

# Cambios/preguntas frecuentes en la facturación de los servicios públicos

**A partir del 1 de noviembre de 2022, se introducirán los siguientes cambios en la forma de procesar los recibos de los servicios públicos.**

	Política anterior	Política nueva
Fecha de vencimiento del recibo	Los pagos de los servicios públicos vencían el último día del mes impar (enero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre)	Los pagos de los servicios públicos vencen siete (7) días después de que se envíen los recibos por correo (fecha del estado de cuenta).
Cargos por retraso	Los cargos por retraso se aplicaban el día hábil después de la fecha de vencimiento.	Se aplicarán cargos por retraso a las cuentas que no hayan sido pagadas al cierre de las operaciones treinta y cinco (35) días naturales después de la emisión del recibo.
Proceso antes de la suspensión de servicios	A los clientes se les notificaba de la evaluación de los cargos por retraso y de la suspensión del servicio en diez (10) días.	Se enviará un aviso por escrito al cliente al menos diez (10) días hábiles antes de la suspensión del servicio.
		Si un aviso por escrito de diez (10) días se devuelve por correo como imposible de entregar, se dejará un aviso en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio si no se puede contactar al cliente por teléfono.
Suspensión	Al menos diez (10) días después de los cargos por retraso las cuentas morosas son suspendidas.	Se suspenderá cualquier cuenta que esté en mora durante al menos sesenta (60) días.
Reanudación	Los clientes estaban obligados a pagar su saldo completo y la cuota de reanudación para que se pueda restablecer el servicio de agua.	Los clientes deberán pagar el saldo total y la cuota de reanudación para que se pueda restablecer el servicio de agua.
Reanudación no autorizada		Se cobrará un cargo adicional de \$50,00 por el bloqueo de las cuentas que hayan sido suspendidas y la manipulación del medidor para restablecer el agua.
Depósito adicional		Si los servicios se suspenden más de dos veces en un periodo de 12 meses, se deberá pagar un depósito adicional equivalente al doble del monto del depósito original antes de que los servicios sean restablecidos.
Acuerdos de pago alternativos		Los residentes deben presentar una solicitud de un acuerdo de pago para extender un recibo más allá de la fecha de corte 48 horas antes de la suspensión; para ser revisado por el administrador municipal o su designado.

## **Futuro calendario de facturación:**

Proceso	Nov. 2022	Ene. 2023	Mar. 2023	May. 2023	Jul. 2023	Sept. 2023	Nov. 2023
Recibos enviados	1/11/2022	3/1/2023	1/3/2023	1/5/2023	5/7/2023	6/9/2023	1/11/2023
Recibos atrasados	8/11/2022	10/1/2023	8/3/2023	8/5/2023	12/7/2023	13/9/2023	8/11/2023
Cargos por retraso	6/12/2022	7/2/2023	5/4/2023	6/6/2023	9/8/2023	11/10/2023	6/12/2023
Aviso de suspensión en 10 días	16/12/2022	14/2/2023	17/4/2023	16/6/2023	22/8/2023	24/10/2023	19/12/2023
Día de suspensión del servicio	10/1/2023	14/3/2023	9/5/2023	11/7/2023	12/9/2023	14/11/2023	9/1/2024

# Preguntas frecuentes:

## ¿Por qué la ciudad hace estos cambios?

El exgobernador Jerry Brown firmó el proyecto de ley del Senado 998, la ley de protección contra el corte de agua (la "ley" de "SB998") a finales de 2018. El propósito de la ley era ofrecer protecciones procesales adicionales a los clientes de agua residencial antes de la interrupción del servicio de agua.

## Si ya tengo configurado el pago automático, ¿tengo que hacer algún cambio?

No, los residentes que tienen un pago automático configurado a través de Xpress Bill Pay y que actualmente no tienen cargos por retraso no tendrán que hacer cambios en la cuenta ya que los nuevos cambios no causarán cargos por retraso. Si tiene su fecha de pago automático establecida a la fecha de vencimiento debe evaluar si necesita cambiarlo a una fecha específica.

## ¿Se considera un franqueo como recibido en la oficina?

Los franqueos **NO** se consideran como recibidos en la oficina.

## Si tramito el pago a través de la banca en línea, ¿se considera la fecha en que se tramita en la oficina?

No, los saldos se consideran pagados en su totalidad cuando el cheque se recibe en la oficina. Espere hasta diez (10) días hábiles para que el cheque sea procesado por su banco y llegue a la caja de seguridad de la ciudad por el Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS, por sus siglas en inglés).

## ¿La ciudad suspenderá mi servicio de agua mientras mi recibo está en revisión o en apelación?

No, la ciudad no puede interrumpir el servicio mientras los recibos están bajo revisión o apelación.

## ¿Cómo puedo apelar mi recibo de servicios públicos si considero que no es correcto?

Un residente puede iniciar una queja por escrito o solicitar una investigación sobre el monto de un recibo dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del recibo que está en disputa. Se considerará que el cliente ha recibido el recibo diez (10) días después de su envío por correo e inmediatamente después de su envío por correo electrónico.

## ¿Cuáles son los diferentes tipos de acuerdos de pago alternativos disponibles para los residentes?

Prórrogas: si es aprobado por la ciudad, un saldo no pagado puede ser extendido temporalmente por un periodo que no exceda de seis (6) meses después de que el saldo se venció originalmente. Durante este tiempo, los residentes deben permanecer al día con todos los pagos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior.

Amortizaciones: si es aprobado por la ciudad, un saldo no pagado puede ser amortizado durante un periodo que no exceda de doce (12) meses, determinado por el administrador municipal o su designado. El saldo no pagado se dividirá por el número de recibos en el periodo de amortización, que se añadirá a los recibos del cliente por el servicio de agua hasta que se pague por completo. Durante este tiempo, los residentes deben permanecer al día con todos los pagos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior.

Plan de pago alternativo: si es aprobado por la ciudad, el residente puede pagar un saldo pendiente de acuerdo con un programa de pago alternativo que no excederá de doce (12) meses, determinado por el administrador municipal o su designado. Los planes de pago alternativos pueden permitir pagos periódicos de montos globales que no coincidan con la fecha de pago establecida por la ciudad.

Para obtener más información sobre los planes de pago alternativos, visite:

<https://www.riverbank.org/634/Policy-on-Discontinuation-of-Residential>

## Tenga en cuenta que también hemos realizado los siguientes cambios:

**Los depósitos de servicios públicos** han cambiado de \$60 a un depósito total de \$200 para los servicios de agua, alcantarillado y basura. A los nuevos clientes se les puede eximir del depósito al enviar a la ciudad una carta de referencia de crédito de otra compañía de servicios públicos que muestre un historial de pago puntual durante un periodo de al menos 12 meses consecutivos directamente anteriores a la fecha de solicitud del servicio.

**Exención de los cargos por retraso:** a petición del cliente, la ciudad eximirá al cliente de los cargos por retraso una vez cada 24 meses, si hay circunstancias atenuantes y el cliente no ha recibido cargos por retraso para el pago moroso en los 12 meses anteriores. Anteriormente, solo se podía eximir una vez por cuenta.