

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

No obstante, cualquier otra política o norma, esta Política sobre la Interrupción del Servicio de Agua por falta de pago se aplicará a la interrupción del servicio residencial de agua según las disposiciones establecidas en el presente documento. En el caso de un conflicto entre esta Política y cualquier otra política o norma, con respecto a la interrupción del servicio de agua residencial, esta Política prevalecerá.

I. **Aplicación de Política: Número de Teléfono de Contacto:** Esta política se aplicará solamente al servicio residencial de agua por falta de pago y toda política y procedimiento existente se continuará aplicando a cuentas de servicio de agua comerciales e industriales. Ayuda adicional con respecto a pago de facturas de agua y el posible establecimiento de alternativas establecidas en esta política para evitar la interrupción del servicio se puede obtener al llamar al Servicio al Cliente de Facturación de Servicios Públicos al 909-364-2660.

II. **Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago:**

A. **Emisión y Pago de Facturas:** Las facturas del servicio de agua se emitirán a cada cliente cada mes a menos que se disponga lo contrario en las listas de tarifas. Las Facturas por el servicio se deben pagar al presentarse y se considerarán retrasadas y quedaran sujetas a interrupción del servicio si no se pagan dentro de sesenta (60) días de la fecha de la factura. El Pago se puede hacer en nuestra oficina, a cualquier representante autorizado para hacer colecciones y por trasmisión electrónica si es viable. Sin embargo, es la responsabilidad del cliente asegurarse que los pagos se reciban en el lugar determinado de manera oportuna. No se autoriza pagos parciales a menos que se haya recibido autorización previa. Se calcularán las Facturas como se indica a continuación:

1. Los medidores se leerán en intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas como se requiere para la preparación de facturas de inicio, facturas de finalización y facturas extraordinarias.
2. Las Facturas para servicio del medidor mostrarán la lectura del medidor del periodo de lectura actual y previo por el cual se emite la factura, el número de unidades, la fecha, y días de servicio de la lectura actual del medidor.
3. Se debe pagar las facturas en moneda de curso legal de Los Estados Unidos de América. No obstante, lo anterior, la Ciudad de Chino Hills (Ciudad) tendrá el derecho de rehusar cualquier pago de tal factura en monedas.

B. **Facturas morosas:** A pesar de cualquier otra disposición en esta Política, el servicio de agua residencial no se discontinuará por falta de pago hasta que un pago por parte de un cliente haya estado moroso durante al menos sesenta (60) días después de la fecha de la factura. Las siguientes reglas se aplican a los clientes cuyas facturas están en mora:

1. **Notificación de mora:** Si el pago de una factura emitida no se realiza en el vigésimo séptimo (27vo) día siguiente a la fecha de la factura, se enviará por correo al cliente del servicio de agua una notificación de pago moroso (la

“Notificación de mora”) en el vigésimo octavo (28vo) día siguiente a la fecha de la factura, que debe ser al menos quince (15) días calendario antes de la posible interrupción de la fecha de servicio identificada en el Aviso de mora.

2. Aviso de cierre: Si el pago de una factura emitida no se realiza en el cuadragésimo quinto (45to) día siguiente a la fecha de la factura, se enviará un aviso de pago atrasado (el "Aviso de Cierre") al cliente del servicio de agua al menos siete (7) días hábiles antes de la posible interrupción de la fecha de servicio identificada en el Aviso de Cierre. Para los propósitos de esta política, el término "días hábiles" se referirá a cualquier día en que la oficina de la Ciudad esté abierta para los negocios. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, la Notificación de Cierre también debe enviarse a la dirección de la propiedad servida, dirigida al "Ocupante". La Notificación de Cierre debe contener lo siguiente :

- a) Nombre y dirección del cliente;
- b) Cantidad de morosidad;
- c) Fecha en la cual se debe hacer el pago o acuerdo para evitar la interrupción del servicio;
- d) Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar el monto adeudado (consulte la Sección III(D), a continuación);
- e) Descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura que origina la morosidad (ver la Sección IV, más abajo); y
- f) Descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un calendario de pago diferido, amortizado, reducido o alternativo (consulte la Sección III, a continuación).

La Ciudad puede, alternativamente, notificar al cliente sobre la interrupción inminente del servicio por teléfono. Si ese aviso se proporciona por teléfono, la Ciudad ofrecerá proporcionar al cliente una copia de esta política y también ofrecerá discutir con el cliente las opciones para pagos alternativos, como se describe en la Sección III, a continuación, y los procedimientos para la revisión y apelación de la factura del cliente, como se describe en la Sección IV, a continuación.

3. Incapacidad de contactar al cliente: Si la Ciudad no puede contactar al cliente mediante un aviso por escrito porque el aviso enviado por correo se devuelve como no entregado o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para colocar en un lugar visible, un aviso de interrupción inminente del servicio por falta de pago y una copia de esta Política.

4. Intento razonable de contactar 24 horas antes del cierre: La Ciudad hará un intento razonable de contactar a una persona adulta que resida en las instalaciones del cliente por teléfono o contacto personal, al menos 24 horas antes de cualquier terminación del servicio para informarles de la próxima terminación, pero si no es posible el contacto telefónico o personal, entonces la Ciudad entregará, por correo, en persona o publicando en un lugar visible en las el local, un aviso de terminación del servicio, al menos 48 horas antes de la terminación como lo requiere el Código de Servicios Públicos de California § 10010.1.

5. Cargo por retraso: Un cargo por retraso, tal como se especifica en el programa de tarifas y cargos de la Ciudad, se evaluará y se agregará al saldo pendiente en la cuenta del cliente si el monto adeudado en esa cuenta no se paga antes de que se publique el Aviso de Cierre generado.

6. Fecha límite de cierre: El pago de los cargos del servicio de agua debe recibirse en las oficinas de la Ciudad en la fecha especificada en el Aviso de Cierre a más tardar a las 3:30 p.m. de lunes a jueves y no más tarde de las 2:30 p.m. el viernes. Los matasellos no son aceptables.

7. Notificación de pago devuelto: Al recibir un pago devuelto realizado como remesa por servicios públicos u otros cargos, la Ciudad considerará la cuenta no pagada. La Ciudad intentará notificar al cliente en persona y dejar un aviso de terminación del servicio de agua en las instalaciones. El servicio de agua se desconectará si el monto del pago devuelto y el cargo por pago devuelto no se pagan en la fecha de vencimiento especificada en el aviso, cuya fecha de vencimiento no será anterior a la fecha especificada en el Aviso de Cierre; o si no se había proporcionado previamente un Aviso de Cierre, a más tardar el sexagésimo (60mo) día después de la factura por la cual se realizó el pago por el pago devuelto. Para canjear un pago devuelto y pagar un cargo por pago devuelto, todas las cantidades adeudadas deben pagarse en efectivo o con fondos certificados.

8. Pago devuelto presentado como pago por servicio de agua desconectado por falta de pago:

a) Si el pago se entregó y aceptó como pago que resultó en restaurar el servicio a una cuenta que había sido desconectada por falta de pago se devuelve como no negociable, la Ciudad puede desconectar dicho servicio de agua con al menos tres (3) días calendario de aviso por escrito. La cuenta del cliente sólo se puede restablecer mediante la recepción de los cargos pendientes en forma de efectivo o fondos certificados. Una vez que la cuenta del cliente ha sido restablecida, la cuenta se marcará por un período de un año, lo que indica el hecho de que el cliente emitió un pago no negociable.

b) Si en cualquier momento durante el período de un año descrito anteriormente, la cuenta del cliente se vuelve a desconectar por falta de pago, la Ciudad puede requerir que el cliente pague en efectivo o con fondos certificados para restaurar ese servicio de agua.

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

1. Condiciones de salud: El cliente o inquilino del cliente presenta la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua (i) pondría en peligro la vida o (ii) representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad;

2. Incapacidad financiera: El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua. El cliente se considera "financieramente incapaz de pagar" si algún miembro del hogar del cliente es: (i) un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa de

pago suplementario estatal o Especial de California Programa de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños; o (ii) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza (consulte este enlace para conocer los niveles federales de pobreza aplicables en California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); y

3. Arreglos de pago alternativos: El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un calendario de pago alternativo o un plan para pagos diferidos o reducidos, de conformidad con las disposiciones de la Sección III a continuación.

D. Proceso para la Determinación of Condiciones que Prohíben la Interrupción del Servicio: La responsabilidad de comprobar cumplimiento con las condiciones establecidas en la subdivisión (C), anterior recae sobre el cliente. A fin de permitirle a la Ciudad suficiente tiempo para procesar alguna solicitud para ayuda por un cliente, se le insta al cliente a proveer a la Ciudad la documentación necesaria demostrando las cuestiones medicas según la Subdivisión (C)(1), incapacidad económica según la Subdivisión (C)(2) y la voluntad a celebrar un arreglo de pagos alternativos según la Subdivisión (C)(3) lo más antes anticipado a cualquier fecha propuesta posible para la interrupción del servicio. Al recibir tal documentación, el Director de Finanzas de la Ciudad, o su designado/a, revisará esa documentación y contestará al cliente dentro de siete (7) días naturales para ya sea pedir información adicional, incluyendo información relacionada con la viabilidad de los arreglos alternativos disponibles, o para notificar al cliente del arreglo alternativo de pago, y los términos del mismo, según el Artículo III, a continuación, en el cual la Ciudad permitirá al cliente a participar. Si la Ciudad ha solicitado más información, el cliente deberá proveer la información solicitada dentro de cinco (5) días hábiles del recibo de la solicitud. Dentro de cinco (5) días naturales del acuse del recibo de la información adicional, la Ciudad ya sea notificará al cliente por escrito que el cliente no cumple con las condiciones según la Subdivisión (C), antes mencionada, o notificará al cliente por escrito del arreglo alternativo de pago, y los términos de estos, según el Artículo III, a continuación, en el cual la Ciudad le permitirá al cliente a participar. Los clientes que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C), antes mencionada, deberán pagar la cantidad atrasada, incluyendo cualquier sanción u otros cobros, que se deban a la Ciudad dentro de la posterior al ocurrir de: (i) dos (2) días hábiles tras la fecha de notificación de la Ciudad de la determinación de la Ciudad que el cliente no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la próxima interrupción del servicio, como establecido en el Aviso de Cierre.

E. Reglas Especiales para los Clientes de Bajos Recursos: Se considera que los clientes tengan un ingreso del hogar menos del 200% del nivel de pobreza federal si: (i) algún miembro de su hogar recibe actualmente uno de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, ayuda general, MediCal, Programa de Pagos Suplementarios del Seguro Social/Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplemental de California para Mujeres y Niños; o (ii) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200% del nivel federal de pobreza (vea el enlace de los niveles federales de pobreza correspondiente a California: <http://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). Si un cliente demuestra cualquiera de esas circunstancias, entonces se aplicará lo siguiente:

1. Tarifas de Reconexión: Si se ha interrumpido el servicio y se debe reconectar, entonces, cualquier tarifa de reconexión durante de las horas normales de operación de la Ciudad no podrán exceder \$50, y las tarifas

de reconexión durante las horas no operantes no podrán exceder \$150. Esas tarifas no podrán exceder el costo actual de reconexión si ese costo es menos de los límites legales. Esos límites se pueden ajustar anualmente por cambios en el Índice de Precios al Cliente para las áreas metropolitanas de Los Ángeles-Long Beach-Anaheim comenzando el primero de enero del 2021.

2. Renuncia a Intereses: La Ciudad no impondrá ningún cargo de interés sobre cuentas atrasadas.

F. Supuesto de Propietario-Arrendatario: Los procedimientos a continuación corresponden a viviendas unifamiliares de medidor individual independientes, edificios residenciales de unidades múltiples y parques de casas móviles donde el propietario o el gerente es el cliente que consta y es responsable de pagar el cobro del agua.

1. Aviso Requerido:

a. Por lo menos 10 días antes si la propiedad es un edificio residencial de unidades múltiples, o parque de casas móviles, o 7 días naturales antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar independiente, de la posible interrupción del servicio del agua, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe de informar a los arrendatarios/ocupantes de la propiedad con un aviso por escrito que se interrumpirá el servicio del agua.

b. El aviso por escrito deberá también informarles a los arrendatarios/ocupantes que ellos tienen el derecho de hacerse clientes a quienes se les cobrará el servicio (vea la Subdivisión 2, a continuación) sin tener que pagar ninguna de las cantidades retrasadas.

2. Arrendatarios/Ocupantes que se Convierten en Clientes:

a. No se le requerirá a la Ciudad hacer disponible el servicio a los arrendatarios/ocupantes al menos que cada arrendatario/ocupante acuerde a los términos y condiciones de servicio y cumpla con los requisitos y normas de la Ciudad.

b. Sin embargo, si (i) uno o más de los arrendatarios/ocupantes asume la responsabilidad por cargos subsecuentes a la cuenta a la satisfacción de la Ciudad, o (ii) existen medios físicos para selectivamente interrumpir el servicio a esos arrendatarios/ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de la Ciudad, entonces la Ciudad puede hacer disponible el servicio solamente a esos arrendatarios/ocupantes que hayan cumplido con los requisitos.

c. Si el servicio previo para un plazo de tiempo en particular es una condición para establecer crédito con la Ciudad, entonces la residencia en la propiedad y comprobante de pago oportuno del alquiler por ese

plazo de tiempo, a la satisfacción de la Ciudad, es un equivalente satisfactorio.

d. Si un arrendatario/ocupante se hace cliente de la Ciudad y los pagos del alquiler del arrendatario/ocupante incluyen cargos para servicio residencial de agua donde esos cargos no se declaren separados, el arrendatario/ocupante puede deducir de pagos futuros de alquiler todo cobro razonable pagados a la Ciudad durante el periodo de pago previo.

III. Arreglos de Pagos Alternativos: Para cualquier cliente que reúna las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, de acuerdo con el proceso establecido en el Artículo II(D), antes mencionado, la Ciudad ofrecerá al cliente uno o más de los siguientes arreglos de pago alternativos, a ser seleccionado por la Ciudad a su discreción: (i) amortización del saldo pendiente según la Subdivisión (A), a continuación; programa de pago alternativo según la Subdivisión (B), a continuación; (iii) reducción parcial o completa del saldo pendiente según la Subdivisión (C), a continuación; o (iv) diferimiento temporal de pago según la Subdivisión (D), a continuación. El Director de Finanzas o su designado/a, en el ejercicio de discreción razonable, seleccionará el más adecuado arreglo alternativo de pago tras revisar la información y documentación proveída por el cliente y tomando bajo consideración la situación económica del cliente y las necesidades de pago de la Ciudad.

A. Amortización: Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular y reúna las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, según confirme la Ciudad, puede, si la Ciudad ha elegido esta alternativa, celebrar en un plan de amortización bajo los siguientes términos:

1. Plazo: El cliente pagará el saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa e interés como se establece en la Subdivisión (2), a continuación, durante un periodo no superior a doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas o su designado/a; previsto, sin embargo, que el Director de Finanzas o su designado/a, en su discreción razonable, podrá aplicar un término de amortización más largo de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al cliente. El saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa aplicable y cualquier interés que se deba aplicar, será dividido por el número de meses en el periodo de amortización y esa cantidad será añadida cada mes a las facturas mensuales en curso del cliente por el servicio del agua.

2. Tarifa Administrativa; Interés: Por cualquier plan aprobado de amortización, se le cobrará al cliente una tarifa de administración, sobre la cantidad establecida por la Ciudad periódicamente, representando el costo de iniciar y administrar el plan. A la discreción del Director de Finanzas o su designado/a, el interés a una tasa actual que no exceda el diez por ciento (10%) se aplicará a cualquier cantidad a amortizarse según esta Subsección A.

3. Cumplimiento con el Plan: El cliente debe cumplir con el plan de amortización y permanecer al corriente puesto que los cobros se acumulan en cada periodo de cobro posterior. El cliente no puede solicitar amortización adicional de cualquier cobro no pagado posterior mientras paga cargos atrasados consiguiente a un plan de amortización. Cuando el cliente no cumpla con el plan de amortización por sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cobros actuales del servicio del cliente por sesenta (60) días naturales o más, la Ciudad puede interrumpir el servicio del agua a la

propiedad por lo menos cinco (5) días hábiles después de poner un aviso final en la residencia del cliente de su intención de interrumpir el servicio.

B. Programa de Pago Alternativo: Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio del agua durante el periodo regular de pago y cumpla con las tres condiciones según la Sección II(C), antes mencionada, según lo confirme la Ciudad, puede, si la Ciudad ha elegido esta alternativa, celebrar un plan de pago alternativo por el saldo pendiente de acuerdo con lo siguiente:

1. Periodo de Repago: El cliente pagará el saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa e interés como se establece en la Subdivisión (2), a continuación, durante un periodo no superior a doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas o su designado/a; bajo condición, sin embargo, que el Director de Finanzas o su designado/a, en su discreción razonable, podrá aplicar un término de amortización más largo de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al cliente.

2. Tarifa Administrativa; Interés: Por cualquier plan aprobado de amortización, se cobrará al cliente una tarifa de administración, en la cantidad establecida por la Ciudad periódicamente, representando el costo de iniciar y administrar el plan. A la discreción del Director de Finanzas o su designado/a, el interés a una tasa actual que no exceda el diez por ciento (10%) se aplicará a cualquier cantidad a amortizarse según esta subsección B.

3. Calendario: Después de consultar con el cliente y considerar las limitaciones económicas del cliente, el Director de Finanzas o su designado/a desarrollará un plan de pago alternativo a ser acordado con el cliente. El plan de pago alternativo puede disponer para pagos de sumas globales periódicas que no coincidan con la fecha del pago establecido, puede disponer que se hagan pagos más frecuentemente que lo mensual, o puede disponer que los pagos se hagan menos frecuentemente que mensual, siempre que en todos los casos, sujeto a la Subdivisión (1), antes mencionada, el saldo pendiente y tarifas administrativas se paguen por completo dentro de doce (12) meses de que se establezca el plan de pagos. El plan acordado se establecerá por escrito y se le proporcionará al cliente.

4. Cumplimiento con el Plan: El cliente debe cumplir con el plan de amortización y permanecer al corriente puesto que los cobros se acumulan en cada periodo de cobro posterior. El cliente no puede solicitar amortización adicional de cualquier cobro no pagado posterior mientras paga cargos atrasados consiguiente a un plan de amortización. Cuando el cliente no cumpla con el plan de amortización por sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cobros actuales del servicio del cliente por sesenta (60) días naturales o más, la Ciudad podrá interrumpir el servicio del agua a la propiedad por lo menos cinco (5) días hábiles después de poner un aviso en la residencia del cliente de su intención de interrumpir el servicio.

C. La Ciudad ofrece un descuento de \$10 sobre el cobro del medidor de agua mensual por medio de su programa de Ayuda con la Tasa por Bajos Ingresos. Se puede encontrar más información en el sitio web de la Ciudad en <https://www.chinohills.org/1406/Low-Income-Rate-Assistance>.

D. Diferimiento Temporal de Pago: Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular y reúna las tres condiciones bajo la Sección II(C), antes mencionado, según lo confirme la Ciudad, puede, si la Ciudad a elegido esta alternativa, diferir temporalmente el saldo del pago no pagado por un periodo hasta de seis (6) meses después de

que se vence el pago. La Ciudad determinará, en su discreción, que tan largo será el periodo diferido que se le proporcione al cliente.

1. Periodo de Repago: El cliente pagará el saldo reducido para la fecha limite determinada por el Director de Finanzas o su designado/a, cuya fecha (la “Fecha de Pago Reducido”) será por lo menos doce (12) meses naturales después de la fecha en que el saldo no pagado se hizo moroso; bajo condición, sin embargo, que el Director de Finanzas o su designado/a, en su discreción razonable, puede establecer una Fecha de Pago Diferido más allá de los 12 meses para evitar dificultades indebidas al cliente.
2. Cumplimiento con la Fecha de Pago Reducido: El cliente deberá pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Reducido, y deberá permanecer al corriente en pagar por completo cualquier cargo que se acumule en cada periodo de factura subsecuente. Si el cliente no paga la cantidad del pago reducido dentro de sesenta (60) días naturales después de la Fecha de Pago Reducido, o no paga los cobros actuales de servicio del cliente por sesenta (60) días naturales o más, la Ciudad puede interrumpir el servicio del agua a la propiedad del cliente por lo menos cinco (5) días hábiles después de colocar un aviso final en la residencia del cliente de su intención de interrumpir el servicio.

IV. Apelaciones: El procedimiento a usarse para apelar la cantidad establecida en alguna factura de servicio de agua se establece a continuación. Se limitará a un cliente a tres (3) apelaciones fracasadas en algún periodo de doce (12) meses y se llega a ese límite, no se le requiere a la Ciudad que considere alguna apelación posterior iniciada por o a favor de tal cliente.

A. Apelación Inicial: Dentro de treinta (30) días de recibir la factura de servicio de agua, el cliente tiene el derecho de iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cobro. El Formulario de la Solicitud Dicha se puede encontrar en el sitio web de la Ciudad en <https://www.chinohills.org/879/Online-Payments>. Tal solicitud debe ser por escrito y se debe entregar al Departamento de Finanzas de la Ciudad. Mientras que la apelación del cliente y cualquier investigación resultante este pendiente, la Ciudad no puede interrumpir el servicio del agua al cliente. Luego de recibir una solicitud de apelación, el Director de Finanzas realizará una evaluación de la evidencia proporcionada por el cliente y la información en el archivo de la Ciudad con respecto a los cargos de agua en cuestión. El Director de Finanzas tomará una decisión con respecto a la precisión de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente que apela un breve resumen escrito de la decisión. Si el cliente no está satisfecho con la decisión del Director de Finanzas, el cliente puede solicitar que el Gerente de la Ciudad revise la apelación.

B. Apelación de Aviso de Cierre: Además de los derechos de apelación establecidos según la Subsección A, anterior, todo cliente que reciba un Aviso de Cierre puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la cual el Aviso de Cierre esté relacionada por lo menos cinco (5) días hábiles después de la Fecha del Aviso de Cierre si el cliente alega que la factura es errónea con respecto a la cantidad del consumo de agua establecida en esa factura; siempre que, sin embargo, que ninguna apelación o revisión de derechos se aplicará a ninguna factura por la cual una solicitud para revisión bajo la Subsección A, anterior, se haya hecho. Cualquier apelación o solicitud de revisión según esta Subsección B debe hacerse por escrito y debe incluir documentación respaldando la apelación o la razón para la revisión. La solicitud para una apelación o revisión debe entregarse a la oficina de la Ciudad dentro del periodo de esos cinco (5) días hábiles. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante este pendiente, la Ciudad no puede interrumpir el servicio de agua al cliente.

C. Audiencia de Apelación: Después de recibir de una solicitud para una apelación o revisión bajo las Subsecciones A o B, el Gerente de la Ciudad realizará una evaluación de la evidencia provista por el cliente y la información en el expediente con la Ciudad concerniente a los cobros de agua en cuestión. El Gerente de la Ciudad rendirá una decisión en cuanto a la precisión de los cobros del agua establecidos en la factura y proveerá al cliente apelante un resumen breve por escrito de la decisión.

1. Si se determina que los cobros del agua son incorrectos, la Ciudad proveerá una factura corregida y el pago de los cobros revisados se vencerán diez (10) días naturales de la fecha de la factura de los cobros revisados. Si los cobros revisados siguen sin ser pagados por más de sesenta (60) días naturales después que se provea la factura corregida, el servicio del agua será interrumpido, en el próximo día regular de trabajo después del vencimiento de ese periodo de sesenta (60) días naturales; siempre y cuando la Ciudad proporcione al cliente el Aviso de Cierre de acuerdo con el Artículo II(B)(1), anterior. El servicio de agua solamente se restaurará con el pago completo de todos los cobros pendientes de agua, tarifas, y cualquier otro cargo de reconexión aplicable.

2. (a) Si se determina que los cobros del agua en cuestión estar correctos, los cobros del agua se vencen y son pagaderos dentro de dos (2) días hábiles que se rinda la decisión del Director de Finanzas o el Gerente de la Ciudad. En el momento que se rinda la decisión, se le informará al cliente del derecho de apelar ante el Consejo de la Ciudad. Cualquier dicha apelación deberá ser presentada por escrito dentro de siete (7) días naturales después que el Gerente de la Ciudad rinda su decisión si la apelación o revisión es una apelación inicial según la Subdivisión A anterior, o dentro de tres (3) días naturales si la apelación o revisión es una apelación del Aviso de Cierre según la Subdivisión B, anterior. La audiencia de apelación se programará de acuerdo con la Sección 1.20.030 del Código Municipal de Chino Hills.

3. Cuando se solicita una audiencia ante el Consejo de la Ciudad, dicha solicitud se hará por escrito y se entregará a la oficina del Secretario de la Ciudad. Se requerirá que el cliente comparezca personalmente ante el Consejo Municipal y presente evidencia y razones por las cuales los cargos de agua en la factura en cuestión no son precisos. El Consejo de la Ciudad evaluará la evidencia presentada por el cliente, así como la información en el archivo de la Ciudad sobre los cargos de agua en cuestión, y tomará una decisión sobre la exactitud de dichos cargos.

a) Si el Consejo Municipal determina que los cargos por agua en cuestión son incorrectos, se facturarán al cliente los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporciona la factura corregida, el servicio de agua se desconectará, el siguiente día hábil regular después de la expiración de ese período de sesenta (60) días calendario; siempre que la Ciudad proporcione al cliente el Aviso de Cierre de acuerdo con la Sección II(B)(2) anterior. El servicio de agua se restablecerá solo después

de los cargos de servicios públicos pendientes y todos y cada uno de los cargos de cierre/reconexión aplicables se pagarán en su totalidad.

b) Si se determina que los cargos por agua en cuestión son correctos, los cargos por agua deben pagarse dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión del Consejo de la Ciudad. En el caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la fecha de facturación original, el Proveedor deberá proporcionar el Aviso de cierre de acuerdo con la Sección II(B)(2) anterior y puede proceder en la posible interrupción del servicio a la propiedad del cliente

c) Cualquier sobrecargo se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al cliente, o se reembolsará directamente al cliente, a discreción exclusiva del Consejo Municipal.

d) El servicio de agua a cualquier cliente no se suspenderá en ningún momento durante el cual 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 ha sido interrumpido debido a la falta de pago, el cliente debe pagar un depósito de seguridad y una tarifa de cierre/reconexión establecida por la Ciudad, sujeto a la limitación establecida en Sección II(E)(1), anterior. La Ciudad se esforzará por hacer dicha reconexión tan pronto como sea posible para la conveniencia del cliente. La Ciudad realizará la reconexión a más tardar al final del siguiente día hábil regular posterior a la solicitud del cliente y al pago de cualquier Tarifa aplicable de Cierre/Reconexión.