

POLÍTICA DE FACTURAS DE AGUA VENCIDAS

Menlo Park Municipal Water

www.menlopark.gov/water

650-330-6750



Propósito

Esta política describe el proceso de la ciudad para manejar las facturas vencidas, incluyendo notificaciones, multas por retraso, desconexiones, reconexiones, acuerdos de pago alternativos y circunstancias especiales (residentes elegibles según sus ingresos y necesidad médica de agua).

Avisos

La Ciudad proporcionará un aviso a los clientes sobre su saldo pendiente de pago y una desconexión del servicio programada a través de avisos por correo, etiquetas de puertas, correos electrónicos y / o llamadas telefónicas. La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con el cliente de la desconexión pendiente por teléfono, correo o notificación en propiedad no menos de 10 días hábiles antes de la desconexión. Los clientes recibirán un aviso de desconexión o un aviso de etiqueta de puerta para las facturas de agua que vencen por más de 45 días. La Ciudad cobrará una tarifa de aviso de etiqueta de puerta de \$190, que se aplicará a la próxima factura de agua del cliente.

Penalidades por pago tardío

Los clientes incurrirán en una tasa de demora del 1.5% si no se reciben los pagos en la fecha de vencimiento de la factura.

Desconexiones

Los clientes con facturas de agua vencidas de más de 60 días desde la fecha de vencimiento de la factura original pueden ser desconectados del servicio, y se puede aplicar una tarifa de reconexión antes de la reconexión. Para evitar desconexiones, los clientes pueden remitir el pago o calificar para un acuerdo de pago al menos 1 día hábil antes de la fecha de desconexión programada.

Los clientes residenciales pueden solicitar una excepción de la desconexión si se cumplen con uno de los siguientes requisitos:

1. El cliente demuestra tener bajos ingresos
2. El cliente demuestra una necesidad médica de agua
3. El cliente está dispuesto a empezar un acuerdo de pago

Reconexiones y cobro de reconexión

Para la reconexión de agua, se aplicará una tarifa de reconexión en la siguiente factura del cliente. Los clientes deberán pagar el monto vencido más la tarifa de reconexión para volver a conectar el servicio de agua o establecer un acuerdo de pago alternativo.

Cobro de reconexión:

- Reconexión programada para el siguiente día hábil – \$140
- Reconexión programada para el mismo día o después del horario comercial – \$338

Acuerdos de pago

Cualquier cliente que no pueda pagar los gastos de agua, dentro del periodo normal de pago, puede solicitar un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio. La Ciudad concederá un acuerdo de pago, incluyendo pero no limitado a, calendarios de pago alternativos, pagos diferidos y pagos mínimos como se especifica en esta política para cualquier cliente que no tenga ya un acuerdo de pago activo.

Requisitos para llegar a un acuerdo de pago:

- Las solicitudes deben hacerse al menos un día hábil antes de la fecha de desconexión prevista
- Los clientes deberán realizar un pago de buena fe del 10% para establecer un acuerdo de pago y sólo puede estar activo un acuerdo de pago al mismo tiempo
- Los clientes deben aceptar el acuerdo de pago verbalmente por teléfono o por escrito, cumplir con los términos de su acuerdo de pago y mantenerse al día a medida que los cargos se acumulan en cada período de facturación posterior
- Los clientes pueden solicitar hasta dos acuerdos de pago durante cualquier año. La duración máxima de un acuerdo de pago es de hasta 12 meses por solicitud.

Requisitos para los clientes en un acuerdo de pago:

- Los clientes no pueden solicitar un acuerdo de pago adicional de los cargos subsiguientes no pagados mientras pagan los cargos atrasados a un acuerdo de pago existente
- Los clientes con arreglos de pago no pueden solicitar extensiones de fecha de vencimiento

Extensiones de fecha de vencimiento:

- Los clientes que no estén en un acuerdo de pago pueden solicitar hasta dos extensiones de fecha de vencimiento durante cualquier año natural. Las solicitudes deben hacerse al menos un día hábil antes de la fecha de vencimiento de la factura del agua. Una vez extendidas, las fechas de vencimiento no se pueden revisar a una fecha posterior.

No se considerará retraso de pago al cliente que se suscriba y respete un acuerdo de pago. El incumplimiento de las condiciones de un acuerdo de pago hará que el cliente sea considerado moroso. El cliente será entonces objeto de desconexión una vez que la cuenta esté en mora durante 60 días y no se podrán hacer acuerdos adicionales o extensiones para cualquier nuevo saldo en mora, y no se concederán al cliente futuros acuerdos de pago alternativos hasta que se haya pagado el saldo en mora.

Necesidad médica

Los clientes pueden demostrar una necesidad médica de agua si pueden proporcionar una certificación escrita de su proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua pondrá en peligro la vida o supondrá una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua.

Beneficiarios del programa de asistencia tarifaria (sólo clientes residenciales o inquilinos)

Los clientes pueden calificar para provisiones especiales si están inscritos en el programa de asistencia de tarifas. Los clientes deberán pagar una tarifa de reconexión con descuento, además del monto total adeudado en la cuenta, para restablecer el servicio.

Para ser elegible para el programa de asistencia de tarifas, los hogares deben cumplir con los siguientes criterios:

- Debe estar inscrito en el programa PG&E CARE
- Debe presentar una factura reciente de PG&E para verificar la inscripción en CARE. Debe mostrar el nombre, la dirección del servicio, la fecha de la declaración y la fecha de renovación de CARE.
- Debe proporcionar la factura más reciente de Recology. Debe mostrar el nombre, la dirección del servicio, el número de cuenta, la fecha de la factura y el tamaño del carrito.
- Debe proporcionar la factura de agua municipal más reciente de Menlo Park, si procede. Debe mostrar la fecha de la factura, el número de cuenta y la dirección del servicio
- La dirección de servicio debe ser la misma para las tres facturas de servicios (PG&E, Recology y Menlo Park Municipal Water), pero los nombres pueden ser diferentes

Disposiciones especiales:

- Reconexión programada durante el horario comercial – \$50
- Reconexión programada durante horas no operativas – \$150
- Los clientes pueden solicitar la exención de la tasa de demora del 1.5% cada 12 meses.

Para obtener más información sobre el programa de asistencia de tarifas, visite www.menlopark.gov/rateassistance

Relación entre propietarios e inquilinos

Si está alquilando una propiedad que tiene un medidor individual a nombre del propietario de la propiedad y la cuenta está vencida; los inquilinos tienen derecho a convertirse en clientes. Para perdonar el saldo vencido, el inquilino deberá proporcionar una copia de un contrato de arrendamiento / alquiler, recibos de alquiler o documento gubernamental que indique que está alquilando la propiedad como verificación. El inquilino que decida convertirse en cliente puede deducir los gastos de agua de los pagos periódicos, como los pagos de alquiler al propietario, si los gastos de agua no se indican por separado

Proceso de apelación

Los clientes pueden impugnar su factura mensual del agua presentando un formulario de protesta de la factura del agua en un plazo de 15 días a partir de la fecha de la factura. La Ciudad revisará las apelaciones e investigará según sea necesario. Todas las decisiones son tomadas por el Director de Obras Públicas o la persona designada. No se interrumpirá el servicio de agua mientras esté pendiente el recurso.