

CIUDAD DE SANTA CRUZ
WATER DEPARTMENT (DEPARTAMENTO DE AGUA)

ASUNTO:

Discontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago

REFERENCIA:

La presente política se establece conforme a la autoridad otorgada a la Ciudad de Santa Cruz en el *California Health and Safety Code* (Código de Salud y Seguridad de California), División 104, Parte 12, Capítulo 6, “*Discontinuation of Residential Water Service*” (Discontinuación del servicio de agua residencial).

FINALIDAD:

La finalidad de la presente política es definir las condiciones y los procedimientos para la discontinuación del servicio de agua residencial debido a la falta de pago de los cargos por el servicio de agua por el titular de la cuenta, lo que incluye: cómo se notifica esta política a los titulares u ocupantes, cómo pueden los titulares u ocupantes hacer un arreglo de pago u obtener un cronograma de pago alternativo, disputar o apelar los cargos por el servicio de agua y restaurar el servicio después de que ha sido discontinuado por falta de pago.

De conformidad con la sección 116904 del *California Health and Safety Code*, la Ciudad de Santa Cruz debe proporcionar una política de “Discontinuación del servicio de agua residencial” el 1 de febrero de 2020 o antes.

POLÍTICA:

El *Water Department* (SCMU) tiene la política de notificar a los clientes residenciales una discontinuación del servicio de agua residencial inminente por falta de pago de los cargos por el servicio de agua. El servicio de agua residencial no se discontinuará por falta de pago hasta que no se cumplan las tres condiciones siguientes:

- (1) los cargos por el servicio de agua hayan estado en mora durante al menos 60 días;
- (2) se haya notificado al titular de la cuenta o los ocupantes acerca de esta política por escrito al menos 7 días hábiles antes de la discontinuación del servicio; y
- (3) el titular de la cuenta:
 - (a) no haya establecido o mantenido un arreglo de pago o un cronograma de pago alternativo con SCMU durante 60 días o más; o

- (b) no haya disputado o apelado los cargos por el servicio de agua oportunamente ante SCMU; o
- (c) no haya pagado los cargos actuales por el servicio de agua durante 60 días o más.

Estas tres condiciones se describen más detalladamente a continuación:

Condición (1) – cargos por el servicio de agua en mora

Para los fines de esta política, los cargos por el servicio de agua se considerarán en mora si la totalidad o parte de los cargos por el servicio de agua no se han pagado durante al menos 60 días después de la fecha de vencimiento indicada en la factura de servicio público de SCMU.

SCMU proporcionará una notificación por escrito a un titular de cuenta u ocupante por los cargos por el servicio de agua en mora al menos siete días hábiles antes de la discontinuación del servicio residencial por falta de pago.

Condición (2) – notificación de esta política

Para los fines de esta política, esta política se notificará por escrito. La notificación incluirá lo siguiente:

- (a) El nombre del titular de la cuenta y el domicilio de servicio;
- (b) El importe en mora;
- (c) La fecha para la cual se requiere el pago o un arreglo de pago para evitar la discontinuación del servicio;
- (d) Instrucciones acerca de cómo solicitar un arreglo de pago o un cronograma de pago alternativo;
- (e) Instrucciones acerca de cómo disputar o apelar los cargos por el servicio de agua; e
- (f) Instrucciones acerca de la manera en que los ocupantes residenciales que no son titulares de una cuenta pueden convertirse en titulares de cuenta a fin de mantener el servicio de agua.

Aviso por escrito: se entregará una notificación por escrito ya sea a través del servicio postal de los EE. UU., correo electrónico o entrega personal de SCMU. El aviso podrá figurar en la factura mensual del servicio público. Para aquellos titulares de cuenta que reciben una factura de servicio público impresa, el aviso se enviará al domicilio postal del titular de la cuenta y el domicilio de servicio, si son domicilios diferentes. Para aquellos titulares de cuenta que reciben una factura de servicio público sin papel, el

aviso se enviará electrónicamente a la dirección de correo electrónico del titular de la cuenta y a través del servicio postal de los EE. UU al domicilio de servicio, si el domicilio postal del titular de la cuenta y el domicilio de servicio son diferentes. Cuando no sea posible usar el servicio postal de los EE. UU. o el correo electrónico, SCMU hará una entrega en persona en el domicilio de servicio, y el aviso se dejará en un lugar visible o en cualquier lugar donde el personal de campo pueda colocar el aviso en forma segura.

Condición (3)

(a) – hacer arreglos de pago u obtener cronogramas de pago alternativos

SCMU ofrecerá un arreglo de pago o un cronograma de pago alternativo una vez que el titular de la cuenta presente la información siguiente antes de la fecha que se indica en el aviso (Vea la Condición (2)):

- (a) *Certification of Primary Care Provider* (Certificación de Prestador de Atención Primaria): esta forma (**Form 998-A**) certifica que la discontinuación del servicio de agua significa una amenaza grave para la salud y la seguridad de los residentes que viven en el domicilio de servicio.
- (b) *Certification of Financial Hardship* (Certificación de Dificultades Económicas): esta forma (**Form 998-B**) certifica que los residentes que viven en el domicilio de servicio no pueden pagar el agua dentro del ciclo de facturación normal de SCMU.
- (c) *Declaration of Household Income* (Declaración de Ingresos del Hogar): esta forma (**Form 998-B2**) proporciona documentación de apoyo para la *Certification of Financial Hardship* y se utiliza para declarar que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 % del nivel federal de pobreza.

El titular de la cuenta deberá presentar las formas mencionadas en las oficinas de SCMU, situadas en 212 Locust Street, Suite D, Santa Cruz; o bien enviarlas por fax al (831) 420-5221, o por correo electrónico a scmu@cityofsantacruz.com. Al recibir las formas mencionadas, SCMU contactará al titular de la cuenta dentro de los 15 días hábiles posteriores y ofrecerá una de las opciones siguientes:

- (a) Amortización del saldo impago.
- (b) Participación en un cronograma de pago alternativo.
- (c) Una reducción parcial o total del saldo impago, financiado sin cargos adicionales para otros contribuyentes.
- (d) Aplazamiento temporal del pago.

El titular de la cuenta indicará su acuerdo con una de estas opciones por escrito en una forma proporcionada por SCMU (**Form 998-C**). Los arreglos de pago o los cronogramas de pago alternativos podrán establecerse únicamente entre SCMU y el titular de la cuenta. Un titular de cuenta puede tener un solo arreglo de pago o cronograma de pago alternativo a la vez, y por una sola factura. Una vez acordado, no se puede extender o modificar un arreglo de pago o cronograma de pago alternativo. Un arreglo de pago o cronograma de pago alternativo se considerará nulo e inválido si una parte de ese arreglo o cronograma no se mantiene durante 60 días o más, o si los cargos por el servicio de agua que figuran en las facturas subsiguientes permanecen impagos durante 60 días o más (vea la Condición (3)(c), cargos actuales por el servicio de agua).

(b) – cómo disputar o apelar los cargos por el servicio de agua

Un titular de cuenta puede disputar o apelar la exactitud de los cargos o la responsabilidad de pago del cliente. Los cargos por el servicio de agua pueden ser disputados o apelados de conformidad con la política C-1978.4, *Bill Disputes* (Facturas disputadas), del *Water Department*. Las cuestiones tales como la calidad del servicio, las tasas de servicio o los términos y condiciones de un arreglo de pago o cronograma de pago alternativo no podrán ser disputadas o apeladas ante SCMU.

(c) – cargos actuales por el servicio de agua

Para los fines de esta política, por cargos actuales por el servicio de agua se entenderán todos los cargos facturados después de aquellos que han sido tratados en un arreglo de pago o cronograma de pago alternativo. Los cargos por el servicio de agua que no hayan sido pagados durante 60 días o más ocasionarán el corte del servicio de agua por falta de pago. Los cargos actuales por el servicio de agua no serán elegibles para un arreglo de pago o un cronograma de pago alternativo si ya hay un arreglo de pago o un cronograma de pago alternativo vigente para una factura anterior.

Corte por falta de pago

Si se cumplen las tres condiciones mencionadas, SCMU colocará un aviso de corte de agua inminente en el domicilio de servicio al menos 5 días hábiles antes del corte.

Restauración del servicio

Después de que se haya cortado el servicio por falta de pago, SCMU proporcionará al titular de cuenta información acerca de cómo restaurar el servicio de agua residencial. A partir de febrero de 2020, los cargos por restauración serán de \$17 durante el horario de oficina y de \$214 después del horario de oficina para todos los clientes, o \$50

durante el horario de oficina y \$150 después del horario de oficina para aquellos clientes que presenten una forma de *Certification of Financial Hardship (Form 998-B)* completa y verificable. Los cargos por restauración estarán sujetos a un ajuste anual en función de los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir de enero de 2021.

Otras disposiciones de la Política

Idiomas. Esta política, y todos los avisos por escrito conforme a esta política, estarán disponibles en inglés, en los idiomas indicados en la sección 1632 del *California Civil Code* (Código Civil de California) y en cualquier otro idioma que hable al menos el 10 % de las personas que residen en la Ciudad de Santa Cruz.

Contacto. Hay un representante de SCMU disponible para hablar con los titulares de cuenta durante el horario normal de oficina, en el teléfono (831) 420-5220, para discutir esta política, así como opciones para evitar la discontinuación del servicio residencial por falta de pago.

Publicación de la Política. SCMU publicará esta política en el sitio web de SCMU. En el caso de que no exista un sitio web, SCMU proporcionará la política a los clientes por escrito, a pedido.

Sistemas para informar las discontinuaciones. SCMU informará el número de discontinuaciones anuales del servicio residencial por incapacidad para pagar en el sitio web de SCMU e informará a la *State Water Resources Control Board* (Junta de Control de Recursos Hídricos del Estado).

Aplicabilidad de la Política. Esta política no se aplica a la terminación por parte de SCMU de una conexión de servicio para cualquier otro propósito.