



SERVICIOS HIDRICOS DEL DISTRITO DE MONTECITO

Política sobre el corte de servicios de agua potable por el incumplimiento de pago

Anexo "A" de la Resolución No. 2288

Adoptada en fecha: 28 de enero de 2020
Actualizada en fecha: 25 de junio de 2024

Anexo “A” de la Resolución No. 2288

Servicios Hídricos del Distrito de Montecito

POLÍTICAS DE CORTE DE SERVICIO DE AGUA POTABLE POR MORA

La misión de los Servicios Hídricos del Distrito de Montecito es para *proveer un suministro adecuado y confiable de agua potable de alta calidad a los residentes de las comunidades de Montecito y Summerland al costo más razonable posible*. Además de suministrar agua potable de alta calidad, la Junta Directiva también está autorizada a realizar cualquier tipo de acto necesario para suministrar suficiente agua al Distrito para cualquier uso que sea beneficioso en el presente o a futuro.

Objeto

Los Servicios Hídricos del Distrito de Montecito (“El Distrito”) está autorizado a establecer reglas y regulaciones para la venta, distribución y uso del agua, y también para que pueda determinar que el agua no sea suministrada a personas con cuentas morosas. [Código del Agua § 31024]

La “Ley de Protección contra el Corte de Agua” [“Water Shutoff Protection Act” (‘WSPA’)], promulgada en septiembre de 2018, tiene como objetivo minimizar el número de californianos que pierden acceso al servicio de agua debido a la incapacidad de poder pagar, proporcionando protecciones procesales antes de que se pueda interrumpir el servicio residencial de agua. Estas protecciones se aplican al servicio de agua proporcionado por sistemas urbanos y comunitarios, definidos por la WSPA como sistemas públicos que suministran agua a más de 200 conexiones.

Esta política escrita satisface los requisitos de la WSPA [Ley de Protección contra el Corte de Agua] y enumera las acciones y procedimientos administrativos del Distrito para la recaudación de cuentas morosas, incluidas notificaciones, evaluaciones de tarifas y discontinuación del servicio para todo tipo de clientes. Esta política está disponible para el público en el sitio web del Distrito. Además, se puede contactar al Distrito por teléfono al (805) 969-2271 para considerar las opciones existentes y evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

Términos de esta Política

Cuentas en mora:

Las cuentas en mora se definen por el presente documento como cualquier cuenta que permanece sin pagar (y sin haber realizado acuerdos de pagos alternativos previos) al cierre de la fecha de vencimiento al final de día laboral, cuya fecha de vencimiento se establece en la factura mensual de agua.

Las siguientes reglas se aplican para cobrar cuentas en mora:

A. **Cuentas de saldos pequeños**

Cualquier cuenta con un saldo de \$50.00 o menos no será considerado en mora y puede transferirse y agregarse al próximo período de facturación, sin embargo, se aplicará a la cuenta un recargo por el saldo en mora en acuerdo con la Sección D de esta política.

B. Acuerdos de pagos alternativos

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos adicionales y/o interrupción del servicio. El Distrito no discontinuará el servicio de agua por falta de pago si un cliente ha solicitado y aceptado un acuerdo de pago alternativo.

El Distrito revisará las circunstancias que rodean la solicitud y tomará una determinación, a su exclusivo criterio, sobre qué arreglo de pago alternativo se autorizará, lo que puede incluir la amortización del saldo pendiente, un cronograma para pagos alternativos y/o la postergación/reducción temporal de los pagos. El Distrito evaluará el monto de la factura y determinará la cantidad de períodos en los cuales la morosidad puede ser pagada o diferida. Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe ser por escrito y firmado por el cliente. Se adjunta un ejemplo de plan de pago escrito. Un plan de amortización pagará el saldo vencido en un período que no exceda los doce (12) meses a partir de la fecha de vencimiento original, a menos que el Gerente General apruebe lo contrario. Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura mensual regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse actualizado a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una mayor amortización de los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos en mora de acuerdo con el plan de amortización.

C. Recordatorio del monto en mora

Un aviso por escrito se entregará mediante un "Recordatorio del monto en mora" enviado por correo. El aviso de Recordatorio del monto en mora será enviado por correo a la dirección registrada en los archivos del cliente (que puede ser diferente a la dirección del servicio) en o alrededor del día 15 del mes siguiente a la fecha de vencimiento (a menos que sea un fin de semana o feriado, en cuyo caso se envía por correo el siguiente día laboral). Un aviso no es enviado por correo para las Cuentas de saldos pequeños como se detalló anteriormente. El recordatorio del monto en mora incluye la siguiente información;

- Nombre y dirección del cliente.
- Monto en mora.
- La fecha límite para realizar el pago o acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio.
- Descripción del proceso para solicitar la extensión de tiempo para pagar el monto en mora.
- Descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y apelar.
- Descripción del procedimiento para solicitar un calendario de pago diferido, reducido o alternativo.

D. Cargos por pagos atrasados o mora

Si el pago no se recibe antes del día 15 del mes siguiente a la fecha de vencimiento (a menos que caiga en un fin de semana o feriado, en cuyo caso será el siguiente día laboral) según se establece en la factura de agua correspondiente y por lo tanto se convierte en moroso, se aplicará una tarifa adicional del 6% sobre el saldo pendiente de la cuenta. A solicitud del cliente, el Distrito eximirá a la tarifa adicional si existen circunstancias atenuantes y no se ha eximido a una tarifa adicional en los 12 meses anteriores.

E. Último aviso de corte de servicio

El Distrito no cortará el servicio de agua por incumplimiento de pago hasta que un pago se encuentre en mora durante un mínimo de sesenta (60) días. El Distrito proveerá al cliente un último aviso de corte de servicio no menos de siete (7) días hábiles antes de la terminación del servicio por falta de pago. El último aviso de corte de servicio se entregará en la dirección de la provisión del servicio en forma de un aviso colgante en la puerta, y a la cuenta del servicio se le aplicará una tarifa de Aviso Final de Corte de Servicio de acuerdo con el "Programa de Tarifas y Cargos Misceláneos" vigente en ese momento.

i. Aviso al o a los inquilino(s)/ocupante(s) en una residencia con medidor individual

El Distrito informará a los inquilinos/ocupantes, mediante un último aviso de corte de servicio, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y sujeta a corte por lo menos durante siete (7) días hábiles antes de la terminación del servicio por mora. El aviso por escrito informará a los inquilinos/ocupantes que tendrán el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin que se les exija pagar el monto adeudado de la cuenta en mora, siempre y cuando estén dispuestos a asumir responsabilidad financiera sobre los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección de servicio y acuerdan estar sujetos a las reglas y regulaciones del Distrito relacionadas con el servicio de agua. Para que se pueda eximir el monto adeudado en la cuenta en mora, el(los) inquilino(s)/ocupante(s) deberán producir la verificación del arrendamiento o alquiler en forma de un contrato de alquiler/arrendamiento o comprobante de pago del alquiler/arrendamiento.

ii. Aviso a inquilinos/ocupantes en un complejo de unidades múltiples servidos a través de un medidor maestro

El Distrito informa a los inquilinos/ocupantes, mediante el último aviso de corte de servicio colgando un aviso en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta del servicio de agua está en mora y está sujeta a corte al menos diez (10) días antes de la terminación del servicio por mora. El aviso por escrito notificará a los inquilinos/ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta en mora, siempre que estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la(s) dirección(es) servida(s) por el medidor maestro y aceptan estar sujeto a las reglas y regulaciones del Distrito relacionadas con el servicio de agua. Si uno o más de los inquilinos/ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua a satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de terminar selectivamente el servicio para

aquellos inquilinos/ocupantes que no han cumplido con los requisitos para el servicio, el Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

F. Llamada de cortesía veinticuatro (24) horas antes del corte

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente dentro de las 24 horas antes del corte de servicio de agua programada por mora. El medio de notificación será por teléfono. La llamada de cortesía no es obligatoria, se pretende como un acto de cortesía, y el hecho de que el Distrito no haga la notificación o que el cliente no reciba la notificación no constituirá una razón aceptable para no pagar o dilatar el corte de servicio.

G. Corte del servicio de agua por pago en mora

El Distrito debe recibir todos los montos vencidos morosos y multas asociadas antes de las 5:00 p.m. en la fecha especificada en la Notificación del monto en mora y en el Último aviso de corte de servicios.

El Distrito cortará el servicio de agua apagando y, en algunos casos, bloqueando el medidor, y a la cuenta del servicio se le aplicará una tarifa por Desconexión del Servicio de Agua de acuerdo con el "Programa de Tarifas y Cargos Misceláneos" vigente en ese momento.

Antes de cortar el servicio, el cliente será notificado mediante un Recordatorio de monto en mora, un Último aviso de corte de servicio y una Llamada de cortesía veinticuatro (24) horas antes del corte de servicio.

H. Restablecimiento del servicio

Para restablecer o continuar con el servicio que ha sido cortado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de Restablecimiento de Servicio de acuerdo con el "Programa de Tarifas y Cargos Misceláneos" vigente en ese momento. El Distrito intentará reestablecer el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil después de la recepción del pago de todos los montos en mora y las tarifas añadidas. El personal del Distrito que responde a los llamados de servicio no puede cobrar el pago, pero instruirán al cliente que se comunique con el departamento de facturación durante las horas laborales habituales.

El servicio de agua que es restablecido por cualquier otra persona que no sea personal del Distrito o que no tenga autorización del Distrito es una violación de las Ordenanzas del Distrito, y está sujeto a ser demandado por el Distrito para detener y/o restringir dicha acción según lo autorizado por el Código del Agua. Cualquier daño que ocurra en el medidor, la caja del medidor, el equipo de lectura del medidor y las tuberías/accesorios adyacentes como resultado del restablecimiento no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

I. Impugnar/apelar una factura

Los clientes pueden apelar una decisión del Gerente General o su personal designado bajo esta política ante la Junta Directiva presentando una apelación por escrito ante el Distrito dentro de los 30 días de la recepción de la notificación por escrito de la decisión del Gerente General. Dicha

apelación se registrará por los procedimientos establecidos en la Sección 9 de la Ordenanza del Distrito No. 82. El servicio de agua no será suspendida si hay una apelación pendiente.

J. Circunstancias especiales

Pueden existir circunstancias especiales en las que el Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago si se cumplen todas las condiciones a continuación:

- **Certificación de Médico de Atención Primaria:** el cliente debe proporcionar una certificación de Médico 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 (Welfare and Institutions Code), que el corte del servicio de agua será un peligro a la vida o representa una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio residencial.
- **Financieramente incapaz de pagar:** El cliente debe demostrar que no puede pagar financieramente el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El cliente será considerado financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program) o Programa Especial de Nutrición Suplementaria 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 del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- **Acuerdo de pago alternativo:** el cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, consistente con esta política.

[SAMPLE PAYMENT PLAN]

JAN 13, 2020

SOMEONE ELSE
123 Street Ave
Santa Barbara, CA 93108

Service Address:
123 Street Ave
Santa Barbara, CA 93108

RE: XX-XXXX-XX

Dear Someone,

This letter is to confirm your recent request to make monthly payments to pay down your bill of \$X,XXX.XX to bring your account current. Montecito Water District will, at times, allow a short extension to customers. With that said, we will extend you a twelve-month installment plan and offer a payment schedule as follows:

01/30/2020	Payment of \$151.00 + Jan Water Bill
02/27/2020	Payment of \$151.00 + Feb Water Bill
03/30/2020	Payment of \$151.00 + Mar Water Bill
04/29/2020	Payment of \$151.00 + Apr Water Bill
05/28/2020	Payment of \$151.00 + May Water Bill
06/29/2020	Payment of \$151.00 + Jun Water Bill
07/30/2020	Payment of \$151.00 + Jul Water Bill
08/28/2020	Payment of \$151.00 + Aug Water Bill
09/29/2020	Payment of \$151.00 + Sep Water Bill
10/29/2020	Payment of \$151.00 + Oct Water Bill
11/27/2020	Payment of \$151.00 + Nov Water Bill
12/30/2020	Payment of \$151.00 + Dec Water Bill

In the event that payments are not received in accordance with the agreed upon terms, the District will apply a 6% late charge to your account.

Please sign below to indicate your agreement with the terms specified in this letter.

If you have any questions please contact me between 8 am and 4 pm weekdays at (805) 969-2271.

(Current BM Name)
Business Manager

cc: (Current GM Name), General Manager

I agree with payment terms as listed above:

SOMEONE ELSE

DATE