



Política sobre la Suspensión del Servicio de Agua Residencial

Sección: **Finanzas**

Fecha de adopción: **25 de
noviembre de 2024**

Fecha de la última modificación: **22
de julio de 2024**

Revisado por CA

De conformidad con el artículo 9-3C-5 del Código Municipal de Solvang, esta es la política de la ciudad referida a la desconexión del servicio de agua residencial en cumplimiento con la Ley de Protección contra la Interrupción del Servicio de Agua (artículo 116902 *et seq* del Código de Salud y Seguridad) y con los artículos 10010 y 10010.1 del Código de Servicios Públicos.

Antes de suspender el servicio de agua a clientes residenciales por falta de pago de las tarifas, los cargos, los derechos y o las multas debidamente adeudados, la ciudad de Solvang (la "Ciudad") cumplirá con los procedimientos y requisitos que se establecen en esta Política. La presente Política solo se aplica a la suspensión de las cuentas de clientes residenciales por falta de pago y no impide a la Ciudad suspender el servicio por otras acciones no autorizadas de los clientes.

1. Información de contacto. Los clientes residenciales pueden llamar al siguiente número de teléfono durante el horario de atención habitual para discutir las opciones disponibles y evitar la suspensión del servicio: 805-688-5575, x202.
2. Morosidad en las cuentas. Según lo dispuesto en el Código de la Ciudad, la factura de agua/cloacas debe abonarse al momento de su presentación al cliente. Los saldos de cuenta que no sean abonados en su totalidad el 25to día del mes posterior al mes en el que se presta el servicio pueden derivar en la suspensión del servicio de conformidad con esta Política y con el artículo 9-3C-4 del Código Municipal de Solvang.
3. Período de morosidad que deriva en la suspensión del servicio. Sujeto a las demás disposiciones de esta Política, el servicio de agua residencial puede suspenderse por falta de pago si la morosidad en el pago por parte de un cliente es de al menos sesenta (60) días. El servicio de agua no se suspenderá los días sábados, domingos, feriados oficiales o en cualquier horario en el que las oficinas comerciales de la ciudad no estén abiertas al público.
4. Procedimiento para la suspensión del servicio por falta de pago.
 - a. Al menos diez (10) días hábiles antes de suspender el servicio del cliente por falta de pago y dentro de un período no mayor a los diecinueve (19) días a partir de la fecha de envío por correo de la factura del servicio público, la Ciudad se comunicará con el cliente mediante notificación escrita para advertir la inminente suspensión del servicio, poner a disposición de él y explicar los términos de esta Política, discutir opciones para evitar la suspensión del servicio y proporcionar toda otra información que exija la legislación. Este período de diez (10) días no comenzará hasta los cinco (5) días posteriores al envío por correo de la notificación escrita.
 - i. La Ciudad pondrá a disposición de los clientes residenciales de 65 años de edad o más o de los adultos dependientes, según lo definido en el artículo 15610.23 del Código de Bienestar e Instituciones, un servicio de notificación de terceros mediante el que la Ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente para recibir la notificación cuando la cuenta del cliente esté en mora y sujeta a terminación. La notificación debe incluir información sobre los requisitos para evitar la terminación del servicio. Los clientes residenciales deben solicitar la notificación de terceros a través de un formulario que entrega la Ciudad. Debe incluir el consentimiento por escrito del tercero designado. La notificación de

terceros no obliga a este a pagar los cargos vencidos, ni tampoco impide o retrasa la terminación del servicio.

- b. Cuando la Ciudad se comunica con el cliente mediante notificación escrita, esta notificación se enviará por correo al cliente de la residencia a la que se le presta el servicio residencial. Si el domicilio del cliente no es el domicilio de la propiedad a la que se le presta el servicio residencial, la notificación también se enviará al domicilio de la propiedad a la que se le presta el servicio residencial, dirigida al "Ocupante". La notificación escrita debe incluir la siguiente información:
 - i. Nombre y domicilio del cliente.
 - ii. Importe en mora.
 - iii. Fecha en la que debe abonarse o acordarse el pago para evitar la suspensión del servicio.
 - iv. Procedimiento para solicitar una prórroga en el pago de las tarifas, los cargos o los derechos en mora.
 - v. Procedimiento para solicitar la revisión de la factura y apelar.
 - vi. Procedimiento mediante el que el cliente puede solicitar un cronograma de pago a plazo, reducido o alternativo, incluso la amortización de los cargos por servicio residencial en mora de conformidad con esta Política.
 - c. La Ciudad también debe hacer todos los intentos razonables por comunicarse con el cliente por teléfono al menos veinticuatro (24) horas antes de la terminación del servicio. Cuando la Ciudad se comunica con el cliente por teléfono, ofrecerá la entrega de esta Política por escrito. La Ciudad estará abierta a discutir opciones para evitar la suspensión del servicio residencial por falta de pago, incluso cronogramas de pago alternativos, pagos a plazo, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y solicitud de revisión de la factura y apelación.
 - d. Si la Ciudad no logra comunicarse por teléfono con el cliente o con un adulto que ocupa la residencia y la notificación escrita se devuelve por no haber podido ser entregada, la Ciudad colocará una notificación de suspensión del servicio y una copia de esta Política en un lugar visible de la propiedad al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión.
5. Revisión de la factura y apelación. Los clientes que reciban una notificación de suspensión inminente del servicio pueden apelar las tarifas, los cargos, los derechos o las multas en mora que dan lugar a la notificación de suspensión, excepto que ya se haya recibido y resuelto una apelación referida a esas mismas tarifas, cargos o derechos. El formulario de apelación está disponible en el sitio web de la Ciudad en <https://www.cityofsolvang.com/DocumentCenter/View/5391/Appeal-of-Disputed-Utility-Bill-Form>. También se lo puede solicitar al Departamento de Administración y Finanzas. El cliente debe presentar la apelación dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la notificación de morosidad mediante la entrega de una notificación de apelación por escrito donde explique los fundamentos de la apelación. Debe incluir también una explicación de los supuestos errores en las prácticas de facturación de la Ciudad, la fecha de la factura bajo apelación y el importe de la factura que se apela. La apelación se analizará y resolverá de conformidad con el siguiente procedimiento:
- a. El Administrador de la Ciudad, o la persona que este designe, revisarán el formulario de apelación, el material enviado en el que se fundamenta la apelación y toda otra

información relevante. Emitirán una decisión referida a la apelación dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de dicha apelación.

- b. El Administrador de la Ciudad, o la persona que este designe, pueden otorgar la apelación y ajustar o rescindir las tarifas, los cargos o los derechos en mora si ellos determinan, según la información disponible y el material enviado en el que se fundamenta la apelación, que se han registrado una o más de las circunstancias que se detallan a continuación:
 - i. Las tarifas, los cargos, los derechos o las multas se calcularon incorrectamente y, por lo tanto, derivaron en un error.
 - ii. Hubo filtraciones en la conexión del servicio de agua del cliente y ello provocó un aumento significativo en el consumo de agua que ha superado el “uso habitual” por parte del cliente y las filtraciones ya se han reparado.
 - 1. El término “uso habitual” por parte del cliente, según su uso en el presente, se determinará al revisar las facturas de agua del cliente para el mismo período que la factura apelada durante los cinco años anteriores. De lo contrario, si el cliente no registra un historial de cinco años, se revisarán las facturas de agua correspondientes al mismo período de una cuenta con servicios de agua equivalentes y facturaciones similares que tengan una antigüedad de cinco años.
 - 2. La factura del período de facturación durante el que el Administrador de la Ciudad o la persona que este designe determinen que hay filtraciones se ajustará para reflejar el cargo por consumo mínimo aplicable según lo dispuesto por el Administrador de la Ciudad o la persona que este designe.
 - 3. Dentro de los quince (15) días posteriores a la aprobación del ajuste por filtraciones, el cliente debe firmar un reconocimiento de dicho ajuste, proporcionar una factura y comprobante de pago para demostrar que se repararon las filtraciones y pagar el importe de la factura ajustada. Si el cliente no lo hace, se denegará el ajuste por filtraciones y este será responsable de pagar la factura de agua original más los derechos y cargos adicionales que se determinen hasta la fecha de pago.
 - iii. Si el Administrador de la Ciudad, o la persona que este designe, descubren que el medidor de la propiedad ha estado funcionando mal y registrando un exceso de más del cinco por ciento. La factura del período de facturación durante el que el Administrador de la Ciudad o la persona que este designe determinen que hay un medidor defectuoso se ajustará para reflejar el uso normal promedio correspondiente a dicho período y quitar los cargos atribuibles a la diferencia entre el uso normal y la lectura incorrecta.
- c. El Administrador de la Ciudad, o la persona que este designe, enviarán la decisión por correo al apelante.
- d. El cliente puede apelar la decisión adversa del Administrador de la ciudad o de la persona que este designe ante el Ayuntamiento de la Ciudad. Para ello, debe presentar una apelación dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la decisión del Administrador de la Ciudad o de la persona que este haya designado. El Ayuntamiento de la Ciudad evaluará la apelación en virtud de los criterios indicados anteriormente o puede otorgar un desagravio de conformidad con el artículo 9-3A-5.C del Código Municipal de Solvang según las circunstancias especiales.

6. Pagos a plazo o reducidos y cronogramas de pago alternativos. La Ciudad permite a los clientes pagar a plazo, reducir o coordinar una amortización o un cronograma de pago alternativo para las tarifas, los cargos, los derechos o las multas en mora de conformidad con los términos de este apartado.
- a. Las reducciones en las tarifas, los cargos, los derechos o las multas en mora pueden otorgarse solo por los motivos que se detallan en el apartado 5(b) de esta Política.
 - b. Se puede renunciar a los derechos y las multas por pago fuera de término una vez por año calendario.
 - c. Las tarifas, los cargos o los derechos en mora pueden pagarse a plazo o amortizarse a través de un cronograma de pago alternativo que cumpla con los siguientes requisitos:
 - i. Las solicitudes de pago a plazo, amortización o cronograma de pago alternativo deben hacerse por escrito y la Ciudad debe recibirlas en un período no menor a los dos (2) días hábiles previos a la fecha de suspensión del servicio que se indica en la notificación exigida en virtud del apartado 4 de esta Política.
 - ii. Los planes de pago darán lugar al reintegro del importe en mora en un período de doce (12) meses. Los períodos de pago a plazo no deben superar los dos (2) meses. Los períodos de amortización no deben superar los doce (12) meses, incluidos los períodos de pago a plazo.
 - iii. Si el cliente no cumple con el plan acordado o no paga los cargos del servicio residencial actuales, la Ciudad puede suspender el servicio no antes de los siete (7) días hábiles posteriores a la colocación por parte de la Ciudad de una notificación final en la que indique su intención de suspender el servicio en un lugar visible de la propiedad del cliente. El servicio de agua de los clientes que tienen una Exención basada en Necesidades y no cumplen con un plan de pago debe suspenderse de conformidad con el apartado 8.c.
 - iv. No se permite más de una amortización, pago a plazo o cronograma de pago alternativo cada doce (12) meses, excepto que el cliente cumpla de alguna otra manera con los requisitos que se indican en el apartado 7(e) de esta Política.
7. Prohibiciones para la suspensión. El servicio de agua no puede suspenderse por falta de bajo alguna de las siguientes circunstancias:
- a. Durante el proceso de apelación de la decisión de la Ciudad de suspender el servicio.
 - b. Mientras está en marcha la investigación por parte de la Ciudad de la disputa o el reclamo de un cliente.
 - c. Durante los períodos en los que el cliente cumpla con un cronograma de pago alternativo o un plan de pago a plazo o pago reducido debidamente autorizados de conformidad con el apartado 6 de esta Política.
 - d. En los casos en los que un funcionario de salud pública o de la construcción certifique que la suspensión del servicio de agua en una estructura residencial de varias unidades, un área para casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campamento de trabajadores, según lo definido en el artículo 170009 del Código de Salud y Seguridad, derivaría en una amenaza significativa para la salud o seguridad de los ocupantes residenciales o del público.

- e. En los casos en los que el cliente cumpla con las tres condiciones que se indican a continuación, según lo declarado en un formulario entregado por la Ciudad (“Exención basada en Necesidades”):
- i. El cliente, o su inquilino, envían una certificación emitida por un prestador de cuidados primarios donde se indica que la suspensión del servicio de agua puede suponer una amenaza para la vida o una amenaza grave a la salud y seguridad de un residente de las instalaciones a las que se presta servicio a través de una cuenta en mora.
 - ii. El cliente demuestra que no cuenta con los recursos financieros para pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal mediante una declaración por escrito en la que indica que se aplica una de las siguientes circunstancias: un miembro del hogar del cliente es beneficiario actualmente de programas como CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Complementario/Programa de Pago Complementario del Estado (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program) o Programa Especial de Nutrición Complementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) o el cliente declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal. Si se demuestran una o más de estas circunstancias, se considera que el cliente es un “Cliente de Bajos Ingresos”.
 - iii. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago a plazo o pago reducido para todos los cargos en mora de conformidad con el apartado 6 de esta Política.

8. Consideraciones especiales para las Exenciones basadas en Necesidades

- a. En el caso de que un cliente califique para una Exención basada en Necesidades, la Ciudad puede ofrecer una o más de las siguientes opciones para el reintegro de las tarifas, los cargos o los derechos en mora: (i) amortización del saldo adeudado; (ii) participación en un cronograma de pago alternativo; o (iii) diferimiento temporal del pago durante no más de dos (2) meses. La Ciudad puede considerar la opción de pago preferida por el cliente, pero la determinación de la opción de pago queda a criterio exclusivo de la Ciudad.
- b. Los términos de la opción de pago deben determinarse de conformidad con el apartado 6 de esta Política y se espera que den lugar al reintegro dentro de doce (12) meses (incluido el período de pago a plazo), excepto que se solicite al Administrador de la Ciudad y este otorgue un período adicional para evitar privaciones indebidas.
- c. Si el cliente que tiene una Exención basada en Necesidades no cumple con los términos de la opción de pago durante sesenta (60) o más días o no paga los cargos actuales del servicio residencial durante sesenta (60) o más días mientras se aplica alguna de las opciones de pago indicadas anteriormente, la Ciudad puede suspender el servicio no antes de los siete (7) días hábiles posteriores a la colocación por parte de la Ciudad de una notificación final de la intención de suspender el servicio en un lugar visible de la propiedad del cliente.

9. Relaciones entre propietarios e inquilinos. Las disposiciones de este apartado se aplican cuando la Ciudad presta el servicio a través de medidores maestros o cuando presta el servicio residencial con medidores individuales a ocupantes residenciales de viviendas unifamiliares independientes, estructuras residenciales de varias unidades, áreas para casas móviles o estructuras residenciales permanentes en campamentos de trabajadores, según lo definido en el artículo 17008 del Código de Salud y Seguridad de California, y el propietario, administrador

u operador de la vivienda, estructura o área es el cliente registrado. Además de enviar notificación al dueño de la propiedad de conformidad con el apartado 4 de esta Política, la Ciudad implementará las siguientes medidas:

- a. Al menos diez (10) días antes de suspender el servicio residencial con medidor individual y al menos quince (15) días antes de suspender el servicio residencial con medidor maestro, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe por informar por escrito a los ocupantes residenciales que la cuenta de la unidad de vivienda está en mora y que se terminará el servicio.
 - b. En el caso de estructuras residenciales de varias unidades, áreas para viviendas móviles o estructuras residenciales permanentes en campamentos de trabajadores, según lo definido en el artículo 17008 del Código de Salud y Seguridad de California, que tengan servicio a través de un medidor maestro, si no resulta razonable o práctico colocar la notificación en la puerta de cada unidad residencial, la Ciudad colocará dos copias de dicha notificación en cada área de acceso común y en cada punto de acceso a la o las estructuras.
 - c. En la notificación escrita se informará a los ocupantes que pueden registrarse como clientes y aceptar facturas por el servicio de agua de la unidad y que ellos no serán responsables de los importes en mora adeudados por el cliente registrado existente. En la notificación también se especificará qué deben hacer los ocupantes residenciales para evitar la terminación del servicio o restaurarlo, el costo mensual estimado del servicio, el título, domicilio y número de teléfono de un representante de la Ciudad que puede asesorarlos con respecto a la continuidad del servicio y el domicilio y número de teléfono de un gestor de proyecto de servicios legales calificado, según lo definido en el artículo 6213 del Código de Negocios y Profesiones, recomendado por la asociación de abogados del condado local.
 - d. La Ciudad no está obligada a prestar servicio a los ocupantes residenciales, excepto que cada uno de ellos acepte los términos y las condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la legislación vigente y las normas de la Ciudad. Sin embargo, si uno o más ocupantes residenciales están dispuestos y están capacitados para asumir la responsabilidad de los cargos posteriores de la cuenta a satisfacción de la Ciudad o si esta dispone de medios físicos legales para terminar el servicio de manera selectiva a los ocupantes residenciales que no cumplen con los requisitos de las normas de la Ciudad, esta pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales que sí cumplan con dichos requisitos.
 - e. Sin perjuicio de lo anterior, si la unidad de vivienda es una unidad de vivienda unifamiliar independiente, la ciudad: (i) notificará al ocupante la suspensión del servicio al menos siete (7) días antes de la suspensión propuesta; y (ii) exigirá al ocupante verificar que el cliente de la cuenta en mora sea el propietario, el administrador o el agente de la unidad de vivienda. La verificación puede incluir un acuerdo de arrendamiento, recibos del pago de la renta u otros documentos gubernamentales.
10. **Restauración del servicio.** Al momento de la suspensión, la Ciudad ofrecerá a los clientes información referida a los procedimientos para restaurar el servicio, incluso el pago de los derechos correspondientes de conformidad con el artículo 9-3C-5 del SMC. En el caso de los Clientes de Bajos Ingresos, la Ciudad impondrá derechos por reconexión para la reconexión durante el horario normal y extraordinario según lo dispuesto en el Cronograma de Tarifas de la Ciudad. Sin embargo, estas tarifas no pueden superar el costo real de reconexión. Además, se renunciará a los cargos con intereses sobre las facturas en mora una vez cada doce (12) meses.

11. Información. La Ciudad informará la cantidad de suspensiones anuales del servicio residencial por falta de pago en el sitio web de la Ciudad y a la Junta de Control de Recursos Hídricos del Estado.
12. Idioma. De conformidad con el artículo 116922 del Código de Salud y Seguridad, esta Política y todas las notificaciones escritas que se exigen en virtud de ella se redactarán en los idiomas inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano.

La Política sobre la Suspensión del Servicio de Agua Residencial de la Ciudad de Solvang puede conseguirse en la oficina de la Ciudad ubicada en 1644 Oak Street, Solvang, CA 93463, en el horario de atención habitual, o en el sitio web de la ciudad en <https://www.cityofsolvang.com/DocumentCenter/View/5393/Solvang-Discontinuation-of-Residential-Water-Service->.