



CITY OF STOCKTON

POLÍTICA PARA LA DESCONEXIÓN DE SERVICIO DE AGUA EN VIVIENDAS POR FALTA DE PAGO

Las siguientes definiciones se aplican para los propósitos de esta política:

- Ciudad: Ciudad de Stockton
- Horario de atención: Lunes a Jueves y cada tercer Viernes, 9:00 am – 5:00 pm, 2^{do} Viernes, de 9:00 am – 12 Mediodía
- Telefono: (209) 937-8295
- Página web: www.stocktonca.gov/LateUtilityBill
- Cuenta atrasada: El incumplimiento de pago de la factura o cargos de cuenta por parte del cliente antes de la fecha de vencimiento.
- Desconexión: Una interrupción deliberada o limitación de servicio de agua al cliente por medio de la Ciudad
- Aviso: Una notificación por escrito enviada por correo o entregada a cualquier cliente con un saldo vencido.

Es la política de la Ciudad de Stockton de recaudar todo el dinero debido a la Ciudad tal como se prescribe en el Código Municipal de Stockton.

13.04.050 Desconexión.

Cuando una cuenta está atrasada, la Ciudad puede desconectar el servicio de agua hasta que todos los cargos y sanciones, incluyendo el costo de desconexión y reconexión, hayan sido pagados. Ningun domicilio residencial deberá recibir el servicio de agua hasta que todos los cargos atrasados hayan sido pagados. (Código anterior § 9-702)

Es también la política de la Ciudad, de ofrecer asistencia a sus clientes de servicio de agua, con el fin de evitar interrupción del servicio, multas y gastos de cobranza.

ANTECEDENTES:

Cuando una cuenta de servicio de agua esté atrasada por 60 días o más, debido a la falta de pago, y el cliente ha sido contactado por teléfono y/o por escrito; los servicios de agua de tal domicilio podrian ser desconectados (cerrados).

Los clientes pueden ponerse en contacto con un Representante de Servicio al Cliente de Utilidades de la Ciudad de Stockton, ya sea por teléfono al 209-937-8295, o en persona en la oficina de Facturación de Utilidades **antes** de la desconexión, y solicitar información sobre cómo apelar un cobro del servicio de agua.

Las opciones posibles para evitar la desconexión incluyen: Pagar una cantidad mínima; pedir una extensión de tiempo para pagar un mínimo o el saldo complete; o entrar en un acuerdo de pagos a largo plazo.

OPCIONES:

Pagando sólo una cantidad mínima:

Cuando una cuenta está atrasada por 60 días, el saldo incluye un mínimo de dos meses de servicio. Los clientes pueden evitar la desconexión mediante el pago de los cargos más viejos en la cuenta o el equivalente a un mes de servicio.

Extensión de tiempo para pagar un mínimo o saldo total:

Los clientes de servicio de agua califican para un paro de cuenta de "un día" cada 3 meses para pagar el mínimo o el saldo total.

Entrar en un acuerdo de pago:

Los clientes pueden calificar para un acuerdo de pagos mediante el pago de un porcentaje de anticipo y acordando en pagar una cantidad mensual fija, basada al sueldo de la deuda al momento de la solicitud. El plazo del plan de pagos a largo plazo puede variar de 6 a 18 meses. El acuerdo de pagos a largo plazo está diseñado para ayudar al cliente a pagar el saldo atrasado mientras se mantiene al corriente hasta el fin del plazo acordado.

Apelación de la factura:

Un cliente puede cuestionar la exactitud de su factura de agua, si las políticas, procedimientos o reglas y regulaciones de la Ciudad de Stockton no se han aplicado correctamente y puede presentar una apelación por escrito a la Oficina de Facturación de Utilidades.

De acuerdo al aviso de cobro:

Una factura en cuestión debe ser reportada a la Oficina de Facturación de Utilidades de la Ciudad de Stockton dentro de cinco (5) días de haber recibido la factura. Al ponerse en contacto con la Oficina de Facturación, por favor, esté preparado/a para proporcionar su nombre, dirección, número de teléfono, número de cuenta y una breve explicación de su disputa. Los cargos válidos tendrán que seguir siendo pagados mientras que la solicitud está siendo procesada. Si la disputa es negada, todos los cargos pendientes tendrán que pagarse inmediatamente.

Esta política también está disponible en Inglés, Tagalo, Chino, Vietnamita y Coreano en la Ciudad de Stockton página web: www.stocktonca.gov/LateUtilityBill