

	Ciudad de Santa Ana Normas y Procedimientos Administrativos	
		Autorización del Gerente Municipal
Asunto Norma de interrupción del servicio de agua residencial		Fecha Julio 4, 2024

Propósito:

Esta norma establece las medidas administrativas de la Ciudad de Santa Ana para la administración de cuentas morosas de agua de clientes residenciales de Servicios Públicos Municipales, de conformidad con la Ley de Protección contra el Corte de Agua del Estado de California (“Ley”), Capítulo 6 de la Parte 12 de la División 104 del *Código de Salud y Seguridad de California*. (*Código de Salud y Seguridad* § 116900 *et seq.*) Como sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, la Ciudad de Santa Ana debe adherirse a las regulaciones establecidas en la Ley. Las palabras definidas en la sección 39-15 del Código Municipal de Santa Ana tendrán el mismo significado en esta Norma Administrativa.

Ámbito:

Esta Norma se aplica sólo a los clientes residenciales de agua de la Ciudad de Santa Ana sólo por impago de sus facturas morosas de servicios públicos de agua.

Norma:

Se aconseja a todos los clientes de agua que mantengan su información de contacto actualizada y precisa para asegurarse de que todos los avisos pertinentes se reciben a tiempo. Toda comunicación relacionada con la facturación del agua, incluyendo revisiones, consultas y otros asuntos relacionados, puede dirigirse a la División de Servicios Públicos Municipales (“MUS” por sus siglas en inglés) de la Ciudad. Puede comunicarse con MUS mediante los métodos siguientes:

- Teléfono: (714) 647-5440
- Fax: (714) 647-5089
- Email: mus.info@santa-ana.org
- En persona: 20 Civic Center Plaza, Santa Ana, CA 92701
 - Lunes a jueves 7:30 AM a 5:30 PM
 - Viernes alternos 8:00 AM a 5:00 PM
 - Cerrado los días festivos legales
- Por correo:
 - Finance Department – Treasury Division M-13
 - 20 Civic Center Plaza
 - PO Box 1964
 - Santa Ana CA, 92702-1964

Como se indica en el Capítulo 39 del Código Municipal de Santa Ana (SAMC), las cuentas de Servicios Públicos Municipales vencen a los catorce (14) días calendario de la fecha del estado de cuenta. La fecha de vencimiento se muestra en la factura del cliente. A las cuentas se les impondrá una multa del diez por ciento (10%) si no se recibe el pago antes de la fecha de vencimiento impresa en el estado de cuenta.

Las reglas siguientes aplican a la administración de cuentas de agua residenciales morosas:

- (1) Responsabilidad del cliente: Los clientes de servicios públicos son responsables de asegurar que los métodos de pago y la información de contacto (incluyendo la dirección postal y/o email) estén correctos en sus cuentas. Los pagos rechazados o devueltos debido a tarjetas de crédito/débito caducadas, fondos insuficientes u otras circunstancias pueden resultar en penalizaciones que se cargarán a la cuenta de servicio.
- (2) Elegibilidad para la desconexión: Los clientes del servicio de agua residencial pueden estar sujetos a la desconexión del servicio de agua si se cumple alguna de las condiciones siguientes:
 - a. El cliente ha sido moroso durante al menos sesenta (60) días calendario en su actual factura de servicios públicos, y el cliente no se ha valido de ninguna de las protecciones aplicables en virtud de la Ley. Se brindará un aviso de morosidad/desconexión al menos treinta (30) días calendario antes del corte.
 - b. El cliente incumple los términos de un plan de pago aprobado por la Ciudad (programa de pago alternativo). Se brindará un aviso de desconexión al menos cinco (5) días hábiles antes del corte.
 - c. El cliente, mientras tiene un plan de pago aprobado por la Ciudad (programa de pago alternativo) en una factura anterior, se convierte en moroso durante al menos sesenta (60) días calendario en su factura actual de servicios públicos. Se brindará un aviso de desconexión al menos cinco (5) días hábiles antes del corte.
- (3) Aviso de morosidad: Se enviará por correo a la dirección del cliente designada en la cuenta un aviso de morosidad en el pago y de interrupción inminente del servicio ("Aviso de Morosidad") si no se paga una factura antes de la fecha de vencimiento marcada en el estado de cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio de agua son diferentes, se enviará un segundo Aviso de Morosidad a la dirección de servicio, dirigido al "Ocupante". También se cobrará una multa en la cuenta. Este Aviso de Morosidad servirá también como alerta de corte inminente informando al cliente de que estará sujeto a la interrupción del servicio de agua si la factura sigue en mora después de un total de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de vencimiento.
- (4) Aplazamientos, reducciones, pagos de amortización o programas de pago alternativos: La Ciudad no interrumpirá el servicio mientras el pago de un cliente esté sujeto a un plan de aplazamiento, amortización o programa de pago alternativo aprobado por la Ciudad, y el cliente siga cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado por la Ciudad y con su factura actual. Sólo se podrá ejercer un plan de pago a la vez por cuenta de servicios públicos. Un cliente de agua residencial puede presentar una petición por escrito para un acuerdo de pago a la Ciudad antes de la fecha límite indicada en el aviso de morosidad. Se concederá la petición si el cliente puede cumplir todas las condiciones siguientes:
 - a. Presentar a MUS una certificación de un proveedor de atención primaria (tal como se define en el Código de Bienestar e Instituciones de California, Sección 14088(b)(1)(A)) de que la interrupción del servicio de agua residencial pondrá en peligro la vida o supondrá una grave amenaza para la salud y seguridad del cliente o de un ocupante legal dentro de la ubicación del servicio, tal como requiere la Ley.

El “Formulario A: Certificación de un proveedor de atención primaria (PCP)” está disponible para ser usado por un cliente para brindar la certificación requerida de un proveedor de atención primaria.

- b. Presentar a MUS comprobante de que el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo normal de facturación, tal como lo requiere la Ley. El “Formulario B: Certificación de dificultades económicas” está disponible para que el cliente lo use para proporcionar el comprobante requerido, junto con la documentación que acredite que el cliente (o cualquier miembro de su hogar) es beneficiario actual de *CalWORKs*, *CalFresh*, asistencia general, *Medi-Cal*, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pago Suplementario o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California; o, como alternativa, el cliente puede declarar que sus ingresos anuales son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
 - c. El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de pago aprobado por la Ciudad, un programa de pago alternativo o un plan de pago aplazado o reducido con respecto a todos los cobros atrasados. La Ciudad se reserva el derecho de aprobar el formulario específico de la opción de pago, y podrá establecer los parámetros de dicha opción de pago. La presentación del “Formulario C: Petición de plan de pago relativo a servicios públicos” se requiere para ser considerado para un acuerdo de amortización aprobado por la Ciudad, un programa de pago alternativo o un plan de pagos aplazados o reducidos. Los planes de pago se dividen generalmente en doce (12) plazos que se abonan mensualmente. La Ciudad puede solicitar que el cliente pague un promedio de su factura mensual típica como enganche para iniciar el plan de pago. Los clientes deben mantener el pago de sus cuotas mensuales además de sus cargos regulares bimestrales para seguir cumpliendo. La Ciudad no expedirá facturas o avisos por separado para las mensualidades del plan de pago y es responsabilidad del cliente pagar a tiempo.
- (5) Impugnar o apelar una factura: Los clientes que deseen iniciar una petición para impugnar o apelar los servicios o cargos que aparecen en una factura de agua deben presentar el “Formulario D: Petición para impugnar o apelar cargos por servicios públicos” a MUS antes de la fecha de vencimiento que aparece en el estado de cuenta. La Ciudad no podrá considerar ninguna apelación presentada después de la fecha de vencimiento. El director de Servicios Financieros y Administrativos o su representante revisarán cualquier apelación de este tipo. El cliente será informado por escrito de la decisión de la Ciudad sobre la apelación y todas las decisiones serán definitivas. Si se determina que los cargos son incorrectos, MUS brindará un estado de cuenta corregido y el pago de los cargos revisados vencerá dentro de los diez (10) días calendario de la fecha del estado de cuenta corregido. Si se determina que los cargos son correctos, se requerirá al cliente que abone todas las cantidades pendientes en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que se le envíe la determinación. Si se envía algún pago por correo USPS, deberá estar matasellado en la fecha de vencimiento. Si la Ciudad está revisando una apelación o está pendiente cualquier investigación resultante, la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial.
- (6) Relación dueño-ocupante y responsabilidades: El dueño de la propiedad del recinto donde se suministra el servicio de agua será el cliente registrado en la Ciudad, por defecto, a menos que se produzca una transferencia de responsabilidad. El dueño de la propiedad

es responsable de asegurarse de que los ocupantes del recinto están legalmente autorizados a ocuparlo y son conscientes de las cuentas de servicios públicos asociadas a la propiedad. Si el dueño de la propiedad es el cliente registrado y a los inquilinos u ocupantes residenciales se les notificó que el servicio podría interrumpirse debido a una factura en mora, tal como lo exige la Ley, los inquilinos u ocupantes pueden convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija pagar los cargos en mora del dueño de la propiedad. Los inquilinos u ocupantes de viviendas que deseen convertirse en clientes de los servicios públicos de la Ciudad deberán comunicarse con MUS para obtener más información, como se indica arriba.

- (7) Ley vigente: En caso de que se produzca un conflicto entre esta norma administrativa y la Ley, en su versión modificada de vez en cuando, prevalecerán las disposiciones del Código de Salud y Seguridad § 116900 *et seq.* y sus enmiendas.
- (8) Autorización: La autorización para esta norma administrativa se deriva del Código Municipal de la Ciudad de Santa Ana, Capítulo 39, Sección 39-22 y de la Ley de Protección contra el Corte de Agua.
- (9) Fecha Efectiva: Esta norma administrativa comenzará y entrará en vigor el 4 de julio del 2024.