



Ciudad de Santa Bárbara

Servicio de Utilidades Política de Descontinuación

Fecha

1 de julio de 2026

Índice

Índice.....	2
Línea de Tiempo de Notificaciones y Suspensión de Servicios por Factura Vencida	3
10 Días Después de la Fecha de Vencimiento:	
Aviso de Pago Vencido Enviado por Correo	3
50 Días Después de la Fecha de Vencimiento:	
Aviso de Desconexión de Servicio Enviado por Correo.....	4
60 Días Después de la Fecha de Vencimiento: Aviso en Puerta	4
70 Días Después de la Fecha de Vencimiento: Suspensión del Servicio.....	4
Opciones para Evitar la Suspensión del Servicio	4
Detalles del Plan de Pagos	5
Incumplimiento del Plan de Pagos	5
Aviso en Puerta	6
Suspensión del Servicio	6
Requisitos Posteriores a la Suspensión	6
Pagos Devueltos	6
Comprensión de las Opciones y Responsabilidades en una Situación de Arrendatario y Propietario.....	8
Protecciones para Inquilinos	8
Requisitos de Notificación	8
Opciones para Inquilinos	8
Requisitos para Nuevos Titulares de Cuenta que Asumen Cuentas Morosas	8
Reporte	9
Procedimiento para Apelar una Factura de Servicios Públicos en Disputa.....	9

Ciudad de Santa Bárbara

Política de Suspensión de Servicios Públicos

En la Ciudad de Santa Bárbara, estamos comprometidos a proporcionar servicios confiables de agua y recolección de basura a nuestros residentes. Para asegurar que nuestras políticas sean claras y justas tanto para clientes residenciales como comerciales, hemos establecido una política sobre la suspensión de servicios públicos por falta de pago.

Esta política describe los pasos a seguir cuando una cuenta está vencida y las opciones disponibles para evitar la suspensión del servicio para los servicios residenciales, comerciales, industriales, de irrigación, agua reciclada y de basura. Asegura el cumplimiento con la Ley del Senado de California 998 (Ley de Protección contra el Corte de Agua) para clientes residenciales, mientras ofrece prácticas consistentes, transparentes y equitativas para todos los clientes.

Línea de Tiempo de Notificaciones y Suspensión de Servicios por Factura Vencida

Una factura de servicios públicos se considera vencida si el pago no se recibe en la fecha de vencimiento impresa en el estado de cuenta. Cuando la factura está vencida, se tomarán los siguientes pasos para notificar al cliente y proporcionar opciones para resolver el monto adeudado:

10 Días Después de la Fecha de Vencimiento: Aviso de Pago Vencido Enviado por Correo

Si una cuenta tiene un saldo que lleva 10 días naturales de retraso desde la fecha original de vencimiento, se enviará al cliente un aviso de pago vencido por correo. Este aviso recordará a los clientes el monto adeudado y proporcionará información sobre cómo ponerse al corriente. Se aplicará una tarifa por pago tardío si el pago se realiza después de la fecha de vencimiento indicada en el estado de cuenta.

50 Días Después de la Fecha de Vencimiento: Aviso de Desconexión de Servicio Enviado por Correo

Si una cuenta tiene un saldo que lleva 50 días naturales de retraso desde la fecha original de vencimiento, la cuenta se considera morosa y se enviará al cliente un aviso de desconexión de servicios públicos por correo. Este aviso informará a los clientes que sus servicios de agua y/o recolección de basura pueden ser suspendidos 70 días naturales después de la fecha original de vencimiento.

60 Días Después de la Fecha de Vencimiento: Aviso en Puerta

Si una cuenta tiene un saldo que lleva 60 días naturales de retraso desde la fecha original de vencimiento, se colocará un aviso en la puerta y una copia de esta política en el domicilio del servicio. Esto servirá como recordatorio final y brindará la oportunidad al cliente de tomar acción inmediata. La única manera de evitar la desconexión del servicio en este punto es pagar el saldo vencido en su totalidad o entrar en un plan de pagos.

70 Días Después de la Fecha de Vencimiento: Suspensión del Servicio

Si una cuenta tiene un saldo que lleva 70 días naturales de retraso desde la fecha original de vencimiento, se colocó un aviso en la puerta al menos 10 días naturales antes y no se completó ningún plan de pagos, los servicios de agua y/o basura serán suspendidos.

Opciones para Evitar la Suspensión del Servicio

Entendemos que cualquier persona puede pasar por dificultades económicas, por eso ofrecemos a todos los clientes la opción de entrar a un plan de pagos para diferir los pagos. Esta opción está disponible para todos los clientes antes de que se suspendan sus servicios de agua y/o basura. Al ingresar al acuerdo de plan de pagos y pagar puntualmente todos los montos debidos, los clientes pueden evitar la interrupción del servicio y administrar sus saldos vencidos.

Los clientes que se inscriban en un plan de pagos, paguen su factura actual y hagan los pagos mensuales a tiempo no tendrán sus servicios de agua o basura suspendidos. Los clientes de bajos recursos o con alguna condición médica no necesitan presentar comprobante de su situación o condición. Para evitar la suspensión del servicio, el cliente debe firmar un acuerdo de plan de pagos con la Ciudad de Santa Bárbara y mantenerse al corriente tanto de los pagos del plan como de las facturas mensuales de servicios públicos.

Detalles del Plan de Pagos

Cuando los clientes deciden entrar a un plan de pagos para evitar la suspensión de servicios de agua y/o basura, es importante entender la estructura y requisitos del acuerdo. Los clientes deben firmar un contrato legalmente vinculante donde se estipulan los términos del plan de pagos. Los pagos mensuales del monto acordado en el plan deben realizarse en la fecha de vencimiento. **Además de los pagos acordados en el plan de pagos, los clientes deben realizar los pagos de su factura actual de servicios públicos.** Esto significa que cada mes el cliente tendrá que pagar dos montos: el pago mensual del plan y la factura regular de servicios públicos.

Es esencial que los clientes estén atentos a sus obligaciones mensuales y aseguren que los montos correctos se paguen en cada ciclo de facturación. Las facturas mensuales seguirán mostrando el saldo total vencido y no muestran el monto mensual del plan de pagos. Si el cliente no está seguro de cuánto debe pagar cada mes, la oficina de facturación de servicios públicos puede informar los montos actualizados por teléfono o correo electrónico.

Los clientes solo pueden tener un plan de pagos activo a la vez. Después de formalizar el plan, no se podrán hacer modificaciones ni extensiones. Todos los planes existentes no serán modificados ni extendidos. El plazo máximo de un plan de pagos es de 12 meses. Los términos del plan de pagos están disponibles en cuatro duraciones: 3, 6, 9 o 12 meses, dependiendo del monto del saldo vencido, como se muestra a continuación:

Saldo Vencido	Duración del Plan de Pagos
\$0.01 a \$500	3 meses
\$500.01 a \$1,500	6 meses
\$1,500.01 a \$3,000	9 meses
Más de \$3,000	12 meses

Los clientes pueden solicitar un plan de pagos a la oficina de facturación de servicios públicos llamando al (805) 564-5343 o enviando un correo electrónico a UtilityBilling@SantaBarbaraCA.gov.

Incumplimiento del Plan de Pagos

Cuando un pago del plan de pagos y la factura mensual actual no se pagan puntualmente, el cliente recibirá una notificación en forma de aviso en la puerta. Si el incumplimiento continúa, el servicio puede ser suspendido.

Aviso en Puerta

Si una cuenta bajo un plan de pagos no está al corriente en los pagos del plan y de la factura mensual, se colocará un aviso en la puerta junto con una copia de esta política en el domicilio del servicio. Esto actuará como un aviso final de que el pago es requerido y brinda al cliente la oportunidad de tomar acción inmediata. Para evitar la suspensión del servicio, los clientes deben pagar el saldo total pendiente o asegurarse de que tanto el plan de pagos como las facturas mensuales estén al corriente dentro del plazo del plan.

Suspensión del Servicio

Si una cuenta bajo un plan de pagos no está al corriente en los pagos del plan y de la factura mensual, y se ha colocado un aviso en la puerta junto con una copia de esta política, los servicios de agua y/o basura serán suspendidos.

Requisitos Posteriores a la Suspensión

Si se suspende el servicio de agua, es importante saber que se requiere que los clientes paguen todos los saldos pendientes de su cuenta de servicios públicos antes de que se restablezca el servicio. Además, se aplicará una tarifa de reconexión del servicio de agua. Las tarifas se pueden consultar en el Programa de Sanciones, Tarifas y Cargos por Servicio de la Ciudad de Santa Bárbara en <https://santabarbaraca.gov/finance/budget-reports>

La ciudad recomienda aprovechar la opción del plan de pagos antes de que se suspenda el servicio para evitar inconvenientes y asegurar el suministro continuo de agua.

Para información sobre operaciones regulares y fuera de horario, los clientes pueden visitar el sitio web de Facturación de Servicios Públicos de la Ciudad de Santa Bárbara en: <https://SantaBarbaraCA.gov/Utility-Billing>

Pagos Devueltos

Si un pago es devuelto, ya sea realizado con cheque en papel o mediante métodos electrónicos como ACH o tarjeta de crédito/débito, se aplicará una tarifa por pago devuelto y el pago se considerará como no realizado.

Existen dos tipos de pagos devueltos, cada uno con procedimientos diferentes:

1. Pagos Devueltos de Plan de Pagos

Cuando un pago realizado para un plan de pagos aprobado es devuelto, se considera que el cliente ha incumplido el acuerdo. De acuerdo con la SB 998, la cuenta se vuelve elegible

para la suspensión del servicio. Se enviará un aviso por escrito al cliente informando sobre el pago devuelto y proporcionando el periodo requerido de desconexión conforme a SB 998. Para evitar la interrupción del servicio, el cliente debe poner al corriente el plan de pagos o pagar el saldo vencido completo.

1. Pagos Devueltos de Facturación Estándar

Cuando un pago realizado para un plan de pagos aprobado es devuelto, se considera que el cliente ha incumplido el acuerdo. De acuerdo con la SB 998, la cuenta se vuelve elegible para la suspensión del servicio. Se enviará un aviso por escrito al cliente informando sobre el pago devuelto y proporcionando el periodo requerido de desconexión conforme a SB 998. Para evitar la interrupción del servicio, el cliente debe poner al corriente el plan de pagos o pagar el saldo vencido completo.

1. Pagos Devueltos de Plan de Pagos

Cuando un pago realizado para un plan de pagos aprobado es devuelto, se considera que el cliente ha incumplido el acuerdo. De acuerdo con la SB 998, la cuenta se vuelve elegible para la suspensión del servicio. Se enviará un aviso por escrito al cliente informando sobre el pago devuelto y proporcionando el periodo requerido de desconexión conforme a SB 998. Para evitar la interrupción del servicio, el cliente debe poner al corriente el plan de pagos o pagar el saldo vencido completo.

1. Pagos Devueltos de Facturación Estándar

Cuando un pago devuelto corresponde a una factura mensual regular y la cuenta no tiene más de 60 días de atraso, se enviará al cliente un aviso por correo explicando que el pago fue devuelto y aconsejando que realice un pago de reemplazo.

Para todos los pagos devueltos, los clientes deberán realizar los pagos posteriores en efectivo, cheque de caja o giro postal.

Comprensión de las Opciones y Responsabilidades en una Situación de Inquilinos y Propietario

Protecciones para Inquilinos

La legislación SB 998 de California incluye disposiciones específicas para proteger a los inquilinos en propiedades rentadas respecto a la suspensión del servicio de agua. Si el propietario es responsable del pago del servicio de agua, se aplican ciertas protecciones para asegurar que los inquilinos no sean afectados injustamente por una cuenta vencida.

Requisitos de Notificación

La ciudad notificará a los inquilinos sobre la desconexión inminente colocando un aviso en la puerta y una copia de esta política en la residencia al menos 10 días naturales antes de la suspensión del servicio. Esta notificación sirve como recordatorio final y brinda a los inquilinos la oportunidad de tomar acción inmediata para evitar la interrupción del servicio.

Opciones para Inquilinos

Los inquilinos tendrán la opción de asumir la responsabilidad de la cuenta del servicio de agua, sin necesidad de pagar el saldo vencido o pagar el monto vencido directamente a la ciudad para mantener el servicio.¹

Requisitos para Nuevos Titulares de Cuenta que Asumen Cuentas Delinciente

En ocasiones, una cuenta está delinciente y un nuevo propietario o inquilino desea abrir una nueva cuenta para el domicilio de la cuenta morosa. En algunos casos, el nuevo titular de la cuenta no será responsable de pagar los saldos vencidos del titular anterior. Para abrir una nueva cuenta, el propietario o inquilino debe proporcionar una copia de la escritura, recibo de pago de impuestos sobre la propiedad o contrato de arrendamiento donde se incluyan todos los residentes del domicilio de servicio.

¹ Para más información sobre los derechos y obligaciones de los inquilinos, consulte la sección 116916 del Código de Salud y Seguridad de California.

Reporte

La ciudad reporta el número anual de suspensiones de servicio de agua residencial en el sitio web de la ciudad. Cabe señalar que esto incluye todas las suspensiones de clientes, sin importar si fueron por falta de pago o por otras razones como mudanza.

Procedimiento para Apelar una Factura de Servicios Públicos en Disputa

El proceso de revisión y apelación para disputar una factura de servicios públicos está incluido en esta política para asegurar que todos los clientes tengan fácil acceso a la información necesaria y estén plenamente informados sobre sus derechos y opciones en caso de una disputa. Además, mientras una factura está en revisión por apelación, no se suspenderán los servicios de agua y/o basura, asegurando el servicio continuo durante el proceso de revisión.

1. Revisión por el Director de Finanzas

Un cliente que desee disputar la precisión de una factura de agua, alcantarillado y/o basura debe, dentro de los noventa (90) días a partir de la fecha de la factura original, presentar una solicitud por escrito al Director de Finanzas de la ciudad o su representante para la revisión de la factura. Al recibir dicha solicitud, el cliente tendrá la oportunidad de una revisión e investigación, audiencia por parte del Director de Finanzas o su representante, sobre la precisión de la factura. El Director de Finanzas o su representante tendrá la autoridad para corregir una factura errónea. Se notificará por escrito al cliente la decisión respecto a la disputa. Todas las decisiones del Director de Finanzas o su representante serán finales.

2. Suspensión del Servicio por Falta de Pago

El servicio de agua será suspendido si la factura no se paga en su totalidad y no se presenta una apelación oportuna y adecuada, o si la apelación ha sido denegada y la decisión es final.

3. Notificación

Según este procedimiento de apelación, se considera que la notificación por parte de la Ciudad ha sido entregada cuando (1) se entrega personalmente al cliente, (2) se coloca en

un sobre dirigido al cliente con el franqueo pagado y se deposita en el servicio postal de Estados Unidos, o (3) se envía al cliente por correo electrónico si se ha proporcionado una dirección de correo y la solicitud original se realizó electrónicamente.

Esta política tiene como objetivo brindar claridad y tranquilidad sobre el compromiso de la Ciudad de Santa Bárbara para apoyar a los clientes. El propósito es colaborar con los clientes para asegurar que todos los servicios de la ciudad, incluyendo agua y recolección de basura, permanezcan sin interrupciones y cualquier inquietud o disputa se resuelva de manera justa y eficiente.

Información actualizada como horarios de oficina y formas de pago de servicios públicos se puede consultar en el sitio web de la ciudad: <https://santabarbaraca.gov/utility-billing> .

Si tienes alguna pregunta o necesitas más ayuda, no dudes en contactar al departamento de Facturación de Servicios Públicos de la ciudad al teléfono (805) 564-5343.

Resolution No. 2026-051

A RESOLUTION OF THE COUNCIL OF THE CITY OF SANTA BARBARA APPROVING THE REVISED CITY OF SANTA BARBARA UTILITY SERVICE DISCONTINUATION POLICY

WHEREAS, The City provides water and solid waste collection services to residential and commercial customers and is responsible for administering utility billing and collection procedures; and

WHEREAS, Senate Bill (SB) 998 (the “Water Shutoff Protection Act”) established statewide requirements governing the discontinuation of residential water service due to nonpayment, including minimum notification standards, protections for low income customers and medically vulnerable households, and a minimum 60 day delinquency threshold before disconnection may occur; and

WHEREAS, The City previously adopted a Utility Service Discontinuation Policy to comply with SB998; and

WHEREAS, After several years of implementation, staff identified opportunities to modernize the Policy to improve clarity, consistency, customer communication, and administrative efficiency; and

WHEREAS, The revised Policy establishes standardized and equitable procedures for discontinuation of water service in compliance with SB 998 and for discontinuation of trash service consistent with City objectives. ; and

WHEREAS, The revised Policy was reviewed and approved by the City Attorney’s Office; and

WHEREAS, The City Council desires to adopt the revised Utility Service Discontinuation Policy to support fair, transparent, and consistent administration of utility billing services.

NOW, THEREFORE, BE IT RESOLVED BY THE COUNCIL OF THE CITY OF SANTA BARBARA THAT:

1. The City Council hereby adopts the revised Utility Service Discontinuation Policy, attached hereto as *Exhibit A* and incorporated herein by reference.
2. The City Administrator, or designee, is authorized and directed to implement the Policy, including updating procedures, notices, customer materials, and administrative practices as necessary to ensure compliance with State law and City objectives.

3. This Resolution shall become effective immediately upon its adoption.

RESOLUTION NO. 2026-051

STATE OF CALIFORNIA)
)
COUNTY OF SANTA BARBARA) ss.
)
CITY OF SANTA BARBARA)

I HEREBY CERTIFY that the foregoing resolution was adopted by the Council of the City of Santa Barbara at a meeting held on June 30, 2026, by the following roll call vote:

- AYES: Councilmembers Eric Friedman, Oscar Gutierrez, Meagan Harmon, Mike Jordan, Wendy Santamaria, Kristen W. Sneddon; Mayor Randy Rowse.

- NOES: None.

- ABSENT: None.

- ABSTENTIONS: None.

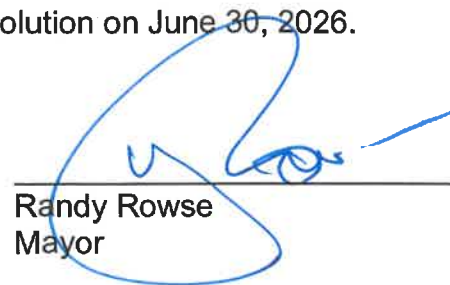
IN WITNESS WHEREOF, I have hereto set my hand and affixed the official seal of the City of Santa Barbara on June 30, 2026.





Sarah P. Gorman, MMC
City Clerk Services Manager

I HEREBY APPROVE the foregoing resolution on June 30, 2026.



Randy Rowse
Mayor