



OFICINA DE FINANZAS 156 S. BROADWAY, SUITE 114 TURLOCK, CA 95380-5454 209-668-5570	N.º DE POLÍTICA: 19-01
	N.º MSI:
REFERENCIA DE CÓDIGO: Ley del Estado de California 998	FECHA ORIGINAL: 09/01/19
ASUNTO: Interrupción del servicio de agua residencial	FECHA DE REVISIÓN: 09/01/19

Ley del Senado 998: Interrupción del servicio de agua residencial, Código de Gobierno de California, Secciones 60370-60375.

Es la política de las acciones administrativas de los Departamentos de Finanzas de la Ciudad de Turlock para el cobro de cuentas morosas, incluidas las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio. Esta política estará a disposición del público en el sitio web de la Ciudad. Se puede comunicar con la Oficina de Finanzas por teléfono al (209) 668-5570 para hablar acerca de las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con los términos de esta política.

Las cuentas morosas a los fines de esta política se definen como aquellas cuentas de servicios públicos que tienen saldos impagos (60) sesenta días después de la fecha de vencimiento y los servicios se descontinuarán por falta de pago. [Las multas](#) y todos los saldos vencidos deben pagarse en su totalidad y recibirse en la oficina de Finanzas antes de las 12:00 del mediodía del día anterior a la fecha de interrupción indicada en el aviso de incumplimiento para evitar la interrupción de los servicios. Si se desconecta el servicio, se pagará un cargo adicional más el monto vencido para que se restablezca el servicio.

Las notificaciones morosas sobre el saldo de la cuenta morosa se enviarán por correo a cada titular de la cuenta después del quinto día siguiente a la fecha de vencimiento del cliente. Además, se enviará un mensaje de texto SMS o mensaje telefónico al cliente desde el número de teléfono en la cuenta de servicios públicos del cliente. Cada forma de comunicación con el cliente incluirá la dirección del servicio, el número de cuenta, el saldo vencido total, la fecha de vencimiento del pago y las tarifas de reconexión (en caso de que el aviso no se pague y el servicio se desconecte).

Además de la notificación de morosidad enviada por correo mencionada anteriormente, dentro de (7) siete días antes de la desconexión, el cliente recibirá un mensaje de texto SMS o se le enviará un mensaje telefónico desde el número de teléfono en la cuenta de servicios públicos del cliente informándole de la inminente interrupción de su servicio.

Para evitar la interrupción de los servicios de agua, los clientes pueden optar por proporcionar información adicional para que sea considerada por el departamento de Finanzas como se especifica a continuación:

1. Carta médica certificada del médico de atención primaria
2. Demostrar incapacidad financiera para pagar durante el ciclo de facturación normal por cualquier persona en el hogar que sea un beneficiario actual de:
 - a. CalWORKs, CalFresh, Programa de Nutrición Suplementaria Especial de California para Mujeres, Bebés y Niños
 - b. Medi-Cal
 - c. Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario Estatal
 - d. Ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza
3. Acuerdo de amortización de pago o acuerdo de pago

La Ciudad también reconoce que hay clientes que pueden requerir un programa de pago alternativo para evitar la morosidad.

Para todas las disputas de facturación y preguntas generales sobre nuestra factura, comuníquese con la Oficina de Finanzas por teléfono o en persona. Si desea disputar formalmente el importe de su factura, debe hacerlo por escrito. Los formularios para presentar una disputa están disponibles en la oficina de Finanzas ubicada en 156 S Broadway Suite 114, Turlock CA.