



**Ciudad de Santa Ana  
Políticas y  
Procedimientos  
Administrativos**

**Autorización del Director de Finanzas  
Sección SAMC 39-22 (b) y (d)**

**Director Ejecutivo/Designado**

**Asunto**

**Política de Descontinuación del  
Servicio de Agua Residencial**

**Fecha**

**1º de febrero del  
2020**

**Número**

**FMSA 2020-01**

**Propósito:**

La política presente enumera las acciones administrativas de la Ciudad de Santa Ana para el cobro de cuentas morosas de clientes de los Servicios Públicos Municipales, incluyendo las tarifas, notificaciones y procesos para la interrupción del servicio de agua residencial, de acuerdo con el Proyecto de Ley del Senado de California Número 998, “Ley de Protección contra el Cierre del Agua” (SB 998). Como un sistema de agua urbano o comunitario que suministra agua a más de 200 conexiones de servicio, la Ciudad de Santa Ana debe cumplir con las regulaciones establecidas en SB 998.

**Política:**

Esta política proporciona reglas y procedimientos escritos con respecto a la descontinuación del servicio de agua residencial para las cuentas de clientes morosos de los Servicios Públicos Municipales. Esta política estará disponible en inglés, así como los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil de California (español, chino, tagalo, vietnamita y coreano), y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio. Esta información también debe estar disponible en el sitio web de Internet de la ciudad.

Tal como se estipula en el Capítulo 39 del Código Municipal de Santa Ana (*SAMC*, por sus siglas en inglés), las cuentas de los Servicios Públicos Municipales se pagan a la fecha de presentación de la factura. Las cuentas se consideran morosas treinta (30) días después de la fecha de presentación, que se muestra en la factura del cliente. Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

- (1) Tarifas: Las cuentas morosas están sujetas a las tarifas para cubrir los costos administrativos razonables incurridos en la realización de cualquier acto específico en nombre de cualquier persona, o a solicitud de cualquier persona, por la cual dicha persona será responsable, tal como se describe en el Capítulo 39 de *SAMC* y puede incluir una “penalización” por tarifa tardía, “tarifa por encender el medidor”, “tarifa por apagar el medidor”, “tarifa por encender o apagar después del horario de atención”, “tarifa por retiro del medidor”, “tarifa por reinicio del medidor” y “tarifa de viaje para lectura del medidor”.
- (2) Multas: Si el pago no se recibe antes de la fecha de vencimiento de la factura, se puede imponer una multa por atraso del diez por ciento (10%) al saldo pendiente de todos los cargos por servicios públicos municipales. Se enviará un aviso al cliente del registro indicando el monto de la penalidad evaluada y la última fecha en que el cliente puede hacer un pago completo o solicitar arreglos de pago alternativos para evitar cualquier penalización posterior y la posible interrupción del servicio.

- (3) Notificación: Se notificará a los clientes el estado de su cuenta por escrito y cualquier otro método establecido en el Capítulo 39 de *SAMC* y en el presente.
  - a. El siguiente día hábil después del vencimiento de la factura.
  - b. Al menos siete (7) días antes de la interrupción planificada del servicio residencial de agua.
  - c. Cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio, se proporcionará una notificación final de interrupción pendiente en forma de un letrero colgado en la puerta dirigido al “Ocupante” y visiblemente publicado en la vivienda.
  
- (4) Descontinuación por cuentas morosas: La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado en mora durante al menos sesenta (60) días. La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por teléfono, o mediante una notificación por escrito, en no menos de siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará una notificación por escrito a la dirección de facturación especificada en la cuenta del cliente de los Servicios Públicos Municipales y una copia de la notificación escrita junto con un letrero colgado en la puerta. El aviso dirigido al Ocupante se entregará o se publicará de manera visible en la vivienda con cuarenta y ocho (48) horas de antelación antes del corte del servicio. El aviso de interrupción por escrito incluirá: el nombre y la dirección del cliente; la cantidad en mora; la fecha en la cual se requiere el pago o arreglo de pago para evitar la interrupción del servicio residencial; una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo a los cargos morosos; una descripción del procedimiento para la revisión y apelación de facturas; y una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un arreglo de pago alternativo.
  
- (5) Excepciones: De conformidad con SB 998, la Ciudad de Santa Ana no interrumpirá el servicio de agua residencial si se cumplen todas las condiciones siguientes:
  - a. Salud y Seguridad: El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad una certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define ese término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, en el que se indique que la interrupción del servicio residencial pondría en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representará una seria amenaza para su salud y seguridad.
  - b. Incapaz financieramente de pagar: El cliente demuestra que él o ella no puede pagar financieramente por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario Estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria

de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al doscientos por ciento (200%) del nivel federal de pobreza.

- c. Acuerdos de Pago Alternativo: Cualquier cliente que cumpla con los dos requisitos anteriores debe inscribirse en un acuerdo de pago alternativo aprobado por la Ciudad para poder pagar cualquier saldo pendiente restante.
- (6) Los planes de arreglos de pago alternativo aprobados por la Ciudad pueden, a discreción de la Ciudad, incluir lo siguiente:
- 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.

La Oficina de Servicios Públicos Municipales puede elegir con cuál de las opciones de pago descritas anteriormente se puede comprometer el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago. Por lo general, la opción de pago ofrecida debe dar como resultado el pago de cualquier saldo pendiente restante dentro de 12 meses. Se puede otorgar un período de reembolso más largo, si dicho período más largo es necesario para evitarle dificultades innecesarias al cliente, dependiendo de las circunstancias del caso individual.

- (7) El servicio residencial puede suspenderse no antes de cinco (5) días hábiles después de que la Oficina Municipal de Servicios Públicos publique un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad, en cualquiera de las siguientes circunstancias:
- a. Si el cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos por sesenta (60) días o más.
  - b. Si mientras lleva a cabo un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos de servicio residencial actuales durante sesenta (60) días o más.
- (8) Limitaciones en las Tarifas de Reconexión: cualquier cliente de bajos ingresos que cumpla con los requisitos establecidos anteriormente para Excepciones - Sección 5, subsección (b) no será responsable de más de una tarifa consolidada limitada de \$50.00 para la reconexión del servicio de agua durante horas hábiles y una tarifa consolidada limitada de \$150.00 para la reconexión del servicio de agua durante horas no hábiles. La reconexión del servicio de agua incluirá servicios normalmente sujetos a “tarifa de encendido del medidor”, “tarifa para viaje de lectura del medidor” y “tarifa de reinicio del medidor” y/o “tarifa de encendido o apagado fuera del horario de atención”. Las tarifas netas del servicio de reconexión no excederán el costo real de la reconexión si es

inferior a las tarifas normales aplicables. A partir del 1° de enero del 2021, las tarifas consolidadas limitadas para los servicios de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual, según fluctuaciones del Índice de Precios al Consumidor.

- (9) Exención de cargos de penalización a clientes de bajos ingresos: Para un cliente residencial que se presente ante la Oficina de Servicios Públicos Municipales, de acuerdo con Excepciones - Sección 5, subsección (b) “Incapacidad financiera para pagar”, indicando un ingreso familiar por debajo del doscientos por ciento (200%) de la línea de pobreza federal, será elegible para la exención de los cargos por multas en facturas morosas una vez cada doce (12) meses.
- (10) Viviendas ocupadas por inquilinos: Cualquier cliente que sea inquilino de una residencia unifamiliar o una residencia de varias unidades habitacionales, incluyendo los residentes del parque de casas móviles, cuyo servicio de agua no está en su propio nombre y que está sujeto a la interrupción del servicio de agua residencial debido a pagos atrasados adeudados por el arrendador, se les notificará por escrito al menos diez (10) días antes de la finalización del servicio de que tienen el derecho de convertirse en clientes del sistema de agua sin pagar los montos vencidos en la factura del arrendador. La Ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales, a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la Ciudad para solicitar el servicio. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad total de todos los cargos posteriores a la cuenta, la Ciudad pondrá a disposición el servicio para aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos.
- (11) Apelaciones: Un cliente que desee impugnar o apelar sus cargos puede comunicarse con la Agencia de Servicios Financieros y Administrativos, División de Tesorería y Servicio al Cliente - Oficina de Servicios Públicos Municipales, en persona al Ayuntamiento de Santa Ana - Ross Annex Primer Piso, o llamar por teléfono al (714) 647-5454. Un reclamo de apelación del cliente no extiende el período de pago para propósitos de determinar cuentas morosas. Si un adulto en la residencia apela, la factura del agua al servicio de agua residencial de la Oficina de Servicios Públicos Municipales no se interrumpirá, mientras la apelación esté pendiente.
- (12) Informes anuales: Se tabulará cada año un informe anual del número de cuentas de servicios de agua residenciales descontinuados debido a la imposibilidad de pago y se publicará en el sitio web de Internet de la ciudad, y se informará a la Junta Estatal de Recursos Hídricos.
- (13) Ley estatal: En caso de que haya un conflicto entre esta política administrativa y el Código de Servicios Públicos de California, División 5. “Servicios públicos propiedad de corporaciones municipales”, según enmendada, o el Código de Salud y Seguridad de California, Capítulo 6. “Interrupción del servicio de agua residencial”, según enmendada, prevalecerán los respectivos códigos de California y sus modificaciones.

- (14) Autorización: La autorización de la presente política administrativa se deriva del Código Municipal de la Ciudad de Santa Ana, Capítulo 39, Sección 39-22, subsecciones (b) y (d), y se realiza de conformidad con la Ley de Protección contra la Desconexión del Servicio de Agua que comienza con la Sección 116900 del Código de Salud y Seguridad de California.
  
- (15) Fecha de vigencia: Esta política administrativa comenzará y entrará en vigencia el 1° de febrero del 2020.