



## **POLIZA DE SUSPENSION DEL SERVICIO DE AGUA PARA USO DOMESTICO POR FALTA DE PAGO (SB 998)**

Esta póliza de Suspensión del Servicio de Agua para Uso Doméstico por Falta de Pago tiene el propósito de implementar las regulaciones que se encuentran en el Código Municipal de Santa Bárbara 14.16.010 y 14.16.020 de manera coherente con las especificaciones de la Sección 6 (iniciando con el Inciso 116900) del Punto 12 de la División 104 del Código de Salud y Protección del Estado de California, también conocido como Decreto de Protección para la Cancelación del Servicio de Agua. Esta Póliza aplica para la Suspensión (cancelación) del Servicio de Agua para Uso Doméstico por Falta de Pago de los Cargos por servicios públicos. “Servicio de agua para uso doméstico” significa servicio de agua para uso doméstico, incluyendo viviendas unifamiliares y multifamiliares, casas móviles, incluyendo, pero no limitándose a casas móviles que se encuentren dentro de parques autorizados, o viviendas para trabajadores agrícolas. Para efectos de esta póliza, “cliente” significa el titular de la cuenta del servicio de agua.

**I. Aplicación de la Póliza; Número de Contacto Telefónico:** Esta póliza aplica únicamente a los servicios de agua de uso doméstico. Las cuentas de uso comercial, industrial, de irrigación y de agua reciclada no están sujetas a esta póliza, pero podrían estar sujetas a otras pólizas y procedimientos. Para mejor asistencia respecto al pago de las cuentas del servicio de agua y la posible creación de alternativas mencionadas en esta póliza, para evitar la suspensión de su servicio, llame a la Oficina de Cobros de Servicios Públicos al (805) 564-5343.

### **II. Suspensión de los Servicios de Agua para Uso Doméstico por Falta de Pago:**

A. **Pago de Facturas:** Las facturas de los servicios públicos necesitan pagarse una vez que estas sean entregadas y se encuentran sujetas a recargos si no se cubren 20 días después de la fecha de la factura. La fecha de vencimiento se encuentra impresa en la factura. Las cuentas con facturas vencidas de 60 días están sujetas a la desconexión. El pago deberá hacerse en persona, a través del correo o en línea. Aun así, es responsabilidad del cliente asegurarse que el pago se haya recibido en el lugar especificado y a tiempo. No se autorizan los pagos parciales, al menos que la Ciudad haya aprobado anteriormente un plan de pagos.

#### 1. **Formas de Pago:**

- a. **En línea:** visite <https://UtilitiesOnline.SantaBarbaraCA.gov>
- b. **Por correo:** envíe su talón de pago y cheque dirigido a la Ciudad de Santa Bárbara a P.O. Box 60809, Santa Barbara, CA 93160-0809
- c. **En Persona:** realice su pago en persona en el ayuntamiento, localizado en 735 Anacapa Street. Tenemos una caja, en caso de que se encuentre cerrado, localizada en De La Guerra Plaza, a un lado del edificio.

- i. **Horario:** 7:30 a.m. – 5:30 p.m., De lunes a jueves; 8:00 a.m. – 3:30 p.m., Viernes alternos; se cierra en Viernes alternos. Si usted gusta puede visitar nuestra página de internet [www.SantaBarbaraCA.gov](http://www.SantaBarbaraCA.gov) para obtener un horario de los Viernes que se encuentra cerrado o abierto.

B. Avisos, Cargos y Procedimientos en Caso de Cuentas Vencidas:

1. Aviso de Vencimiento: Si no se realiza el pago de la factura 10 días después de la fecha de vencimiento, se enviará por correo un aviso de vencimiento a la dirección del cliente.
2. Aviso de Desconexión: Si el pago de una factura vencida no se ha realizado después de los 50 días de la fecha del aviso de vencimiento, se enviará por correo un aviso de desconexión a la dirección del cliente, explicando que el servicio de agua será desconectado si no se recibe el pago en 10 días. Si la dirección del cliente no es la misma que de la propiedad en donde se encuentra el servicio, el Aviso de Desconexión será enviado a la dirección que cuenta con el servicio, bajo el nombre de “Ocupante”. El Aviso de Desconexión incluirá lo siguiente:
  - a. Nombre y dirección del Cliente;
  - b. Monto delictivo;
  - c. Fecha en que el pago o acuerdo del pago se debe realizar para evitar la desconexión;
  - d. Un aviso en donde el cliente podrá llamar a la Oficina de Cobros de Servicios Públicos al (805) 564-5343 si les gustaría solicitar un plan de pagos, o si les gustaría solicitar una petición de revisión y apelar su factura; o
  - e. Un aviso en donde menciona que los clientes de bajos ingresos podrían obtener un Formulario para Detener la Desconexión llamando a la oficina de Cobros de Servicios Públicos al (805) 564-5343 o visitando la Oficina de Cobros de Servicios Públicos en 735 Anacapa Street.
3. No se ha podido Contactar al Cliente: Si la Ciudad falla en contactar al cliente a través de un aviso (ejem: si un aviso por correo es devuelto), la Ciudad intentará contactar al cliente por teléfono. Si el cliente no ha proporcionado un número de teléfono, o si el número archivado ha sido desconectado, la Ciudad hará todo lo posible para visitar la residencia y llegar a algún acuerdo para dejar en un lugar visible, una marca en la puerta, en donde se avisa la inevitable discontinuación del servicio por falta de pago, y una copia de esta póliza.
4. Cargos Tardíos: Un Cargo Tardío, como se especifica en el programa de la Ciudad, bajo costos y cargos, será adicionado al balance pendiente en la cuenta del cliente, si la cantidad que se debe en la cuenta no se cubre para la fecha de vencimiento de la factura.
5. Vencimiento del Pago para Evitar la Desconexión: Para evitar la desconexión, se debe realizar el pago total del monto delictivo en línea, o ser recibido en un cajero de las oficinas de la Ciudad, antes de las 5:30 p.m. en la fecha de vencimiento especificada en el Aviso de Desconexión. No se aceptan matasellos.
6. Aviso sobre Cheques Devueltos o Pagos Automáticos: La Ciudad considerará como cuenta pendiente si recibe un cheque devuelto o sin fondos o si falla el pago automático. La Ciudad enviará un aviso al cliente notificándole la falla del pago. El servicio de agua será desconectado si la cantidad pendiente del pago no se cubre en la fecha de vencimiento especificada en el aviso de la falla del pago. La cantidad no cubierta y cualquier monto pendiente deberá ser pagado en efectivo, a través de una orden de pago o con tarjeta de crédito, como lo establece la resolución del Consejo Municipal.

7. Cheque Devuelto Presentado como Pago por Re-conexión de los Servicios de Agua que fueron Desconectados por falta de pago: Si el cheque que se presentó como pago para restablecer los servicios desconectados es regresado o rechazado, la ciudad podría desconectar dichos servicios de agua 14 días después del aviso por escrito al cliente. La cuenta del cliente será reinstalada solamente después de que se realice el pago en efectivo o a través de una orden de pago de todos los cargos pendientes. Una vez que la cuenta del cliente sea restablecida, esta será marcada durante un año, indicando que el cliente pagó con un cheque sin fondos. Si durante este periodo mencionado la cuenta del cliente vuelve a ser desconectada por falta de pago, la ciudad podrá exigirle al cliente que realice el pago en efectivo o a través de una orden de pago, para la reconexión de sus servicios de agua.
- C. Condiciones que Prohiben la Suspensión: La Ciudad no suspenderá los servicios de agua para uso doméstico por un monto delictivo si el cliente reúne las siguientes condiciones y que lo califican para ayuda:
1. Condiciones de Salud: El cliente presenta una orden escrita por su doctor principal, en donde este expresa que la desconexión del servicio de agua podría (i) ser de vida o muerte o (ii) posar una seria amenaza ante la salud y seguridad de alguna persona que habita en la propiedad;
  2. Incapacidad Económica: El cliente se encuentra económicamente incapacitado para pagar los servicios de agua dentro del ciclo normal de cobros. El cliente se considera como “económicamente incapacitado para pagar” si alguno de los miembros de la casa del este es (i) un beneficiario de los actuales programas que se mencionan a continuación: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son menos del 200% del nivel federal de pobreza (vea este nexo para saber cuál es el nivel federal de pobreza en California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>).
  3. Acuerdos para Opciones de Pago: El cliente está dispuesto a participar en un acuerdo de amortización, un plan para Opciones de Pago, o un plan que aplace o reduzca la consistencia de los pagos con las condiciones dentro de la Sección III, debajo; y
  4. Proceso para la Determinación de las Condiciones que Prohiben Cancelar los Servicios: El cliente presenta un documento firmado de Retención de Desconexión de los Servicios de Agua por Condiciones de Salud y un Formulario de Dificultades Económicas (“Formulario de Retención de Desconexión”) en donde declara bajo pena de perjuicio que el cliente cumple con los requisitos de las Subdivisiones (C)(1) al (C)(3). El cliente también debe indicar su acuerdo preferente como opción de pago. Para que la Ciudad cuente con el tiempo suficiente y poder procesar cualquier requisito de asistencia, se anima al cliente que proporcione a la Ciudad su Formulario de Retención de Desconexión lo más pronto posible, después de haber recibido el Aviso de Desconexión. Para obtener uno de estos formularios, favor de comunicarse con la oficina de Cobros de Servicios Públicos al (805) 564-5343 o visite nuestra oficina en 735 Anacapa Street.

Una vez que se presente el Formulario de Retención de Desconexión, el servicio de agua no será desconectado, al menos que la ciudad determine si el cliente no califica para la ayuda. Las determinaciones basadas en esta póliza serán tomadas por el Director Financiero o por el personal de la Ciudad designado por el Director Financiero. Después del recibo del Formulario de Retención de Desconexión, la Ciudad podría necesitar documentación escrita para comprobar el cumplimiento de las condiciones descritas en las Subdivisiones (C)(1) al (C)(3) arriba. La responsabilidad para proporcionar éstas cae en el cliente. 7 días después del recibimiento de la documentación del cliente, la Ciudad le avisará al cliente si califica para ayuda o si se requiere más información, incluyendo información relacionada con los acuerdos de las opciones de pago. Si la Ciudad pide información adicional, el cliente la debe entregar 5 días después de la fecha de

recibo. 5 días después del recibo de la información adicional, la ciudad deberá notificar al cliente sobre su determinación para su elegibilidad para ayuda o el acuerdo para opciones de pago. Si la Ciudad determina que el cliente no es elegible para ayuda, éste debe cubrir el monto delictivo, incluyendo cualquier penalidad y otros cargos adeudados a la Ciudad 2 días después de, ya sea la fecha del aviso o la fecha de desconexión indicada en el Aviso de Desconexión, el que sea más tardío.

- a. Se requiere que el cliente presente un Formulario nuevo de Retención de Desconexión cada vez que haya una posible desconexión.
- b. Un cliente recibe ayuda éste debe cumplir con todos los requisitos del acuerdo de opción de pago, incluyendo el pago actualizado de todos sus servicios públicos.
- c. Si el cliente no se encuentra al corriente con el acuerdo de opción de pago, incluyendo el pago de todos los servicios públicos, hay posibilidad de desconexión 5 días después del aviso por escrito.

D. Consideraciones para Clientes de Bajos Ingresos: Se considera que un cliente es de bajos ingresos si éste tiene un ingreso anual en su casa por debajo del 200% de la línea federal de pobreza.

1. Costos de Reconexión para Clientes de Bajos Ingresos: Los clientes de bajos ingresos, que se encuentren sin servicio de agua, podrán pedir una reducción en el costo de la reconexión. Esta cantidad no excederá los \$50 para clientes de bajos ingresos, durante las horas normales de oficina, y cuando ésta se encuentre cerrada no excederá los \$150. Los otros clientes deberán pagar los costos normales que la Ciudad determina en su resolución.
2. Certificación para Bajos Recursos: El cliente que desee ser considerado como individuo de bajos recursos y reciba un cargo de reconexión deberá firmar un Formulario de Reducción de Costos de Reconexión de la Ciudad. El cliente tendrá que declarar bajo pena de perjurio que: (i) dentro de su hogar existe algún beneficiario de los siguientes programas: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son menos del 200% del nivel federal de pobreza (vea este nexo para saber cuál es el nivel federal de pobreza en California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). Para obtener un Formulario para la Reducción del Costo de su Reconexión, favor de llamar a la Oficina de Cobros de Servicios Públicos al (805) 564-5343 o visite la oficina de Cobros de Servicios Públicos en 735 Anacapa Street.

E. Situaciones entre Propietarios e Inquilinos: Los siguientes procedimientos aplican a cuentas de servicios públicos de la ciudad, clasificadas como residencias multifamiliares, en donde hay más de una unidad en la propiedad y cuando el propietario o administrador se encuentra como titular de la cuenta y también es responsable por el pago de la factura del servicio de agua.

1. Requisito de Notificación:

- a. En las cuentas en donde los archivos de la Ciudad indiquen que existe más de una unidad dentro de la misma propiedad, al menos 15 días antes de la posible desconexión del servicio de agua, la Ciudad intentará de la mejor manera, informarles a inquilinos/ocupantes de la propiedad a través de un aviso por escrito sobre la futura desconexión de su servicio de agua.
- b. El aviso también informará a los inquilinos/ocupantes sobre la posibilidad de convertirse en clientes de este servicio (ver Subdivisión (2), abajo), sin tener que pagar cualquier monto delictivo existente.

2. Inquilinos/Ocupantes Pasan a ser Clientes:

- a. La Ciudad no tiene la obligación de otorgar servicio a inquilinos/ocupantes, a menos que cada uno de estos acuerde a los términos y condiciones de los servicios y cumpla con los requisitos y reglas de la Ciudad.
- b. De cualquier manera, si uno o más de los inquilinos/ocupantes asume la responsabilidad de cargos posteriores en la cuenta para satisfacción de la Ciudad, entonces ésta podría ofrecer el servicio a los inquilinos/ocupantes.

**III. Acuerdos de Opción de Pago:** Los clientes podrán solicitar opciones de pago si piensan que no podrán pagar sus facturas durante los periodos de pago normal. Si la Ciudad decide subsidiar al cliente a través de un acuerdo de opción de pago, ésta ofrecerá amortizar el cargo pendiente a través de la Subdivisión (A). Solamente en extremas y delicadas circunstancias la Ciudad considerará los acuerdos descritos en la Subdivisión (B) a la (D), abajo. La Ciudad tiene total control sobre la decisión de ayudar o no al cliente con un acuerdo de opción de pago.

A. Amortización: La ciudad podría ayudarlo con un plan de amortización bajo los siguientes términos:

1. Términos: El cliente deberá pagar cualquier cargo pendiente, en un período que no exceda los 12 meses, determinado por el Director Financiero o la persona designada. El cargo pendiente deberá ser dividido por el número de meses en el período de amortización y la cantidad deberá ser añadida cada mes en la factura mensual del cliente.
2. Cumplimiento del Plan: El cliente deberá cumplir con el plan de amortización y estar al corriente con los cargos acumulados en cada período de facturación. El cliente no podrá realizar otros acuerdos de amortización por cargos pendientes mientras paga el monto delictivo a través de un plan de amortización. Si el cliente deja de cumplir con los términos del plan o no paga los servicios actuales, ésta podría discontinuar los servicios de agua en la propiedad 5 días después de publicar el aviso final en la residencia del cliente.

B. Plan de Opciones de Pago: Bajo circunstancias extremas o especiales, la Ciudad podrá ayudarle al cliente con una alternativa de planes de pago sobre el balance pendiente de acuerdo a los siguientes términos:

1. Período de Pago: El cliente deberá pagar el balance pendiente en un período de no más de 12 meses, determinado por el Director Financiero o la persona designada.
2. Programa: El Director Financiero o la persona designada deberá trabajar con el cliente Para desarrollar un programa de pago. En este programa se deberán realizar pagos Fuera de la fecha normal de facturación. También los pagos deberán de hacerse más de una vez al mes o menos de una vez al mes, en casos sujetos a la Subdivisión (1) arriba, el total del balance deberá ser cubierto en 12 meses. Este acuerdo deberá ser por escrito y debe ser entregado al cliente.
3. Cumplimiento del Plan: El cliente deberá cumplir con el plan de amortización y estar al corriente con los cargos acumulados en cada período de facturación. El cliente no podrá realizar otros acuerdos de amortización por cargos pendientes mientras paga el monto delictivo a través de un plan de amortización. Si el cliente deja de cumplir con los términos del plan o no paga los servicios actuales, ésta podría discontinuar los servicios de agua en la propiedad al menos 5 días después de publicar el aviso final en la residencia del cliente.

C. Reducción de Balances Pendientes: Bajo circunstancias extremas o especiales, la Ciudad podría reducir el balance pendiente de un cliente. Dicha reducción deberá proceder de fuentes que no afecten con costos adicionales a otros clientes. La proporción de cualquier reducción deberá ser determinada por la situación económica de cada cliente, de la Ciudad y sus necesidades y la disponibilidad de

fondos para cubrir la reducción del balance pendiente del cliente.

1. Período de Pago: El cliente debe pagar la reducción de su balance en la Fecha de Vencimiento, la cual será determinada por el Director Financiero o persona designada. Dicha fecha de Vencimiento debe ser máximo 12 meses después de la fecha original de vencimiento.
  2. Cumplimiento con la Fecha de Vencimiento de la Reducción de Pago: El cliente debe pagar el balance reducido, durante o antes de la fecha de Vencimiento, y debe mantenerse al corriente, pagando el total de todas sus facturas. Si el cliente deja de pagar el monto de su Reducción o no cubre sus servicios actuales, entonces la Ciudad podrá desconectar su servicio de agua en la propiedad al menos 5 días después de publicar el aviso final en la residencia del cliente.
- D. Aplazamiento Temporal del Pago: Bajo circunstancias extremas o especiales, la Ciudad podría aplazar temporalmente los pagos del cliente sobre el balance pendiente después del vencimiento de una factura. La Ciudad determinará, bajo su propia discreción, cuando tiempo se le otorgará al cliente.
1. Periodo de Reembolso: El cliente deberá pagar el monto pendiente en la fecha de aplazamiento (“La Fecha de Aplazamiento de Pago”) determinada por el Director Financiero o la persona designada. Esta fecha de aplazamiento deberá ser máximo 12 meses después de la fecha de cuando el monto se convirtió delictivo.
  2. Cumplimiento con la Fecha de Aplazamiento de Pago: El cliente debe pagar el balance pendiente, durante o antes de la fecha de Vencimiento, y debe mantenerse al corriente, pagando el total de todas sus facturas. Si el cliente deja de pagar el monto de su Reducción o no cubre sus servicios actuales, entonces la Ciudad podrá desconectar su servicio de agua en la propiedad al menos 5 días después de publicar el aviso final en la residencia del cliente.

**IV. Apelaciones**: El procedimiento que se utilizará para la apelación de la cantidad en la factura del servicio de agua de uso doméstico se menciona a continuación.

- A. Revisión por Parte del Administrador de la Tesorería: Cualquier cliente que decida litigar la veracidad de su factura del servicio de agua o de alcantarillado y/o rechace el servicio deberá, máximo 40 días después de la fecha de su factura original, presentarlo por escrito al Administrador de la Tesorería de la Ciudad o a la persona designada para revisión de su factura. Después de dicha acción el cliente tendrá la oportunidad para una revisión, investigación y audiencia con el Administrador de la Tesorería o persona designada. el cliente deberá recibir un aviso por escrito sobre la decisión de la disputa.
- B. Apelación con el Director Financiero: Si algún cliente no está de acuerdo con la decisión del Administrador de la Tesorería o persona designada, este podrá apelar la decisión con el Director Financiero. Cualquier apelación deberá ser presentada por escrito y enviarse al Director Financiero máximo 5 días después de que el aviso sobre la decisión del Administrador de la Tesorería o persona designada sea entregado al cliente. El Director Financiero o persona designada deberá revisar la apelación sobre la veracidad de la cantidad en la factura. Toda decisión por parte del Director Financiero será final. Cualquier queja o inquietud sobre el nivel general de servicios, nivel general de costos, cambios de motos pendientes, origen del agua y otros temas no son apelables.
- C. Aviso: Bajo este procedimiento de revisión y apelación, la Ciudad deberá considerar este aviso, cuando:
  1. Se le entregue personalmente al cliente; o
  2. Sea dejado en la propiedad en donde sea dado el servicio; o
  3. Se encuentre un sobre con la dirección del cliente con una estampilla pre-pagada y depositada en el correo de Los Estados Unidos.

**V. Re-conexión del Servicio:** Para re-conectar o continuar con el servicio que ha sido discontinuado por falta de pago, el cliente deberá pagar el balance total de la cuenta. El costo de la Reconexión por parte de la Ciudad, sujeta a las limitaciones encontradas en la Sección II (D) arriba, se presentará en la próxima factura del cliente.

- A. Hora de Re-conexión: La Ciudad iniciará la reconexión del servicio de agua tan pronto aplique, pero no después del término del próximo día en el que se realizó el pago. Si el cliente llegará a hacer un pago en línea por una cuenta que ha sido desconectada y le gustaría regresar el servicio ese mismo día, es responsabilidad del cliente llamar a la Oficina de Cobros de Servicios Públicos al (805) 564-5343 para hacer la solicitud.
  
- B. Reconexión durante Horas No Hábiles: Si un cliente realiza un pago en línea fuera de las horas no hábiles (ver Sección II (1), o durante el fin de semana o día festivo en una cuenta que se encuentra suspendida y le gustaría reconectarla al siguiente día, es responsabilidad del cliente llamar a la línea de emergencia durante horas no hábiles, al (805) 963-4286 para solicitar la reconexión. Se pedirá la prueba del pago de Reconexión y ésta tendrá un costo extra, establecido por la resolución del Ayuntamiento. Dicho costo aplicará también para ser reconectado el mismo día después de las 3:30 p.m. durante un día regular de trabajo. Este cargo no aplicará si el cliente realiza el pago durante horas normales, y espera que la reconexión se realice durante horas normales del siguiente día hábil.