

CIUDAD DE HANFORD

POLÍTICA SOBRE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

* * * * *

La presente constituye la política escrita de la Ciudad de Hanford (la Ciudad) sobre interrupción del servicio de agua residencial a los fines del artículo 116906 del Código de salud y seguridad de California (*California Health and Safety Code*).

1. **Pago fuera de término de cargos por servicio de agua.** En virtud del artículo 13.04.050 del Código municipal de Hanford (*Hanford Municipal Code*, HMC), se considerará pagado fuera de término todo aquel cargo por servicio de agua que deba pagar un consumidor de servicio de agua residencial y que no se haya pagado dentro de los quince (15) días calendario desde la fecha de la factura de servicios públicos emitida por la Ciudad. Los montos que se paguen fuera de término estarán sujetos a los siguientes cargos (en su conjunto, los “Cargos”): (a) el cargo por pago tardío que establezca el Consejo de la Ciudad; (b) otros cargos, multas e intereses que se establezcan mediante Resolución del Consejo.
2. **Interrupción del Servicio.**
 - a. Salvo que se estipule lo contrario, si un consumidor residencial no paga la totalidad de los cargos por servicio de agua o no solicita un plan de pago, a más tardar, a las 5:00 p. m. del sexagésimo (60.º) día calendario posterior a la fecha de vencimiento del término para el pago del cargo por servicio de agua, la Ciudad podrá, además de otros recursos, interrumpir el servicio de agua prestado por la Ciudad al consumidor.
 - b. Al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio por falta de pago, la Ciudad se comunicará con el consumidor por teléfono o por escrito según lo previsto en el artículo 116908 del Código de salud y seguridad.
 - c. Si el consumidor estuviera comprendido dentro de los parámetros de dificultad económica del artículo 116910 del Código de salud y seguridad, la interrupción de servicios públicos por parte de la Ciudad procederá únicamente de la manera descrita en dicho artículo.
 - d. La Ciudad no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago en caso de cumplirse todas las siguientes condiciones:
 - (1) El consumidor demuestra que es económicamente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considerará que el consumidor es económicamente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad si algún miembro del núcleo familiar de este fuera actualmente beneficiario de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de pagos complementarios/ingresos de seguridad complementarios o el Programa de nutrición complementario especial de California para mujeres

y niños, o si el consumidor declarara que el ingreso anual familiar es menor al doscientos por ciento (200%) del nivel de pobreza federal.

(2) El consumidor desea celebrar un acuerdo de amortización o cronograma de pagos alternativo de acuerdo con la Política de interrupción de la Ciudad, con respecto a todos los cargos vencidos.

3. **Plan de pago.**

- a. A los consumidores que soliciten un plan de pago, se les ofrecerán los siguientes términos, los cuales se plasmarán en un Acuerdo de pago escrito firmado por el consumidor:
 - i. pago de un cuarto (1/4) de todos los saldos de servicios públicos pendientes al momento en que el consumidor firme el Acuerdo de pago; y
 - ii. el resto de los saldos pendientes se pagará en seis (6) cuotas mensuales iguales, a partir del primer (1.^{er}) día del mes calendario inmediatamente posterior a la firma por parte del consumidor del Acuerdo de pago; asimismo, sin embargo, si dicha fecha tuviera una distancia menor a quince (15) días calendario respecto de la fecha de entrada en vigencia del Acuerdo de pago, el primer (1.^{er}) pago vencerá el primer (1.^{er}) día del mes calendario siguiente. Por ejemplo, si un Acuerdo de pago tuviera fecha de entrada en vigencia el día 20 de febrero, el pago de la primera (1.^a) cuota vencerá el 1 de abril. El monto impago estará sujeto a los cargos que establezca el Consejo de la Ciudad mediante resolución, el cual se deberá pagar con cada cuota mensual. El hecho de que el consumidor firme un Acuerdo de pago no lo excusará de su obligación de pagar en término los nuevos cargos por servicios públicos que figuren en las facturas que emita la Ciudad mientras se encuentre en vigencia el Acuerdo de pago del consumidor. La ciudad podrá, no obstante, prorrogar los pagos de cuotas hasta doce (12) meses en el caso de los consumidores descritos en el artículo 13.04.050.D.2.h del Código municipal de Hanford.
- b. El Acuerdo de pago que contenga estos términos deberá estar firmado por el titular de la cuenta o el signatario autorizado de la cuenta y deberá presentarlo personalmente el titular de la cuenta ante el Departamento de Finanzas de la Ciudad en el plazo de tres (3) días hábiles desde la recepción, por parte del consumidor, del Acuerdo enviado por la Ciudad. La Ciudad procederá a interrumpir el servicio prestado al consumidor si este no firma y envía el Acuerdo de pago dentro de dicho plazo de tres (3) días hábiles.
- c. Con excepción de los consumidores comprendidos dentro de los parámetros del artículo 116910 del Código de salud y seguridad, la Ciudad podrá, sin más avisos escritos, interrumpir todos los servicios prestados por la Ciudad a aquel consumidor que esté sujeto a un plan de pago, cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:
 - i. el consumidor no cumple con su Acuerdo de pago, o
 - ii. mientras el Acuerdo de pago se encuentra en vigencia, el consumidor no

paga en término los cargos por servicio residencial actuales.

Sin embargo, la interrupción del servicio a consumidores comprendidos dentro de los parámetros del artículo 116910 del Código de salud y seguridad únicamente procederá de conformidad con lo previsto en dicho artículo.

- d. Aquel consumidor que haya celebrado un Acuerdo de pago deberá mantenerse al día con respecto a todas las facturas de servicios de la Ciudad que se emitan durante el periodo del plan de pago y no podrá acceder a términos de planes de pago si no paga en término alguna factura por servicio posterior emitida antes del pago total del Acuerdo de pago pendiente.
 - e. Los consumidores podrán acceder a un (1) Acuerdo de pago por cada periodo de doce (12) meses, el cual se computará desde la fecha de entrada en vigencia de un Acuerdo de pago anterior del consumidor; no obstante, aquel consumidor que esté dentro de los parámetros del artículo 116910 del Código de salud y seguridad no estará sujeto a esta limitación.
- 4. **Apelación del monto facturado.** Aquel consumidor que considere que el monto facturado por la Ciudad es incorrecto podrá apelar. El proceso de apelación se encuentra previsto en el artículo 13.04.110 del HMC, cuya copia se adjunta a la presente como Anexo “A.”
 - 5. **Contacto con la Ciudad.** Los consumidores podrán comunicarse al siguiente número de teléfono con el fin de analizar cuáles son sus opciones para evitar la interrupción de servicios públicos prestados por la Ciudad por falta de pago: (559) 585-2510.

ANEXO “A”

Artículo 13.04.110.C del Código municipal de Hanford.

C. Apelaciones.

1. Cualquier consumidor podrá apelar los cargos por agua. Para apelar cargos por servicio, el consumidor deberá, salvo que aquí se disponga lo contrario, presentar lo siguiente ante el director de finanzas en el plazo de quince (15) días calendario desde la fecha de la factura impugnada: (i) un aviso escrito de apelación; (ii) el monto a pagar según la factura impugnada; y (iii) una tasa de apelación, la cual la determinará el consejo de la ciudad. En caso de no presentar esta información dentro del plazo previsto, ello importará una renuncia a los derechos de apelación e implicará que no se agotaron los recursos administrativos. El aviso de apelación deberá detallar todos los hechos que sustenten la impugnación del consumidor a la factura.

2. No obstante lo previsto en el inciso 1. que antecede, aquel consumidor que sea económicamente incapaz de depositar el monto de la factura impugnada o de pagar la tasa de apelación podrá presentar una solicitud de exención total o parcial del pago del depósito y de la tasa de apelación previstos. La solicitud de exención deberá presentarse ante el director de finanzas acompañada del aviso de apelación del consumidor, junto con una declaración jurada y demás documentación y material respaldatorio que demuestre la incapacidad económica efectiva del consumidor de pagar el depósito o la tasa de apelación. El consumidor deberá demostrar, a satisfacción del director de finanzas, su incapacidad efectiva de depositar el monto de la factura impugnada o de pagar la tasa de apelación. Si el director de finanzas determina que la exención está justificada, se concederá una exención total o parcial del pago del depósito y de la tasa de apelación. Si el director de finanzas considera que la exención no está justificada, el consumidor deberá, en el plazo de tres (3) días hábiles de recibida la decisión escrita del director de finanzas, depositar el monto de la factura impugnada y pagar la tasa de apelación para que se procese la apelación del consumidor.

3. Una vez que el director reciba el aviso de apelación, el depósito del monto de la factura impugnada y la tasa de apelación (o la decisión del director de eximir del pago del depósito o de la tasa), este dispondrá el caso para audiencia ante el funcionario de audiencias o el organismo de audiencias que designe el gestor de la ciudad. Dicho funcionario u organismo llevará a cabo una audiencia sobre la apelación del consumidor en la fecha indicada por el director de finanzas y recibirá la evidencia presentada por la parte apelante y el personal de la ciudad. Después de la audiencia, el funcionario u organismo de audiencias podrá confirmar o modificar el monto de la factura impugnada. El funcionario u organismo de audiencias procurará una decisión escrita respecto de la apelación del consumidor dentro de los quince (15) días calendario de la fecha de la audiencia de apelación. El consumidor agraviado podrá solicitar la revisión judicial de la decisión emitida por el funcionario u organismo de audiencias con respecto a la apelación del consumidor presentando un escrito de inicio de demanda ante el Tribunal superior del condado de Kings, California, durante el periodo previsto en el artículo 1094.6 del [Código de procedimiento civil](#) de California.