

**CIUDAD DE SANGER**  
**POLÍTICA DE DESCONEXIÓN DE AGUA POR FALTA DE PAGO DEL**  
**SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA**

Esta Política de desconexión de agua por falta de pago del servicio de agua residencial se aplicará a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. Bajo las disposiciones establecidas en este documento por la ciudad. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier ordenanza, política o regla de la Ciudad, esta política prevalecerá.

I. Aplicación de la política; Número telefónico de contacto: Esta Política se aplicará solo al servicio de agua residencial por falta de pago. Esta Política no aplica a otros servicios públicos de la Ciudad.

Las políticas y procedimientos existentes de la Ciudad continuarán aplicándose a las cuentas de servicios de agua comerciales e industriales. Puede comunicarse con la Ciudad al (559) 876-6300, opción 1, para recibir asistencia con respecto al pago de las facturas de agua y las posibles opciones disponibles de esta Política para evitar la interrupción del servicio.

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

A. Distribución, Fecha de Vencimiento y Pago de Facturas: Las facturas por el servicio de agua se envían a cada consumidor al comienzo de cada mes para el servicio de agua durante el mes anterior. Los pagos se vencen en o antes de la fecha establecida en la factura del agua (la "**Fecha de vencimiento**") en la que se envían las facturas. El pago puede hacerse directamente al Departamento de Servicios Administrativos de la ciudad ubicado en 1700 7th Street, Sanger, CA 93657 o por Internet en [www.ci.sanger.ca.us](http://www.ci.sanger.ca.us). Sin embargo, es responsabilidad del consumidor asegurarse de que los pagos se reciban en el Departamento de Servicios Administrativos de Sanger Antes de la fecha de vencimiento. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

1. Los medidores se leerán a intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas y según sea necesario para la preparación de facturas iniciales, finales y especiales.
2. Las facturas por el servicio medido mostrarán la cantidad de agua registrada por el medidor actual y anterior para el cual se emite la factura, el número de unidades, la fecha y los días de servicio.

B. Facturas vencidas: Las siguientes reglas se aplican a los consumidores con facturas que permanecen sin pagar durante más de sesenta (60) días después de la fecha de vencimiento:

1. Cuentas de saldo pequeño: Si quedan menos de \$35 sin pagar en cualquier factura, se transferirá y se agregará a la próxima factura.
2. Aviso de factura vencida: Si el pago de una factura no se realiza antes de la Fecha de vencimiento, se enviará por correo al consumidor del

servicio de agua un aviso de pago vencido / atrasado (el “Aviso de vencido”) al menos siete (7) días hábiles antes de la posible fecha de desconexión del servicio, la cual es identificada en el aviso de vencimiento. Si el domicilio del consumidor no es el domicilio de la propiedad a la que se presta el servicio, el Aviso de vencido también se enviará al domicilio de la propiedad del servicio, dirigida al "Ocupante".

El viso de vencimiento debe contener lo siguiente:

- a) Nombre y domicilio del consumidor;
- b) Cantidad atrasada.
- c) Fecha en la que se debe realizar el pago o acuerdo para evitar la desconexión del servicio;
- d) Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar la cuenta completa (consulte la Sección III (D), a continuación);
- e) Descripción del procedimiento para solicitar una revisión y apelación de la factura vencida (consulte la Sección IV, a continuación); y
- f) Descripción del procedimiento en el cual el consumidor puede solicitar un arreglo de pago diferido, amortizado, reducido o alternativo (consulte la Sección III, a continuación).

La Ciudad también puede informar al consumidor sobre la desconexión inminente del servicio por teléfono. Si ese aviso se proporciona por teléfono, la Ciudad ofrecerá 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 III, a continuación, y los procedimientos para la revisión y apelación de la factura del consumidor, como se describe en la Sección IV a continuación.

3. No se puede contactar al consumidor: Si la Ciudad no puede comunicarse con el consumidor con un aviso por escrito (por ejemplo, un aviso enviado por correo que se devuelve como no entregado) o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia, o hacer otros ajustes para dejar en una ubicación visible, un aviso de desconexión inminente del servicio por falta de pago y una copia de esta Política.

4. Cargo por atraso: Se aplicará un cargo por atraso, según se especifica en las tarifas y cargos de la ciudad, y se agregará al saldo pendiente en la cuenta del consumidor si la cantidad adeudada en esa cuenta no se paga antes o durante la fecha de vencimiento del aviso

5. Fecha límite de desconexión: El pago de los cargos del servicio de agua debe recibirse en el Departamento de Servicios Administrativos de

Sanger a más tardar a las 9:00 a.m. en la fecha especificada en el Aviso de vencimiento. No se aceptan. Marcas postales.

6. Notificación de cheque devuelto: Al recibir un cheque devuelto emitido como remesa por el servicio de agua u otros cargos relacionados con el agua, la Ciudad considerará que la cuenta no se ha pagado. La Ciudad intentará notificar al consumidor en persona y dejar un aviso de desconexión del servicio de agua en el hogar. El servicio de agua se desconectará si la cantidad del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no se pagan en la fecha de vencimiento especificada en el aviso, cuya fecha de vencimiento no será anterior a la fecha especificada en el Aviso de vencimiento; o si no se había entregado previamente un Aviso vencido, no antes del sexagésimo (60) día después de la factura para la cual se realizó el pago con el cheque devuelto. La cuenta total, incluyendo el cargo adicional por cheque devuelto se debe pagar en completo. Pago solo se aceptarán en efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o fondos certificados

7. Cheque devuelto entregado como pago por servicio de agua desconectado por falta de pago:

a) Si el cheque presentado y aceptado como pago que resultó en la reconexión del servicio a una cuenta que había sido desconectada por falta de pago se devuelve por ser no negociable, la Ciudad puede desconectar dicho servicio de agua con al menos tres (3) días de calendario de aviso por escrito. La cuenta del consumidor solo se puede restablecer con el pago de los cargos pendientes en forma de efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o fondos certificados. Una vez que la cuenta del consumidor haya sido reconectada, la cuenta se marcará por un período de un año, lo que indica el hecho de que el consumidor emitió un cheque no negociable. En ese caso, la única forma de pago que se aceptará para el período de un año será efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o fondos certificados.

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

1. Condiciones de salud: El consumidor o inquilino del consumidor presenta la certificación de un proveedor de atención primaria (Medico/medica autorizada) indicando 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 el hogar.;

2. Incapacidad Financiera: El consumidor demuestra que no puede pagar el servicio de agua dentro del tiempo normal indicado en la factura de agua, debido a problemas financieros. El consumidor se considera "financieramente incapaz de pagar" si algún miembro del hogar del

consumidor recibe actualmente los siguientes beneficios: Cal WORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa de Pago Estatal Complementario o Programa Especial de Nutrición Complementario de California para Mujeres, Bebés y Niños; o (ii) el consumidor declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza; y

3. Acuerdos de Pago Alternativos: el consumidor está dispuesto a firmar un acuerdo de amortización, un arreglo de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de conformidad con las disposiciones de la Sección III a continuación.

D. Proceso para la determinación de las condiciones que prohíben la interrupción del servicio: La carga de comprobar el cumplimiento de las condiciones descritas en la Subdivisión (C), anterior, es la responsabilidad del consumidor. Para permitirle a la Ciudad el tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un consumidor, el consumidor debe 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 firmar cualquier acuerdo de pago alternativo bajo la Subdivisión (C)(3) con la mayor anticipación posible a cualquier fecha propuesta para la desconexión del servicio.

Al recibir dicha documentación, el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad, o la persona designada, revisará la documentación y responderá al consumidor dentro de los tres (3) días de calendario o notificará al consumidor que se necesita información adicional o notificará al consumidor de la opción de pago elegible.

Los consumidores que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C), de arriba, deben pagar la cuenta completa, incluyendo las multas y otros cargos, con la Ciudad dentro de lo último que ocurra entre: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación por parte de la Ciudad sobre la determinación de la Ciudad de que el consumidor no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la desconexión inminente del servicio, como se especifica en el Aviso de vencimiento.

E. Reglas especiales para consumidores de bajos ingresos: Se considera que los consumidores tienen un ingreso familiar inferior al 200% de la línea de pobreza federal si: (i) algún miembro del hogar del consumidor recibe actualmente alguno de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa de Pago Estatal Complementario o Programa Especial de Nutrición Complementario de California para Mujeres, Bebés y Niños; o (ii) el consumidor declara que el ingreso anual de su hogar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza. Si un consumidor demuestra cualquiera de esas circunstancias, se aplica lo siguiente:

1. Tarifas de Reconexión: Si se ha descontinuado el servicio y será reconectado, las tarifas de reconexión durante el horario normal de funcionamiento de la Ciudad no pueden exceder los \$50.00. 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 consumidor para todos los consumidores urbanos, San Francisco-Oakland-San José, Anualmente a partir del 1 de enero de 2021.

2. Exención de Intereses: La Ciudad no impondrá ningún cargo por intereses sobre facturas atrasadas.

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

1. Aviso necesario:

a. La Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales mediante notificación por escrito cuando la cuenta esté atrasada por la posible desconexión del servicio de agua al menos diez (10) días naturales antes del cierre si la propiedad es una estructura residencial de la unidad o parque de casas móviles o siete (7) días naturales antes 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 consumidores a quienes se les facturará el servicio (ver Subdivisión 2, a continuación), sin tener que pagar ninguna de las cantidades atrasadas.

2. Inquilinos/ocupantes que se convierten en consumidores:

a. La Ciudad no tiene la obligación de poner el servicio a disposición de los inquilinos / ocupantes a menos que cada inquilino / ocupante acepte los términos y condiciones para el servicio y cumpla con los requisitos y reglas de la Ciudad.

b. 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 una manera para discontinuar selectivamente el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes que no han cumplido con ellos 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.

c. Si el servicio previo por un período de tiempo particular es una condición para establecer crédito con la Ciudad, entonces la residencia

en la propiedad y el comprobante de pago inmediato del alquiler a la satisfacción de la Ciudad es un equivalente satisfactorio.

d. Si un inquilino / ocupante se convierte en consumidor 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 durante el período de pago anterior.

### III. Acuerdos de Pago Alternativos:

Para cualquier consumidor que cumpla con las tres condiciones bajo la Sección II (C), arriba, de acuerdo con el proceso establecido en la Sección II (D), la Ciudad ofrecerá al consumidor uno de los siguientes acuerdos de pago alternativos, seleccionado por la Ciudad a su discreción:

- (i) Amortización del balance total pendiente según la Subdivisión (A), a continuación;
- (ii) Arreglo 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 según la subdivisión (D), El Director de Servicios Administrativos, o su designado, debe usar su discreción razonable en seleccionar el acuerdo de pago alternativo más apropiado después de revisar la información y documentación entregada por el consumidor y teniendo en cuenta la situación financiera del consumidor y las necesidades de pago de la Ciudad.

A. Amortización: Cualquier consumidor que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Ciudad 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, acordar un plan de amortización con la Ciudad en los siguientes términos:

1. Plazo: El consumidor pagará el saldo pendiente, con la tarifa administrativa especificada en la Subdivisión (2), a continuación, durante un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad o su designado; siempre que el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad o su designado, a su discreción razonable, pueda aplicar un plazo de amortización de más de doce (12) meses para evitar dificultades innecesarias para el consumidor. El saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa aplicable, se dividirá por la cantidad de meses en el período de amortización y esa cantidad se agregará cada mes a las facturas mensuales del consumidor por el servicio de agua.

2. Cuota Administrativa: Para cualquier plan de amortización aprobado, al consumidor se le cobrará una tarifa administrativa, por la

cantidad establecida por la Ciudad, lo que representa el costo para la Ciudad de iniciar y administrar el plan. A la discreción del Director de Servicios Administrativos o su designado, se aplicará la tarifa administrativa anualmente según se indica en la Tabla de tarifas maestras de la Ciudad a cualquier cantidad que se amortice en virtud de esta Subsección A.

3. Cumplimiento del Plan: El consumidor debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse actualizado a medida que se acumulen cargos en cada período de factura posterior. El consumidor no puede solicitar una mayor amortización de los cargos pendientes posteriores mientras paga los cargos atrasados de conformidad con un plan de amortización. Cuando el consumidor no cumple con los términos del plan de amortización durante sesenta (60) días naturales o más, o no paga los cargos de servicio actuales del consumidor por sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede suspender el servicio de agua la propiedad del consumidor al menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique en la residencia del consumidor un aviso final de su intención de suspender el servicio.

B. Acuerdo de Pago Alternativo: Cualquier consumidor que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Ciudad 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, acordar un plan de pago alternativo por el saldo pendiente de acuerdo a los siguientes términos:

1. Período de Pago: El consumidor pagará el saldo pendiente, con la tarifa administrativa especificada en la Subdivisión (2), a continuación, durante un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad o su designado; siempre que, sin embargo, el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad o su designado, a su discreción razonable, pueda extender el período de reembolso a más de doce (12) meses para evitar dificultades innecesarias para el consumidor.

2. Cuota Administrativa: Para cualquier programa de pago alternativo aprobado, se le cobrará al consumidor una tarifa administrativa, por la cantidad establecida por la Ciudad según una resolución, que representa el costo para la Ciudad de iniciar y administrar un programa de pago. A discreción del Director de Servicios Administrativos o su designado, la tarifa administrativa a una tasa anual como se establece en la Tabla de tarifas maestras de la Ciudad se aplicará a cualquier monto que se amortice según esta Subsección B.

3. Acuerdo de Pago: Después de consultar con el consumidor y considerar sus limitaciones financieras, el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad o su designado deberá desarrollar un acuerdo de pago alternativo que se acordará con el consumidor. Ese acuerdo

alternativo puede prever pagos de suma total periódicos que no coinciden con la fecha de pago establecida por la Ciudad, puede prever que los pagos se realicen con más frecuencia que mensualmente o que los pagos se realicen con menos frecuencia que la mensual, siempre que en todos los casos, sujeto a la subdivisión (1), arriba, el saldo pendiente y la tarifa administrativa se pagarán en su totalidad dentro de los doce (12) meses posteriores a lo establecido en el acuerdo de pago. El acuerdo acordado se establecerá por escrito y se proporcionará al consumidor.

4. Cumplimiento del plan: El consumidor debe cumplir con el programa de pago acordado y mantenerse actualizado a medida que se acumulen cobros en cada período de facturación posterior. El consumidor no puede solicitar un programa de pagos más largo para los cargos pendientes posteriores mientras paga los cargos adeudados de acuerdo con un programa previamente acordado. Cuando el consumidor no cumple con los términos del programa acordado durante sesenta (60) días naturales o más, o no paga los cargos de servicio actuales del consumidor por sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede suspender el servicio de agua a la propiedad del consumidor al menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique en la residencia del consumidor un aviso final de su intención de suspender el servicio.

C. Reducción de Cargos: Cualquier consumidor que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Ciudad y cumpla con las tres condiciones bajo la Sección II(C), como lo confirmará la Ciudad, puede recibir, si la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, una reducción de los cargos adeudados por el consumidor, que no exceda el diez por ciento (10%) de ese saldo sin la aprobación y la acción del Concejo Municipal; siempre que dicha reducción sea financiada por una fuente que no genere cargos adicionales a otros consumidores de la Ciudad. Cualquier reducción se determinará según la necesidad financiera del consumidor, la situación y las necesidades financieras de la Ciudad y la disponibilidad de fondos para compensar la reducción de los cargos del consumidor.

1. Período de reembolso: El consumidor pagará la cuenta reducida en la fecha de vencimiento determinada por el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad o su designado, cuya fecha (la "Fecha de Pago Reducido") será al menos quince (15) días de calendario después de la fecha efectiva de la reducción del saldo adeudado.

2. Cumplimiento de la fecha de pago reducido: El consumidor debe pagar el saldo reducido en la Fecha de pago reducido o antes y debe mantenerse al día pagando en su totalidad los cargos en cada período de factura posterior. Si el consumidor no paga la cantidad del pago reducido dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la Fecha de pago reducida, o no paga los cargos de servicio actuales del consumidor durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede suspender el servicio

de agua a la propiedad del consumidor al menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad entregue en la residencia del consumidor un aviso final de su intención de suspender el servicio

D. Aplazamiento temporal de pago: Cualquier consumidor que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Ciudad 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, recibir el pago diferido temporalmente por un período de hasta seis (6) meses después del vencimiento del pago. La Ciudad determinará, a su discreción, cuánto tiempo de aplazamiento se proporcionará al consumidor.

1. Período de Pagos: El consumidor pagará el saldo pendiente en la fecha de aplazamiento (la "Fecha de pago diferido") determinada por el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad o su designado. La Fecha de pago diferido será dentro de los doce (12) meses a partir de la fecha en que la cuenta pendiente se haya vencido.; siempre y cuando el Director de Servicios Administrativos de la Ciudad o su designado, a su discreción razonable, puedan establecer una Fecha de Pago Diferido más allá de ese período de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas para el consumidor.

2. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducido: El consumidor debe pagar la cantidad reducido en la fecha de pago indicado o antes y debe mantenerse al día pagando en su totalidad los cargos corrientes de cada período de factura posterior. Si el consumidor no paga la cantidad del pago atrasado dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la Fecha de pago diferida, o no paga los cargos de servicio actuales del consumidor durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad puede suspender el servicio de agua a la propiedad del consumidor al menos cinco (5) días hábiles después de que la Ciudad publique en la residencia del consumidor un aviso final de su intención de suspender el servicio

#### IV. Apelaciones

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

A. Apelación Inicial: Dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de una factura por el servicio de agua, el consumidor tiene derecho a iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cobro hecho por la Ciudad. Dicha solicitud debe hacerse por escrito y entregarse al Departamento de Servicios Administrativos de la Ciudad. Mientras la apelación del consumidor y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Ciudad no puede desconectar el servicio de agua para el consumidor.

B. Apelación de Aviso Vencido: Además de los derechos de apelación previstos en la Subsección A anterior, cualquier consumidor que reciba un Aviso vencido puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere el Aviso vencido

al menos cinco (5) días hábiles después de la fecha del Aviso vencido si el consumidor informa que la factura contiene errores con respecto a la cantidad de consumo de agua establecida en esa factura; siempre y cuando no se apliquen tales derechos de apelación o revisión a ninguna factura para la cual se haya presentado una apelación o solicitud de revisión bajo la Subsección A anterior. Cualquier apelación o solicitud de revisión bajo esta Subsección B debe ser por escrito y debe incluir documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación o revisión debe entregarse al Departamento de Servicios Administrativos de la Ciudad dentro de un período de cinco (5) días hábiles. Mientras la apelación del consumidor y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Ciudad no puede desconectar el servicio de agua para el consumidor.

C. Audiencia de Apelación: Después de recibir una solicitud de apelación o revisión en virtud de las Subsecciones A o B, arriba, se establecerá de inmediato una fecha de audiencia ante el Director de Servicios Administrativos, o su designado (el "Funcionario de Audiencias"). Después de evaluar la evidencia entregada por el consumidor y la información en el archivo de la Ciudad con respecto a los cargos de agua en cuestión, el Funcionario de Audiencias tomará una decisión sobre los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al consumidor que apela un breve resumen por escrito de la decisión.

1. Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, la Ciudad proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados deberá pagarse dentro de los diez (10) días calendario posterior a la fecha de la factura por los cargos corregidos. Si los cargos revisados permanecen sin pagarse durante más de sesenta (60) días calendario después de que se proporciona la factura corregida, el servicio de agua se desconectará, el siguiente día hábil después de la expiración de ese período de sesenta (60) días naturales; siempre y cuando la Ciudad proporcione al consumidor el Aviso de vencimiento de acuerdo con la Sección II (B) (2) anterior y se sigan los procedimientos descritos anteriormente.

2. (a) Si se determina que los cobros por agua en cuestión son correctos, los cobros por agua vencen en la Fecha de vencimiento según se definió anteriormente o dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión del funcionario de audiencias, lo que ocurra más tarde. Al momento en que se dicte la decisión del Funcionario de Audiencias, se informará al consumidor sobre el derecho de apelar ante el Ayuntamiento. Dicha apelación debe presentarse por escrito dentro de los siete (7) días naturales posteriores a la decisión del Funcionario de Audiencias si la apelación o revisión es una apelación inicial bajo la Subdivisión A anterior, o dentro de los tres (3) días calendario si la apelación o revisión es una apelación de aviso vencido bajo la subdivisión B, anterior. La audiencia de apelación se realizará en la próxima reunión ordinaria del Consejo de la Ciudad, a menos que el consumidor y la Ciudad acuerden una fecha posterior.

(b) Para una apelación inicial bajo la Subdivisión A, arriba, si el consumidor no presenta una apelación oportuna ante el Consejo de la Ciudad, los cargos por agua en cuestión se vencerán inmediatamente y se tendrán que pagar s en la Fecha de Vencimiento. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los sesenta (60) días naturales posteriores a la fecha indicada en la factura original, la Ciudad deberá proporcionar el Aviso vencido de conformidad con la Sección II(B)(2) anterior, y puede proceder con la posible desconexión del servicio a la propiedad del consumidor.

(c) Para una apelación de Notificación vencida bajo la Subdivisión B, arriba, si el consumidor no presenta una apelación oportuna ante el Concejo de la ciudad, entonces el servicio de agua a la propiedad en cuestión se puede suspender mediante notificación escrita o telefónica al consumidor para que se le dé al menos veinticuatro (24) horas después de que ocurra lo último entre: (i) el vencimiento del período de notificación original de sesenta (60) días calendario establecido en la Notificación de vencimiento; o (ii) el vencimiento del período de apelación.

3. Cuando se solicita una audiencia ante el Consejo de la Ciudad, dicha solicitud se realizará por escrito y se entregará al Departamento de Servicios Administrativos de Sanger. El consumidor deberá presentarse personalmente ante el Concejo la Ciudad y presentar evidencia y razones por las cuales los cargos por agua en la factura en cuestión no son correctos. El Concejo de la Ciudad evaluará la evidencia presentada por el consumidor, así como la información en el archivo de la Ciudad sobre los cargos de agua en cuestión y tomará una decisión sobre la exactitud de dichos cargos.

a) Si el Concejo determina que los cargos por agua en cuestión son incorrectos, una factura corregida será proporcionada al consumidor. Si los cargos revisados permanecen sin pagar durante más de sesenta (60) días calendario después de que se proporciona la factura corregida, el servicio de agua se desconectará, el siguiente día hábil después de la expiración de ese período de sesenta (60) días; siempre y cuando la Ciudad proporcione al consumidor el Aviso de vencimiento de acuerdo con la Sección II(B)(2), anterior. El servicio de agua se restablecerá solo una vez que todos los cargos por agua pendientes y todos y cada uno de los cargos de reconexión aplicables se paguen en su totalidad.

b) Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos de agua deben pagarse dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión del Consejo de la Ciudad, o sesenta (60) días calendario después de la fecha de vencimiento original, lo que

sea posterior. Si todavía no se ha proporcionado un Aviso de vencimiento, la Ciudad deberá proporcionarle al consumidor el Aviso de vencimiento de acuerdo con la Sección II(B)(2) anterior, y puede proceder a suspender potencialmente el servicio a la propiedad del consumidor.

c) Cualquier sobrecargo se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al consumidor.

d) El servicio de agua de cualquier consumidor no se desconectará en ningún momento mientras el caso de apelación del Consumidor esté pendiente ante la Ciudad o el Concejo.

e) La decisión del Concejo es definitiva y final.

#### V. Reconexión del Servicio:

Para continuar el servicio que ha sido desconectado por la Ciudad por falta de pago, el consumidor debe pagar una Tarifa de Reconexión establecida por resolución del Consejo de 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 posible para comodidad del consumidor. La Ciudad realizará la reconexión a más tardar al final del siguiente día hábil posterior a la solicitud del consumidor y al pago de cualquier Tarifa de reconexión aplicable.

#### VI. Aviso sobre el idioma disponible:

Esta Política y los avisos requeridos bajo SB 998 estarán disponibles en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez (10) por ciento o más de los clientes en el área de servicio de la ciudad.

#### VII. Acción no autorizada de un consumidor:

Esta Política no se aplica a la desconexión de servicio debido a la acción del consumidor no autorizada por la Ciudad.