se seguirá facturando al propietario.

VI. Cheque devuelto

- A. Cuando un cheque se devuelve sin pagar, se aplicará un cargo a la cuenta por cheque devuelto. Luego, la Ciudad, tan pronto como sea posible, entregará al propietario un aviso que le dará al propietario 48 horas para pagar el monto del cheque y el cargo por cheque devuelto. No pagar el monto total en la fecha especificada dará como resultado la desconexión. Para restablecer los servicios, se seguirá el mismo proceso que se establece en la sección IV. “Terminación del servicio por parte de la Ciudad” **NO SE ACEPTARÁN CHEQUES** para cubrir un cheque devuelto sin pagar. **SÓLO** se aceptarán pagos en efectivo, giros postales o tarjetas de débito/crédito. Una vez que un cheque se devuelve sin pagar por segunda vez en el historial de la cuenta, los pagos con cheque ya no se aceptarán, independientemente de quién lo haya emitido.
- B. En caso de que un cliente presente un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio de agua desconectado previamente por falta de pago y la Ciudad restablezca el servicio, la Ciudad puede desconectar el servicio de inmediato sin avisar. No se dará aviso de 48 horas de finalización en el caso de un cheque no negociable entregado para el pago de los cargos de agua que estaban sujetos a la interrupción.

VII. Formulario de autorización de administración de propiedad/arrendatario

- A. Si un propietario desea que la Ciudad proporcione la factura de servicios públicos a un arrendatario o administrador de la propiedad, el propietario debe completar un “Formulario de autorización de administración de propiedad/arrendatario”. Este formulario autoriza a la Ciudad a enviar facturas y recibir pagos de alguien que no sea el propietario. La autorización a un arrendatario o administrador de la

propiedad para recibir una facturación y realizar un pago no exime al propietario de la responsabilidad final de los cargos de servicios públicos.

VIII. Cargo por disponibilidad del servicio

- A. Todas las propiedades conectadas al sistema de distribución de agua y/o alcantarillado de la Ciudad recibirán un cargo mensual por disponibilidad del servicio, independientemente del uso u ocupación.
- B. El cargo de disponibilidad del servicio de agua es igual al cargo mensual del medidor de agua según lo establecido por el Concejo Municipal en la Estructura Tarifaria de City of Portola.
- C. Para unidades residenciales, el cargo por disponibilidad de alcantarillado entrará en vigencia cuando el uso mensual del medidor de agua sea cero.
- D. A las unidades comerciales, gubernamentales, escolares, iglesia y uso mixto se les cobrará el cargo base mensual de alcantarillado a menos que el propietario haya completado una “Solicitud de terminación de servicios públicos” y la Ciudad desconecte el servicio público en el medidor. Esta terminación del servicio público solo está disponible por períodos superiores a sesenta (60) días. Una vez que se termina el servicio público, se le cobrará a la cuenta el cargo por disponibilidad del servicio de alcantarillado hasta el momento en que se reanude el servicio.

IX. Servicio de recolección de basura

- A. Al comenzar el servicio público con la Ciudad, todas las unidades que están ocupadas, como se define en el Acuerdo de Franquicia de la Ciudad para la Recolección de Basura y los Códigos Municipales de City of Portola, y según lo indicado por el dueño de la propiedad en la solicitud de servicio, se requiere que tengan servicio de recolección de basura. La información de facturación se enviará a la empresa de recolección de basura de la franquicia de la Ciudad. El titular de la franquicia procesará la facturación de la recolección de basura de acuerdo con los requisitos del acuerdo de franquicia.

X. Cierre de vertederos y tarifas de desechos sólidos

- A. Las facturas de servicios públicos dentro de los límites de City of Portola incluyen tarifas mensuales por el cierre de vertederos y la administración de la empresa de desechos sólidos de la Ciudad. A las unidades residenciales unifamiliares y multifamiliares se les cobrarán estas tarifas mensuales por cada unidad

residencial. A las unidades comerciales se les facturarán estas tarifas mensuales por cada servicio de agua conectado a la unidad. A las unidades de uso mixto se les cobrarán estas tarifas mensuales por cada unidad residencial y por cada servicio de agua conectado a una unidad comercial.

- B. Estas tarifas mensuales se cobran a todas las cuentas de servicios públicos, a menos que se cobre a la cuenta el cargo por disponibilidad del servicio de acuerdo con la Sección VIII anterior.

XI. Varios

- A. El medidor de agua es propiedad de City of Portola. Los propietarios, arrendatarios, administradores de propiedades, plomeros y contratistas no están autorizados para operar válvulas propiedad de la Ciudad o interferir con los medidores de agua.
- B. En caso de que la Ciudad active el servicio de agua en el medidor cuando el propietario o agente de la propiedad no esté presente y el medidor indique que el agua está fluyendo, la Ciudad cerrará el suministro de agua y se notificará al cliente. La Ciudad ayudará al cliente a determinar cuándo se puede activar el medidor de agua.
- C. Todas las solicitudes relacionadas con el servicio público se enviarán a la Municipalidad. Los empleados de la Municipalidad que trabajan en el campo no están autorizados para atender llamadas de servicio o aceptar pagos.

XII. Definiciones

- A. Cuenta en buen estado – Una cuenta de servicios públicos que durante un período de al menos doce (12) meses no ha recibido una multa evaluada más de tres (3) veces.
- B. Facturación de tarifa base – La tarifa del medidor de agua, la tarifa mensual de alcantarillado, la tarifa de cierre de vertedero y la tarifa de administración de desechos sólidos
- C. Tarifa de cierre del vertedero – Una tarifa impuesta para financiar el cierre ordenado por el estado y el cierre posterior del vertedero de Portola.
- D. Cargo por cheque devuelto – Una tarifa impuesta a una cuenta cuando el banco devuelve un cheque a la Municipalidad.

- E. Cargo por disponibilidad del servicio – Cargos mensuales de agua y alcantarillado que se facturan a todas las propiedades conectadas al sistema de agua/alcantarillado de la Ciudad, independientemente del uso u ocupación.
- F. Tarifa de servicio – Una tarifa impuesta por proporcionar servicio adicional a una cuenta, que incluye pero no se limita a: cierre por reparaciones.
- G. Tarifa de procesamiento de cierre – Una tarifa impuesta a una cuenta por el proceso de cierre por falta de pago.
- H. Tarifa de desechos sólidos – Una tarifa impuesta para cubrir los gastos de la Ciudad relacionados con el fondo de desechos sólidos.
- I. Tarifa de transferencia – La tarifa aplicada a cada cuenta en el momento en que se activa una cuenta.
- J. Cargos de servicios públicos – Todas las tarifas y cargos asociados con el servicio de agua y alcantarillado provistos a un cliente por City of Portola, incluyendo; tarifas básicas mensuales, tasa de consumo de agua, cargo por volumen de alcantarillado, llamadas de servicio, tarifa de transferencia, tarifa de reconexión, cierre de vertedero y tarifa de administración de desechos sólidos.