

**DISTRITO DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE HELENDALE
POLÍTICA SOBRE INTERRUPCIÓN DEL
SERVICIO DE AGUA POTABLE RESIDENCIAL POR NO PAGO**

Sin perjuicio de ninguna otra política o regla del distrito de servicios de la comunidad de Helendale, esta política sobre interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago se aplicará a la interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago del distrito, de conformidad con las estipulaciones establecidas en dicha política. Es la intención de esta política cumplir con las Secciones 60370-60375.5 del Código de Gobierno y las Secciones 116900-116926 del HSC (Código de Salud y Seguridad por sus siglas en inglés). En caso de cualquier conflicto entre esta política y la ley aplicable, la ley aplicable regirá.

I. Aplicación de la política; número de teléfono de contacto; traducciones; Esta política se aplicará únicamente al servicio de agua potable residencial por no pago y se seguirán aplicando a todas las otras cuentas de servicio las políticas y procedimientos existentes en el distrito. Se puede poner en contacto con el CSD (distrito de servicios de la comunidad por sus siglas en inglés) llamando al 760-951-0006 para obtener asistencia en lo concerniente al pago de facturas de agua y el posible establecimiento de alternativas indicadas en esta política para evitar una interrupción en el servicio. Habrá disponibilidad de traducciones de esta política en inglés y en los idiomas listados en la Sección 1632 del Código Civil en las oficinas del distrito, en el sitio web del distrito y se pondrán a disponibilidad por solicitud.

II. Interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago:

A. Facturación:

1. **Emisión y pago de facturas:** Las facturas por el servicio de agua se emitirán para cada cliente de manera mensual. Las facturas del servicio serán pagaderas a la presentación. El pago de facturas estará atrasado a partir del décimo (10mo) día de cada mes publicándose los cargos por retraso en la cuenta en el primer día laboral normal de cada mes. Las facturas residenciales se considerarán en mora y estarán sujetas a una interrupción del servicio si no se pagan dentro de sesenta (60) días de la fecha de la factura. El pago puede hacerse en la oficina del distrito de servicios de la comunidad de Helendale, en línea, pago por teléfono, débito automático o transacción de crédito automático o a través del buzón de entregas nocturnas ubicado en la oficina. Es responsabilidad del cliente asegurar que los pagos se reciban en la oficina de manera oportuna. Los pagos parciales no están autorizados a no ser que se haya recibido una aprobación previa por parte del CSD.
2. **Facturas mensuales:** En o cerca del primer día de cada mes se enviará una nueva factura al cliente. Esta factura incluirá los montos actuales vencidos, listarán cualquier monto pasado adeudado y detallarán la fecha en la cual se debió haber recibido el pago vencido pasado para evitar una interrupción en el servicio.

B. Facturas en mora:

1. **Desconexión por no pago:** El distrito no desconectará/cerrará/interrumpirá el servicio de agua por no pago hasta que la cuenta haya estado en mora durante por lo menos sesenta (60) días. En no menos de siete (7) días laborables antes de la interrupción del servicio de

Política sobre interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago (continuación)

agua potable residencial por no pago, el distrito se pondrá en contacto, por teléfono o por medio de un aviso escrito, con el cliente nombrado en la cuenta.

2. Contacto con el cliente: Si el distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupe la residencia por teléfono, y si el aviso escrito se devuelve a través del correo como imposible de entregar, el distrito hará esfuerzos 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 no pago junto con una copia de la política del distrito de interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago.
3. Reconexión del servicio: Los clientes cuyo servicio de agua se haya desconectado, pueden ponerse en contacto con el distrito por teléfono o en persona con respecto a una reconexión del servicio de agua. La restauración del servicio de agua estará sujeta al pago de todos los cargos en mora en la cuenta más cualquier cargo o costo adicional, (incluyendo, pero no limitándose a costos por desconexión, reconexión, vencimientos pasados, cargos por retraso, cargos por servicio y depósito), resultantes del proceso de desconexión y reconexión más cualquier depósito que pueda exigirse por el distrito.
4. Avisos:
 - a. El distrito no puede dar por terminado el servicio residencial en virtud del no pago de una cuenta en mora, a no ser que el distrito dé un aviso primero de la mora y de la terminación inminente con por lo menos diez (10) días de anticipación a la terminación propuesta, por medio de un aviso enviado por correo, con franqueo postal prepago, al cliente a quien se factura por el servicio no antes de diecinueve (19) días de la fecha de haber enviado por correo la factura del distrito por los servicios, y el periodo de diez (10) días no comenzará hasta cinco (5) días después de enviar el aviso por correo. [Sección de código de artículo 60373(a) del Código de Gobierno]
 - b. En no menos de siete (7) días laborables antes de la interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago, el distrito se pondrá en contacto con el cliente nombrado en la cuenta, por teléfono o por medio de un aviso escrito respecto a cualquier mora y desconexión inminente del servicio de agua. Cuando el distrito se pone en contacto con clientes por teléfono el distrito ofrecerá facilitar al cliente, por escrito, la política sobre interrupción del servicio residencial por no pago. El distrito pondrá a discusión opciones para prevenir la interrupción del servicio residencial por no pago, incluyendo, pero no limitándose a, planes de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar una amortización del saldo no pagado y una petición de revisión y apelación de factura. [Sección 116908 (a)(1) (A) y (B) del HSC]
 - c. Cuando el distrito se pone en contacto con el cliente nombrado en la cuenta por medio de un aviso escrito de conformidad con las subdivisiones (a) y (b) anteriores, el aviso escrito de mora en el pago y una interrupción inminente del servicio se enviará por correo al cliente de la residencia a la cual se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la cual se presta el servicio residencial, el aviso también se enviará a la dirección de la propiedad a la cual se presta el servicio residencial, dirigido al "Ocupante". Se considerará un buzón de correo como

Política sobre interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago (continuación)

la dirección del cliente. El aviso incluirá, pero no estará limitado a, toda la información a continuación, en un formato claro y legible [Sección 60373(c) del Código de Gobierno y Sección 116908(a)(1)(C) del HSC]:

- (1) El nombre y la dirección del cliente cuya cuenta se encuentra en mora
 - (2) El monto de la mora
 - (3) La fecha en la cual se exige el pago o arreglos de pago para poder evitar una terminación del servicio
 - (4) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar cargos por mora
 - (5) Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión y apelación de la factura
 - (6) El procedimiento por el cual el cliente puede iniciar un reclamo o solicitar una investigación en lo concerniente al servicio o a los cargos.
 - (7) Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un plan de pago diferido, reducido o alternativo, incluyendo una amortización de los cargos no pagados, en consistencia con las políticas escritas establecidas en el presente.
 - (8) El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluyendo fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde.
 - (9) El número de teléfono de un representante del distrito que pueda ofrecer información adicional o instituir un arreglo de pago.
- d. El distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto, por teléfono o en persona, con una persona adulta que resida en las instalaciones del cliente con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a cualquier terminación del servicio excepto que siempre que no se pueda lograr un contacto telefónico o en persona, el distrito dará un aviso, por correo o colocando en un lugar visible de las instalaciones, un aviso de la terminación. [Sección 60373(b) del Código de Gobierno]
- e. Si el distrito no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupe la residencia por teléfono, y si el aviso escrito se devuelve a través del correo como imposible de entregar, el distrito hará esfuerzos 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 residencial por no pago. [Sección 116908(a)(2) del HSC]
- f. Todos los avisos escritos que se entreguen de conformidad con la Sección 116908 del HSC se darán en inglés, los idiomas listados en la Sección 1632 del Código Civil, y cualquier otro idioma hablado por diez por ciento (10%) o más de los clientes en el área de servicio del distrito.
5. Restricciones: Ninguna terminación del servicio puede efectuarse sin cumplir con la Sección II.B.4 anterior, y cualquier servicio terminado por error se restaurará sin un cargo por el servicio de restauración. [Sección 60373(e) del Código de Gobierno]. El distrito no hará que se den por terminados servicios, en virtud de un pago en mora por cualquier servicio de agua, en ningún día sábado, domingo, día festivo oficial o en algún

Política sobre interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago (continuación)

momento durante el cual las oficinas comerciales del distrito no estén abiertas al público (Sección 60374 del Código de Gobierno).

6. Cargos por mora: Se evaluará y se agregará un cargo por mora, tal como se especifica en las tarifas y cargos del distrito, al saldo pendiente de la cuenta del cliente si el monto adeudado en dicha cuenta no se paga antes de la fecha especificada en la factura.
 7. Fecha límite para desconexión: El pago por cargos de servicio de agua debe recibirse por el distrito no después de las 5:30 p.m. en la fecha especificada en avisos de una terminación inminente incluidos en facturas anteriores. Las fechas en sellos postales no son aceptables.
 8. Aviso de cheque devuelto o transacción de débito automático fallida (ACH): Luego de la recepción de un cheque devuelto o transacción de débito automático fallida por servicios de agua u otros cargos, el distrito considerará la cuenta como no pagada. El distrito intentará notificar al cliente por medio del teléfono y/o aviso publicado en la residencia. El servicio de agua se interrumpirá si el monto del cheque devuelto y el cargo por el cheque devuelto no se pagan para la fecha límite especificada en el aviso, cuya fecha de vencimiento no será más próxima que la fecha especificada en el aviso de interrupción inminente. Para canjear un cheque devuelto y para pagar un cargo por cheque devuelto, todos los montos adeudados deben pagarse por tarjeta de crédito/débito, cheque al portador u orden de pago.
 9. Cheque devuelto ofrecido como pago por un servicio de agua desconectado por no pago:
 - a. Si el cheque ofrecido y aceptado como pago que haya resultado en la restauración del servicio a una cuenta que ha sido desconectada por no pago se devuelve y no es negociable, el distrito puede desconectar dicho servicio de agua luego de un aviso escrito con tres (3) días de anticipación. La cuenta del cliente solo puede restablecerse por la cancelación de cargos pendientes en forma de una tarjeta de crédito/débito, cheque al portador u orden de pago. Una vez que se haya restablecido la cuenta del cliente, la cuenta se marcará por un periodo de un año indicando el hecho de que se emitió un cheque no negociable por parte del cliente. Puede que se exija un depósito para restablecer el servicio.
 - b. Si el cualquier momento de aquí en adelante, la cuenta del cliente se desconecta nuevamente por no pago, se exigirá que el cliente pague por tarjeta de crédito/débito, orden de pago o cheque al portador para hacer que dicho servicio de agua se restablezca.
- C. Condiciones que prohíben una interrupción: El distrito no interrumpirá el servicio de agua potable residencial si se cumple con las siguientes condiciones:
1. Condiciones de salud – El cliente o el inquilino del cliente presenta un certificado de un proveedor de cuidados principal afirmando que la interrupción del servicio de agua sería (i) amenazante para la vida o (ii) implicaría una grave amenaza a la salud y seguridad de un residente;

Política sobre interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago (continuación)

2. Incapacidad financiera - El cliente demuestra que éste o ésta se encuentra financieramente incapacitado para pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del distrito. Se considera que el cliente está “financieramente incapacitado para pagar” si cualquier miembro del hogar del cliente es: (i) un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/programa de pago complementario estatal o el programa de nutrición complementario especial de California para mujeres, bebés y niños; o (ii) el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menor al 200% del nivel de pobreza federal; y
 3. Acuerdos de pago alternativos - El cliente está dispuesto a firmar un acuerdo de amortización, programa de pago alternativo o un plan para un pago diferido o reducido, en consistencia con las estipulaciones de la Sección III, a continuación.
- D. Proceso para la determinación de condiciones que prohíben una interrupción del servicio: La carga de comprobar el cumplimiento de las condiciones descritas en la Subdivisión (C), anterior, recae sobre el cliente. Para permitir que el distrito tenga tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por un cliente, se recomienda que el cliente facilite al distrito con la documentación necesaria demostrando los problemas médicos de conformidad con la Subdivisión (C)(1), incapacidad financiera de conformidad con la Subdivisión (C)(2) y disposición a firmar cualquier acuerdo de pago alternativo de conformidad con la Subdivisión (C)(3) con la mayor anticipación posible a cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio. Luego de recibir dicha documentación, el gerente general del distrito, o su persona designada, revisará la documentación y responderá al cliente dentro de siete (7) días de ya sea solicitar información adicional, incluyendo información relacionada a la factibilidad de los acuerdos alternativos disponibles, o para notificar al cliente del acuerdo de pago alternativo, y los términos del mismo, de conformidad con la Sección III a continuación, en el cual el distrito permitirá que el cliente participe. Si el distrito ha solicitado información adicional, el cliente proporcionará la información solicitada dentro de cinco (5) días de haber recibido la solicitud del distrito. Dentro de cinco (5) días de la recepción de esta información adicional, el distrito ya sea notificará al cliente que éste no cumple con las condiciones de conformidad con la Subdivisión (C), anterior, o notificará al cliente del acuerdo de pago alternativo, y los términos del mismo, de conformidad con la Sección III, a continuación, en el cual el distrito permitirá que el cliente participe.
- E. Luego de la solicitud de un cliente de servicios de agua, el distrito realizará lo siguiente:
1. Cargos por reconexión: Cualquier cargo por reconexión durante las horas normales de operación del distrito no puede exceder de \$ 50, y los cargos por reconexión durante horas no operativas no pueden exceder de \$ 150. Estos cargos no pueden exceder el costo real de reconexión si dicho costo es menor al límite reglamentario. Estos límites pueden ajustarse de manera anual en el CPI comenzando el 1ero de enero de 2021.
 2. Exención de interés: El distrito eximirá los cargos por interés (cargos por mora) en facturas en mora una vez cada 12 meses.

F. Situación de arrendador-arrendatario: Se aplicarán los siguientes procedimientos a viviendas individuales y separadas unifamiliar, estructuras residenciales de múltiples unidades y parques para casas móviles en las cuales el propietario o administrador de la vivienda sea el cliente de registro.

1. Aviso requerido:

- a. Un aviso anticipado de por lo menos 10 días si la propiedad es una estructura residencial de múltiples unidades y un parque para casas móviles o con anticipación de 7 días si la propiedad una vivienda original y separada unifamiliar de la posible interrupción del servicio de agua, el distrito debe hacer un esfuerzo de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes en la propiedad por medio de un aviso escrito de que el servicio de agua se interrumpirá.
- b. El aviso escrito debe informar además a los inquilinos/ocupantes de que tienen el derecho a convertirse en clientes a quienes se les facturará por el servicio (véase la Subdivisión 2 a continuación), sin tener que pagar cualquiera de los montos en mora. Los cargos por mora seguirán siendo responsabilidad del propietario del inmueble.

2. Inquilinos/ocupantes que se convierten en clientes:

- a. No es obligatorio que el distrito ponga a disponibilidad el servicio a los inquilinos/ocupantes a no ser que cada inquilino/ocupante esté de acuerdo con los términos y condiciones de servicio y cumpla con los requisitos y reglas del distrito.
- b. Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos/ocupantes asume responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción del distrito o (ii) existe un medio físico para interrumpir de manera selectiva a aquellos inquilinos/ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos del distrito, entonces el distrito puede poner a disponibilidad los servicios únicamente a aquellos inquilinos/ocupantes que hayan cumplido con los requisitos.
- c. Si se exige como condición un servicio previo de cierta extensión de tiempo para establecer un crédito con el distrito, entonces se considerará como equivalente satisfactorio la residencia en la propiedad y una evidencia de pronto pago de alquiler por dicha extensión de tiempo, a criterio del distrito.
- d. Si un inquilino/ocupante se convierte en cliente del distrito y los pagos de renta del inquilino/ocupante incluyen cargos por servicio de agua potable residencial en donde no se declaran estos cargos de manera separada, el inquilino/ocupante puede deducir de los pagos de alquiler futuros todos los cargos razonables pagados al distrito durante el periodo de pago anterior.

III. Acuerdos de pago alternativos: Para cualquier cliente que cumpla con las tres condiciones de conformidad con la Sección II(C), anterior, el distrito ofrecerá al cliente uno de los siguientes acuerdos de pago alternativos, a seleccionarse por el distrito según su criterio: (i) amortización del saldo no pagado de conformidad con la Subdivisión (A) a continuación; (ii) plan de pago alternativo de conformidad con la Subdivisión (B) a continuación; (iii) reducción parcial o total

Política sobre interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago (continuación)

de saldo no pagado de conformidad con la Subdivisión (C) a continuación; o (iv) aplazamiento temporal del pago de conformidad con la Subdivisión (D) a continuación. El gerente general o su persona designada seleccionará, en el ejercicio de un criterio razonable, el acuerdo de pago alternativo más apropiado luego de revisar la información y documentación proporcionada por el cliente y tomando en consideración la situación financiera del cliente y las necesidades de pago del distrito. Se permite a un cliente un acuerdo de pago activo a la vez.

A. **Amortización:** Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo regular de pago del distrito y que cumpla con las tres condiciones de conformidad con la Sección II(C), anterior, según lo confirme el distrito podrá, si el distrito ha seleccionado esta alternativa, firmar un plan de amortización con el distrito bajo los siguientes términos:

1. **Plazo:** El cliente pagará el saldo no pagado, con el cargo administrativo según se especifica en la Subdivisión (2) a continuación, durante un periodo que no exceda de doce (12) meses, según lo determine el gerente general del distrito, o su persona designada. El saldo no pagado, junto con el cargo administrativo aplicable, se dividirá para el número de meses en el periodo de amortización y dicho monto se agregará cada mes a la factura continua mensual del cliente por el servicio de agua.

2. **Cargo administrativo:** Para cualquier plan de amortización aprobado, se cobrará al cliente un cargo administrativo, en el monto establecido por el distrito de un momento a otro, que represente lo que le cuesta al distrito iniciar y administrar el plan.

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 periodo de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar una amortización adicional de ningún cargo subsiguiente no pagado mientras paga los cargos por mora de conformidad con un plan de amortización. Si el cliente no cumple con los términos del plan de amortización durante sesenta (60) días, o incumple con el pago de los cargos de servicios actuales durante sesenta (60) días, el distrito podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente en por lo menos cinco (5) días laborables después de que el distrito coloque en la residencia del cliente un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

B. **Plan de pago alternativo:** Cualquier cliente que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo regular de pago del distrito y que cumpla con las tres condiciones de conformidad con la Sección II(C), anterior, según lo confirme el distrito podrá, si el distrito ha seleccionado esta alternativa, firmar un plan de pago alternativo por el saldo no pagado de conformidad con lo siguiente:

1. **Periodo de reembolso.** El cliente pagará el saldo no pagado, con el cargo administrativo según se especifica en la Subdivisión (2) a continuación, durante un periodo que no exceda de doce (12) meses, según lo determine el gerente general del distrito, o su persona designada.

Política sobre interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago (continuación)

2. Cargo administrativo: Para cualquier plan de pago alternativo aprobado, se cobrará al cliente un cargo administrativo, en un monto establecido por el distrito de un momento a otro, el cual represente el costo para que el distrito dé inicio y administre el plan,
 3. Plan: Luego de consultar con el cliente y considerar las limitaciones financieras del cliente, el gerente general del distrito, o su persona designada desarrollarán un plan de pago alternativo a acordarse con el cliente. Dicho plan alternativo puede estipular pagos periódicos de la suma total que no coincidan con la fecha de pago establecida del distrito, puede estipular pagos a hacerse de manera más frecuente que mensualmente, o puede estipular que los pagos se hagan de manera menos frecuente a mensualmente, con la condición de que, en todos los casos, el saldo no pagado y el cargo administrativo se pague totalmente dentro de doce (12) meses del establecimiento del plan de pago. El plan acordado se establecerá por escrito y se entregará al cliente.
 4. Cumplimiento con el plan: El cliente debe cumplir con el plan de pago acordado y permanecer al día a medida que se acumulan los cargos en cada periodo de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar un plan de pago más extenso para ningún cargo subsiguiente no pagado mientras paga los cargos por mora de conformidad con un plan previamente acordado. Si el cliente no cumple con los términos del plan acordado durante sesenta (60) días o más, o incumple con el pago de los cargos de servicios actuales durante sesenta (60) días o más, el distrito podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente en por lo menos cinco (5) días laborables después de que el distrito coloque en la residencia del cliente un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.
- C. Opciones de pago adicional: Cualquier cliente dentro del periodo regular de pago del distrito puede ser elegible para uno o más de los siguientes:
1. Pago diferido para evitar una desconexión: Hay disponible una extensión de pago de hasta dos semanas para clientes una vez por año. Se aplicarán penalidades aplicables durante el periodo de extensión. No cumplir con una extensión en el pago resultará en una interrupción del servicio después de un aviso de cortesía de cuarenta y ocho (48) horas.
 2. Cargos reducidos: Hay disponible una exención del cargo de desconexión por una vez y una exención de cargo por mora por una vez para cualquier cliente por solicitud. Estas exenciones están disponibles por única vez durante la vida de la cuenta.

IV. **Apelaciones**: El procedimiento a utilizarse para apelar al monto establecido en cualquier factura por un servicio de agua potable residencial es el siguiente:

- A. **Tiempo para apelar**: Dentro de diez (10) días de haber recibido la factura del servicio de agua, pero no después del último día laboral del mes, el cliente tiene derecho a iniciar un reclamo o solicitar una investigación con respecto a cualquier factura o cargo emitido por el distrito. Esta protesta se hará por escrito y será entregada a la oficina del distrito. Mientras esté pendiente la apelación del cliente y cualquier investigación resultante, el distrito no puede interrumpir el servicio de agua al cliente.

Política sobre interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago (continuación)

- B. Audiencia de apelación: Luego de recibir un reclamo o una solicitud de investigación, se establecerá una fecha de audiencia ante el gerente general o su persona designada (el “funcionario de la audiencia”). Luego de la evaluación de la evidencia proporcionada por el cliente y la información en archivo con el distrito en lo concerniente a cargos del servicio de agua en cuestión, el funcionario de audiencia emitirá una decisión en cuanto a la exactitud de los cargos del servicio de agua y facilitará al cliente que apela un breve resumen escrito de la decisión.
1. Si se determina que los cargos de servicio de agua están incorrectos, se facilitará una factura corregida y el pago de los cargos revisados será pagadero dentro de diez (10) días de la fecha de factura para los cargos revisados. Si los cargos revisados siguen sin pagarse durante más de sesenta (60) días luego de que se facilite la factura corregida, el servicio de agua se interrumpirá, en el siguiente día laboral regular luego de la expiración del periodo de sesenta (60) días; con la condición de que el distrito facilite al cliente el aviso de vencimiento de conformidad con la Sección II(B) anterior. El servicio de agua solo se restaurará luego del pago completo de todos los cargos de servicio de agua, penalidades y cualquiera y todos los cargos de reconexión aplicables que estén pendientes.
 2. a. Si se determina que los cargos por servicio de agua en cuestión son correctos, los cargos por servicio de agua se vencerán y serán pagaderos al momento en el cual se emita la decisión por el funcionario de audiencia. En el momento en el cual se emite la decisión del funcionario de audiencia, se notificará al cliente del derecho a una apelación adicional ante la junta directiva del distrito. Cualquiera de estas apelaciones debe presentarse por escrito dentro de siete (7) días luego de que se emita la decisión del funcionario de audiencia y la misma se procesará tan pronto como sea posible en la siguiente reunión regularmente agendada de la junta directiva del distrito, o en una reunión especial de la junta directiva del distrito según se acuerde por el cliente y el distrito.

b. Si el cliente no apela oportunamente ante la junta directiva del distrito, los cargos por servicio de agua en cuestión se vencerán y serán pagaderos inmediatamente. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de sesenta (60) días después de la fecha de facturación original, entonces el distrito procederá con el aviso de terminación inminente de conformidad con la Sección II(B) anterior y puede proceder posiblemente a la interrupción del servicio en la propiedad del cliente.
 3. Cuando se solicita una audiencia de apelación ante la junta directiva, esta solicitud se hará por escrito y se entregará al distrito en su oficina. Se exigirá que el cliente comparezca de manera personal ante la junta y presente evidencia y las razones del por qué los cargos por el servicio de agua en cuestión no son correctos. La junta evaluará la evidencia presentada por el cliente, así como también la información en archivo con el distrito en lo concerniente a los cargos de agua en cuestión, y emitirá una decisión en cuanto a la exactitud de dichos cargos.

Política sobre interrupción del servicio de agua potable residencial por no pago (continuación)

- a. Si la junta determina que los cargos por el servicio de agua en cuestión son incorrectos, se facturará al cliente por los cargos revisados. Si los cargos revisados siguen sin pagarse durante más de sesenta (60) días luego de que se facilite la factura corregida, el servicio de agua se interrumpirá, en el siguiente día laboral regular luego de la expiración del periodo de sesenta (60) días; con la condición de que el distrito facilite al cliente el aviso de terminación inminente de conformidad con la Sección II(B) anterior. El servicio de agua se restaurará únicamente luego de que los cargos pendientes por servicio de agua y cualquier otro cargo de reconexión aplicable se paguen en su totalidad.
- b. Si se determina que los cargos por servicio de agua en cuestión son correctos, los cargos por servicio de agua se vencerán y serán pagaderos al momento en el cual se emita la decisión por la junta. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de sesenta (60) días después de la fecha de facturación original, entonces el distrito procederá con el aviso de terminación inminente de conformidad con la Sección II(B) anterior y puede proceder posiblemente a la interrupción del servicio en la propiedad del cliente.
- c. Cualquier sobrecargo se reflejará como un crédito en la siguiente factura regular para el cliente, o se reembolsará directamente al cliente, a criterio exclusivo de la junta.
- d. El servicio de agua para cualquier cliente no se interrumpirá en ningún momento durante el cual esté pendiente la apelación del cliente ante el distrito o su junta directiva.
- e. La decisión de la junta es definitiva y vinculante.

V. **Reconexión del servicio:** Para poder reiniciar o continuar el servicio que se ha interrumpido por el distrito debido a un no pago, puede que se exija al cliente pagar un depósito de garantía y se le exigirá pagar un cargo de reconexión establecido por el distrito, sujeto a la limitación establecida en la Sección II(D), anterior. El distrito hará esfuerzos por hacer esta reconexión tan pronto como sea posible según la conveniencia del cliente. El distrito hará la reconexión no después del final del siguiente día laboral regular luego de la solicitud y pago del cliente de cualquier cargo por reconexión aplicable.

VI. **Acción no autorizada:** Esta política no se aplica a la terminación de una conexión del servicio por el distrito debido a una acción no autorizada por un cliente.