

Ciudad de Buellton	Fecha de entrada en vigor: 1 de abril de 2020
Política de interrupción del servicio de agua por falta de pago	Aprobado por: Consulado de la ciudad de Buellton Fecha de aprobación: 12 de marzo de 2020

Referencia:

Proyecto del ley del Senado núm. 998: Interrupción del servicio de agua para uso doméstico (SB 998)
Código del gobierno de California, secciones 60370-60375.5

1. **Política:** En la presente política se describen las medidas administrativas de la ciudad de Buellton (la “Ciudad”) para el cobro de cuentas morosas, incluyendo notificaciones, asignación de tarifas e interrupción del servicio. La presente política se hará de conocimiento público a través del sitio web de la Ciudad. Comuníquese con la Ciudad por teléfono al (805) 686-0137 a fin de analizar las opciones para evitar las interrupción del servicio de agua por falta de pago, en los términos de la presente política. Para los efectos de la presente política, “usuario“ se refiere al titular de la cuenta del servicio de agua. A pesar de que en el proyecto de ley del Senado SB 998 únicamente se hace referencia a los usuarios del servicio de agua para uso doméstico, esta política se aplica a todos los tipos de usuarios (p. ej., doméstico, comercial e Industrial), salvo donde se lo especifique.
2. **Fecha de entrada en vigor:** La ciudad de Buellton, en calidad de sistema de servicio de agua a nivel urbano o comunitario, no regulado por la Comisión de Servicios Públicos y con menos de 3.000 conexiones de servicio, debe cumplir con el proyecto de ley SB 998 a partir del 1 de abril de 2020 y en lo sucesivo.
3. **Idiomas de la publicación:** La presente política, así como las notificaciones por escrito contempladas en la misma, estarán disponibles y se publicarán en inglés, en los idiomas de la Sección 1632 del Código Civil, que incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, así como cualquier otro idioma hablado al menos por el 10 por ciento de los residentes del área de cobertura del servicio de agua de la Ciudad.
4. **Requisito para la interrupción del servicio de agua**
 - a. Emisión, fecha de vencimiento y pago de facturas: Las facturas por el servicio de agua se emiten a cada usuario del servicio el día 25 de cada mes, correspondiente a la provisión del servicio de agua del mes anterior. Los pagos deben hacerse a más tardar en la fecha de vencimiento indicada en la factura (la “Fecha de vencimiento“). Los pagos podrán hacerse en el ayuntamiento, ubicado en 107 West Highway 246, Buellton, CA 93427, por correo dirigido a PO BOX 1819, Buellton, CA 93427, llamando al ayuntamiento al 805-686-0137 o a través del portal de pago de servicios de la Ciudad, en www.cityofbuellton.com. Es responsabilidad del usuario asegurar que el ayuntamiento reciba los pagos de manera oportuna.

- b. Cuenta morosa: Las cuentas morosas se identifican en lo sucesivo como cualquier cuenta pendiente de pago (y que no tenga reestructuraciones de pago o para las cuales no se haya aplicado un calendario de pagos alternativo) al cierre de las actividades en la “Fecha de vencimiento“. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el usuario se encuentre en mora durante al menos 60 días naturales. Las siguientes normas corresponden al cobro de cuentas morosas:
- i. Cuentas con saldos menores: Cualquier saldo en una factura menor o igual a \$20,00 podrá trasladarse y sumarse al siguiente periodo de facturación, sin incurrir en recargos por demora o en medidas de cobro adicionales.
 - ii. Recargos por atraso: En caso de no recibir el pago de una factura al cierre de las actividades en la fecha de vencimiento, se aplicará un recargo del 10% y este se sumará al saldo pendiente de pago en la cuenta del usuario. La fecha de vencimiento y los recargos se destacarán en la factura.
 1. Condonación de recargos por atraso: A petición del usuario, la Ciudad podrá condonar los recargos si existen circunstancias especiales y el usuario no ha tenido recargos por falta de pago en los últimos 12 meses.
- c. Condiciones para la interrupción del servicio de agua por falta de pago de los cargos del servicio
- i. Cuando los cargos por el servicio de agua estén en mora durante al menos 60 días naturales.
 - ii. Cuando el titular de la cuenta y/o los residentes hayan recibido aviso por escrito de la presente política con al menos de 7 días hábiles de anticipación a la interrupción del servicio; y
 - iii. cuando el titular de la cuenta:
 1. no haya logrado obtener o mantener una reestructuración de pagos o un calendario de pagos alternativo con la Ciudad durante 60 días o más; o
 2. no haya impugnado o apelado a tiempo los cargos por el servicio de agua; o
 3. no haya pagado los cargos actuales por el servicio de agua durante 60 días o más; o
 4. en el caso de las relaciones arrendador/arrendatario, consulte la Sección 9 de la presente política.
- d. Requisitos de notificación de la política
- i. Aviso por falta de pago: En caso de no realizar el pago de una factura en los 14 días naturales posteriores a la fecha de vencimiento, se enviará un aviso de falta de pago (el “Aviso de falta de pago“) al domicilio postal del usuario.
 - ii. Aviso de corte del servicio: En caso de no realizar el pago de alguna factura en los 45 días posteriores a la Fecha de vencimiento, se enviará por correo un aviso de corte del servicio (el “Último aviso“) al usuario del servicio de agua, con al menos 7 días hábiles de anticipación a la posible fecha de interrupción del servicio identificada en el Último aviso. Si el domicilio del usuario no se corresponde con el domicilio del

inmueble al que se provee el servicio, el Último aviso también se enviará al domicilio del inmueble que recibe el servicio, dirigido al “Residente“. El Último aviso debe contener lo siguiente:

1. El nombre y domicilio del usuario;
2. El monto vencido.
3. La fecha en la que debe realizarse el pago o una reestructuración del pago a fin de evitar la interrupción del servicio, que será 60 días a partir de la fecha en la que la factura se encuentre en mora;
4. La descripción del proceso para solicitar un aplazamiento para el pago de los cargos en mora;
5. La descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura; y
6. La descripción del procedimiento mediante el cual el usuario podrá solicitar un aplazamiento, una amortización o reducción o bien, un calendario de pagos alternativo.
7. El teléfono de la Ciudad y un enlace a la política escrita de la Ciudad.

De manera alternativa, la Ciudad podrá comunicar por teléfono al usuario el aviso de la inminente interrupción del servicio. En caso de presentarse por teléfono, la Ciudad ofrecerá al usuario una copia de la presente Política y también ofrecerá analizar con el usuario las alternativas de pago y el procedimiento para revisar y presentar alguna apelación sobre la factura del usuario.

- iii. Aviso de cancelación con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación: La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al usuario con 48 horas de anticipación al corte del servicio de agua por falta de pago. Los medios de notificación dependerán de la opción elegida por el usuario (por texto o por teléfono). Aquellos usuarios que no hayan elegido un medio de notificación recibirán los avisos por teléfono. En caso de que la Ciudad no pueda comunicarse por texto o por teléfono, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de cancelación del servicio.
- iv. Fecha límite de pago para evitar el corte del servicio: A fin de evitar el corte del servicio, se deberá realizar el pago del monto total en mora, en línea o en el ayuntamiento, a más tardar a las 11:00 am en la fecha de vencimiento indicada en el Aviso de corte del servicio. No se aceptarán matasellos.
- v. Avisos en la puerta del domicilio: Tras el corte del servicio, se colocará un aviso en la puerta del domicilio que recibe el servicio, el cual incluirá el nombre del usuario, el número de cuenta, el monto en mora, la tarifa de reconexión y el total a pagar para restablecer el servicio.
- vi. Aviso de cheques rechazados

1. Aviso de cheque rechazado o rechazo de transferencia mediante cámara de compensación automatizada (ACH por sus siglas en inglés): La Ciudad considerará que una factura no ha sido pagada si se rechaza algún cheque o existe un error en una transferencia mediante ACH. La Ciudad enviará un aviso al usuario para informarle sobre el pago rechazado. Se realizará el corte del servicio si no se paga el monto del pago rechazado a la fecha de vencimiento indicada en el aviso de pago rechazado. El monto del pago rechazado y la tarifa de pago rechazado se pagarán en efectivo o con fondos certificados. Luego de acumular 3 pagos rechazados en un periodo de 12 meses, se marcará al usuario durante un año, lo cual indica que no podrá realizar pagos con cheques durante este periodo.
2. Cheque rechazado presentado como pago para la reconexión del servicio de agua interrumpido por falta de pago: Si se rechaza o rebota un cheque presentado como pago para restablecer el servicio interrumpido, la Ciudad podrá realizar el corte del servicio, presentando un aviso por escrito al usuario con al menos 14 días de anticipación. La cuenta del usuario se rehabilitará únicamente después de realizar el pago de todos los cargos pendientes, ya sea en efectivo o con fondos certificados. Una vez rehabilitada la cuenta del usuario, esta quedará marcada por un periodo de un año, lo que indica que el usuario expidió un cheque no negociable. Si, en cualquier momento durante el periodo de un año descrito previamente, se suspende de nuevo la cuenta del usuario por falta de pago, la Ciudad podrá solicitar al usuario que realice el pago en efectivo o con fondos certificados, a fin de poder restablecer el servicio de agua.

5. Requisitos de notificación de buena fe

- a. En caso de que la Ciudad no pueda contactar al usuario o a un adulto residente del domicilio, ya sea mediante aviso por escrito (p. ej., la devolución de aviso enviado por correo imposible de entregar) o por teléfono, la Ciudad hará esfuerzos de buena fe para visitar el domicilio y dejar un aviso de interrupción inminente del servicio por falta de pago, o adoptará otras medidas para dejar el mismo en un lugar visible, así como una copia de la presente política.
- b. Si el usuario solicita una revisión de la factura o presenta apelación, este deberá contactar a la Ciudad antes de la fecha de vencimiento del pago y la Ciudad investigará el caso. Si la investigación no produce una resolución aceptable para el usuario, este último podrá solicitar una revisión por parte del Director Financiero y, posteriormente, podrá presentar una apelación ante el consejo de la Ciudad. La Ciudad presentará un aviso por escrito de la hora y lugar de la apelación, con al menos 7 días naturales de anticipación a la reunión del consejo de la Ciudad. La resolución del consejo de la Ciudad es definitiva. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua para uso doméstico mientras la apelación se encuentre pendiente de resolución.

- 6. Restablecimiento del servicio de agua:** Si la Ciudad interrumpe el servicio de agua por falta de pago, facilitará al usuario la información necesaria para restablecer el servicio de agua. A fin de

restablecer el servicio interrumpido por falta de pago, el usuario deberá pagar el saldo total de la cuenta más una tarifa de reconexión.

- a. Reconexión durante horas hábiles ordinarias: Antes de realizar la reconexión, se aplicará y cobrará una tarifa de reconexión de conformidad con la legislación estatal, más las penalizaciones correspondientes. Es responsabilidad del usuario llamar al ayuntamiento de al 805-686-0137, a fin de realizar el pago de una cuenta suspendida y solicitar la reconexión el mismo día hábil. La Ciudad se esforzará por realizar dicha reconexión tan pronto como sea factible.
- b. Reconexión fuera del horario de atención regular: En el caso de restablecimiento del servicio después de las 5:00 pm. de lunes a viernes, en fines de semana o días festivos, se cobrará una tarifa de reconexión fuera del horario de atención regular, de conformidad con la legislación estatal. Es responsabilidad del usuario contactar a la Ciudad al 805-686-0137 a fin de restablecer el servicio. El servicio no se restablecerá a menos que se haya informado al usuario sobre la tarifa de reconexión fuera del horario de atención regular y se haya firmado un acuerdo en el que se acepte la tarifa y el usuario acuerde ponerse en contacto con el ayuntamiento, antes de las 12:00 pm del siguiente día hábil, para pagar el monto en mora y la tarifa de reconexión. El personal de campo que responde a las solicitudes de reconexión del servicio tiene prohibido aceptar pagos, pero instruirá al usuario para que contacte al personal de la Ciudad antes de las 12:00 pm del siguiente día hábil. No llegar a un acuerdo para la reconexión fuera del horario regular implicará la cancelación de los servicios el mismo día hábil y la Ciudad solicitará el pago antes de restablecer el servicio.
- c. Nuevas cuentas: El servicio de agua podrá interrumpirse por solicitud del usuario más reciente, si la Ciudad no ha recibido una solicitud para prestar el servicio a un nuevo usuario. Si el servicio se restablece después del horario de atención regular debido a que el usuario aún no ha establecido el servicio, este debe acordar ponerse en contacto con el departamento de facturación para establecer el servicio al siguiente día hábil. En este caso, no se cobrará una tarifa de reconexión en fuera del horario atención regular.
- d. Corte del servicio por otros motivos: Los servicios interrumpidos por cualquier otro motivo no identificado en la presente política deberán consultarse en el Código Municipal de Buellton, Sección 13.52.010, Corte del servicio-Cumplimiento.
- e. Reconexión no autorizada: El servicio de agua activado por cualquier otra persona que no sea la Ciudad podrá estar sujeto a cargos y tarifas adicionales. Los daños y perjuicios derivados de un restablecimiento no autorizado del servicio serán responsabilidad del usuario. (Código Municipal de Buellton 13.32.050, Daños a las instalaciones del sistema de aguas).

7. Prohibición sobre la interrupción del servicio de agua de uso doméstico:

- a. Esta parte de la política aplica únicamente al servicio de agua de uso doméstico. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua de uso doméstico si se cumplen las siguientes condiciones en su totalidad:

- i. Afección de salud – Si el usuario o el arrendatario del usuario presenta un certificado de un médico de atención primaria, en el que se indique que la suspensión del servicio de agua (i) podría ser mortal, o (ii) representaría una amenaza grave para la salud y seguridad de una persona que reside en el inmueble; y
 - ii. Incapacidad financiera – Si el usuario demuestra que es incapaz a nivel financiero de pagar el servicio de agua en el ciclo de facturación ordinario del sistema de aguas. Se considera que el usuario es “incapaz a nivel financiero de realizar los pagos“ si algún miembro del hogar del usuario es: (i) beneficiario actual de alguno de los siguientes programas: CalWORKs, Cal Fresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés)/Programa de Pagos Suplementarios Estatales o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños; o (iii) si el usuario declara que los ingresos anuales por vivienda son menores al 200% del nivel de pobreza federal; y
 - iii. Reestructuración de pagos alternativa – El usuario desea celebrar un acuerdo de amortización o un calendario de pagos alternativo.
 - b. Es responsabilidad del usuario cumplir con las condiciones descritas previamente. Si se cumplen las condiciones descritas previamente en los incisos (i-iii), la Ciudad ofrecerá al usuario alguna de las siguientes opciones, a discreción de la Ciudad:
 - i. Amortización del saldo pendiente de pago.
 - ii. Participación en un calendario de pagos alternativo.
 - c. El Director Financiero, o la persona a quien este designe, tiene autoridad para determinar cuál de las opciones de pago descritas en la Sección 7.b. ha de asumir el usuario y podrá establecer los parámetros de la opción de pago, siempre que el pago de cualquier saldo adeudado se haga en un plazo de 12 meses.
 - d. El servicio de agua de uso doméstico podrá suspenderse luego de un mínimo de 5 días hábiles a partir de que la Ciudad coloque un aviso final de su intención de corte del servicio en un lugar visible del inmueble, en cualquiera de las siguientes circunstancias:
 - i. Cuando el usuario no cumpla con un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos de los cargos en mora, durante 60 días o más.
 - ii. Si, mientras celebra un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos de cargos en mora, el usuario no paga sus cargos actuales del servicio de agua de uso doméstico durante 60 días o más.
- 8. Reestructuración de pagos alternativa:** Los usuarios podrán solicitar una reestructuración de pagos alternativa si prevén su incapacidad de pagar su factura de servicio de la Ciudad en el periodo de pago ordinario. En caso de que la Ciudad decida conceder una reestructuración de pagos alternativa, ofrecerá amortizar el saldo pendiente de pago de acuerdo con el inciso (a). Únicamente en

circunstancias extremas y extraordinarias, la Ciudad considerará la reestructuración descrita en el inciso (b) que se encuentra más adelante. La Ciudad posee exclusiva discreción para otorgar o no otorgar a un usuario una reestructuración de pagos alternativa.

- a. Amortización: La Ciudad podrá otorgar un plan de amortización en los siguientes términos:
 - i. *Plazo*: El usuario pagará el saldo adeudado, en un periodo máximo de 12 meses, según lo que determine el Director Financiero o la persona a quien este designe. El saldo pendiente de pago se dividirá entre la cantidad de meses del periodo de amortización y el monto resultante se sumará cada mes a la factura de servicio del usuario.
 - ii. *Cumplimiento*: El usuario deberá cumplir con el plan de amortización y permanecer al día a medida que se devenguen los cargos en cada periodo de facturación posterior. El usuario no podrá solicitar un plan de amortización adicional. Si el usuario no cumple con los términos del plan de amortización o no paga los cargos actuales del servicio, la Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua del inmueble del usuario, luego de al menos 5 días hábiles a partir de que se deja en la vivienda del usuario un último aviso de su intención de interrumpir el servicio.
- b. Calendario de pagos alternativo: En circunstancias extremas y extraordinarias, la Ciudad podrá otorgar un calendario de pagos alternativo para un saldo pendiente de pago del usuario, de conformidad con los siguientes términos:
 - i. *Plazo*: El usuario pagará el saldo adeudado en un plazo máximo de 12 meses, según lo determine el Director Financiero, o la persona a quien este designe.
 - ii. *Calendario*: El Director Financiero, o la persona a la que este designe, trabajará con el usuario para desarrollar un plan de pagos alternativo. El calendario alternativo contemplará pagos periódicos de sumas fijas que no coincidan con la fecha de pago establecida. El calendario alternativo podrá disponer que los pagos se hagan con una frecuencia mayor a la mensual, o que los pagos se hagan con una frecuencia menor a la mensual a condición de que, en todos los casos, sujeto al inciso (i) anterior, se pague la totalidad del saldo adeudado en un plazo de 12 meses a partir de la creación del calendario de pagos. El calendario acordado constará por escrito y se proporcionará al usuario.
 - iii. *Cumplimiento*: El usuario deberá cumplir con el calendario de pagos alternativo y permanecer al día a medida que se devenguen los cargos en cada periodo de facturación posterior, al tiempo que se pagan los cargos en mora, de conformidad con el calendario previamente acordado. Si el usuario no cumple con los términos del calendario de pagos acordado o no paga los cargos actuales del servicio, la Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua del inmueble del usuario, luego de al menos 5 días hábiles a partir de que se deja en la vivienda del usuario un último aviso de la intención de interrumpir el servicio.

9. Servicios que implican una relación arrendador/arrendatario

- a. Si la Ciudad ofrece el servicio de agua de uso doméstico con medidores individuales a residentes de una vivienda unifamiliar, de una estructura residencial con múltiples unidades o de una vivienda móvil y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el usuario registrado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los

residentes, mediante aviso por escrito con al menos 10 días de anticipación a la cancelación, cuando la cuenta se encuentre vencida, acerca de la cancelación del servicio. En el aviso por escrito también se informará a los residentes que tienen derecho a convertirse en usuarios, a quienes se les facturará posteriormente el servicio, sin que se les solicite realizar algún pago que pueda estar pendiente en la cuenta en mora.

- i. La Ciudad no pondrá el servicio a disposición de los residentes, a menos que cada uno de ellos acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la legislación y de las ordenanzas, resoluciones, normas y reglamentos de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más de los residentes tienen el deseo y la capacidad de asumir la responsabilidad de pago de los cargos posteriores de la cuenta, para la satisfacción de la Ciudad, incluyendo el requisito que podrá incluir, entre otras cosas, el pago de un depósito de servicio y la presentación ante la Ciudad de una solicitud del servicio, de modo que el Director Financiero, o la persona a quien este designe, pueda determinar si la Ciudad está satisfecha con el cumplimiento por parte de los residentes solicitantes de los términos y condiciones del servicio, o si existe un recurso legal físico para que la Ciudad de por cancelado el servicio de forma selectiva para aquellos residentes que no hayan cumplido con los requisitos de la Ciudad, entonces la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los residentes cuyo cumplimiento de los términos y condiciones del servicio sea satisfactorio para la Ciudad.

10. Requisitos de información: La Ciudad informará anualmente la cantidad de interrupciones del servicio de uso doméstico por falta de pago en el sitio web de la Ciudad y al Consejo Estatal para el Control de los Recursos Acuíferos.

11. Limitaciones de la presente política: Nada de lo estipulado en la presente política restringe, limita o de otra manera afecta la capacidad de la Ciudad de cancelar el servicio para un usuario, por motivos distintos a los explícitamente descritos en la presente política, incluyendo, entre otros, los actos prohibidos del usuario.