ANTECEDENTES

El Departamento de Servicios al Cliente tiene la responsabilidad de administrar el sistema de facturación y cobro de servicios públicos para los servicios de electricidad, agua, aguas residuales y desechos sólidos.

PROPÓSITO

El propósito de esta política es formalizar los procedimientos de notificación y cobro de cuentas de servicios públicos vencidas.

POLÍTICA

Las facturas de servicios públicos prestados por Servicios Públicos de la Ciudad de Redding se enviarán por correo a los clientes mensualmente como una factura unificada para todos los servicios públicos prestados en cada ubicación de servicio.

Morosidad:
Todas las facturas emitidas de esa forma se considerarán atrasadas si no se pagan veinte (20) días después de la fecha de facturación y estarán sujetas a cargos por demoras y multas con las siguientes excepciones:

1. Un cliente ha seleccionado una fecha de vencimiento preferida. Dichas cuentas se considerarán vencidas un (1) día después de la fecha de vencimiento preferida si la factura permanece sin pagar.
2. Las facturas para agencias gubernamentales se considerarán vencidas si la factura permanece sin pagar durante cincuenta (50) días después de la fecha de facturación.

Notificación de terminación de servicios:
En cumplimiento con la Sección del Código de Servicios Públicos (PUC §) 10010.1, todas las cuentas consideradas vencidas recibirán un aviso de demanda de diez días. Este aviso se enviará por correo de primera clase a la dirección de correo actual del cliente, y se agregarán cinco (5) días adicionales para el envío. Los cargos por demora se evaluarán en el momento en que se genere el Aviso de demora.

Si no se ha pagado la factura vencida o el Departamento de Servicios al Cliente no ha aprobado una extensión dentro del período de quince (15) días anterior, se enviará un Aviso de Desconexión Final por correo de primera clase a la dirección postal actual del cliente. El Aviso de Desconexión Final proporciona al cliente siete (7) días adicionales para enviar el pago. Siempre que se envíe por correo un Aviso de Desconexión Final al cliente, se aplicará el cargo por demora correspondiente.

Si la factura sigue sin pagar y el Departamento de Servicios al Cliente no ha autorizado una extensión de

pago al vencimiento del Aviso de Desconexión Final, los servicios públicos pueden cancelarse sin previo aviso con las siguientes excepciones:

Notificación de Terminación del Servicio de Agua Residencial
Quince (15) días después del vencimiento del Aviso de Desconexión Final, la ciudad se reserva el derecho de interrumpir o restringir el flujo del servicio de agua en la ubicación. Para las cuentas de servicios públicos que se han cerrado debido a la falta de pago que no han restablecido su cuenta de servicios públicos dentro de los cinco (5) días, la ciudad hará un esfuerzo de buena fe para contactar al cliente registrado y colocar un aviso en la ubicación con respecto a la interrupción inminente del servicio de agua. Este aviso proporcionará al cliente diez (10) días adicionales para restablecer su cuenta de servicios públicos para evitar la interrupción o restricción del servicio de agua en la ubicación.

Siempre que el servicio de agua se brinde a ocupantes residenciales donde el cliente registrado sea el propietario, gerente u operador de la ubicación y la cuenta de servicios públicos se haya cerrado por falta de pago, la ciudad hará todo lo posible para informar a los ocupantes residenciales y colocará un aviso en la ubicación al menos diez (10) días antes de la interrupción o restricción del servicio de agua en la ubicación.

Circunstancias médicas y financieras especiales para clientes del servicio de agua residenciales
Para los clientes residenciales con circunstancias médicas y financieras especiales, el servicio de agua no se interrumpirá si un cliente está dispuesto y es elegible para celebrar un acuerdo de pago y el cliente presenta la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua sería potencialmente una amenaza de vida. El cliente también debe declarar que el ingreso anual del hogar es igual o inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza. El cliente puede proporcionar documentación que indique que es un beneficiario de CalWorks; CalFresh; asistencia general; Med-Cal; Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario Estatal (SSI) o del Programa de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (WIC).

Para los clientes que declaran que el ingreso anual de su hogar es igual o inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, las tarifas de reconexión no superarán los cincuenta dólares ($50) durante el horario de atención o los ciento cincuenta dólares ($150) después del horario de atención. Además, los cargos por intereses se eximirán de las facturas morosas una vez cada 12 meses.

Notificación de terceros:
Todos los clientes residenciales que tienen 65 años de edad o más, o que son adultos dependientes, según se define en la Sección 15610 del Código de Bienestar e Instituciones, pueden solicitar a la ciudad un servicio de notificación de terceros. El Departamento de Servicios al Cliente notificará al tercero designado por el cliente del registro si la cuenta de ese cliente

está vencida y está sujeta a cancelación. Se enviará por correo postal de primera clase un Aviso de Demora y un Aviso de Desconexión Final al tercero y se especificará lo que se requiere para evitar la terminación de los servicios.

Disputa de facturación de servicios públicos:
La cuenta de servicios públicos no se cancelará por falta de pago de la factura en disputa si el cliente emite una queja o solicita una investigación sobre los cargos de servicios públicos dentro de los veinte (20) días posteriores a la emisión de la factura en disputa. Dentro de los diez (10) días, Servicios al Cliente responderá con una explicación de los cargos en disputa. El cliente puede solicitar una audiencia con el Gerente de Servicios al Cliente, o la persona designada. El cliente puede apelar ante el Ayuntamiento de la ciudad de Redding dentro de los treinta (30) días de esa audiencia para revisar la decisión del Gerente de Servicios al Cliente, si así lo desea. Además, el Gerente de Servicios al Cliente, o la persona designada, puede alterar los criterios mínimos requeridos para evitar la desconexión o reconectar los servicios públicos en casos de dificultades extremas o inusuales.

Notificación del medidor maestro de terminación por falta de pago:
Siempre que los servicios eléctricos o de agua se brinden a los usuarios finales a través de un medidor maestro donde el propietario o gerente es el cliente de los servicios públicos, el Departamento de Servicios al Cliente hará todo lo posible para informar a los usuarios reales de estos servicios si la cuenta está vencida y sujeta a la terminación. *En cumplimiento con PUC § 10009.1, la notificación se colocará en la puerta de cada unidad residencial al menos quince (15) días antes de la terminación programada de los servicios.*

En cumplimiento con PUC § 10009.1, el Departamento de Servicios al Cliente pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales si uno o más de los ocupantes o el representante de los ocupantes están dispuestos a asumir la responsabilidad de los cargos de servicios públicos posteriores para toda la ubicación y han cumplido con las condiciones para el servicio público. Los ocupantes que recibieron servicios públicos a través de un medidor maestro no deberán pagar la cuenta morosa del propietario o gerente como condición para establecer el servicio público.

Clientes con soporte vital e instalaciones médicas:
Los clientes con soporte vital a los fines de esta política se definirán como aquellos clientes que enfrentarían una situación potencialmente mortal si se produjera una pérdida de energía (es decir, operar un respirador, ventilador u otro equipo médico de soporte vital que requiera electricidad). Los clientes de servicios públicos residenciales que afirman que el pago de los cargos de servicios públicos en la fecha de vencimiento de la factura excede sus medios, recibirán, previa solicitud, una autorización para amortizar durante un período que no exceda los doce (12) meses el saldo impago de tal factura. Esta solicitud requiere una declaración firmada de un médico certificado, cirujano o proveedor de atención primaria antes de la

terminación de que dicha acción por parte de las empresas de servicios públicos resultaría en una situación de riesgo para la vida del cliente (HSC §116900 y PUC § 10010 (3)). Los cargos por demora se evaluarán en el momento en que se genere el Aviso de demora.

Las instalaciones médicas para los fines de esta política se definirán como hospitales, clínicas de atención para pacientes hospitalizados, hogares de ancianos, clínicas para pacientes ambulatorios y centros de atención residencial para personas con discapacidades físicas y de desarrollo, recibirán automáticamente una extensión de 15 días. El aviso de esta extensión se enviará por correo certificado al cliente registrado, cualquier tercero conocido, y se enviará una copia de dicho aviso a la oficina del Fiscal de la Ciudad.

Dificultades extremas e inusuales:
En caso de dificultades extremas e inusuales como se describe en la Sección 14.20.020 (E) del Código Municipal de Redding, los servicios públicos pueden prestarse por un período de tiempo especificado y limitado por el Director de Servicios Eléctricos o el Administrador de la Ciudad, pero no debe exceder los 90 días.

Extensiones de cuenta, amortizaciones y opciones de disposición de pago:
A cualquier cliente residencial con un buen historial de pagos calificado que haya notificado al Departamento de Servicios al Cliente antes de la terminación por falta de pago, se le puede otorgar una extensión de cuenta hasta tres (3) días después de la fecha de vencimiento original. Los clientes también pueden ser elegibles para amortizar un saldo pendiente por un período no mayor a doce (12) meses. El cliente deberá pagar el monto amortizado más los cargos de servicios públicos actuales cada mes. La falta de pago del monto amortizado más los cargos actuales cada mes anulará el acuerdo de amortización, y el cliente deberá pagar todo el saldo pendiente. La concesión de una extensión de tres (3) días y la amortización de un saldo pendiente están disponibles una vez dentro de un período de doce (12) meses.

A los clientes comerciales se les puede otorgar la amortización de un saldo pendiente a discreción del Gerente de Servicios al Cliente, o la persona designada.

El Gerente de Servicios al Cliente, o la persona designada, puede alterar los criterios mínimos requeridos para evitar la desconexión de los servicios públicos residenciales o comerciales en casos de dificultades extremas o inusuales, o para clientes residenciales que tienen circunstancias médicas y financieras especiales.

Los clientes residenciales que hayan recibido el servicio en la misma dirección durante los 12 meses consecutivos anteriores y tengan un buen historial de pagos calificado, pueden solicitar el programa Budget Bill, que proporciona una facturación mensual consistente basada en el monto promedio mensual de la factura de servicios públicos de los doce (12) meses anteriores. Los clientes residenciales calificados también pueden solicitar una fecha de vencimiento preferida, que establecería la factura

mensual de servicios públicos en una fecha que se adapte mejor a la capacidad del cliente de pagar a tiempo y en su totalidad.

De conformidad con HSC §116906, los clientes residenciales que reciben servicio de agua recibirán quince (15) días adicionales desde el cierre de su cuenta de servicios públicos para solicitar una extensión, acuerdo de pago o emitir una disputa de factura para evitar la interrupción del servicio de agua. Los clientes con un buen historial de pagos calificados pueden recibir una amortización o un programa de pago alternativo para facilitar la reapertura de la cuenta de servicios públicos.

Reconexión por falta de pago:
Los servicios públicos desconectados por falta de pago se volverán a conectar con el pago con fondos garantizados de todo el saldo pendiente adeudado en el libro mayor, que incluirá todos los cargos de servicios públicos vencidos, los cargos actuales, la factura de cierre, cualquier tarifa de reconexión aplicable, cualquier depósito requerido o depósito adicional, y cualquier deuda anterior que aún se deba. Los servicios públicos no se restaurarán a un cliente hasta que se hayan cumplido todas las condiciones para el servicio.

A los nuevos clientes que soliciten servicios públicos en un lugar donde los servicios públicos se hayan cancelado como resultado de la falta de pago de la cuenta, se les puede solicitar que proporcionen al Departamento de Servicios al Cliente una identificación adecuada y un contrato de alquiler firmado por el propietario o un comprobante de propiedad del propietario. Es posible que se requiera que los nuevos clientes firmen un contrato de servicios públicos.

El Gerente de Servicios al Cliente, o la persona designada, puede alterar los criterios mínimos requeridos para evitar la desconexión o reconectar los servicios públicos en casos de dificultades extremas o inusuales.

Ocupación de inquilinos múltiples:
Los nombres de los inquilinos múltiples que residen en la misma ubicación residencial (compañeros de cuarto) se proporcionarán a los Servicios Públicos como condición para recibir los servicios públicos. Todos los ocupantes mayores de edad son responsables conjunta e igualmente de los cargos totales por los servicios públicos incurridos durante su residencia.

Si la Ciudad ha terminado los servicios públicos por falta de pago en un lugar donde varios inquilinos habían estado ocupando una sola unidad residencial, dichos servicios públicos no se restablecerán para un nuevo cliente hasta que el propietario o casero proporcionen pruebas de que todos los inquilinos anteriores que eran financieramente responsables de los cargos por servicios morosos han abandonado la ubicación. El saldo pendiente adeudado en el libro mayor, que incluirá todos los cargos de servicios públicos vencidos, los cargos actuales, la factura de cierre, cualquier tarifa de reconexión aplicable, cualquier depósito requerido o depósito adicional, y cualquier deuda anterior aún pendiente, seguirá siendo la responsabilidad del inquilino desalojado y debe pagarse en su totalidad antes de que se

restablezcan los servicios públicos.

Si esos inquilinos se mudan a otra dirección dentro del área de servicios públicos de la ciudad, cualquier saldo pendiente afectará el servicio público provisto por la ciudad de Redding. El Departamento de Servicios al Cliente llevará a cabo activamente los procedimientos de cobro hasta la finalización de los servicios públicos actuales en la nueva ubicación, para todos los inquilinos que vivieron en la dirección anterior en la que existen los cargos de servicios públicos pendientes.

Cuentas morosas cerradas:
Una declaración de cierre vence y debe pagarse veinte (20) días después de la fecha de envío. Si el pago no se recibe antes de la fecha de vencimiento de este estado de cuenta, se envía un Aviso de vencimiento de cuenta cerrada a la dirección de correo del cliente en el archivo, que le brinda al cliente días adicionales para enviar el pago.

Si el pago no se recibe antes de la fecha de vencimiento del Aviso de vencimiento de cuenta cerrada, entonces se envía un Aviso de vencimiento de cuenta cerrada a la dirección de correo del cliente en el archivo, que le brinda al cliente quince (15) días adicionales para enviar el pago.

Al vencimiento del Aviso Final de Cuenta Cerrada, el Departamento de Servicios al Cliente puede solicitar el cobro mediante uno o más de los siguientes procedimientos:

1. Localización de deudores, la ejecución de informes de crédito, la verificación de empleo y el contacto con el cliente por teléfono o correspondencia escrita.

2. Presentación de una acción de reclamos menores en busca de un juicio para embargar salarios, gravámenes personales o bienes inmuebles, cuentas bancarias o recibos diarios.

3. Asignación de la cuenta morosa a una agencia de cobranza o abogado para iniciar acciones legales adicionales para cobrar los cargos de servicios públicos pendientes.

Cómo comunicarse con Servicios al Cliente
De conformidad con HSC §116906, se proporciona la siguiente información de contacto para consultas de cuentas o para discutir opciones para evitar la interrupción del servicio público por falta de pago:

Dirección de Servicios al Cliente:
3611 Avtech Parkway, Redding, CA 96002-9253

Números de teléfono y dirección web:
Servicio al Cliente: (530) 339-7200
Línea gratuita: (866) 267-8845

Fax: (530) 339-7299
Correo electrónico: CustomerService@cityofredding.org
Sitio web: www.cityofredding.org

Modificado el 19 de noviembre de 1996, por Resolución n. 96-207
Modificado el 3 de agosto de 1999, por Resolución n. 99-109
Modificado el 15 de junio de 2009, por Resolución n. 2009-63
Modificado el 21 de enero de 2020, por Resolución n. 2020-004