

**Políticas Administrativas
y Manual de Procedimientos**

Política: Política sobre la Interrupción del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago de acuerdo con la ley SB 998

1.0 Propósito

Esta Política tiene por objeto cumplir con el Proyecto de Ley del Senado 998 - Discontinuación del Servicio de Agua Residencial, codificado en el Código de Salud y Seguridad de California 116900 y siguientes, en vigencia a partir del 1 de febrero de 2020, y regirá las acciones administrativas del Distrito de Agua de Hesperia ("Distrito") para el cobro de cuentas que afecten a los consumidores residenciales y otras cuentas de consumidores no residenciales, a menos que se especifique lo contrario a continuación, incluyendo las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio.

Esta Política está disponible para el público en el sitio web del Distrito en www.cityofhesperia.us. También se puede contactar al Distrito por teléfono al 760-947-1840 para obtener ayuda con el pago de las facturas de agua y para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

2.0 Procedimientos

A. Prestación y Pago de Facturas – Las facturas por el servicio de agua serán entregadas a cada consumidor en una base bimensual a menos que se estipule lo contrario en los programas de tarifas del Distrito. Las facturas por el servicio se vencen y son pagables a su presentación luego se vuelven vencidas y están sujetas a la interrupción del servicio si no se pagan dentro de sesenta (60) días a partir de la fecha de la factura. El pago puede hacerse en las oficinas del Distrito o a cualquier representante del Distrito autorizado para hacer cobros. Sin embargo, es la responsabilidad del consumidor asegurar que los pagos se reciban en su totalidad para la fecha de vencimiento en la oficina del Distrito. Los pagos parciales no son autorizados a menos que se reciba la aprobación previa del Distrito. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

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

2. Las facturas del servicio medido mostrarán la lectura del medidor para el período de lectura actual y anterior para el cual se presenta la factura, el número de unidades y la fecha de facturación.
 3. Se concederá al consumidor un período de gracia de veinte (20) días a partir de la fecha de la factura. Los pagos recibidos después de 20 días de la fecha de la factura están sujetos a un cargo por retraso, como se especifica en las cuotas y cargos del Distrito, que se evaluarán y se añadirán al saldo pendiente en la cuenta del consumidor.
 4. Las facturas del Distrito serán pagadas en la moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. No obstante a lo anterior, el Distrito tendrá el derecho de rehusar cualquier pago de dichas facturas en moneda.
- B. Facturas Vencidas (“Atrasadas”) – Las siguientes reglas se aplican a los consumidores cuyas facturas permanecen sin pagar durante más de sesenta (60) días después de la fecha de factura:
1. Aviso de Monto Adeudado – Si el pago de una factura emitida no se recibe en o antes del veintiún (21) día después de la fecha de la factura, se enviará por correo un Aviso de Monto Adeudado (el “Aviso de Monto Adeudado”) al titular de la cuenta del servicio de agua.
 2. Notificación de Interrupción del Servicio Residencial por Falta de Pago– Si el pago de una factura presentada no se recibe en o antes del cuadragésimo noveno (49) día después de la fecha de la factura, el consumidor recibirá un aviso de la inminente interrupción del servicio por teléfono al número de contacto que figura en el archivo, al menos siete (7) días hábiles antes de la posible fecha de interrupción del servicio identificada en el Aviso de Monto Adeudado. Dicho mensaje telefónico contendrá la oferta del Distrito de proporcionar al consumidor una copia de esta Política y también ofrecerá discutir con el consumidor las opciones de pagos alternativos, como se describe en la Sección 2.1 a continuación, y los procedimientos para la revisión y apelación de la factura del consumidor, como se describe en la Sección 2.2 a continuación. Para propósitos de esta Política, el término “días hábiles” se referirá a cualquier día en el que la oficina del Distrito esté abierta al público.
 3. No se Puede Contactar al Cliente – Si el intento del Distrito de contactar al consumidor por medio de un mensaje por teléfono no tiene éxito (no se puede entregar), el Distrito visitará la residencia y dejará, o hará otros arreglos para colocar en un lugar visible, una copia de esta Política dirigida al “Ocupante” y un aviso de la interrupción inminente del servicio por falta de pago.
 4. Fecha Límite de Cierre – El pago del servicio de agua y otros cargos aplicables deben ser recibidos en las oficinas del Distrito a más tardar a las 4:30 p.m. en la fecha especificada en el Aviso de Monto Adeudado. No se aceptan matasellos.
 5. Restauración del Servicio - El servicio de agua sólo será restaurado después de que se paguen en su totalidad todos los cargos, multas, depósitos y todos los cargos de reconexión pendientes; dicho pago se hará en efectivo o en otros fondos certificados.

6. Notificación de Cheque Devuelto – Al recibir un pago devuelto (cheque devuelto o cargo a la tarjeta de crédito) hecho como remesa por el servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará la cuenta como no pagada. El Distrito tratará de notificar al consumidor por teléfono y dejará un aviso de la terminación del servicio de agua en el local si no puede hacer contacto con el consumidor por teléfono. El servicio de agua será suspendido si la cantidad del cheque devuelto y el cargo del cheque devuelto no son pagados en la fecha de vencimiento especificada en la notificación, la cual no será antes de la fecha especificada en el Aviso de Monto Adeudado; o si un Aviso de Monto Adeudado no ha sido proporcionada previamente, no antes del sexagésimo (60) día después de la factura para la cual el pago por el cheque devuelto ha sido hecho. Para redimir un cheque devuelto y para pagar un cargo por cheque devuelto, todas las cantidades pendientes deben ser pagadas en efectivo o con fondos certificados.
7. Cheque Devuelto como Pago por el Servicio de Agua Suspendido por Falta de Pago
 - (a) Si el cheque presentado y aceptado como pago que resultó en la restauración del servicio a una cuenta que había sido suspendida por falta de pago es devuelto como no negociable, el Distrito puede suspender el servicio de agua con por lo menos un (1) día de aviso. La cuenta del consumidor sólo podrá ser restablecida mediante el recibo de los cargos pendientes en forma de dinero en efectivo o fondos certificados. Una vez que la cuenta del consumidor haya sido restablecida, la cuenta será marcada indicando el hecho de que una forma de pago no negociable fue emitida por el consumidor.
 - (b) Si se recibe un segundo pago no negociable, el Distrito ya no aceptará esa forma de pago del consumidor por un período de un (1) año. Durante este tiempo, el Distrito puede requerir que el consumidor pague en efectivo o fondos certificados.
- C. Condiciones que Prohíben la Interrupción del Servicio de Agua Residencial – El Distrito no interrumpirá los servicios de agua residencial si se cumplen todas las condiciones siguientes:
 1. Condiciones de Salud – El consumidor o inquilino del consumidor presenta una certificación de un “Proveedor de Atención Primaria”, según se define en la Sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, 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 consumidor demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua. Se considera que el consumidor es “financieramente incapaz de pagar” si cualquier miembro del hogar del consumidor es: (i) un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California; o (ii) el

- consumidor declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel de pobreza federal; y
3. Arreglos de Pagos Alternativos – El consumidor está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 2.1 a continuación.
- D. Proceso para la Determinación de las Condiciones que Prohíben la Interrupción del Servicio de Agua Residencial – La carga de prueba del cumplimiento de las condiciones descritas en la Subdivisión (C), arriba, recae en el consumidor. Para permitir al Distrito suficiente tiempo para procesar cualquier solicitud de asistencia por un consumidor, se le anima al consumidor a proporcionar al Distrito la documentación necesaria que demuestre los problemas médicos bajo la Subdivisión (C)(1), la incapacidad financiera bajo la Subdivisión (C)(2), y la voluntad de entrar en cualquier acuerdo de pago alternativo bajo la Subdivisión (C)(3) con la mayor anticipación posible a cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio. Al recibir tal documentación, el Gerente de la Ciudad, o su designado, revisará esa documentación y responderá al consumidor dentro de siete (7) días calendario ya sea para solicitar información adicional, incluyendo información relacionada con la viabilidad de los arreglos alternativos disponibles, o para notificar al consumidor del arreglo de pago alternativo, y los términos del mismo, bajo la Sección 2.1 abajo, en la cual el Distrito permitirá que el consumidor participe. Si el Distrito ha solicitado información adicional, el consumidor deberá proporcionar esa información solicitada dentro de siete (7) días calendario de la solicitud del Distrito. Dentro de siete (7) días calendario del recibimiento de esa información adicional, el Distrito notificará al consumidor si el cliente no cumple con las condiciones bajo la Subdivisión (C) arriba, o notificará al consumidor por escrito del arreglo de pago alternativo, y los términos del mismo, bajo la Sección 2.1 abajo, en el cual el Distrito permitirá al consumidor participar. Los consumidores que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C) anterior, deberán pagar la cantidad atrasada, incluyendo cualquier penalidad y otros cargos, que se le deban al Distrito dentro de este último: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de la notificación del Distrito de la determinación del Gerente de la Ciudad que el consumidor no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la discontinuación de servicio inminente, como se especifica en el Aviso de Monto Adeudado.
- E. Reglas Especiales para Consumidores Residenciales de Bajos Ingresos – Se considera que los consumidores residenciales tienen un ingreso familiar por debajo del 200% de la línea de pobreza federal si: (i) cualquier miembro del hogar del consumidor es un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños; o (ii) el consumidor declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel de pobreza federal. Si un beneficiario demuestra cualquiera de estas circunstancias, se aplica lo siguiente:

1. Cuotas de Reconexión – Si el servicio ha sido suspendido y debe ser reconectado, entonces cualquier cuota de reconexión durante las horas normales de operación del personal de campo del Distrito no puede exceder \$50, y las cuotas de reconexión durante las horas no operacionales del personal de campo del Distrito no pueden exceder \$150. Estas cuotas no pueden exceder el costo real de la reconexión si ese costo es menor que los límites estatutarios. Esos topes pueden ser ajustados anualmente por cambios en el Índice de Precios al Consumidor (CPI) - para el área de Riverside - San Bernardino - Ontario a partir del 1 de enero de 2021. Las horas normales de operación del personal de campo del Distrito son de lunes a jueves de 6:30 a.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 6:30 a.m. a 3:00 p.m.
 2. Renuncia a los Intereses – El Distrito renunciará a los intereses de las facturas atrasadas una vez cada 12 meses.
- F. Propietario-Inquilino – Los procedimientos que se indican a continuación se aplican a las viviendas unifamiliares separadas con medidor individual, a las estructuras residenciales de unidades múltiples y a los parques de casas móviles en los que el propietario o el administrador de la propiedad es el cliente registrado y es responsable del pago de la factura del agua.
1. Aviso Necesario
 - (a) Por lo menos diez (10) días calendario antes si la propiedad es una estructura residencial de unidades múltiples o un parque de casas móviles, o siete (7) días calendario antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar separada, para la posible suspensión del servicio de agua, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes en la propiedad por medio de una notificación escrita que el servicio de agua será discontinuado.
 - (b) La notificación escrita también debe informar a los inquilinos/ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes a los que se les facturará el servicio (ver Subdivisión 2 abajo), sin tener que pagar ninguna de las cantidades entonces en mora.
 2. Inquilinos/Ocupantes se Convierten en Clientes
 - (a) El Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes a menos que cada inquilino/ocupante esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos y reglas del Distrito.
 - (b) Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos/ocupantes asume la responsabilidad de los cargos subsecuentes a la cuenta a la satisfacción del Distrito, o (ii) hay un medio físico para discontinuar selectivamente el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes que no han cumplido con los requisitos del Distrito, entonces el Distrito puede hacer que el servicio esté disponible solamente para aquellos inquilinos/ocupantes que han cumplido con los requisitos.
 - (c) Si el servicio previo por un periodo de tiempo en particular es una condición para establecer crédito con el Distrito, entonces la residencia en la

propiedad y el comprobante de pago rápido de la renta por ese periodo de tiempo, a satisfacción del Distrito, es un equivalente satisfactorio.

2.1 Acuerdos de Pagos Alternativos para Consumidores Residenciales – La sección 2.1 se aplicará sólo a las cuentas de consumidores residenciales. Para cualquier consumidor residencial que cumpla con las tres condiciones bajo la Sección 2.0(C) arriba, de acuerdo con el proceso establecido en la Sección 2.0(D) arriba, el Distrito ofrecerá al consumidor uno de los siguientes arreglos de pago alternativos, para ser seleccionado por el Distrito a su sola discreción: (i) amortización del saldo no pagado bajo la Subdivisión (A) a continuación; (ii) programa de pago alternativo bajo la Subdivisión (B) a continuación; (iii) reducción parcial o total del saldo no pagado bajo la Subdivisión (C) a continuación; o (iv) aplazamiento temporal del pago bajo la Subdivisión (D) a continuación. El Gerente de la Ciudad, o su designado, deberá, en el ejercicio de la discreción razonable, seleccionar el arreglo de pago alternativo más apropiado después de revisar la información y documentación proporcionada por el consumidor y tomar en consideración la situación financiera del consumidor y las necesidades de pago del Distrito.

A. Amortización – Si el Gerente de la Ciudad, o su designado, selecciona el plan de amortización para el consumidor, el consumidor debe entrar en un plan de amortización por escrito con el Distrito de acuerdo con los siguientes términos:

1. Término – El consumidor pagará el saldo deudor, con el honorario administrativo y el interés como se especifica en la Subdivisión (2) abajo, en un período que no exceda doce (12) meses, como determinado por el Gerente de la Ciudad o su designado; sin embargo, el Gerente de la Ciudad o su designado, en su discreción razonable, puede aplicar un término de la amortización más largo que doce (12) meses para evitar la dificultad indebida en el consumidor. El saldo pendiente, junto con el honorario administrativo aplicable y cualquier interés para ser aplicado, será dividido por el número de meses en el período de la amortización y esa cantidad será agregada cada mes a las cuentas mensuales continuas del consumidor para el servicio de agua.
2. Cuota Administrativa; Interés – Para cualquier plan de amortización aprobado, se le cobrará al consumidor una cuota administrativa, en la cantidad establecida por el Distrito de vez en cuando, que representa el costo para el Distrito de iniciar y administrar el plan. A la discreción del Gerente de la Ciudad o su designado, el interés en una tasa anual que no exceda el ocho por ciento (8%) será aplicado a cualquier cantidad para ser amortizada bajo esta Subsección A.
3. Cumplimiento con el Plan – El consumidor debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse al día con los cargos que se acumulan en cada período de facturación subsiguiente. El consumidor no puede solicitar más amortización de cualquier cargo subsiguiente no pagado mientras paga los cargos atrasados de acuerdo con un plan de amortización. Cuando el consumidor no cumpla con los términos del plan de amortización por sesenta (60) días calendario o más, o no pague los cargos de servicio actuales del consumidor por sesenta (60) días calendario o más, el Distrito podrá descontinuar el servicio de agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de que el Distrito

coloque en la residencia del consumidor una notificación final de su intención de discontinuar el servicio.

B. Programa de Pago Alternativo – Si el Gerente de la Ciudad, o su designado, selecciona un programa de pago alternativo para el consumidor, el consumidor debe entrar en un programa de pago alternativo por escrito con el Distrito de acuerdo con los siguientes términos:

1. Período de Reembolso – El consumidor pagará el saldo deudor, con el honorario de administración e interés como especificado en la Subdivisión (2) abajo, en un período que no exceda doce (12) meses, según sea determinado por el Gerente de la Ciudad o su designado; sin embargo, el Gerente de la Ciudad o su designado, en su discreción razonable, puede extender el período del reembolso por más de doce (12) meses para evitar la dificultad indebida en el consumidor.
2. Cuota Administrativa; Interés – Para cualquier programa alternativo aprobado del pago, el consumidor será cargado con una cuota administrativa, en la cantidad establecida por el Distrito de vez en cuando, por la resolución o la ordenanza del Ayuntamiento, representando el costo al Distrito de iniciar y administrar el programa. A la discreción del Gerente de la Ciudad o su designado, el interés en una tasa anual que no excede el ocho por ciento (8%) será aplicado a cualquier cantidad para ser amortizado bajo esta Subsección B.
3. Programa – El Gerente de la Ciudad o su designado desarrollará un programa de pago alternativo. El programa alternativo puede permitir pagos periódicos de suma global que no coinciden con la fecha de pago establecida del Distrito, puede permitir que los pagos se hagan más frecuentemente que mensualmente, o puede permitir que los pagos se hagan menos frecuentemente que mensualmente, siempre que en todos los casos, sujeto a la Subdivisión (1) arriba, el balance no pagado y el cargo administrativo se pague en su totalidad sobre un período que no exceda doce (12) meses del establecimiento del programa de pago. El programa acordado se establecerá por escrito y se proporcionará al consumidor.
4. Cumplimiento con el Plan – El consumidor debe cumplir con el programa de pagos acordado y mantenerse al día con los cargos que se acumulan en cada período de facturación subsiguiente. El consumidor no puede solicitar un programa de pago más largo para cualquier cargo subsiguiente no pagado mientras paga los cargos atrasados de acuerdo con un programa previamente acordado. Cuando el consumidor no cumpla con los términos del programa acordado por sesenta (60) días calendario o más, o no pague los cargos de servicio actuales del consumidor por sesenta (60) días calendario o más, el Distrito podrá discontinuar el servicio de agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de que el Distrito coloque en la residencia del consumidor una notificación final de su intención de discontinuar el servicio.

C. Reducción del Saldo No Pagado– Si el Distrito ha seleccionado esta alternativa, el consumidor recibirá una reducción del saldo pendiente por el consumidor, que no excederá el treinta por ciento (30%) de ese saldo sin la aprobación y acción de la Junta del Distrito de Agua; siempre que cualquier reducción sea financiada de una fuente que no resulte en la imposición de cargos adicionales a otros clientes del Distrito. La proporción de cualquier reducción será determinada por la necesidad financiera del consumidor, la condición y necesidades financieras del Distrito, y la

disponibilidad de fondos para compensar la reducción del balance no pagado del consumidor.

1. Período de Reembolso – El consumidor pagará el saldo disminuido para la fecha de vencimiento determinada por el Gerente de la Ciudad o su designado, cuya fecha (la “Fecha de Pago Reducido”) será por lo menos quince (15) días calendario después de la fecha efectiva de la reducción del saldo no pagado.
 2. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducido – El consumidor debe pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Reducido, y debe mantenerse al día en el pago total de cualquier cargo que se acumule en cada período de facturación subsiguiente. Si el consumidor no paga la cantidad de pago reducido dentro de sesenta (60) días calendario después de la Fecha de Pago Reducido, o no paga los cargos de servicio actuales del consumidor por sesenta (60) días calendario o más, el Distrito puede discontinuar el servicio de agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de que el Distrito coloque en la residencia del consumidor una notificación final de su intención de discontinuar el servicio.
- D. Aplazamiento Temporal de Pago – Si el Distrito ha seleccionado esta alternativa, el consumidor tendrá el pago del saldo no pagado temporalmente aplazado por un período de hasta seis (6) meses después del vencimiento del pago. El Distrito determinará, a su discreción, cuánto tiempo de un aplazamiento se proporcionará al consumidor.
1. Período de Reembolso – El consumidor pagará el saldo no pagado para la fecha de aplazamiento (la “Fecha de Pago Aplazado”) determinada por el Gerente de la Ciudad o su designado. La Fecha del Pago Aplazado será dentro de doce (12) meses de la fecha en la cual el saldo impago llegó a ser moroso; sin embargo, el Gerente de la Ciudad o su designado, en su discreción razonable, puede establecer una Fecha de Pago Aplazado más allá de ese período de doce (12) meses para evitar la dificultad indebida en el consumidor.
 2. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducida – El consumidor debe pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Aplazado, y debe mantenerse al día en el pago total de cualquier cargo que se acumule en cada período de facturación subsiguiente. Si el consumidor no paga la cantidad del pago no pagado dentro de sesenta (60) días calendario después de la Fecha de Pago Aplazado, o no paga los cargos de servicio actuales del consumidor por sesenta (60) días calendario o más, el Distrito puede discontinuar el servicio de agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de que el Distrito coloque en la residencia del consumidor una notificación final de su intención de discontinuar el servicio.
- 2.2 Apelaciones** – El procedimiento que se utilizará para apelar el monto establecido en cualquier factura por el servicio de agua residencial es el siguiente:
- A. Disputa del Consumidor de Cargos al Distrito – En los casos en que un consumidor afirma que una factura de servicio de agua ha sido calculada por error, el consumidor puede disputar dicho(s) cargo(s) de servicio de agua y solicitar una revisión de la factura emitida por el Distrito de la siguiente manera:

1. Disputa del Consumidor de la Factura/Aviso de Monto Adeudado – Dentro de veintiún (21) días de la fecha de la factura original del servicio de agua, el consumidor puede disputar el cargo(s) rendido por el Distrito y solicitar una revisión de dicho(s) cargo(s) para verificar su exactitud. La disputa de los cargos debe hacerse por escrito, debe incluir la documentación que apoye la apelación y la razón de la misma, y debe ser entregada a la oficina del Distrito. Mientras la disputa del consumidor y cualquier investigación resultante esté pendiente, el Distrito no suspenderá el servicio de agua al consumidor.
2. Dentro de los catorce (14) días calendario de recibir una disputa del consumidor, el Distrito llevará a cabo una revisión.
 - (a) Si se determina que los cargos del agua son incorrectos, el Distrito proveerá una factura corregida y el pago de los cargos revisados se vencerá dentro de diez (10) días calendario de la factura de los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporcione la factura corregida, se desconectará el servicio de agua después de la culminación de ese período de sesenta (60) días calendario; siempre y cuando el Distrito proporcione al consumidor el Aviso de Monto Adeudado de acuerdo con la Sección 2.0 (B) arriba.
 - (b) Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, la factura se vence y se paga dentro de dos (2) días hábiles después de la notificación del Distrito. El servicio de agua a la propiedad de referencia está sujeto a suspensión si los cargos siguen sin pagarse: (i) dos (2) días hábiles después de la notificación del Distrito de que los cargos facturados son válidos, o (ii) sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de la factura original; siempre que el Distrito proporcione al consumidor el Aviso de Monto Adeudado de acuerdo con la Sección 2.0 (B) arriba.
 - (c) Cualquier consumidor cuya disputa haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito podrá apelar la determinación dentro de los siete (7) días calendario a partir de la notificación del Distrito al Oficial de Apelaciones. Dicha apelación se hará por escrito y deberá incluir la documentación que respalde la apelación.

B. Apelación al Oficial de Apelaciones – Tras la recepción de una solicitud de apelación en virtud de la Subsección A arriba, el Director de Finanzas, o su designado (el “Oficial de Apelaciones”), llevará a cabo una evaluación. El Oficial de Apelaciones evaluará la evidencia presentada por el consumidor, así como la información archivada con el Distrito en relación con los cargos de agua en cuestión, y tomará una decisión en cuanto a la exactitud de dichos cargos.

1. Si el Oficial de Apelaciones determina que el cargo(s) de agua es incorrecto, el Distrito proveerá una factura corregida y el pago de los cargos revisados se vencerá dentro de diez (10) días calendario de la factura de cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporcione la factura corregida, se suspenderá el servicio de agua después del vencimiento de ese período de sesenta (60) días

calendario; siempre y cuando el Distrito proporcione al consumidor el Aviso de Monto Adeudado de acuerdo con la Sección 2.0(B) anterior.

2. Si el Oficial de Apelaciones determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, la factura se vence y se paga dentro de dos (2) días hábiles después de que el Oficial de Apelaciones haya tomado la decisión. El servicio de agua a la propiedad de referencia está sujeto a suspensión si los cargos siguen sin pagarse: (i) dos (2) días hábiles después de que la decisión del Oficial de Apelaciones sea rendida al consumidor, o (ii) sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de la factura original; siempre que el Distrito proporcione al consumidor el Aviso de Monto Adeudado de acuerdo con la Sección 2.0(B) anterior.
3. Cualquier sobrecarga se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al consumidor, o se reembolsará directamente al consumidor, a la sola discreción del Distrito.
4. El servicio de agua a cualquier consumidor no se interrumpirá en ningún momento durante el cual esté pendiente la apelación del consumidor con el Oficial de Apelaciones.
5. La decisión del Oficial de Apelaciones será definitiva y vinculante.

2.3 Restauración del Servicio— Para el servicio de agua que ha sido descontinuado por el Distrito debido a la falta de pago, el servicio de agua sólo será restaurado después del pago completo de todos los cargos pendientes, multas, depósitos y cualquier cargo de reconexión aplicable. El pago referido será en forma de dinero en efectivo u otros fondos certificados. El Distrito se esforzará por hacer tal reconexión tan pronto como sea posible como una conveniencia para el consumidor. El Distrito hará la reconexión a más tardar al final del siguiente día hábil regular después de la solicitud del consumidor y el recibo de los honorarios/cargos referidos.