



Política de servicios de facturación de servicios públicos

SECCIÓN o POLÍTICA NO :

DEPARTAMENTO ORIGINARIO:

Referencia:

REEMPLAZAR:

NUEVA FECHA EFECTIVA:

PÁGINA 1 de 10

APROBADO POR:

Objetivo de la política

- Establecer y aclarar procedimientos departamentales para servicios de facturación de servicios públicos;
- Cumpla con el proyecto de ley 998 del Senado: Discontinuación del Servicio de Agua Residencial (Código de Gobierno de California, Secciones 60370-60375.5), también conocida como Ley de Protección contra el Cierre del Agua, aprobada el 28 de septiembre de 2018, vigente a partir del 1 de febrero de 2020.

Asignación de responsabilidad

- El Director de Servicios Administrativos se asegurará de que se tomen las medidas adecuadas para garantizar un servicio justo y cortés a los residentes de la Ciudad de Glendora (Ciudad).
- El Subdirector de Finanzas es responsable de supervisar la implementación de los procedimientos de facturación de servicios públicos, incluidos el procesamiento de pagos, el mantenimiento de la cuenta del servicio de agua y las solicitudes de servicio, los procedimientos de facturación y morosos y el manejo de cheques de fondos insuficientes (NSF) y la Cámara de Compensación Automática (ACH) pagos.
- Todos los empleados de finanzas son responsables de cumplir con los detalles de esta política y pueden ser contactados al (626) 914-8239.
- Esta política se pondrá a disposición del público en los sitios web del Departamento de Facturación y Agua de la Ciudad de Glendora.
 - La política estará disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier idioma hablado por al menos el 10% de los clientes en el área de servicios.
- Esta política se aplicará a todas las cuentas del servicio de agua por falta de pago. Puede obtener más ayuda sobre el pago de facturas de agua y el posible establecimiento de las alternativas establecidas en esta política para evitar la interrupción del servicio llamando al 626-914-8239.

Procedimientos

A. Abrir y cerrar cuentas de agua

1. El cliente debe enviar el formulario [Solicitud de apertura de cuenta de agua de la Ciudad de Glendora](#), con una identificación válida y prueba de propiedad para abrir un nuevo servicio de cuenta de agua.

2. Los nuevos clientes que no puedan mostrar un comprobante de propiedad de la dirección de servicio de una cuenta deben pagar un depósito (de conformidad con GMC 14.20.140) en el momento del registro.
 - a. El depósito se debe realizar antes del inicio del servicio de agua.
 - b. El depósito permanece en la cuenta hasta que la cuenta se cierra y luego se aplica a la factura final.
 - c. Si hay un saldo adeudado en la factura de cierre después de que se aplique el depósito, se emitirá una factura final.
 - d. Si hay un saldo acreedor en la factura de cierre después de aplicar el depósito, se emitirá un cheque al cliente treinta (30) días después de la fecha de cierre.
3. Las cuentas del servicio de agua permanecen abiertas hasta que la Ciudad reciba una notificación por escrito para cerrar la cuenta del cliente actual O notificación escrita para abrir una nueva cuenta en la dirección del servicio de un nuevo cliente.
 - a. Las cuentas cerradas sin un registro recibirán una “Etiqueta Azul” que solicita el registro para el servicio de agua.
 - b. Si la cuenta es cerrada por un inquilino, agente o no propietario y la cuenta no tiene un acuerdo de “Fideicomiso del propietario” (LLT) en el archivo, el servicio de agua se desconectará después de que se obtenga la lectura final.
 - c. Todos los servicios permanecerán desconectados hasta que un nuevo cliente se registre y pague los depósitos correspondientes.
4. Los propietarios pueden optar por configurar su cuenta como LLT. Esta cuenta volverá automáticamente al nombre del propietario cuando un inquilino se mude y el servicio no se interrumpirá.
 - a. El servicio permanecerá a nombre del propietario hasta que el propietario cierre el servicio o hasta que se registre un nuevo inquilino.
 - b. Este acuerdo se cancela si un nuevo propietario se hace responsable de la dirección del servicio o si el propietario actual proporciona una notificación por escrito para discontinuar el LLT.
5. Todas las cuentas de servicio de agua CERRADAS con un saldo de crédito de \$5.00 o más recibirán un reembolso por correo.

B. Facturación de agua

1. La Ciudad está dividida en ocho (8) grupos de rutas de agua. Cada semana, un (1) grupo de ruta lee sus medidores para generar una factura de agua para la semana siguiente.
2. Una vez que la Ciudad ha producido y enviado por correo una factura de agua, que se debe y se debe pagar al recibirla de acuerdo con el Código Municipal de Glendora 14.12.050, los clientes tienen 42 días para realizar el pago de esa factura, según lo indicado en la fecha de vencimiento de la factura.

C. Cuentas morosas

1. Si no se recibe el pago 42 días después de la fecha de facturación, la Ciudad impondrá una multa del 10% y enviará un recordatorio para avisar a los clientes el día número 43^r.
 - a. Como cortesía para los clientes de agua de la Ciudad, una multa en una cuenta de agua puede ser eximida, previa solicitud, una vez cada doce (12) meses, dependiendo del historial de pagos del cliente a la sola discreción de la Ciudad.
 - b. Exención de tarifas atrasadas para clientes de bajos ingresos

2. Todos los cargos pendientes, incluida la tarifa de reconexión y las multas aplicables se deben antes de la reconexión del servicio de agua.
3. La reconexión del servicio de agua se realiza entre las 5:00 p.m. y las 8:00 a.m. del siguiente día hábil, se consideran reconexiones “fuera de horario”.
 - a. A las cuentas que soliciten reconexión “fuera del horario laboral” se les cobrará la tarifa de reconexión “fuera del horario laboral” (GMC 14.20.180).
 - b. Las cuentas que solicitan la reconexión del servicio “fuera del horario laboral” deben pagar el saldo total adeudado más la tarifa de reconexión “fuera del horario laboral” antes de las 10 a.m. del siguiente día hábil. Aquellos que no lo hagan tendrán el servicio desconectado nuevamente y estarán sujetos a una tarifa de reconexión adicional.
4. Si el servicio de agua ha sido discontinuado y se va a volver a conectar, cualquier tarifa de reconexión durante las horas normales de operación de la Ciudad no puede exceder \$50, y las tarifas de reconexión durante las horas no operativas no pueden exceder \$150 para clientes con un ingreso familiar por debajo del 200% de la pobreza federal línea o si el cliente o cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para mujeres, bebés y niños.

G. Condiciones que prohíben la interrupción

1. Los servicios no se discontinuarán para el servicio residencial por falta de pago si se cumplen **todas** de las siguientes condiciones:
 - a. Certificación del proveedor de atención primaria
 - i. El cliente o los inquilinos del cliente presentan la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define en la Sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, que certifica que la finalización del servicio pondrá en peligro la vida o representará un riesgo grave. amenaza para la salud y la seguridad de cualquier residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio de agua.
 - b. Clientes que no pueden pagar financieramente
 - i. El cliente deberá demostrar que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. El cliente se considera “financieramente incapaz de pagar” si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria/Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres de California, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
 - c. Programa de pago alternativo
 - i. El cliente debe celebrar un acuerdo de amortización por escrito, un programa de pago alternativo, una reducción parcial o total del saldo impago o un aplazamiento temporal del pago, de conformidad con la Sección I, a continuación, con respecto a todos los cargos morosos.
2. La carga de probar el cumplimiento de las condiciones descritas en la Sección G(1) recae sobre el cliente. Con el fin de darle a la Ciudad el tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se alienta al cliente a proporcionar a la Ciudad la documentación necesaria que demuestre los problemas médicos, la incapacidad

financiera y la voluntad de celebrar cualquier acuerdo de pago alternativo hasta el momento avance de cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio como sea posible. Al recibir dicha documentación, la Ciudad revisará esa documentación y responderá al cliente dentro de los siete (7) días calendario para solicitar información adicional, incluida información relacionada con la viabilidad de los arreglos alternativos disponibles, o para notificar al cliente acuerdo de pago alternativo, y sus términos, en el cual la Ciudad permitirá que el cliente participe. Si la Ciudad ha solicitado información adicional, el cliente deberá proporcionar esa información solicitada dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de la solicitud de la Ciudad. Dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de esa información adicional, la Ciudad notificará al cliente por escrito que el cliente no cumple con las condiciones de la Sección G(1), o notificará al cliente por escrito el acuerdo de pago alternativo y sus términos, en los cuales la Ciudad permitirá que el cliente participe.

H. Apelaciones

1. Un cliente estará limitado a dos (2) apelaciones infructuosas en cualquier período de doce (12) meses calendario y si se ha alcanzado ese límite, la Ciudad no está obligada a considerar ninguna apelación posterior comunicada por ese cliente o en su nombre.
2. El servicio de agua no se suspenderá mientras esté pendiente una apelación.
3. Apelar al oficial de apelaciones
 - a. Un cliente tiene derecho a solicitar una apelación de una factura o cargo por servicio de agua. La solicitud debe presentarse por escrito a la División de Facturación de Agua de la Ciudad a más tardar quince (15) días calendario después de la fecha de facturación que se muestra en la factura. La Ciudad no está obligada a considerar apelaciones inoportunas.
 - b. Las apelaciones serán consideradas por el Subdirector de Finanzas o el Asistente de Obras Públicas (“Oficial de Apelaciones”), según lo determine la naturaleza de la apelación. Una cuenta en disputa no será aceptada como justificación por la falta de pago de una factura, y un servicio estará sujeto a cargos por atraso y/o multas a menos que se realice el pago completo en espera de una solución de la disputa.
 - c. El cliente será notificado por escrito de la decisión del Oficial de Apelaciones. Al mismo tiempo, se informará al cliente sobre el derecho de apelar ante el Gerente de la Ciudad, el Director de Obras Públicas o el Director de Servicios Administrativos.
4. Apelar al Gerente de la Ciudad, al Director de Obras Públicas o al Director de Servicios Administrativos
 - a. El Gerente de la Ciudad, el Director de Obras Públicas o el Director de Servicios Administrativos considerarán otras apelaciones, según lo determine la naturaleza de la apelación. Cualquier apelación debe presentarse por escrito dentro de los dos (2) días calendario posteriores a la decisión del Oficial de Apelaciones ante la División de Facturación del Agua de la Ciudad. La Ciudad no está obligada a considerar apelaciones inoportunas. El Gerente de la Ciudad, el Director de Obras Públicas o el Director de Servicios Administrativos notificará al cliente sobre la decisión. La decisión del Gerente de la Ciudad, el Director de Obras Públicas o el Director de Servicios Administrativos será final y vinculante.
5. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son incorrectos, la Ciudad proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados y vencerá dentro de los diez (10) días calendario de la fecha de la factura para los cargos revisados. Si los cargos revisados

permanecen impagos por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporciona la factura corregida, se desconectará el servicio de agua; siempre que la Ciudad proporcione al cliente cualquier aviso requerido.

6. Si se determina que los cargos por agua en cuestión son correctos, los cargos por agua deben pagarse dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la resolución de la apelación. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión de la apelación, la Ciudad desconectará los servicios de agua después del vencimiento de los sesenta (60) días originales establecidos en el aviso de desconexión por escrito proporcionado. La Ciudad proporcionó al cliente cualquier aviso requerido.
7. Cualquier sobrecargo se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al cliente, o se reembolsará directamente al cliente, a discreción exclusiva de la Ciudad.

I. Arreglos de pago alternativos

1. 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 la interrupción del servicio. La Ciudad ofrecerá a los clientes uno o más de los siguientes arreglos de pago alternativos, que serán seleccionados por la Ciudad a su exclusivo criterio: (i) amortización del saldo impago; (ii) calendario de pago alternativo; (iii) reducción parcial o total del saldo impago; o (iv) aplazamiento temporal del pago. La Ciudad, en el ejercicio de su exclusivo criterio, seleccionará el acuerdo de pago alternativo más apropiado después de revisar la información y la documentación proporcionada por el cliente y teniendo en cuenta la situación financiera del cliente y las necesidades de pago de la Ciudad.
2. Un cliente está limitado a un (1) acuerdo de pago alternativo a la vez, dos (2) veces por año calendario. Si un cliente cumple con las condiciones establecidas en la Sección G(1), el cliente puede celebrar un (1) acuerdo de pago alternativo a la vez, tantas veces como sea necesario por año calendario.
3. Amortización: Si la Ciudad selecciona este acuerdo de pago alternativo, el cliente deberá firmar un plan de amortización por escrito en los siguientes términos:
 - a. El plan de amortización deberá ser por escrito y firmado por el cliente.
 - b. El plan de amortización requerirá un pago inicial del 20% y amortizará el saldo pendiente restante durante un período decidido por la Ciudad, que no exceda los 12 meses a partir de la fecha de la factura.
 - c. Los pagos amortizados no se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente, sino que se vencerán en cuotas mensuales.
4. Programa de pago alternativo: Si la Ciudad selecciona este acuerdo de pago alternativo, el cliente deberá firmar un cronograma de pago alternativo por escrito para el saldo impago de acuerdo con los siguientes términos:
 - a. El calendario de pago alternativo deberá ser por escrito y firmado por el cliente.
 - b. El cliente deberá pagar el saldo impago, con cualquier tarifa administrativa e intereses aplicables, durante un período determinado por la Ciudad, que no exceda los doce (12) meses a partir de la fecha de la factura.
 - c. La Ciudad desarrollará un cronograma de pago alternativo para el cliente. Ese cronograma alternativo puede prever pagos a tanto alzado periódicos que no coincidan con la fecha de pago establecida, puede prever que los pagos se realicen con más frecuencia que mensualmente o que los pagos se hagan con menos frecuencia que mensualmente, siempre que en todos los casos el saldo impago y la

tarifa administrativa se pagarán en su totalidad durante el período establecido por la Ciudad.

5. Reducción del saldo impago: Si la Ciudad selecciona este acuerdo de pago alternativo, el cliente deberá realizar una reducción por escrito del saldo impago adeudado por el cliente, que no exceda el treinta por ciento (30%) de ese saldo sin la aprobación y la acción del Concejo Municipal; siempre que dicha reducción se financie con una fuente que no genere cargos adicionales a otros clientes. La proporción de cualquier reducción se determinará según la necesidad financiera del cliente, la condición y las necesidades financieras de la Ciudad y la disponibilidad de fondos para compensar la reducción del saldo impago del cliente. El cliente deberá pagar el saldo reducido en la fecha de vencimiento establecida por la Ciudad.
6. Aplazamiento temporal de pago: Si la Ciudad ha seleccionado este acuerdo de pago alternativo, el cliente tendrá que pagar el saldo pendiente de pago temporalmente diferido por un período de hasta seis (6) meses después de que el pago se vence. El acuerdo de pago alternativo deberá ser por escrito y firmado por el cliente. La Ciudad determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se otorgará un aplazamiento al cliente. El cliente deberá pagar el saldo impago en la fecha de aplazamiento determinada por la Ciudad.
7. El cliente debe cumplir con todos los términos del acuerdo de pago alternativo seleccionado por la Ciudad, y permanecen vigentes a medida que se acumulan cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar más arreglos de pago alternativos de ningún cargo posterior no pagado mientras paga cargos morosos de conformidad con un acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no cumple con los términos de un acuerdo de pago alternativo por sesenta (60) días calendario o más, o no paga los cargos actuales del servicio de agua del cliente por sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad emitirá una desconexión por escrito darse cuenta. El aviso de desconexión tendrá la forma de un colgador de puerta entregado a las instalaciones no menos de cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso escrito debe estar en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10% de los clientes de la Ciudad.

J. Procesando pago

1. La Ciudad acepta el pago en efectivo, cheque, giro postal, tarjeta de crédito (Visa o MasterCard) o transferencia electrónica de fondos. Los pagos se aceptan en persona en el mostrador del Cajero, en el buzón nocturno, a través del sitio web de la Ciudad, a través del sistema de pago de facturas bancarias del cliente, por correo o a través del servicio ACH de la Ciudad.
2. Todos los pagos tradicionales en efectivo y cheques recibidos se procesan y se acreditan a la cuenta el mismo día hábil en que se reciben.
 - a. No se puede garantizar que todos los pagos tradicionales en efectivo y cheques enviados a otros departamentos de la Ciudad se procesen y acrediten a la cuenta del cliente el mismo día hábil.
3. Todos los pagos realizados por transferencia electrónica de fondos se acreditan a la cuenta del cliente en la fecha en que se reciben los fondos en la cuenta bancaria de la Ciudad.
4. Todos los pagos recibidos por el sitio web de la Ciudad se acreditarán a la cuenta del cliente en la fecha en que se complete la transacción en línea, siempre que la Ciudad reciba los pagos antes de las 11:59 p.m.
 - a. La Ciudad se reserva el derecho de desactivar el sitio web en cualquier momento por motivos de mantenimiento.

5. Los clientes pueden hacer los pagos con cheque en cualquier momento en los buzones nocturnos ubicados en el estacionamiento del Ayuntamiento de Glendora.
 - a. Los empleados de Finanzas cobran los pagos una vez al día hábil a las 8:30 a.m.
 - b. Si un cliente retira su pago en el buzón nocturno después de las 8:30 a.m. en la fecha de vencimiento de su factura regular, pero antes de las 8:30 a.m. del siguiente día hábil, el pago se procesará y se acreditará en la cuenta como de la fecha de vencimiento de la factura. Todos los demás pagos que se caigan en el buzón nocturno se acreditarán a la cuenta el siguiente día hábil.
6. Cualquier cliente con una cuenta de agua activa puede solicitar el plan de pago ACH. El cliente debe completar la solicitud de ACH con un cheque nulo adjunto y enviarlo al Departamento de Finanzas. El proceso puede tomar hasta dos (2) ciclos de facturación de agua para ser efectivo. Si hay alguna inquietud de los clientes, deben comunicarse con el Departamento de Finanzas un mínimo de cinco (5) días hábiles antes de la fecha de vencimiento para garantizar que se puedan realizar los ajustes necesarios de manera oportuna. Los clientes deben proporcionar un aviso por escrito para terminar voluntariamente el servicio ACH.
7. Las cuentas de estado “Solo efectivo” deben pagar con efectivo, giro postal, cheque de caja o tarjeta de crédito solamente. Las cuentas aplicables se marcarán en el sistema de facturación de servicios públicos con una nota descriptiva que dice “Solo efectivo” y una breve explicación.
 - a. Las cuentas están sujetas a permanecer “Solo efectivo” hasta que el Subdirector de Finanzas apruebe la liberación de este estado, o un plazo de un (1) año, lo que ocurra primero.
 - b. Si una cuenta tiene un historial de estado “Solo efectivo”, esa cuenta volverá al estado “Solo efectivo” si se devuelve otro pago para NSF.

K. Fondos insuficientes

1. Las cuentas pagadas con un cheque devuelto por NSF estarán sujetas a una tarifa de \$25.00 por la primera ocurrencia, o una tarifa de \$35.00 por cada ocurrencia posterior de acuerdo con los límites establecidos por el Código Civil de California 1719(a)(1).
2. Se procesará una “Etiqueta Azul” para recaudar los fondos adeudados. Si la “Etiqueta Azul” se procesa antes de las 12 p.m., el monto del cheque más la tarifa de NSF vencen al cierre del siguiente día hábil.
3. Si la “Etiqueta Azul” se procesa después de las 12 p.m., el monto del cheque más la tarifa de NSF vencen al cierre del segundo día hábil.
4. Se agregará una bandera a la cuenta que indica el monto y la fecha de vencimiento del pago.
5. Todos los cheques de NSF más las tarifas correspondientes deben pagarse en efectivo, giro postal, cheque de caja o tarjeta de crédito.
6. Si el pago no se recibe antes de la fecha límite apropiada, se creará una orden de trabajo para desconectar el servicio de agua. En ese momento, todos los fondos y tarifas, incluida la tarifa de reconexión, deben pagarse antes de la reconexión del servicio.
7. Las cuentas que aparecieron en la “Lista de desactivación” más reciente y que pagaron por la reconexión con un cheque devuelto por NSF se desconectarán de inmediato. Todos los saldos pendientes y las tarifas correspondientes, incluida una tarifa de reconexión adicional, deben pagarse en efectivo, giro postal, cheque de caja o tarjeta de crédito antes de la reconexión del servicio de agua.

8. Las cuentas con tres (3) o más NSF dentro de un período de un (1) año están sujetas al estado “Solo efectivo”.
9. Las cuentas pagadas con un pago ACH devuelto por NSF se tratarán de la misma manera que las cuentas pagadas con un cheque NSF.
 - a. Después de una segunda incidencia de pago de NSF o previa notificación del banco de que la cuenta bancaria está cerrada, el plan de pago ACH se eliminará de la cuenta. Se aplicarán los términos de la Sección K(8).

L. Tarifa de lectura del medidor manual

1. Las cuentas que se niegan a participar en el programa lector de medidores inteligentes están sujetas a un cargo de \$45.86 por ciclo de facturación.

M. Los requisitos de información

1. La Ciudad debe informar el número de interrupciones anuales del servicio residencial por la imposibilidad de pagar en su sitio web y en la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.