

		TITULO: POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
CATEGORÍA:	UTILITY BILLING AND CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT	NIVEL DE ADOPCIÓN: MESA	DATE:
NÚMERO DE POLÍTICA:	CSUB-001	RESOLUCIÓN(S) PERTINENTE (resolution no)	COU: 2025-41 UVWA: 2025-04

Política

A. El propósito y los objetivos

Esta política explica las acciones administrativas que *City of Ukiah* y *Ukiah Valley Water Authority* (UVWA) -colectivamente referidos como “la Ciudad” en esta política – llevaran a cabo para el cobro de cuentas delincuentes. Esto incluye notificaciones, cargos por demora, y la suspensión del servicio de electricidad, agua y recolección de basura. Asimismo, establece el cumplimiento de la Ciudad y de UVWA con los requisitos del *California’s Water Shutoff Protection Act* (SB 998). Las agencias de agua que integran a UVWA son consideradas como sistemas de agua urbanos o comunitarios que proveen más de 200 conexiones de servicio, conforme al *California Health and Safety Code* § 116904, por lo que están sujetas a dicha ley.

Esta política estará disponible al público en los sitios web de la Ciudad y de UVWA, tanto en inglés como en español, y se podrá solicitar una copia escrita en cualquier otro idioma exigido por ley mediante una solicitud por escrito al departamento de atención al cliente de la Ciudad.

Puede comunicarse con el departamento de atención al cliente llamando al (707) 463-6228 para resolver preguntas sobre esta política, opciones de pago y alternativas para evitar la suspensión del servicio por falta de pago bajo los términos establecidos para todos los distritos de agua de UVWA.

Los sitios web de la Ciudad y de UVWA publican las tarifas vigentes que pueden aplicarse a los pagos que no se pagan a tiempo, desconexión y reconexión del servicio.

B. Definiciones

1. **La Ciudad:** La Ciudad de Ukiah es responsable de proveer los servicios de electricidad, agua y alcantarillado a los residentes dentro de los límites de la ciudad. La Ciudad también administra los servicios de facturación de basura a los residentes de la Ciudad de Ukiah y la facturación de los servicios públicos para los miembros de UVWA.
2. **UVWA:** *Ukiah Valley Water Authority* es una asociación creada para compartir los recursos hidráulicos garantizando que los residentes de nuestro valle continúen recibiendo servicios de

agua seguros y confiables. Este acuerdo de poderes conjuntos entre *City of Ukiah*, los distritos del agua de *Millview*, *Redwood Valley*, *Calpella* y *Willow* unifico a las agencias de agua previamente independientes fomentando la coordinación y el uso optimo de recursos hídricos de la región.

3. **El Comité Ejecutivo de UVWA:** Referido en esta politica como “el Comite”. El Comite fue establecido por un acuerdo de poderes conjuntos de *UVWA* y tiene amplias responsabilidades sobre la operación de *UVWA*.
4. **Fecha de facturación:** La fecha que aparece en cada factura mensual de servicios públicos y que indica el día en que se generó la factura.
5. **Fecha de vencimiento:** Las facturas de los servicios públicos se envían mensualmente y deben ser pagadas al momento de recibir la factura. La fecha de vencimiento, indicada en la factura, es el último día en que el pago debe recibirse para evitar cargos adicionales y una posible interrupción del servicio. Los pagos deben recibirse antes del cierre de operaciones del día de la fecha de vencimiento, la cual viene siendo el último día del periodo de gracia mensual.
6. **Fecha de los cargos atrasados:** Los cargos atrasados son considerados cuando una cuenta de servicios públicos permanece sin pagar y no tiene establecido por escrito una fecha alternativa para el pago o un acuerdo de pago por escrito a más tardar el cierre de operaciones el décimo (10) día después de la fecha de vencimiento.
7. **Cierre de operaciones:** Usualmente a las 5 p.m. de lunes a viernes. Las oficinas de la Ciudad están cerradas los principales días feriados.
8. **Servicio de atención al cliente:** Puede comunicarse con el departamento de servicio de atención al cliente por teléfono al (707) 463-6228 o por correo electrónico a utilityservices@cityofukiah.com para resolver preguntas sobre esta política, opciones de pago y opciones para evitar la desconexión de los servicios públicos por falta de pago bajo los términos de esta política. Además, puede visitar el City of Ukiah Civic Center, ubicado en el 300 Semenay Avenue, Ukiah CA 95482 para hablar en persona con un representante de servicio de atención al cliente.

C. Procedimiento

La fecha de vencimiento que aparece en la factura de los servicios públicos

Las facturas de los servicios públicos se enviarán a los clientes mensualmente y deben ser pagadas al momento de recibir la factura, esta es la **fecha de facturación**, la cual aparece al frente de la factura.

La Ciudad no se hace responsable de la entrega postal, tampoco de la falta de actualización de los datos de contacto por parte del cliente o del propietario, esto incluye la dirección, el número de teléfono o correo electrónico. Es responsabilidad del cliente comunicarse con el departamento de atención al cliente y mantener su información actualizada en todo momento llamando al (707) 463-6228 o enviando un correo electrónico a utilityservices@cityofukiah.com.

La fecha de los cargos atrasados en la cuenta de los servicios públicos

Las cuentas con cargos atrasados son cualquier cuenta que permanece sin pagar y no tiene establecido por escrito una fecha alternativa para el pago o un acuerdo de pago por escrito a más tardar el cierre de operaciones el décimo (10) día después de la fecha de vencimiento. Los pagos deben ser recibidos por la Ciudad antes del cierre de operaciones el décimo (10) día después de la fecha de vencimiento.

Se aplicarán las siguientes reglas a las cuentas con cargos atrasados:

El aviso de cargos por procesar el recordatorio del pago

El cliente recibirá una llamada automatizada, un mensaje de texto o un correo electrónico (según la información disponible en el expediente) con un mensaje de recordatorio del pago el día 31 posterior a la fecha de facturación. Además, se aplicará un cargo a la cuenta por procesar el recordatorio del pago. El mensaje incluirá información sobre cómo obtener una copia de esta política y cómo comunicarse con la Ciudad para determinar las opciones de pago.

Si el domicilio del servicio no es el hogar del cliente y existe información de contacto válida para el ocupante, el mensaje de recordatorio también será enviado a este.

El aviso final de la posible desconexión y los cargos correspondientes

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente por teléfono o por escrito al menos diez (10) días antes de suspender el servicio por falta de pago (que viene siendo el día 61 posterior a la fecha de facturación). Además, se le aplicará un cargo a la cuenta por procesar el aviso final de la posible desconexión.

El aviso final será enviado por correo a la dirección designada en la cuenta, y el cliente también recibirá una llamada, mensaje de texto o correo electrónico automatizado (si existe información válida en el expediente). Dicho aviso le notificará que el servicio podría suspenderse si no se recibe el pago antes del cierre de operaciones dentro de los próximos diez (10) días, o si no se establece por escrito el arreglo del pago o un plan alternativo. Si la dirección postal del cliente no coincide con la dirección del servicio, se enviará una segunda notificación al domicilio del servicio, dirigida al “Ocupante”, y se repetirá la notificación electrónica si es posible.

El aviso final de la posible desconexión incluirá la siguiente información:

- El nombre y la dirección del cliente.
- La cantidad del costo atrasado.
- La fecha y la hora límite para realizar el pago o establecer arreglos para evitar la suspensión del servicio.
- El proceso detallado para solicitar un plan de pago o un arreglo para evitar la suspensión del servicio.
- El proceso detallado si no está de acuerdo o quiere apelar una factura.
- El número de teléfono de la Ciudad y las instrucciones para obtener una copia de esta política.

Si el aviso final de la posible desconexión es devuelto por correo como no entregable, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para comunicarse con el cliente por teléfono. Si no se logra comunicación por correo ni por teléfono, la Ciudad visitará el domicilio y dejará, en un lugar

visible, una copia del aviso de desconexión junto con esta política traducida en los idiomas requeridos.

Para las propiedades que se encuentran fuera de los límites de la Ciudad: si el cliente no es el propietario y existe información de contacto válida para dicho propietario, el aviso y el mensaje también se enviarán al propietario conforme al proceso que se encuentra anotado mas adelante en esta política bajo las sección llamada La Responsabilidad de los Propietarios de las Propiedades Arrendadas o Rentadas.

El aviso de desconexión en 48 horas

El día 68 posterior a la fecha de facturación el cliente recibirá una llamada automatizada, un mensaje de texto o un correo electrónico (según la información disponible en el expediente) con un aviso de desconexión dentro de 48 horas. Dicho aviso incluye la fecha de desconexión, la información de donde obtener una copia de esta política e información de como solicitar un plan o un arreglo de pago alternativo. Además, un cargo será aplicado a la cuenta por el proceso del aviso de las 48 horas.

Si no se logra dejar un mensaje, la Ciudad realizará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente personalmente por teléfono y entregar la información mencionada anteriormente.

Si ambos intentos de contacto fallan, la Ciudad realizará una visita al domicilio y dejará un aviso de desconexión de 48 horas por falta de pago, junto con una copia de esta política traducida a los idiomas requeridos. Si llega a ser necesaria la visita, se le aplicará un cargo adicional por tener que hacer una visita de aviso de 48 horas.

La fecha límite de desconexión

- Todos los cargos atrasados y los cargos asociados con esa demora deberán ser recibidos por la Ciudad antes del cierre de operaciones del día especificado en el aviso de 48 horas.
- El personal de la calle (*field*) no está autorizado a recibir pagos bajo ninguna circunstancia.

El aviso a los inquilinos u ocupantes en viviendas con medidor individual

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar por escrito a los ocupantes de una vivienda cuando estos no sean los titulares de la cuenta de servicios, al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio. El aviso informará a los inquilinos u ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes directos de la Ciudad sin estar obligados a pagar el saldo vencido del propietario, siempre que asuman la responsabilidad de los cargos futuros del servicio en la dirección correspondiente.

Para evitar que el saldo vencido se traslade a la nueva cuenta, el inquilino deberá proporcionar comprobantes de arrendamiento, como un contrato de renta vigente o los recibos de pago, y completar el proceso habitual para los clientes, incluyendo la verificación de crédito y el pago de depósito.

El aviso a los inquilinos u ocupantes en complejos multivivienda con medidor maestro

Cuando un complejo de unidades habitacionales esté servido por un medidor maestro y la cuenta esté atrasada, la Ciudad notificará por escrito —mediante avisos colocados en las puertas de cada unidad— al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio. El aviso informará que los ocupantes tienen el derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin estar obligados a pagar la deuda del titular anterior, siempre que asuman la responsabilidad de los cargos futuros por el servicio. Si uno o más ocupantes pueden y desean asumir dicha responsabilidad, o si existe un medio técnico para interrumpir el servicio únicamente a quienes no cumplan con los requisitos, la Ciudad proveerá el servicio a los ocupantes que cumplan con las condiciones.

Para garantizar que el saldo vencido no se transfiera a las nuevas cuentas, los inquilinos deberán presentar comprobantes de arrendamiento (contrato o recibos de pago) y cumplir con el proceso normal de un nuevo cliente, que incluye una revisión de crédito y el pago del depósito requerido.

La responsabilidad de los propietarios (fuera de los límites de la Ciudad) para propiedades rentadas o arrendadas

Para las propiedades que se encuentran fuera de los límites de la Ciudad:

La obligación del uso de servicios: Al final el propietario es el responsable del uso del agua en su propiedad, sin importar los términos del contrato de renta o si la vivienda está ocupada por inquilinos.

El aviso de cuentas atrasadas: Si una cuenta está sujeta a posible desconexión por falta de pago, el propietario será notificado conforme a lo establecido en la sección del aviso final de posible desconexión, para garantizar que esté informado sobre cualquier problema de pago.

La responsabilidad por pagos pendientes: Independientemente de los acuerdos entre el propietario y el inquilino sobre quién paga los servicios, el propietario será responsable de cualquier saldo pendiente por los servicios del agua en su propiedad.

Idiomas de los avisos:

Todos los avisos escritos exigidos por esta política, así como copias de la misma, se proporcionarán en inglés, en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del *Civil Code* (Código Civil), y en cualquier otro idioma hablado por el 10 % o más de los clientes del sistema de agua. Hasta la fecha más reciente de esta política, los idiomas requeridos son:

1. inglés.
2. español.

Arreglos alternativos de Pago

La Ciudad ofrecerá opciones de pago alternativas a cualquier cliente que no pueda pagar su servicio dentro del periodo normal de facturación y solicite un acuerdo para evitar cargos por pagos atrasados o la suspensión del servicio. La Ciudad evaluará cada solicitud considerando las circunstancias del cliente y decidirá si procede autorizar el arreglo del pago. Las opciones incluyen lo siguiente:

Una promesa de pago

Una promesa de pago es un acuerdo a corto plazo que otorga al cliente hasta 30 días adicionales para ponerse al corriente con su cuenta. Esta opción solo está disponible cuando el periodo del pago se extiende al próximo ciclo de facturación. Este acuerdo deberá realizarse por escrito y estar firmado por el cliente.

- El cliente deberá cumplir con los términos del acuerdo y mantenerse al corriente con los pagos posteriores.
- Solo puede pedir una promesa de pago vigente a la vez. No se aceptarán nuevas promesas de pago mientras que hay cargos atrasados pendientes bajo un acuerdo anterior.
- El incumplimiento de una promesa de pago resultará en la entrega de un aviso de desconexión por escrito, colocado en la puerta del domicilio o en otro lugar visible, con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la suspensión del servicio.

Un plan de pago diferido

Un plan de pago diferido es un acuerdo formal, firmado por el cliente y la Ciudad, que se extiende más allá del siguiente ciclo de facturación. Este plan permite distribuir el saldo pendiente en pagos mensuales durante un plazo máximo de un (1) año, combinando las cuotas con la factura regular del cliente. El cliente deberá cumplir con los términos del plan y mantenerse al corriente con las facturas y cargos futuros. No se aceptarán nuevos planes de pago diferido mientras el cliente tenga un plan activo, tampoco se otorgarán a los clientes que haya fayado un acuerdo similar en los últimos 24 meses.

El incumplimiento del plan por más de 60 días resultará en el un aviso de desconexión por escrito, colocado físicamente en el domicilio con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la suspensión del servicio.

La desconexión de los servicios públicos por falta de pago

La Ciudad suspenderá los servicios públicos desconectando, y en algunos casos bloqueando, el medidor o medidores correspondientes. Se colocará un aviso de desconexión de los servicios públicos en un lugar visible, indicando que el servicio ha sido suspendido. El cliente deberá pagar un cargo por el proceso de la desconexión del servicio y un cargo adicional por la reconexión para restablecer el servicio, sin importar si el medidor fue o no físicamente cerrado. La cuenta será cerrada si el pago total no se recibe dentro de siete (7) días posteriores a la suspensión inicial.

El aviso incluirá la siguiente información:

- La fecha en que los servicios fueron desconectados o suspendidos
- El monto necesario para restablecer el servicio, incluyendo los cargos de reconexión.
- La descripción del proceso para solicitar un plan de pago o un acuerdo alternativo.
- La descripción del proceso para disputar o apelar una factura.
- El número de teléfono de la Ciudad con instrucciones para obtener una copia de esta política.

Las cuentas atrasadas de clientes en un hogar con dificultades económicas y necesidades médicas qué requieren acceso al agua y a la electricidad

Si un cliente en un hogar cumple con todas las condiciones descritas a continuación, su servicio no podrá ser suspendido por falta de pago:

- El cliente o un inquilino del domicilio entrega a la Ciudad una certificación médica emitida por un proveedor de atención primaria (según la definición de la Sección 14088 del *Welfare and Institutions Code*) que indique que la suspensión del servicio representa una amenaza para la vida o la salud de una persona residente en la propiedad. La Ciudad requerirá una recertificación anual de este, y
- El cliente demuestra que no puede pagar el servicio dentro del ciclo de facturación normal. Se considerará que el cliente tiene limitaciones económicas si algún miembro del hogar recibe asistencia de los siguientes programas *CalWORKs*, *CalFresh*, asistencia general, *Medi-Cal*, *Ingreso Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program (SSI/SSP)*, o *California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (WIC)*, o si el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 % del nivel federal de pobreza. La Ciudad solicitará evidencia documental y requerirá una recertificación anual de este, y
- El cliente está dispuesto a establecer un plan de pago, conforme a esta política.

Aun siendo así, los cargos atrasados no se eliminan; en su lugar, dichos saldos podrán registrarse como un derecho de retención (gravamen) sobre la propiedad, según lo autoriza el Código Municipal de Ukiah. Esto asegura que otros usuarios del servicio público no pagaran las tarifas de los clientes que no pueden pagar sus servicios, pero que por ley no pueden ser desconectados.

La reconexión del servicio durante el horario laboral

Para reanudar o continuar el servicio que haya sido suspendido por falta de pago, el cliente deberá pagar el cargo de reconexión adoptado mediante un resolución de la Ciudad y liquidar todos los saldos pendientes, incluidos los cargos y tarifas aplicables.

Si el pago se recibe antes de las 3:00 p.m., la Ciudad hará todo lo posible por reconnectar el servicio lo antes posible, pero como mínimo, se restablecerá a más tardar al final del siguiente día hábil después de recibir el pago total de los montos adeudados.

Cualquier intento de restablecer el servicio sin autorización de la Ciudad o por una persona ajena al personal autorizado podrá resultar en multas adicionales, cargos administrativos y responsabilidad por daños ocasionados al sistema o a la propiedad.

La reconexión del servicio fuera del horario laboral

Si el cliente solicita la reconexión del servicio después de las 3:00 p.m. de lunes a viernes, o durante los fines de semana o los días feriados, se aplicará un cargo adicional por servicio fuera del horario laboral, adoptado mediante una resolución del Ayuntamiento. El servicio no se restablecerá fuera del horario laboral hasta que el cliente haya sido informado de este cargo adicional y haya aceptado su pago.

El personal que atiende llamadas fuera del horario laboral no está autorizado para recibir los pagos. Dicho personal instruirá al cliente para que se comunique con el departamento de atención al cliente antes del mediodía del siguiente día hábil.

En ocasiones, el servicio público puede haberse suspendido por solicitud del propio cliente (por ejemplo, al mudarse de la propiedad). En estos casos, el servicio no será restablecido hasta que el nuevo cliente complete el proceso correspondiente de una nueva cuenta para un nuevo cliente, incluyendo la solicitud formal, la revisión de crédito y el pago del depósito requerido.

El aviso de pagos electrónicos rechazados o pagos con cheques devueltos

Cuando la Ciudad reciba un cheque devuelto, por ejemplo del banco u otra agencia financiera, o un pago electrónico rechazado correspondiente al pago de servicios públicos u otros cargos, la cuenta se considerará como no pagada. La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por teléfono o correo electrónico sobre la situación del pago devuelto.

Si el pago corresponde a una cuenta que ya se encuentra atrasada, la fecha programada de la suspensión del servicio no se modificará. Si el pago se realizó dentro de las 48 horas previas a la suspensión, se generará un aviso de desconexión con un mínimo de 48 horas de anticipación, garantizando que el cliente reciba notificación al menos con dos días de aviso antes de la suspensión efectiva. El cliente será notificado por correo electrónico y teléfono, y se aplicará un cargo por el proceso del aviso de la desconexión de 48 horas.

Si la Ciudad no logra comunicarse por teléfono o correo electrónico, hará una visita al domicilio y dejará un aviso de desconexión por falta de pago junto con una copia de esta política traducida en los idiomas requeridos. Se aplicará también un cargo adicional por tener que hacer una visita de aviso de 48 horas.

El servicio será suspendido si el monto del cheque devuelto y el cargo correspondiente no se pagan antes de la fecha especificada en el aviso de suspensión. Los pagos para cubrir cheques devueltos y sus cargos deberán realizarse únicamente en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados.

Cualquier cliente que entregue un pago no negociable (cheque sin fondos o equivalente) dos veces dentro de un periodo de 12 meses deberá efectuar todos sus pagos futuros en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados durante los siguientes doce (12) meses a partir

de la fecha del segundo pago devuelto, y podrá estar sujeto a un aumento en el depósito requerido.

Los pagos devueltos por servicios anteriormente suspendidos

En caso de que un cliente presente un pago no negociable para restablecer un servicio previamente suspendido por falta de pago, y la Ciudad reactive el servicio, esta podrá suspenderlo nuevamente de inmediato, sin necesidad de entregar un nuevo aviso de 48 horas.

El cliente que presente un pago no negociable para reconnectar un servicio suspendido será obligado a efectuar todos los pagos futuros únicamente en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados durante un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha del pago devuelto, además de estar sujeto a un aumento del depósito.

El proceso para la revisión y la apelación de facturas

Antes de presentar una apelación formal, los clientes deberán comunicarse con el departamento de facturación y servicio de atención al cliente para intentar resolver el problema de manera informal. El personal podrá solicitar documentación de respaldo y hará todo lo posible por resolver el asunto dentro de cinco (5) días hábiles. La información de contacto del departamento de servicio de atención al cliente se encuentra al inicio de esta política.

Si el asunto no se resuelve de manera informal, el cliente deberá presentar una apelación formal por escrito dirigida al director de finanzas dentro de los veinticinco (25) días naturales posteriores a la fecha de la factura o del aviso en desacuerdo.

Los clientes pueden presentar una apelación relacionada con los siguientes temas:

- Cargos de servicios públicos o errores de facturación,
- Suspensión o reconexión del servicio,
- Aplicación de cargos por pago atrasado o penalidades,
- Exactitud del medidor o preocupaciones por el consumo,
- Uso no autorizado o manipulación del servicio,
- Negar los servicios o las condiciones del servicio.

La solicitud de apelación deberá incluir:

- El nombre del cliente y número de la cuenta,
- La dirección del servicio,
- La descripción detallada del motivo del desacuerdo,
- La documentación de respaldo relevante (por ejemplo, facturas, fotografías, cartas), y
- La resolución solicitada por el cliente.

Las apelaciones formales podrán enviarse por los siguientes medios:

- Correo electrónico: utilityappeals@cityofukiah.com, o

- Correo postal: City of Ukiah – Finance Director
300 Seminary Avenue
Ukiah, CA 95482

El director de finanzas o su representante entregará una decisión final dentro de quince (15) días hábiles a partir de la fecha que se reciba la apelación.

Cualquier cliente que no esté satisfecho con la decisión del director de finanzas o su representante, podrá presentar una apelación adicional ante el Comité Ejecutivo de UVWA (y, cuando aplique, ante el Ayuntamiento de Ukiah) dentro de los diez (10) días naturales posteriores a la notificación de la decisión. Para ello, el cliente deberá presentar un aviso de apelación ante la Secretaría Municipal (*City Clerk*).

La Secretaría notificará al apelante la fecha, hora y lugar de la audiencia, en la cual el cliente podrá aparecer personalmente o por medio de un representante legal y presentar las pruebas correspondientes. El Ayuntamiento o el Comité Ejecutivo escucharán las pruebas y entregarán una decisión basada en la información presentada. La decisión del Ayuntamiento o del Comité Ejecutivo será definitiva.

Mientras una apelación escrita y oportuna se encuentre en proceso, la Ciudad no suspenderá el servicio por falta de pago hasta que se haya entregado una resolución final.