

# Ciudad de Tustin

## **PÓLIZA DE DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

Administrado por el Gerente de la Ciudad  
Fecha de Entrada en Vigor: 1 de Febrero de 2020  
Modificado: 12 de Mayo de 2021

## **PÓLIZA DE DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

A pesar de cualquier otra póliza o regla, esta Póliza sobre la Descontinuación del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago (en adelante, esta "Póliza") se aplicará a la descontinuación del servicio de agua residencial por falta de pago según las disposiciones establecidas en el presente. En caso de conflicto entre esta Póliza y cualquier otra póliza o regla, prevalecerá esta Póliza.

- I. **Aplicación de la Póliza; Número de Telefono:** Esta Póliza se aplicará solo a las cuentas de servicios residenciales de agua. Todas las pólizas y procedimientos existentes continuarán aplicándose a las cuentas de servicios de agua comerciales e industriales. Puede obtener asistencia adicional en relación con el pago de las facturas de agua y el posible establecimiento de las alternativas establecidas en esta Póliza para evitar la descontinuación del servicio llamando al personal de facturación de agua al 714-573-3075.
  
- II. **Discontinuación del Servicio Residencial de Agua por Falta de Pago:**
  - A. **Representación y Pago de Facturas:** Las facturas por el servicio de agua se entregarán a cada cliente cada dos meses. Las facturas por el servicio son debidas y deben pagarse en el momento de la presentación y se vencen y están sujetas a la interrupción del servicio si no se pagan dentro de los sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de la factura. El pago puede hacerse en la Ciudad de Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 o en línea en [www.tustinca.org](http://www.tustinca.org). Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos se reciban en el lugar especificado de manera oportuna. Los pagos parciales no están autorizados a menos que se haya recibido aprobación previa. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:
    1. Los medidores se leerán a intervalos regulares para la preparación de facturas bimensuales y según sea necesario para la preparación de cuentas de apertura y cierre.
    2. Las facturas mostrarán la lectura del medidor para el período de lectura del medidor actual y anterior para el cual se entrega la factura, el número de unidades de facturación, la fecha y los días de servicio para la lectura actual del medidor.
    3. Las facturas se pagarán en moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. No obstante lo anterior, la Ciudad de Tustin tendrá derecho a rechazar cualquier pago de tales facturas en moneda.
  - B. **Facturas Vencidas:** Las siguientes reglas se aplican a los clientes cuyas facturas permanecen sin pagar durante más de sesenta (60) días calendario después de la fecha de la factura:

1. Aviso de Vencimiento: Si el pago de una factura emitida no se realiza dentro de los veinte (20) días calendario después de la fecha de la factura, un aviso por escrito de morosidad del pago y una discontinuación inminente (el “Aviso de Vencimiento”) se enviará por correo al cliente del servicio de agua. El Aviso de Vencimiento se enviará por correo al menos siete (7) días hábiles antes de la posible discontinuación de la fecha de servicio identificada en el Aviso de Vencimiento. Para los propósitos de esta Póliza, el término “días hábiles” se referirá a cualquier día en que las oficinas de la Ciudad estén abiertas para los negocios. Si la dirección de correo del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, el Aviso de Vencimiento también se enviará a la dirección de la propiedad servida, dirigida al “Ocupante”. El Aviso de Vencimiento debe contener lo siguiente:
  - a) Nombre del cliente y dirección de servicio;
  - b) Cantidad de morosidad;
  - c) Fecha en la que se debe realizar el pago o acuerdo de pago 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, más adelante);
  - e) Descripción del procedimiento para solicitar una revisión y apelación de la factura que origina la morosidad (consulte la Sección IV, más adelante); y
  - f) Descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un aplazamiento temporal del pago o un calendario de pago alternativo (consulte la Sección III, más adelante).

La Ciudad de Tustin puede alternativamente, o además del Aviso de Vencimiento, notificar por teléfono al cliente sobre la morosidad en el pago y la discontinuación inminente del servicio al menos cinco (5) días calendario antes de la discontinuación del servicio. Si ese aviso se proporciona por teléfono, la Ciudad ofrecerá proporcionar al cliente una copia de esta Póliza y también ofrecerá discutir con el cliente las opciones de aplazamiento temporal del pago o pagos alternativos, como se describe en la Sección III, más adelante, y los procedimientos de revisión y apelación de la factura del cliente, como se describe en la Sección IV, más adelante.

2. No Se Puede Contactar Con el Cliente: Si la Ciudad no puede comunicarse con el cliente o con un adulto que ocupa la residencia por teléfono, y el Aviso de Vencimiento es devuelto por correo como no entregado, 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 discontinuación inminente del servicio por falta de pago y una copia de esta Póliza (“Etiqueta de Puerta”).

3. Cargo Tardío y Tarifas de Etiqueta de Puerta: Un Cargo Tardío, 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 genere el Aviso de Vencimiento y / o la Etiqueta de Puerta se genera.
4. Fecha Límite de Desactivación: El pago de los cargos del servicio de agua debe recibirse en la oficina de la Ciudad a más tardar a las 4:30 p.m. en la fecha especificada en los avisos. Los matasellos no son aceptables.
5. Notificación de Cheque Devuelto: Al recibir un cheque devuelto emitido como remesa por el servicio de agua u otros cargos, la Ciudad considerará que la cuenta no está pagada. La Ciudad intentará notificar al cliente en persona y dejar un aviso de terminación del servicio de agua en las instalaciones. El servicio de agua se desconectará si el monto del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en la fecha de vencimiento especificada en el aviso. La fecha de vencimiento no será anterior a la fecha especificada en el Aviso de Vencimiento o la Etiqueta de Puerta; o si no se ha proporcionado previamente un Aviso de Vencimiento, a más tardar el sexagésimo (60) día calendario después de la factura para la cual se realizó el pago con el cheque devuelto. Para redimir un cheque devuelto y pagar un cargo por cheque devuelto, todas las cantidades adeudadas deben pagarse en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados.
6. Cheque Devuelto Entregado como Pago por Servicio de Agua Desconectado por Falta de Pago:
  - a) Si el cheque entregado y aceptado como pago que resultó en la restauración del servicio a una cuenta que se había desconectado 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 se puede restablecer solo después de que los cargos pendientes se paguen en efectivo, crédito 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 cheque no negociable.
  - b) Si en cualquier momento durante el período de un año descrito anteriormente, la cuenta del cliente se desconecta nuevamente por falta de pago, la Ciudad puede exigir que el cliente pague en efectivo, con tarjeta de crédito o fondos certificados para que se restablezca ese servicio de agua.

7. Ajustes de Cortesía:

- a) A solicitud del cliente, la Ciudad ofrecerá un ajuste de cortesía del Aviso de Vencimiento, la Etiqueta de Puerta o las tarifas de desactivación. Este ajuste no debe exceder un (1) crédito en cualquier período de rodadura de doce (12) meses.
- b) A solicitud del cliente, la Ciudad puede ofrecer una reducción de ajuste de cortesía en la porción de agua de la facturación bimensual en circunstancias extraordinarias incluyendo, sin limitación, para los clientes que experimentan una factura alta debido a una fuga de agua en su propiedad. La fuga debe haber sido presenciada por la Ciudad y el cliente debe proporcionar prueba de la reparación. Se aplicará un ajuste de crédito después de que se haya completado una investigación para verificar la reparación de la fuga. Este ajuste no debe exceder un (1) crédito en cualquier período de rodadura de doce (12) meses.

C. Condiciones que Prohíben la Descontinuación: La Ciudad de Tustin no discontinuará el servicio de agua residencial por falta de pago 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 discontinuación 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 de la Ciudad. 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 del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California 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 entrar en un plan calendario de pagos alternativo o un plan de pago diferido, de conformidad con las disposiciones de la Sección III, mas adelante.

- D. Proceso para la Determinación de las Condiciones que Prohíben la Descontinuación del Servicio: La carga de probar el cumplimiento de las condiciones descritas en la Subdivisión (C), arriba, recae sobre el cliente. Con el fin de permitir a la Ciudad el tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se alienta al cliente a proporcionar a la Ciudad la documentación necesaria que demuestre los problemas médicos bajo la Subdivisión (C)(1), incapacidad financiera bajo la Subdivisión (C)(2) y la voluntad de entrar en un acuerdo de pago alternativo bajo la Subdivisión (C)(3) con la mayor anticipación posible a cualquier fecha propuesta para la descontinuación del servicio. Al recibir dicha documentación, el Director de Finanzas de la Ciudad, o su designado, revisará esa documentación y responderá al cliente dentro de los siete (7) días calendario para solicitar información adicional, incluida información relacionada con la viabilidad de la alternativa disponible, arreglos, o para notificar al cliente sobre el arreglo de pago alternativo, y los términos del mismo, bajo la Sección III, mas adelante, en la cual la Ciudad permitirá que el cliente participe. Si la Ciudad ha solicitado información adicional, el cliente deberá proporcionar esa información solicitada dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de la solicitud de la Ciudad. Dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de esa información adicional, la Ciudad deberá notificar al cliente por escrito que el cliente no cumple con las condiciones de la Subdivisión (C) arriba, o notificar al cliente por escrito el pago alternativo, acuerdo, y los términos del mismo, bajo la Sección III, a continuación, en la cual la Ciudad permitirá que el cliente participe. Los clientes que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C), arriba, deben pagar el monto moroso, incluyendo cualquier multa y otros cargos, debido a la Ciudad dentro de este último que ocurra de: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación de la Ciudad de la determinación de la Ciudad de que el cliente no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la descontinuación inminente del servicio, como se especifica en el Aviso de Vencimiento.
- E. Reglas Especiales para Clientes de Bajos Ingresos: Se considera que los cliente tienen un ingreso familiar bajo si: (i) cualquier miembro del hogar del cliente es un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI / Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California 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>). Si un cliente demuestra cualquiera de esas circunstancias, se aplica lo siguiente:
1. Tarifas de Reconexión: Si el servicio ha sido descontinuado y debe volver a conectarse, cualquier tarifa de reconexión durante las horas normales de operación de la Ciudad no puede exceder \$ 50,

y las tarifas de reconexión durante horas no operativas no pueden exceder \$ 150. Esas tarifas no pueden exceder el costo real de reconexión si ese costo es menor que los límites legales. Esos límites pueden ajustarse anualmente por los cambios en el Índice de Precios al Cliente para el área metropolitana de Los Ángeles-Long Beach-Anaheim a partir del 1 de Enero de 2021.

2. Exención de Penalización: La Ciudad renunciará a todas las multas / tarifas en facturas morosas una vez cada doce (12) meses.

F. Escenario Propietario-Inquilino: Los siguientes procedimientos se aplican a viviendas unifamiliares separadas individualmente medidas, estructuras residenciales de unidades múltiples y parques de casas móviles donde el propietario o administrador de la propiedad es el cliente registrado y es responsable del pago de la factura del agua.

1. Aviso Requerido:

- a. La Ciudad hará todos los esfuerzos de buena fe para enviar un aviso por correo a los inquilinos / ocupantes que viven en la dirección del servicio de agua al menos diez (10) días calendario antes de la discontinuación del servicio de agua si la propiedad es una estructura residencial de varias unidades o parque de casas móviles, o siete (7) días calendario antes de la discontinuación del servicio de agua si la propiedad es una vivienda unifamiliar independiente.
- b. El aviso por escrito también debe informar a los inquilinos / ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes a quienes se les facturará el servicio (ver Subdivisión 2, mas adelante), sin tener que pagar ninguna de las cantidades atrasadas.

2. Inquilinos / Ocupantes que se Convierten en Clientes:

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

- a. Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos / ocupantes asume la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o (ii) hay un medio físico para suspender selectivamente el servicio a aquellos inquilinos / ocupantes que no han cumplido con los requisitos de la Ciudad, entonces la Ciudad puede hacer que el servicio esté disponible solo para aquellos inquilinos / ocupantes que hayan cumplido con los requisitos.

- b. Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con la Ciudad y no exigir los requisitos de depósito, la residencia en la propiedad y el comprobante de pago inmediato del alquiler por ese período de tiempo, a satisfacción de la Ciudad, es un equivalente satisfactorio.
- c. Si un inquilino / ocupante se convierte en cliente de la Ciudad y los pagos de alquiler del inquilino / ocupante incluyen cargos por el servicio de agua residencial donde dichos cargos no se establecen por separado, el inquilino / ocupante puede deducir de los pagos de alquiler futuros todos los cargos razonables pagados a la Ciudad el período de pago anterior.

**III. Arreglos de Pago Alternativos:** Para cualquier cliente que cumpla con las tres condiciones bajo la Sección II(C), arriba, de acuerdo con el proceso establecido en la Sección II(D), anterior, la Ciudad ofrecerá al cliente uno de los siguientes arreglos de pago alternativos, para ser seleccionado por la Ciudad a su discreción: (i) calendario de pago alternativo bajo la Subdivisión (A), mas adelante; o (ii) aplazamiento temporal del pago según la Subdivisión (B), mas adelante. Cualquier cliente que NO cumpla con las tres condiciones de la Sección II(C) puede recibir una extensión temporal de la fecha de vencimiento del pago de la Subdivisión (C) mas adelante. El Director de Finanzas, o su designado, deberá, en el ejercicio de una discreción razonable, seleccionar el acuerdo de pago alternativo más apropiado después de revisar la información y la documentación proporcionada por el cliente y teniendo en cuenta la situación financiera del cliente y las necesidades de pago de la Ciudad.

A. **Programa de Pago Alternativo:** Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal y cumpla con las tres condiciones de la Sección II(C) anterior, como lo confirmará la Ciudad, puede, si la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, puede entrar en un programa calendario de pagos alternativo para el saldo pendiente de pago de acuerdo con lo siguiente:

1. **Período de Reembolso:** El cliente deberá pagar el saldo no pagado, con la tarifa administrativa y los intereses especificados en la Subdivisión (2), mas adelante, durante un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas o su designado; siempre y cuando el Director de Finanzas o su designado, a su discreción razonable, pueda extender el período de reembolso por más de doce (12) meses para evitar dificultades innecesarias para el cliente.
2. **Tarifa Administrativa:** Para cualquier programa calendario de pago alternativo aprobado, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, por el monto establecido por la Ciudad de vez en cuando, que representa el costo real de iniciar y administrar el programa.



3. **Horario:** Después de consultar con el cliente y considerar las limitaciones financieras del cliente, el Director de Finanzas o su designado deberá desarrollar un programa de pago alternativo que se acordará con el cliente. Ese programa calendario alternativo puede prever pagos periodicos a tanto alzado que no coincidan con la fecha de pago establecida, puede prever que los pagos se realicen con más frecuencia que mensualmente, o puede prever que los pagos se realicen mensualmente, siempre que, en todos los casos, sujetos a Subdivisión (1), anterior, el saldo no pagado y la tarifa administrativa se pagarán en su totalidad dentro de los doce (12) meses posteriores al establecimiento del calendario de pagos. El programa de pagos acordado se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente. El acuerdo será firmado por el cliente registrado en persona en la Ciudad de Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780.
4. **Cumplimiento del Plan:** El cliente debe cumplir con el programa de pago acordado y mantenerse actualizado a medida que se acumulan cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar un programa de pago más largo para los cargos no pagados posteriores mientras paga los cargos morosos de acuerdo con un programa previamente acordado. Cuando el cliente no cumple con los términos del programa acordado durante sesenta (60) días calendario o más, o no paga los cargos de facturación actuales del cliente por sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede discontinuar el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de publicar en la residencia del cliente un aviso final de su intención de discontinuar el servicio.

B. **Aplazamiento Temporal de Pago:** Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal y cumple con las tres condiciones de la Sección II(C) anterior, como lo confirmará la Ciudad, puede, si la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, recibir el pago de la cantidad no pagada saldo diferido temporalmente por un período de hasta seis (6) meses después del vencimiento del pago. La Ciudad determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se otorgará un aplazamiento al cliente.

1. **Período de Reembolso:** El cliente deberá pagar el saldo no pagado en la fecha de aplazamiento (la "Fecha de Pago Diferido") determinada por el Director de Finanzas o su designado. La Fecha de Pago Diferido será dentro de los seis (6) meses a partir de la fecha en que el saldo no pagado se convirtió delinciente; siempre que, sin embargo, el Director de Finanzas o su designado, a su discreción razonable, puedan establecer una Fecha de Pago Diferido más allá de ese período de seis (6) meses para evitar dificultades indebidas para el cliente.

2. Tarifa Administrativa: Por cualquier aplazamiento temporal del programa de pagos, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, por el monto establecido por la Ciudad de vez en cuando, que representa el costo real de iniciar y administrar el programa de pagos.
3. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducida: El cliente debe pagar el saldo adeudado en la Fecha de Pago Diferido o antes, y debe mantenerse al día pagando en su totalidad los cargos que se acumulen en cada período de facturación posterior. Si el cliente no paga el monto del pago no pagado dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la Fecha de Pago Diferido, o no paga los cargos de facturación actuales del cliente durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede discontinuar el servicio de agua al propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de publicar en la residencia del cliente un aviso final de su intención de suspender el servicio.

C. **Extensión Temporal de la Fecha de Vencimiento**: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal y que NO cumpla con las tres condiciones bajo la Sección II(C) anterior, puede, si la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, se le ofrecerá una extensión de la fecha de vencimiento original para el saldo no pagado de acuerdo con lo siguiente:

1. Frecuencia: Un cliente estará limitado a una (1) extensión temporal de la fecha de vencimiento en cualquier período de doce (12) meses consecutivos.
2. Período de Reembolso: El cliente deberá pagar el saldo no pagado, con la tarifa administrativa dentro del período acordado determinado por el Director de Finanzas o su designado.
3. Tarifa Administrativa: Para cualquier extensión temporal de la fecha de vencimiento, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, por el monto establecido por la Ciudad de vez en cuando, que representa el costo real de iniciar y administrar la extensión.
4. Cargos por Etiquetas Vencidas / de Puerta: El cliente es responsable de pagar todas las tarifas vencidas y de etiqueta de puerta durante el programa de pago acordado.
5. Horario: Después de consultar con el cliente y considerar las limitaciones financieras del cliente, el Director de Finanzas o su designado deberá desarrollar un programa de pago de extensión que se acordará con el cliente. La extensión acordada se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente. El acuerdo será firmado por el cliente registrado en persona en la Ciudad de Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780.

6. Cumplimiento del Plan: El cliente debe cumplir con el programa calendario de pago acordado y mantenerse actualizado a medida que se acumulan cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar un período de extensión de pago más largo. Cuando el cliente no cumple con los términos de la extensión acordada o no paga los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede discontinuar el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de publicar en la residencia del cliente un aviso final de su intención de discontinuar el servicio.

**IV. Revisión y Apelaciones**: El procedimiento para impugnar y apelar el monto establecido en cualquier factura de servicio de agua residencial se establece a continuación. Un cliente estará limitado a tres (3) apelaciones infructuosas en cualquier período de doce (12) meses consecutivos y si se ha alcanzado ese límite, la Ciudad no está obligada a considerar ninguna apelación posterior iniciada por ese cliente o en su nombre.

- A. Revisión de Factura o Cargo Impugnado: Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de una factura por el servicio de agua, el cliente puede solicitar una revisión de cualquier factura o cargo si el cliente alega que la factura está en error con respecto a la cantidad de consumo de agua y / o el cálculo de cargos establecidos en esa factura. Dicha solicitud debe hacerse por escrito y entregarse al Director de Finanzas en 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780. Cualquier solicitud de revisión bajo esta Subsección A debe incluir documentación de respaldo que ilustre el motivo de la solicitud y cualquier supuesto error. Mientras la consideración de la Ciudad de la solicitud de revisión del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Ciudad no discontinuará el servicio de agua para el cliente.
- B. Revisión del Aviso de Vencimiento: Cualquier cliente que reciba un Aviso de Vencimiento puede solicitar una revisión de la factura a la que se refiere el Aviso de Vencimiento no menos de cinco (5) días hábiles después de la fecha del Aviso de Vencimiento si el cliente alega que la factura está en error con respecto a la cantidad del consumo de agua y / o el cálculo de los cargos establecidos en esa factura; siempre, sin embargo, que dichos derechos de revisión no se aplicarán a ninguna factura para la cual se haya realizado una solicitud de revisión en virtud de la Subsección A anterior. Cualquier solicitud de revisión bajo esta Subsección B debe entregarse por escrito al Director de Finanzas en 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 y debe incluir documentación de respaldo que ilustre el motivo de la solicitud y cualquier supuesto error. Mientras la consideración de la Ciudad de la solicitud de revisión del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Ciudad no discontinuará el servicio de agua para el cliente.
- C. Revisado por el Director de Finanzas: Una solicitud oportuna de revisión bajo las Subsecciones A o B anteriores será revisada por el Director de

Finanzas, o su designado, quien proporcionará una determinación por escrito al cliente sobre la validez de la factura bajo revisión.

1. Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, la Ciudad proporcionará una carta que describa las correcciones, y el pago de los cargos revisados se deberá pagar dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha de esta carta por los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar durante más de sesenta (60) días calendario después de que se proporciona la notificación 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 un aviso de desconexión cinco (5) días calendario antes de la desconexión programada del servicio. El servicio de agua se restablecerá solo mediante el pago total de todos los cargos por agua pendientes, tarifas y todos los cargos de reconexión y depósito aplicables.
2. Si se determina que los cargos por agua en cuestión son correctos, los cargos por agua deben pagarse dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la decisión del Director de Finanzas. En el momento en que se dicte la decisión del Director de Finanzas, se informará al cliente sobre el derecho de apelar ante el Administrador de la Ciudad o su designado. Cualquier apelación debe ser por escrito y entregada al Administrador de la Ciudad en 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la decisión del Director de Finanzas si la apelación es de una solicitud de revisión bajo la Subdivisión A anterior (Factura o Cargo Impugnado), o dentro de los tres (3) días calendario si la apelación proviene de una solicitud de revisión bajo la Subdivisión B, anterior (Aviso de Vencimiento). Al recibir la notificación de la apelación, el Administrador de la Ciudad establecerá el asunto para ser escuchado y enviará al cliente una notificación por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días calendario antes de la audiencia.
  - a. Para una solicitud de revisión bajo la Subdivisión A, anterior (Factura o Cargo Impugnado), si el cliente no hace una apelación oportuna al Gerente de la Ciudad, los cargos por agua en cuestión se deberán pagar y pagar inmediatamente. 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, la Ciudad deberá proporcionar al cliente un Aviso de Vencimiento de conformidad con la Sección II(B)(1) anterior y puede proceder en la posible interrupción del servicio a la propiedad del cliente.
  - b. Para una solicitud de revisión bajo la Subdivisión B, anterior (Aviso Vencido), si el cliente no apela oportunamente al Administrador de la Ciudad, entonces el servicio de agua a la propiedad en cuestión se puede discontinuar mediante notificación escrita o telefónica al cliente para que se le entregue al menos veinticuatro (24) horas

después de que ocurra esto último de: (i) vencimiento del período de notificación original de sesenta (60) días calendario establecido en el Aviso de Vencimiento; o (ii) el vencimiento del período de apelación.

- c. Cualquier sobrecargo se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al cliente.
3. El servicio de agua a cualquier cliente no se suspenderá en ningún momento durante el cual esté pendiente la apelación del cliente al Gerente de la Ciudad.
4. La decisión del Gerente de la Ciudad es final y vinculante.

V. **Restauración del Servicio:** Para reanudar o continuar el servicio que ha sido discontinuado debido a la falta de pago, el cliente debe pagar un depósito de seguridad según la Póliza de Depósito existente de la Ciudad y una Tarifa de Reconexión establecida por la Ciudad, sujeto a la limitación establecida en la Sección II(E)(1), anterior. La Ciudad se esforzará por hacer esa reconexión tan pronto como sea práctico 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 los cargos pendientes, depósitos y la Tarifa de Reconexión correspondiente.

---

Matthew S. West  
City Manager

---

Jason Al-Imam  
Finance Director

---

Erica N. Yasuda  
City Clerk