

Departamento de agua de la ciudad de Fort Bragg Política de cierre

Propósito / Antecedentes:

Esta política enumera el Departamento de Agua de la Ciudad de Fort Bragg (en adelante denominado "Departamento de Agua de la Ciudad") acciones administrativas para el cobro de cuentas morosas, incluyendo notificaciones, asignaciones de tarifas e interrupción del servicio. Esta política se pondrá a disposición del público en el sitio web del Departamento de Agua de la Ciudad. El Departamento de Agua de la Ciudad puede ser contactado por teléfono al (707) 961-2825 para discutir opciones para evitar la terminación del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

Texto de la política:

Como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, el Departamento de Agua de la Ciudad se rige por el Proyecto de Ley del Senado No. 998.

Cuenta atrasada:

El Ayuntamiento de la Ciudad de Fort Bragg ha establecido que el período de facturación del agua sea el décimo día del mes siguiente al mes de entrega del servicio y considera que las facturas de agua están en mora si no se pagan el tercer día del mes siguiente al período de facturación (Resolución 4065-2018). Las siguientes reglas se aplicarán al cobro de cuentas morosas:

1. Cuentas de saldo pequeño:

Cualquier saldo en una factura de \$20 o menos puede transferirse y agregarse al siguiente período de facturación sin que se le cobre un cargo por pago atrasado o incurra en una acción de cobro adicional.

2. Aviso moroso:

Si no se recibe el pago de una factura al cierre del negocio el tercer día del mes siguiente al período de facturación, se aplicará un cargo por demora. La fecha de vencimiento y el recargo se mostrarán de manera destacada en la factura. Una vez que una factura se vuelve morosa, el Departamento de Agua le dará a la persona o entidad responsable del pago de la factura (en adelante, "cliente") un aviso de morosidad que indique que el servicio de agua se suspenderá después de sesenta (60) días. El aviso de morosidad se enviará por correo a la dirección de correo designada 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 un segundo aviso a la dirección del servicio y se dirigirá al "Ocupante". El Departamento de Agua de la Ciudad no asume ninguna responsabilidad por la información de contacto que el cliente no haya actualizado.

3. Renuncia al cargo por retraso:

A solicitud del cliente, el Departamento de Aguas de la Ciudad no aplicará el recargo por demora si existen circunstancias atenuantes y el cliente ha sido evaluado con un recargo por pago atrasado no más de una vez en los doce meses siguientes.

4. Arreglos de pago alternativos:

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por demora o interrupción del servicio. El Departamento de Agua de la Ciudad no suspenderá el servicio de agua por falta de pago si un cliente lo ha solicitado y ha entrado un acuerdo de pago alternativo. Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe ser por escrito y firmado por el cliente. Un pago inicial del veinte (20) por ciento del saldo pendiente del cliente se deberá al momento de la firma. Un plan de amortización amortizará el saldo pendiente no pagado durante un período que no exceda los dos (2) meses a partir de la fecha original de la factura. Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse actualizado a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una mayor amortización de los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización.

5. Primer aviso de desconexión:

El Departamento de Agua de la Ciudad 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. El Departamento de Agua le dará al cliente un primer aviso de desconexión aproximadamente treinta (30) días, pero en ningún caso menos de siete (7) días hábiles antes de la terminación del servicio por falta de pago. El primer aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección de correo designada 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 un segundo aviso 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 requieren pagos o arreglos de pago para evitar la terminación del servicio
- Descripción del proceso para solicitar un plan de amortización.
- Descripción del proceso de disputa o apelar una factura

- Número de teléfono del Departamento de Agua de la Ciudad y un enlace web a la política de recolección escrita del Departamento de Agua de la Ciudad

a) *Aviso a inquilinos/ inquilino residencial en una residencia con medidor individual*

El Departamento de Agua de 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 está atrasada y sujeta a desconexión al menos diez (10) días antes de que se cierre el servicio de agua. El aviso por escrito le informará al inquilino / ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente del Departamento de Aguas de la Ciudad sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por servicio de agua en esa dirección. Para que se exima el monto adeudado en la cuenta morosa, el inquilino / ocupante debe proporcionar la verificación de la tenencia en forma de un contrato de alquiler o prueba de los pagos del alquiler.

b) *Aviso a inquilinos / ocupantes en un complejo de unidades múltiples servido a través de un medidor maestro*

El Departamento de Agua de la ciudad va a hacer un razonable, buena fe esfuerzo para informar a los ocupantes, por medio de escrito previo aviso colgado en la puerta de cada residencia, cuando el agua de servicio de la cuenta está en mora y sujeto a la desconexión al menos diez (10) días antes El servicio de agua está cerrado. El aviso por escrito le informará al inquilino / ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente del Departamento de Aguas de la Ciudad sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre que esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por servicio de agua en la (s) dirección (es) atendida por el medidor maestro. 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 del Departamento de Agua de la Ciudad , o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Departamento de Agua de la Ciudad , de terminar el servicio selectivamente a los ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, el Departamento de agua de la ciudad hará que el servicio está disponible para los ocupantes que se han cumplido esos requisitos.

Si el primer aviso de desconexión por escrito se devuelve por correo como no entregado, el Departamento de Agua de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción por falta de pago.

6. Aviso de desconexión final:

El incumplimiento de los términos de un plan de amortización durante sesenta (60) días o más o la falta de pago de los cargos actuales del servicio residencial durante sesenta (60) días o más dará como resultado la emisión de un aviso de desconexión final. El aviso de desconexión final será un aviso en forma de un colgador de puerta entregado a su hogar no menos de cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio.

7. Llamada de cortesía de cuarenta y ocho (48) horas:

El Departamento de Agua de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente 48 horas antes de la desconexión del servicio de agua por falta de pago. El medio de notificación será por teléfono. Las cuentas de los clientes pueden ser designadas para recibir notificaciones por mensaje de texto si así lo solicita el Cliente. La llamada de cortesía de cuarenta y ocho (48) horas se entiende como una cortesía y el hecho de que el Departamento de Agua no haya enviado la notificación o que el cliente no haya recibido la notificación no constituirá una razón aceptable por falta de pago o retraso de la desconexión.

8. Fecha límite de desconexión:

El Departamento de Agua de la Ciudad debe recibir todos los cargos por servicios de agua en mora y las tarifas asociadas antes de las 5:00 p.m. en el día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

9. Desconexión del servicio de agua por falta de pago:

El Departamento de Agua de la Ciudad desconectará el servicio de agua apagando, y en algunos casos bloqueando, el medidor. Antes de desconectar el servicio, se notificará al cliente mediante un aviso de incumplimiento, un primer aviso de desconexión, un aviso de desconexión final y una llamada de cortesía de cuarenta y ocho (48) horas. Se le cobrará una tarifa al cliente para restablecer el servicio, independientemente de si el medidor se ha apagado físicamente. El medidor se bloqueará en la posición de apagado si el pago no se recibe dentro de los 7 días de la desconexión inicial.

10. Restablecimiento del servicio:

Para reanudar o continuar el servicio que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de restablecimiento. El Departamento de Agua de la Ciudad se esforzará por volver a conectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier monto vencido y las tarifas atrasadas atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de agua activado por cualquier persona que no sea personal del Departamento de Agua de la Ciudad o sin la autorización del Departamento de Agua de la Ciudad puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

11. El restablecimiento del servicio Después de negocio Horas:

El servicio restaurado después de las 3:00 pm de lunes a viernes, fines de semana o días festivos se le cobrará una tarifa de restablecimiento fuera del horario de atención. El servicio no se restablecerá después del horario comercial habitual, a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de restablecimiento después del horario de atención y haya firmado un acuerdo que reconozca la tarifa y acepte ponerse en contacto con el departamento de facturación del Departamento de Agua de la Ciudad a más tardar al mediodía del siguiente día hábil para pagar la tarifa de sujeto. El recargo por restablecimiento fuera del horario de atención es adicional al recargo regular por restablecimiento y al recargo por una cuenta vencida. El personal del Departamento de Agua de la Ciudad que responde a las llamadas de servicio no puede cobrar el pago, pero le indicará al cliente que se comunice con el departamento de facturación antes del mediodía del siguiente día hábil.

12. Notificación de disposición del cheque devuelto:

Al recibir un cheque devuelto tomado como pago del servicio de agua u otros cargos, el Departamento de Agua de la Ciudad considerará que la cuenta no está pagada. El Departamento de Agua de la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para proporcionar un aviso de cortesía de 48 horas de finalización del servicio debido a un cheque devuelto. El medio de notificación será por teléfono. Las cuentas del cliente pueden ser designadas para recibir notificaciones por mensaje de texto si el Cliente lo solicita.

El servicio de agua se desconectará si el monto del cheque devuelto y el cargo por el cheque devuelto no se pagan en la fecha especificada en el aviso de terminación o antes. Todos los montos pagados para canjear un cheque devuelto y para pagar el cargo por cheque devuelto deben ser en efectivo, tarjeta de crédito o fondos certificados.

13. Cheques devueltos por servicio desconectado previamente:

En el 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 el Departamento de Agua de la Ciudad restablezca el servicio, el Departamento de Agua de la Ciudad puede desconectar el servicio de inmediato sin previo aviso. 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.

Cualquier cliente que emita un cheque no negociable como pago para restaurar el servicio desactivado por falta de pago deberá pagar en efectivo, con tarjeta de crédito o fondos certificados para restaurar las desconexiones futuras del servicio por un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.

14. Cuentas en disputa:

Si un cliente disputa una factura, debe seguir el procedimiento descrito en el Código Municipal de la Ciudad, capítulo 14.04.034. Las apelaciones deben ser por escrito y deben presentarse a más tardar (15) días después de que se haya emitido un aviso de morosidad. Si un cliente disputa la factura del agua y ejerce su derecho de apelar ante el Administrador de la Ciudad, el Departamento de Agua de la Ciudad no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.