

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO

No obstante cualquier otra política o norma de la ciudad de Signal Hill (la Ciudad), esta Política de interrupción del servicio residencial de agua por impago se aplicará a la interrupción del servicio residencial de agua de la ciudad por falta de pago bajo las disposiciones estipuladas en el presente documento. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra política o norma de la ciudad, prevalecerá esta Política.

I. Aplicación de la Política, número de teléfono de contacto: Esta política se aplicará solamente al servicio de agua residencial por falta de pago, y las políticas y procedimientos existentes de la Ciudad continuarán aplicándose a las cuentas de servicio de agua comercial e industrial. Se puede comunicar con la Ciudad al (562) 989-7315 para obtener asistencia en relación con el pago de las facturas de agua y el posible establecimiento de las alternativas estipuladas en esta política para evitar la interrupción del servicio.

II. Interrupción del servicio residencial de agua por falta de pago:

A. Emisión y pago de facturas: Se emitirán a cada cliente mensualmente facturas por el servicio de agua a menos que se disponga lo contrario en la lista de tarifas de la ciudad. Las facturas por servicio se adeudan y son pagaderas en el momento de la presentación y se convertirán en morosas si no se pagan en un plazo de veinte (20) días. El servicio de agua está sujeto a la interrupción del mismo si no se paga en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha de la morosidad. El pago se puede realizar en el Ayuntamiento o ante cualquier representante de la Ciudad autorizado para realizar cobros. Sin embargo, es responsabilidad del cliente asegurarse de que el Ayuntamiento reciba los pagos en tiempo y forma. No están autorizados los pagos parciales a menos que se haya recibido la aprobación previa de la Ciudad. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

1. Los medidores se leerán a intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas y según sea necesario para la preparación de facturas de apertura, de cierre y especiales.

2. Las facturas de servicio medido mostrarán la lectura del medidor para los períodos de lectura actual y anterior del medidor para el que se emite la factura, el número de unidades, la fecha y los días de servicio para la actual lectura del medidor.

B. Facturas vencidas: Se aplican las siguientes normas a los clientes cuyas facturas permanezcan sin pagarse durante más de sesenta (60) días después de la fecha de morosidad:

1. Cuentas de saldo pequeño: Si en cualquier facturación sigue sin pagarse menos de una factura mínima (es decir, menos que el cargo mensual del medidor de la cuenta), se pospondrá y se agregará al siguiente período de facturación.

2. Advertencia de interrupción: Si el pago de una factura emitida no se realiza el vigésimo (20.^º) día posterior a la fecha de la factura, o antes, se enviará por correo un aviso de pago atrasado (la “Advertencia de interrupción”) al cliente del servicio de agua al menos quince (15) días naturales antes de la posible fecha de interrupción del servicio identificada en la Advertencia de interrupción. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad en la que se presta el servicio, la Advertencia de interrupción también debe enviarse a la dirección de la propiedad atendida. La Advertencia de interrupción debe contener lo siguiente:

- a) El nombre y dirección del cliente,
- b) La cantidad de la morosidad,
- c) La fecha en que debe efectuarse el pago o el acuerdo de pago a fin de evitar la interrupción del servicio,
- d) Una descripción del proceso para solicitar una prórroga de tiempo para pagar el importe adeudado (véase la Sección III (D), a continuación),
- e) La descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura que da lugar a la morosidad (véase la Sección IV, abajo),
- f) Descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un calendario de pagos diferidos, amortizados, reducidos o alternativos (véase la Sección III, a continuación) y
- g) El número de teléfono con el que el cliente puede ponerse en contacto con la Ciudad con respecto a los asuntos o procedimientos anteriores.

La Ciudad también hará un intento razonable de ponerse en contacto con el cliente registrado o una persona adulta que viva en el inmueble del cliente en persona o por teléfono al menos siete (7) días antes de la interrupción del servicio. Si se proporciona ese aviso por teléfono, la Ciudad se ofrecerá a proporcionar al cliente una copia de esta política y también ofrecerá comentar con el cliente las opciones de pagos alternativos, como se describen en la Sección III, a continuación, y los procedimientos de revisión y apelación de la factura del cliente, como se describe en la Sección IV, a continuación.

3. Aviso publicado: La Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o tomar otras medidas para colocar en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio por impago y una copia de esta Política. El aviso y copia de esta Política se dejará en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio.

4. Cargo por retraso: Un cargo por retraso, como se especifica en las tarifas y cargos de la ciudad, se impondrá y agregará al saldo pendiente en la cuenta del cliente si el importe adeudado en esa cuenta no se paga antes de que se genere la Advertencia de interrupción.

5. Fecha límite de la desconexión: El pago de los cargos por servicio de agua debe recibirse en el Ayuntamiento a más tardar a las 5:00 PM en la fecha especificada en la Advertencia de interrupción. Los matasellos no son aceptables.

6. Notificación de cheque devuelto: Al recibir un cheque devuelto presentado como remesa para el servicio de agua u otros cargos, la Ciudad considerará que la cuenta no está pagada. La Ciudad intentará notificar al cliente en persona y dejar un aviso de finalización del servicio de agua en el inmueble. El servicio de agua se desconectará si el importe del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan antes de la fecha de vencimiento especificada en el aviso, cuya fecha de vencimiento no será anterior a la fecha especificada en el Aviso de interrupción, o si dicho aviso no se hubiese proporcionado previamente, no antes del sexagésimo (60.^o) día después de la factura para cuyo pago se emitió el cheque devuelto. Para canjear un cheque devuelto y pagar un cargo por dicha devolución, deben cubrirse todas las cantidades adeudadas en efectivo o en fondos certificados.

7. Cheque devuelto ofrecido como pago por servicio interrumpido de agua por falta de pago:

a) Si el cheque emitido y aceptado como pago que dio como resultado la restauración del servicio de una cuenta que había sido suspendida por falta de pago se devuelve como no negociable, la Ciudad puede interrumpir dicho servicio de agua con aviso por escrito de al menos tres (3) días naturales. La cuenta del cliente solamente se puede restablecer a la recepción de los cargos pendientes en forma de efectivo o fondos certificados. Una vez restablecida la cuenta del cliente, se marcará durante un

período de un año indicando el hecho de que el cliente emitió un cheque no negociable.

b) Si en algún momento durante el período de un año descrito anteriormente la cuenta del cliente se interrumpe de nuevo por falta de pago, la Ciudad puede requerir que el cliente pague dinero en efectivo o fondos certificados para que se restablezca ese servicio de agua.

C. Condiciones que prohíben la interrupción: La Ciudad no interrumpirá el servicio residencial de agua si se cumplen todas las condiciones siguientes:

1. Trastornos de salud – El cliente o su arrendatario presentan certificación de un proveedor de atención primaria indicando que la interrupción del servicio de agua (i) sería potencialmente mortal, o (ii) representaría una grave amenaza para la salud y la seguridad de un persona que reside en la propiedad;

2. Incapacidad financiera – El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua. Se considera al cliente “financieramente incapaz de pagar” si él o cualquier miembro de su unidad familiar: (i) son receptores actuales de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Pago Suplementario del Estado/SSI o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California, o (ii) el Usuario declara que su ingreso anual es inferior al 200% del nivel federal de pobreza; y

3. Acuerdos alternativos de pago – El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de pagos diferidos o reducidos, de conformidad con las disposiciones de la Sección III, que aparece continuación.

D. Proceso de determinación de las condiciones que prohíben la interrupción del servicio: La carga de probar el cumplimiento de las condiciones descritas en la Subdivisión (C), arriba, recae sobre el cliente. A fin de dar a la Ciudad tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se anima al cliente a proporcionar a la Ciudad la documentación necesaria que demuestre los problemas médicos de conformidad con la Subdivisión (C)(1), la incapacidad financiera de conformidad con la Subdivisión (C)(2) y la disposición a firmar cualquier acuerdo de pago alternativo de conformidad con la Subdivisión (C)(3) tan anticipadamente como sea posible de cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio. Una

vez recibida dicha documentación, el Gerente Municipal, o la persona que designe, revisará dicha documentación y responderá al cliente en un plazo de siete (7) días naturales para solicitar información adicional, lo que incluye información relacionada con la viabilidad de los acuerdos alternativos disponibles o para notificarle el acuerdo de pago alternativo y sus términos, en virtud de la Sección III, que aparece a continuación, en los cuales la Ciudad permitirá la participación del cliente. Si la Ciudad ha solicitado información adicional, el cliente deberá proporcionar la información solicitada en los cinco (5) días naturales siguientes a la recepción de la solicitud de la Ciudad. En los cinco (5) días naturales siguientes a la recepción de esa información adicional, la Ciudad notificará por escrito al cliente o bien que no cumple con las condiciones de conformidad con la Subdivisión (C) anterior, o le notificará por escrito del acuerdo de pago alternativo y los términos del mismo, en virtud de la Sección III, que aparece abajo, en los que la Ciudad permitirá la participación del cliente. Los clientes que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C) anterior deben pagar el monto moroso, lo que incluye cualquier penalización y otros cargos adeudados a la Ciudad en lo que ocurra después de: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación de la determinación de la Ciudad de que el cliente no cumplió con esas condiciones, o (ii) la fecha de la interrupción inminente del servicio, como se especifica en la advertencia de interrupción. A efectos de esta política, el término "días hábiles" se referirá a los días en que la oficina de la Ciudad esté abierta para hacer trámites.

E. Normas especiales para clientes de bajos ingresos: Se considera que el cliente tiene unos ingresos en la unidad familiar por debajo del 200% del nivel federal de pobreza si: (i) cualquier miembro de la unidad familiar del cliente es receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Pago Suplementario del Estado/SSI o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, o (ii) el cliente declara que su ingreso anual es inferior al 200% del nivel federal de pobreza. Si un cliente demuestra cualquiera de esas circunstancias, se aplicará lo siguiente:

1. Tarifas de reconexión: Si se ha interrumpido el servicio y se debe reconnectar, ninguna tarifa de reconexión durante el horario normal de operación de la Ciudad puede superar los \$50 y las tarifas de reconexión durante horas no operativas no pueden superar los \$150. Estas tarifas no pueden superar el costo real de la reconexión si éste es inferior a los límites legales. Esos límites se pueden ajustar anualmente según los cambios en el Índice de Precios al Consumidor para el área metropolitana de Los Ángeles-Long Beach-Anaheim a partir del 1.^º de enero de 2021.

2. Exención de intereses: La Ciudad no impondrá cargos por intereses a las facturas morosas.

F. Escenarios arrendador-inquilino:

1. Aviso obligatorio para servicio medido individualmente: Los procedimientos siguientes se aplican a viviendas unifamiliares separadas individualmente, estructuras residenciales de varias unidades y parques de casas móviles donde el propietario o gerente de la propiedad sea el cliente registrado y es responsable del pago de la factura del agua.

a. Al menos 10 días naturales antes de la posible interrupción del servicio de agua, la Ciudad debe hacer un esfuerzo de buena fe para informar mediante una notificación por escrito a los inquilinos u ocupantes de la propiedad de que el servicio de agua se interrumpirá.

b. El aviso por escrito también debe informar a los inquilinos u ocupantes de que tienen derecho a convertirse en clientes a los que se facturará el servicio (ver Subdivisión 3, a continuación), sin tener que pagar ninguna de las cantidades morosas en ese momento.

2. Aviso obligatorio para el servicio con medidor maestro: Se aplican los siguientes procedimientos al servicio residencial con medidor maestro donde el propietario, gerente u operador es el cliente registrado.

a. Al menos 15 días naturales antes de la posible interrupción del servicio de agua, la Ciudad debe hacer un esfuerzo de buena fe para informar a los inquilinos u ocupantes del inmueble, mediante una notificación por escrito que se colocará en la puerta de cada unidad residencial, de que la cuenta está en mora y el servicio de agua se interrumpirá en una fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o factible colocar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad colocará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras.

b. El aviso por escrito también debe informar a los inquilinos u ocupantes de que tienen derecho a convertirse en clientes a los que se facturará el servicio (ver Subdivisión 3, a continuación), sin tener que pagar ninguna de las cantidades morosas en ese momento. El aviso también debe especificar lo que deben hacer los ocupantes para evitar la interrupción o restaurar el servicio, el costo mensual estimado del servicio, el título, dirección y número de teléfono de un representante de la Ciudad que puede ayudarles a continuar el servicio, y la dirección o

número de teléfono de un proyecto de servicios legales calificados que haya recomendado el colegio de abogados del condado local.

3. Inquilinos u ocupantes que se convierten en clientes:

a. La Ciudad no está obligada a poner el servicio a disposición de los inquilinos u ocupantes a menos que cada uno de ellos acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos y normas de la Ciudad.

b. Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos u ocupantes asumen la responsabilidad de los cargos posteriores en la cuenta a satisfacción de la Ciudad o (ii) hay un medio físico para interrumpir selectivamente el servicio a aquellos inquilinos u ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de la Ciudad, entonces ésta puede poner el servicio a disposición sólo de aquellos que hayan cumplido con los requisitos.

c. A fin de ser elegible para convertirse en cliente sin pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa, el inquilino u ocupante debe verificar que el cliente moroso de la cuenta de registro es o fue el arrendador, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad u otra información similar a discreción de la Ciudad.

d. Si el servicio previo durante un período de tiempo determinado es una condición para establecer el crédito con la Ciudad, entonces son un equivalente satisfactorio la residencia en el inmueble y el comprobante de pago oportuno del alquiler durante ese período de tiempo, a satisfacción de la Ciudad.

e. Si un inquilino u ocupante se convierte en cliente de la Ciudad y los pagos de alquiler incluyen cargos por servicio residencial de agua donde esos cargos no se señalan por separado, el inquilino u ocupante puede deducir de los pagos futuros del alquiler todos los cargos razonables pagados a la Ciudad durante el período de pago anterior.

III. Disposiciones alternativas de pago: Para cualquier cliente que cumpla las tres condiciones de conformidad con la Sección II(C) que aparecen arriba, de acuerdo con el proceso establecido en la Sección II(D), anterior, la Ciudad ofrecerá al cliente uno de los siguientes planes de pago alternativos, que la Ciudad seleccionará a su discreción: (i) amortización del saldo no pagado de conformidad con la Subdivisión (A), que aparece abajo; (ii) calendario de pagos alternativos de conformidad con la

Subdivisión (B), que aparece abajo; (iii) reducción parcial o total del saldo impagado de conformidad con la Subdivisión (C), que aparece abajo; o (iv) aplazamiento temporal del pago de conformidad con la Subdivisión (D), que aparece abajo. El Gerente Municipal, o la persona que designe, seleccionará, ejerciendo una discreción razonable, el acuerdo de pago alternativo más adecuado después de revisar la información y documentación proporcionadas por el cliente y teniendo en cuenta la situación financiera de éste y las necesidades de pago de la ciudad.

Otros clientes que no puedan pagar una factura durante el período de pago normal pueden solicitar un acuerdo de pago descrito en esta Sección III. El Gerente Municipal, o la persona que designe, decidirá si concede un plan de pago alternativo y, si se otorga, determinará el plan de pago alternativo más adecuado después de revisar la información y documentación proporcionadas por el cliente y teniendo en cuenta la situación financiera de éste y las necesidades de pago de la Ciudad.

A. Amortización: Si la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, el cliente puede entrar en un plan de amortización con la Ciudad en los siguientes términos:

1. Plazo: El cliente pagará el saldo pendiente, con la tarifa administrativa y los intereses especificados en la Subdivisión (2), que aparece abajo, durante un período no superior a doce (12) meses, según lo determinado por el Gerente Municipal o la persona que designe; no obstante, el Gerente Municipal o la persona que designe, a su razonable discreción, podrá aplicar un plazo de amortización de más de doce (12) meses para evitarle dificultades excesivas al cliente. El saldo pendiente de pago, junto con la tarifa administrativa aplicable y los intereses que se aplicarán, se dividirán entre el número de meses del período de amortización, y ese importe se añadirá cada mes a las facturas mensuales en curso por el servicio de agua potable del cliente.

2. Tarifa administrativa, intereses: Para cualquier plan de amortización aprobado, se cobrará al cliente una tarifa administrativa por el monto que la Ciudad estipule cada cierto tiempo, que representa el costo que tiene para la Ciudad el iniciar y administrar el plan. A discreción del Gerente Municipal o de la persona que designe, se aplicarán intereses a una tarifa anual que no supere el ocho por ciento (8%) a los importes que deban amortizarse en virtud de la presente Subsección A (a menos que el cliente cumpla con las condiciones financieras previstas en la Sección II(C)(2) o (E)).

3. Cumplimiento con el plan: El cliente debe cumplir con el plan de amortización y permanecer al día a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no

podrá solicitar una amortización ulterior de ningún cargo pendiente de pago posterior mientras esté pagando cargos morosos de conformidad con un plan de amortización. Cuando el cliente no cumpla con los términos del plan de amortización durante sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cargos de servicio actuales durante sesenta (60) días naturales o más, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de colocar en su residencia un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

B. Calendario alternativo de pago: Si la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, el cliente puede firmar un calendario alternativo de pago para el saldo impagado de acuerdo con lo siguiente:

1. Período de reembolso: El cliente pagará el saldo pendiente, con la tarifa administrativa y los intereses especificados en la Subdivisión (2), que aparece abajo, durante un período no superior a doce (12) meses, según lo determinado por el Gerente Municipal o la persona que éste designe; no obstante, el Gerente Municipal o la persona que designe, a su discreción razonable, podrá extender el período de pago durante más de doce (12) meses para evitar al cliente dificultades indebidas.
2. Tarifa administrativa, intereses: Para cualquier calendario alternativo de pago aprobado, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, por el monto establecido por la Ciudad ocasionalmente, que representa el costo que tiene para la Ciudad iniciar y administrar el calendario. A discreción del Gerente Municipal o la persona que designe, se aplicarán intereses a una tasa anual que no exceda del ocho por ciento (8%) a los importes que deban amortizarse en virtud de la presente Subsección A (a menos que el cliente cumpla las condiciones financieras previstas en la Sección II(C)(2) o (E)).
3. Calendario: Después de consultar con el cliente y tener en consideración sus limitaciones financieras, el Gerente Municipal o la persona que éste designe desarrollará un calendario alternativo de pagos que se acordará con el cliente. Dicho calendario alternativo podrá prever pagos periódicos de suma global que no coincidan con la fecha de pago establecida por la Ciudad, podrá disponer que los pagos se realicen con más frecuencia que la mensual o podrá estipular que los pagos se realicen con menos frecuencia que la mensual, siempre que, en todos los casos, sujeto a la subdivisión (1) anterior, el saldo impagado y la tarifa administrativa se paguen en su totalidad dentro de los doce (12) meses siguientes al establecimiento del calendario de pagos. El

calendario acordado se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente.

4. Cumplimiento del plan: El cliente debe cumplir con el programa de pago acordado y mantenerse actualizado a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar un calendario de pago más largo para cargos pendientes de pago posteriores mientras paga cargos morosos de conformidad con un calendario previamente acordado. Cuando el cliente no cumpla con los términos del calendario acordado durante sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cargos actuales del servicio durante sesenta (60) días naturales o más, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua al inmueble del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de colocar en su residencia un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

C. Reducción del saldo impagado: Si la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, el cliente puede obtener una reducción del saldo pendiente de pago adeudado, que no superará el treinta por ciento (30%) de ese saldo, sin aprobación ni actuación por parte del Consejo Municipal, siempre que dicha reducción se financie de una fuente que no dé lugar a que se impongan cargos adicionales a otros clientes de la Ciudad. La proporción de cualquier reducción se verá determinada por la necesidad financiera del cliente, la condición financiera y las necesidades de la Ciudad, así como la disponibilidad de fondos para compensar la reducción del saldo pendiente de pago.

1. Período de reembolso: El cliente pagará el saldo reducido antes de la fecha de vencimiento determinada por el Gerente Municipal, o la persona que éste designe, fecha (la “Fecha de Pago Reducido”) que será al menos quince (15) días naturales después de la fecha de entrada en vigor de la reducción del saldo no pagado.

2. Cumplimiento de la fecha del pago reducido: El cliente debe pagar el saldo reducido en la fecha de pago reducido o antes de ella, y debe permanecer al día en el pago completo de los cargos que se acumulen en cada período posterior de facturación. Si el cliente no cubre la cantidad del pago reducido en un plazo de sesenta (60) días naturales después de la Fecha del pago reducido, o no paga los cargos de servicio actuales durante sesenta (60) días naturales o más, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua al inmueble del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de colocar en su residencia un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

D. Aplazamiento temporal del pago: Si la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, el cliente puede tener un aplazamiento temporal del pago del saldo pendiente por un período de hasta seis (6) meses después del vencimiento. La Ciudad determinará, a su discreción, cuánto tiempo de aplazamiento se proporcionará al cliente.

1. Período de reembolso: El cliente pagará el saldo no pagado antes de la fecha de aplazamiento (la “Fecha de pago diferido”) determinada por el Gerente Municipal o la persona que éste designe. La fecha de aplazamiento del pago estará dentro de un plazo de doce (12) meses a partir de la fecha en que el saldo pendiente se convierta en moroso; no obstante, el Gerente Municipal o la persona que éste designe, a su razonable discreción, podrá establecer una Fecha de pago diferido más allá de ese período de doce (12) meses a fin de evitarle dificultades indebidas al cliente.

2. Cumplimiento de la fecha de pago reducido: El cliente debe pagar el saldo reducido en la fecha de pago reducido o antes de la misma, y debe permanecer al día en el pago completo de los cargos que se acumulen en cada período posterior de facturación. Si el cliente no paga la cantidad del pago reducido en un plazo de sesenta (60) días naturales después de la Fecha de pago reducido, o no paga los cargos de servicio actuales durante sesenta (60) días naturales o más, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua al inmueble del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de colocar en su residencia un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

IV. Apelaciones

El procedimiento que se utilizará para apelar la cantidad establecida en cualquier factura para servicio residencial de agua es el siguiente:

A. Apelación inicial: En los diez (10) días siguientes a la recepción de la factura del servicio de agua, el cliente tiene derecho a iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo emitidos por la Ciudad. Dicha solicitud se debe presentar por escrito y entregarse al Departamento de Finanzas de la Ciudad en 2175 Cherry Ave., Signal Hill, CA 90755. Durante todo el tiempo en que la apelación del cliente y cualquier investigación resultante estén pendientes, la Ciudad no puede interrumpir el servicio de agua al cliente.

B. Apelación de la advertencia de interrupción: Además de los derechos de apelación previstos en la Subsección A anterior, cualquier cliente que reciba una Advertencia de interrupción podrá solicitar una apelación o revisión de la factura con la que se relaciona la Advertencia de interrupción al

menos cinco (5) días hábiles después de la fecha de dicha Advertencia si el cliente alega que la factura es errónea con respecto a la cantidad de consumo de agua establecida en la misma; no obstante, tales derechos de apelación o revisión no se aplicarán a ninguna factura para la cual se haya hecho una apelación o solicitud de revisión bajo la Subsección A anterior. Cualquier apelación o solicitud de revisión de conformidad con esta Sección B debe hacerse por escrito e incluir documentación que respalte la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación o revisión se debe entregar en el Departamento de Finanzas de la Ciudad ubicado en 2175 Cherry Ave., Signal Hill, CA 90755 dentro de ese período de cinco (5) días hábiles. Mientras estén pendientes la apelación del cliente o cualquier investigación resultante, la Ciudad no podrá interrumpir el servicio de agua al cliente.

C. Audiencia de apelación: Despues de recibir una solicitud de apelación o revisión bajo las Subsecciones A o B anteriores, se fijará rápidamente una fecha de audiencia ante el Gerente Municipal o la persona que éste designe (el "Oficial de la audiencia"). Despues de la evaluación de las pruebas proporcionadas por el cliente y la información registrada ante la Ciudad sobre los cargos de agua en cuestión, el Oficial de la audiencia tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos por agua estipulados en la factura y proporcionará al cliente apelante un breve resumen de la decisión por escrito.

1. Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, la Ciudad proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados se deberá cubrir en los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de la factura de cargos revisados, a menos que se presente oportunamente una apelación ante el Consejo Municipal de acuerdo con los requisitos de esta Sección IV. Si los cargos revisados permanecen sin pagarse durante más de sesenta (60) días naturales después de que se proporcione la factura corregida, el servicio de agua se interrumpirá en el siguiente día hábil ordinario después de la caducidad de ese período de sesenta (60) días naturales, siempre que la Ciudad proporcione al cliente el Aviso de interrupción y los otros avisos aplicables exigidos en esta Política. El servicio de agua solo se restaurará tras el pago completo de todos los cargos de agua pendientes, las sanciones y todos y cada uno de los cargos de reconexión aplicables.

2. Si se determina que los cargos por agua en cuestión son correctos, dichos cargos se deben pagar en los diez (10) días naturales posteriores a la resolución del Oficial de la audiencia, a menos que se presente oportunamente una apelación ante el Consejo Municipal de acuerdo con los requisitos de esta Sección IV.

(a) Para una apelación inicial de conformidad con la Subdivisión A anterior, si el cliente no apela oportunamente ante el Consejo Municipal, en caso de que los cargos no se paguen en su totalidad en los sesenta (60) días naturales posteriores a la fecha de facturación original o en los diez (10) días naturales posteriores a la decisión del Oficial de la audiencia (lo que ocurra después), entonces la Ciudad proporcionará la Advertencia de interrupción y cualquier otro aviso aplicable requerido en esta Política, y puede proceder a la interrupción del servicio a la propiedad del cliente.

(b) Para una apelación a la Advertencia de interrupción de conformidad con la Subdivisión B anterior, si el cliente no apela oportunamente ante el Consejo Municipal, puede interrumpirse el servicio de agua a la propiedad objeto al haberse dado notificación escrita o telefónica al cliente al menos veinticuatro (24) horas después de que ocurra lo que pase más tarde de: (i) expiración del plazo de notificación original de sesenta (60) días naturales estipulado en la Advertencia de interrupción o (ii) la expiración del plazo de diez (10) días después de la decisión del Oficial de la audiencia.

3. En el momento en que la decisión del Oficial de la audiencia se dicte en virtud de las subdivisiones (1) o (2) anteriores, se informará al cliente del derecho a recurrir adicionalmente ante el Consejo Municipal. Dicha apelación debe presentarse por escrito en los siete (7) días naturales posteriores a que la decisión del Oficial de la audiencia se presente si la apelación o revisión es una apelación inicial bajo la Subdivisión A anterior, o en un plazo de tres (3) días naturales si la apelación o revisión es una apelación de Advertencia de interrupción de conformidad con la Subdivisión B anterior. Tras recibir una solicitud por escrito para apelar ante el Consejo Municipal, éste fijará la audiencia del asunto en una próxima reunión del Consejo Municipal y enviará por correo al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión.

4. Cuando se solicite una audiencia ante el Consejo Municipal, dicha solicitud se realizará por escrito y se entregará a la Ciudad en su oficina. El cliente deberá comparecer personalmente ante el Consejo Municipal y presentar pruebas y razones sobre por qué no son exactos los cargos por agua de la factura en cuestión. El Ayuntamiento evaluará las pruebas presentadas por el cliente, así como la información registrada ante el Consejo Municipal sobre los cargos por agua en cuestión y tomará una decisión sobre la exactitud de dichos cargos.

- a) Si el Consejo Municipal considera que los cargos por agua en cuestión son incorrectos, se facturará al cliente por los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagarse durante más de sesenta (60) días naturales después de que se proporcione la factura corregida, el servicio de agua se interrumpirá en el siguiente día hábil ordinario después de la caducidad de ese período de sesenta (60) días naturales, siempre que la Ciudad proporcione al cliente el Aviso de interrupción y los otros avisos aplicables exigidos en esta Política. Solo se restablecerá el servicio de agua después de que los cargos por agua pendientes y todos y cada uno de los cargos de reconexión aplicables se paguen en su totalidad.
- b) Si se determina que los cargos por agua en cuestión son correctos, dichos cargos deben pagarse en los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión emitida por el Consejo Municipal. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad en los sesenta (60) días naturales posteriores a la fecha de facturación original, entonces la Ciudad proporcionará al cliente la Advertencia de interrupción y otros avisos aplicables obligatorios por esta Política, y puede proceder a interrumpir potencialmente el servicio a la propiedad del cliente.
- c) Se reflejará cualquier sobrecargo como un crédito en la próxima factura normal al cliente o se reembolsará directamente al cliente, a la entera discreción del Consejo Municipal.
- d) No se interrumpirá el servicio de agua a ningún cliente en ningún momento mientras esté pendiente la apelación del cliente ante la Ciudad o su Consejo Municipal.
- e) La decisión del Consejo Municipal es definitiva y vinculante.

V. Restauración del servicio

Para reanudar o continuar el servicio que haya interrumpido la Ciudad debido a la falta de pago, el cliente debe pagar un depósito de garantía y una Tarifa de reconexión establecidos por la Ciudad, sujeto a la limitación establecida en la Sección II(E)(1) anterior, si corresponde. La Ciudad se esforzará por llevar a cabo dicha reconexión tan pronto como sea posible y conveniente para el cliente. La Ciudad realizará la reconexión a más tardar al

final del siguiente día laborable normal después de la solicitud del cliente y el pago de cualquier tarifa de reconexión aplicable.