

Distrito de Servicios Comunitarios Home Garden

POLÍTICA DE CORTES DE AGUA

A menos que se indique lo contrario, esta Política consta de las siguientes pautas ("Política") que se aplicarán a todos los servicios de agua residenciales no mayoristas proporcionados por el Distrito de Servicios Comunitarios Home Garden ("HGCSO" o "Distrito"). El gerente general del Distrito ("Gerente General") podrá, a su discreción, utilizar la misma o una política similar como pauta para todos los demás servicios de agua proporcionados por el Distrito. La versión en inglés de esta Política prevalecerá sobre cualquier traducción no inglesa que sea inconsistente o potencialmente inconsistente.

Se proporcionará una copia impresa gratuita de esta Política a cada cliente registrado en la cuenta ("cliente registrado") o, si el HGCSO establece un sitio web de Internet, esta Política y cada traducción de la misma deberán estar disponibles al público en el sitio web del HGCSO. La inspección pública de esta Política en la sede del Distrito siempre será gratuita para todos los miembros del público.

Un cliente puede ponerse en contacto con el Distrito al número de teléfono indicado arriba para discutir las opciones potenciales para evitar la interrupción del servicio por falta de pago. [HSC § 116906(a)(4).]

La siguiente Política fue adoptada por resolución de la Junta Directiva ("Junta") del Distrito en una reunión celebrada el 17 de julio de 2025.

1. Plazo para el Pago de Facturas; Morosidad; Período de Gracia y Exoneración:

(a) **Fecha de Vencimiento de la Factura:** Todas las facturas mensuales deben pagarse a más tardar el día 10 del mes calendario en el que se emiten, a menos que dicho día sea un fin de semana o un día festivo observado por el Distrito, en cuyo caso el plazo se extenderá al primer día hábil siguiente. Todos los pagos recibidos por una cuenta con saldo moroso se aplicarán primero al saldo moroso (de acuerdo con los términos de cualquier acuerdo de pago alternativo aprobado por el Distrito bajo esta Política), luego a las tarifas por pago atrasado, cargos, intereses y penalizaciones, y finalmente a los cargos de servicio facturados recientemente.

(b) **Morosidad:** Cuando una factura no se pague a tiempo, la cuenta asociada se considerará morosa a partir de las 12:00 A.M. hora local del día siguiente al plazo de pago, y en ese momento, y cada día posterior, dicha cuenta incurrirá en todas las tarifas por pago atrasado, penalizaciones e intereses sobre el monto principal que esté impago y vencido. Las morosidades curadas que no existieron por más de treinta (30) días no se reportarán a ninguna agencia de informes crediticios.

(d) **Período de Gracia Mensual:** Todas las tarifas por pago atrasado, penalizaciones e intereses se exonerarán para cada cuenta que no estuviera ya morosa en la fecha de vencimiento de la factura, si el saldo principal de la cuenta se paga en su totalidad y se recibe efectivamente por el Distrito a más tardar el último día hábil del mes calendario en el que se emitió dicha factura. El período de tiempo entre la morosidad inicial y la fecha final cubierta por esta exoneración se conocerá como el "período de gracia". [HSC § 116914(a)(2).]

(e) **Exoneración Anual:** El primer día de cada mes calendario, se exonerarán todas las tarifas por pago atrasado, penalizaciones e intereses ya incurridos para cada cuenta morosa que no estuviera ya morosa en la fecha de vencimiento de la factura del mes anterior (independientemente de si la cuenta existió o fue facturada en el mes anterior). Dicha exoneración solo se aplicará a una cuenta que no haya recibido ninguna exoneración en ningún momento durante el período de doce (12) meses anteriores. [HSC § 116914(a)(2).]

2. Tarifas por Atraso, Intereses y Penalizaciones; Exoneraciones Adicionales:

(a) **Tarifa por Atraso:** Se aplicará una tarifa inicial por atraso, en una cantidad establecida por resolución de la Junta Directiva del Distrito, inmediatamente después de la expiración del plazo de pago oportuno. La fecha de vencimiento de la factura y el monto de la tarifa inicial por atraso deben mostrarse de manera destacada en cada factura mensual.

(b) **Penalizaciones:** La Junta Directiva del Distrito podrá, de vez en cuando, prescribir, mediante resolución, penalizaciones adicionales que se aplicarán a todas las cuentas o clases específicas de cuentas, pero no prescribirá ninguna penalización dirigida a cuentas o personas particulares. Cuando se prescriba por resolución, se aplicará una penalización sobre el saldo moroso el primer día hábil de cada mes posterior a la aplicación de la tarifa inicial por atraso.

(c) **Intereses:** Los intereses solo se acumularán sobre el saldo principal vencido de cada cuenta morosa siempre que se establezca una tasa de interés mediante una resolución debidamente adoptada por la Junta Directiva del Distrito. Dicha tasa no excederá el diez por ciento (10%) anual y podrá establecerse tan baja como cero por ciento (0%). Cuando sea aplicable, los intereses se acumularán diariamente, incluyendo fines de semana y días festivos.

(d) **Exoneraciones:** No obstante cualquier otra disposición de esta Política, una mayoría de la Junta Directiva en funciones tendrá la discreción absoluta para ejercer la autoridad de la Junta para exonerar tarifas por pago atrasado, intereses y penalizaciones ya acumuladas cuando se determine que la morosidad por falta de pago puede haber resultado de dificultades económicas y/o médicas. La Junta podrá delegar dicha autoridad al Gerente General en base a casos individuales.

3. Desconexión del Servicio de Agua por Falta de Pago:

De acuerdo con los términos de esta Política, para cualquier saldo de cuenta que esté moroso durante sesenta (60) o más días, el Distrito podrá discontinuar el servicio de agua al apagar y/o bloquear el medidor. El cliente registrado en la cuenta morosa podrá incurrir en diversas tarifas y/o cargos, que se discuten en otras partes de esta Política, por las notificaciones asociadas y para restablecer el servicio.

4. Plan para la Extensión del Tiempo para el Pago Diferido, Acuerdo de Amortización, Horario Alternativo o Reducción de Pagos:

Para evitar una desconexión del servicio, cuando una cuenta sin saldo moroso se vuelve morosa por falta de pago total o parcial del saldo de la cuenta, el cliente registrado en dicha cuenta tendrá la autorización de, a más tardar en la fecha de vencimiento de la próxima factura (según lo establecido en la Sección 1), solicitar y, si es aprobado por el Distrito, utilizar una o más de las opciones de pago especificadas en esta Sección ("acuerdos de pago alternativos") para el saldo moroso de la cuenta.

(a) **Plan para la Extensión del Tiempo para el Pago Diferido:** Para evitar temporalmente la desconexión del servicio inminente, la Junta podrá ejercer su discreción para aprobar un plan propuesto por el cliente para una extensión del tiempo para realizar el pago diferido de todo el saldo de los cargos morosos. Todos los siguientes aplicarán a cada extensión otorgada bajo esta Política, a menos que una mayoría de la Junta apruebe expresamente lo contrario:

(i) **Extensión Inicial Máxima:** La solicitud escrita del cliente registrado debe proponer a la Junta un plan para una extensión del tiempo que no difiera el pago completo más allá de seis (6) semanas, contadas a partir de la fecha en que el saldo se volvió moroso;

(ii) **Discreción de la Junta:** A discreción exclusiva de la Junta, el plan propuesto para el pago diferido puede ser aprobado tal como lo propuso el cliente registrado, aprobado con un período de diferimiento diferente al solicitado o denegado si la Junta, por cualquier motivo, no considera que una extensión sea lo mejor para los intereses del Distrito y la extensión solicitada no sea requerida por la ley aplicable;

(iii) **Extensión Adicional por el Gerente General:** Antes de que expire la extensión inicial otorgada por la Junta, el Gerente General tendrá la discreción de otorgar, solo por escrito, una extensión adicional que no exceda las dos (2) semanas adicionales. El Gerente General determinará, a su discreción, la duración de esta extensión adicional. Cualquier parte no autorizada de una extensión otorgada por el Gerente General se considerará nula;

(iv) **Notificación del Plazo para el Pago Diferido:** Cada fecha de pago extendida será especificada por escrito, que se enviará al cliente registrado a su dirección más reciente registrada en el Distrito;

(v) **Recepción Real del Saldo por el Plazo de Pago:** El saldo completo moroso debe ser recibido efectivamente por el Distrito a más tardar en la fecha de pago extendida; y

(vi) **La Extensión Solo Aplica al Saldo Moroso:** Todos los nuevos cargos de servicio no morosos en la cuenta, que aparezcan en cada factura del servicio emitida por el Distrito después de que comenzó la morosidad inicial, deben ser pagados puntualmente y en su totalidad (al menos dentro del período de gracia aplicable para dicha factura posterior) y, hasta que el saldo completo moroso sea recibido por el Distrito, la cuenta debe permanecer al corriente con todas las facturas posteriores de servicio del Distrito.

(b) **Acuerdo de Amortización:** Para evitar temporalmente una desconexión del servicio inminente, el Distrito podrá aprobar un acuerdo de amortización que permita el pago de todo el saldo de los cargos morosos en pagos periódicos distribuidos de manera equitativa durante un período de tiempo mutuamente acordado, no excediendo doce (12) meses, medido desde y incluyendo la fecha en que el saldo se volvió moroso. Todos los siguientes aplicarán a cada acuerdo de amortización, y, en la medida que sean relevantes, constituirán términos y condiciones implícitos de un acuerdo de amortización aprobado, a menos que una mayoría de la Junta decida expresamente lo contrario:

(i) **Plazo Máximo Permitido:** La solicitud escrita del cliente registrado debe proponer un acuerdo de amortización que resulte en la recepción real del saldo moroso completo por parte del Distrito dentro de no más de doce (12) meses, medido desde la fecha en que el saldo se volvió moroso;

(ii) **Acuerdo Propuesto Firmado por el Solicitante:** La solicitud del cliente registrado debe ser enviada al Gerente General (o designee) y debe ir acompañada de un acuerdo de amortización propuesto, en un formulario aprobado por el Distrito, que debe ser firmado y fechado por el cliente registrado;

(iii) **Acuerdos de Amortización de Hasta 60 Días:** Al recibir el veinticinco por ciento (25%) del saldo moroso, el Gerente General tendrá la autoridad y discreción para firmar un acuerdo de amortización por escrito, en un

formulario previamente aprobado por el abogado del Distrito, para cualquier saldo moroso restante que no exceda los trescientos dólares estadounidenses (\$300.00 USD), siempre que dicho acuerdo requiera el pago del saldo moroso completo en no más de sesenta (60) días, medido desde la fecha en que el saldo se volvió moroso;

(iv) **Acuerdos de Amortización que Excedan los 60 Días, Sin Pago Inicial:** El Gerente General tendrá la autoridad y discreción para aprobar un acuerdo de amortización por escrito, en un formulario previamente aprobado por el abogado del Distrito, que requiera el pago completo del saldo moroso restante en o antes de un plazo que no sea menor de sesenta (60) días, pero que no exceda doce (12) meses, medido desde la fecha en que el saldo se volvió moroso. Para que sea vinculante para el Distrito, dicho acuerdo debe ser confirmado por la Junta a su discreción exclusiva, la cual podrá aprobar la firma de un acuerdo de amortización con términos diferentes a los propuestos por el cliente registrado o inicialmente aprobados por el Gerente General, con o sin un pago inicial;

(v) **Plazo para Firmar el Acuerdo:** No obstante cualquier disposición contraria en esta Política, cuando el Distrito haya aprobado la firma de cualquier acuerdo de amortización, incluido uno que contenga términos diferentes a los solicitados por el cliente registrado, el cliente registrado debe, si está de acuerdo, firmar, fechar y proporcionar dicho acuerdo firmado al Gerente General (o designee) dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a su notificación de que está listo para la firma;

(vi) **Pagos Bajo el Acuerdo de Amortización:** El saldo moroso debe ser dividido entre el número de meses en el período de amortización y, cada mes, esa cantidad se añadirá a la factura mensual del cliente registrado. Todos los pagos recibidos para la cuenta con el acuerdo de amortización se aplicarán primero al saldo moroso, luego a las tarifas por pago atrasado, cargos, intereses y penalizaciones, y finalmente a los nuevos cargos por servicio facturados; y

(vii) **La Amortización Solo Aplica al Saldo Moroso:** Todos los nuevos cargos de servicio no morosos en la cuenta, que aparezcan en cada factura del servicio emitida por el Distrito después de que comenzó la morosidad inicial, deben ser pagados puntualmente y en su totalidad (al menos dentro del período de gracia aplicable para dicha factura posterior) y, hasta que el saldo completo moroso sea recibido por el Distrito, la cuenta debe permanecer al corriente con todas las facturas posteriores del Distrito.

5. Traducción de Avisos Escritos:

Cada aviso escrito, excepto los avisos de cortesía, proporcionado a un cliente registrado u otra persona que tenga derecho a recibir un aviso escrito bajo esta Política deberá cumplir con los requisitos de traducción del Código de Salud y Seguridad de California § 116922. Siempre que el Gerente General lo considere necesario, se autoriza al Gerente General a obtener la traducción de cada aviso especificado en esta Política de un proveedor de servicios calificado. El costo asociado con cada uno de estos servicios de traducción podrá ser evaluado y agregado como una tarifa de servicio al saldo principal adeudado en la cuenta morosa correspondiente. [HSC § 116922.]

6. Limitaciones en el Tiempo para la Desconexión del Servicio:

(a) **Desconexiones Solo Durante el Horario de Oficina Pública:** El Distrito no causará la cesación del servicio bajo esta Política, derivada de una morosidad en el pago de los servicios, en ningún momento que no sea cuando la oficina del Distrito esté abierta al público, incluidos los sábados, domingos o días festivos del Distrito. [Gov. Code § 60374.]

(b) **Duración Mínima de la Morosidad por No Pago:** El Distrito no desconectará el servicio por ninguna morosidad de pago que no haya existido durante sesenta (60) o más días. [HSC § 116908(a)(1)(A).]

(c) **No Desconexión Mientras la Apelación Esté Pendiente:** El Distrito no desconectará el servicio por una morosidad en el pago mientras haya una disputa, queja o apelación escrita presentada por el cliente de manera oportuna. [HSC § 116908(b); GC § 60372(b)(1).]

7. Aviso de Morosidad y Desconexión Inminente del Servicio:

(a) A partir del primer día hábil posterior a la expiración del período de gracia, para cada cuenta que siga morosa, el personal del Distrito estará autorizado a emitir un aviso escrito de morosidad por falta de pago y desconexión inminente del servicio ("aviso de desconexión inminente"). Dicho aviso será enviado por correo al cliente registrado en la cuenta. Si la dirección postal del cliente es diferente de la dirección donde se proporciona el servicio residencial, o si dicha dirección de servicio residencial es conocida por estar ocupada por un inquilino distinto al cliente registrado y está individualmente medida por el Distrito, también se enviará una copia de dicho aviso a la dirección donde se proporciona el servicio residencial, y se dirigirá al "Ocupante". [HSC § 116908(a)(1)(C).]

(b) **Contenido del Aviso Escrito:** Como mínimo, el aviso de desconexión inminente debe incluir:

(i) El nombre y la dirección del cliente;

(ii) El monto de la morosidad;

(iii) La fecha en la que el cliente debe pagar o acordar un arreglo de pago para evitar la desconexión del servicio;

- (iv) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos;
- (v) Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y apelación;
- (vi) Una descripción del procedimiento mediante el cual un cliente puede solicitar un plan de pago diferido, reducido o alternativo, incluida la amortización de los cargos morosos;
- (vii) Una declaración de que, al calificar, los ocupantes residenciales tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes se les facturará el servicio, sin tener que pagar ninguna cantidad que pueda adeudarse en la cuenta morosa; [HSC § 116916(b).]
- (viii) El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidos los recursos privados, locales, estatales o federales, si corresponde;
- (ix) La fecha en la que se autorizará la desconexión del servicio, que debe ser una fecha con no menos de sesenta (60) días de morosidad por falta de pago;
- (x) Información sobre cómo restaurar el servicio si se desconecta realmente;
- (xi) Una advertencia de que la manipulación para lograr una reconexión no autorizada al sistema de distribución de agua es un delito penal y que el cliente será responsable de cualquier daño a las instalaciones del Distrito y la posible exposición a responsabilidad penal;
- (xii) Divulgación de que si el medidor existente o el lateral del servicio no está equipado con una válvula o mecanismo bloqueable para la desconexión del servicio, se instalará uno y ese costo se facturará al cliente, además de todas las tarifas asociadas con la reconexión y los cargos por morosidad;
- (xiii) Cualquier otro contenido que pueda ser requerido por las leyes aplicables o el Gerente General. [HSC § 116908(a)(1)(C).]

(c) **Aviso Telefónico:** Si un aviso de desconexión inminente enviado por correo es devuelto como no entregable, el personal del Distrito podrá intentar notificar al cliente registrado por teléfono. Al hacerlo, se le ofrecerá al cliente una

copia impresa de esta Política y la oportunidad de discutir las opciones para evitar la desconexión del servicio residencial por falta de pago, que generalmente incluyen:

- (i) Horarios alternativos de pago;
- (ii) Pagos diferidos;
- (iii) Pagos mínimos;
- (iv) Procedimientos para solicitar un acuerdo de amortización para pagar el saldo moroso;
- (v) Petición para revisión y apelación de la factura; y
- (vi) Toda otra información requerida por las leyes aplicables.

(d) **Aviso Devuelto como No Entregable:** Cuando un aviso de desconexión inminente devuelto como no entregable y el Distrito no logre contactar al cliente por teléfono para proporcionar un aviso telefónico de desconexión inminente, el Distrito deberá hacer un esfuerzo de buena fe para visitar la dirección donde se proporciona el servicio residencial y dejar un aviso de desconexión inminente y una copia de esta Política en un lugar visible allí, o el Distrito deberá de alguna manera asegurarse de que esto ocurra. [HSC § 116908(a)(2).]

8. Cantidad Mínima de Aviso Requerido; Cumplimiento Substancial:

(a) **Aviso de Desconexión Inminente del Servicio** (ya sea proporcionado por correo, por teléfono o en persona durante una visita a la dirección donde se proporciona el servicio) debe ser proporcionado con al menos siete (7) días hábiles de antelación antes de que el servicio sea efectivamente desconectado. El personal del Distrito normalmente emitirá este aviso el primer día hábil posterior a la expiración del período de gracia para la factura

relevante que siga siendo morosa. El Distrito no desconectará el servicio por falta de pago hasta que el pago por parte del cliente haya estado moroso durante al menos sesenta (60) días. [HSC § 116908.]

(b) **Aviso Especial Publicado:** Para cada cuenta en la que exista un acuerdo de amortización, horario de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido basado en la incapacidad financiera para pagar y una amenaza certificada para la vida o la salud, el Distrito deberá colocar un aviso final de la intención del Distrito de desconectar el servicio ("aviso final de intención de desconectar") en un lugar prominente y visible en la dirección donde se desconectará el servicio, a más tardar cinco (5) días hábiles antes de que el servicio sea efectivamente desconectado. [HSC § 116910(b)(3).]

(c) **Último Aviso Telefónico o en Persona de Cuarenta y Ocho (48) Horas:** El Gerente General deberá hacer un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar, ya sea por teléfono o en persona, a un adulto que resida en las instalaciones donde se desconectará el servicio, al menos 48 horas antes de la desconexión del servicio. Si el intento del Distrito de contactar por teléfono o personalmente es infructuoso, entonces el Distrito deberá enviar un último aviso escrito por correo o colocarlo en un lugar visible en la dirección donde se desconectará el servicio, al menos 48 horas antes de que el servicio sea efectivamente desconectado. Un aviso final de intención de desconectar debidamente proporcionado, según lo prescrito en la subsección anterior, cumplirá con los requisitos de esta subsección siempre que el intento de contacto telefónico o personal no haya tenido éxito. [PUC § 10010.1(b).]

(d) **Aviso a Terceros para Personas Mayores y Adultos Dependientes Calificados:** En un formulario proporcionado por el Distrito, cualquier cliente residencial registrado que tenga al menos sesenta y cinco (65) años de edad, o que califique como adulto dependiente bajo el Código de Bienestar y Instituciones de California § 15610.23, podrá elegir designar a un tercero para que sea contactado por el Distrito cuando la cuenta del cliente esté sujeta a la

terminación del servicio debido a una morosidad por falta de pago. Para ser efectivo, el cliente registrado debe firmar el formulario de autorización y el tercero también debe firmar el formulario para consentir la recepción de la notificación utilizando la información de contacto del tercero que aparece en el formulario. La notificación del Distrito al tercero puede ser oral o por escrito, y se puede realizar por teléfono, transmisión por fax, correo electrónico, correo postal o en persona, e incluirá información sobre lo que se requiere para evitar la terminación del servicio. El Distrito podrá cumplir con este requisito de la siguiente manera:

- (i) Enviando por correo una copia del aviso de desconexión inminente del servicio al tercero con al menos siete (7) días hábiles de antelación antes de que el servicio sea efectivamente desconectado; o
- (ii) Proporcionando al tercero el aviso final de 48 horas prescrito en esta Sección. [PUC § 10010.1(c).]

(e) **Cumplimiento Substancial:** Siempre que una persona reciba efectivamente y de manera oportuna, ya sea oralmente, por escrito, electrónicamente o por teléfono, cualquier aviso especificado en esta Política, se considerará que se cumple sustancialmente con los requisitos de notificación de esta Política, independientemente de cualquier defecto real, aparente o potencial en la forma o entrega de dicho aviso.

9. Tarifas de Servicio Evaluadas por Cada Aviso Proporcionado al Cliente Debido a Morosidad:

Cada notificación proporcionada por el Distrito como resultado de un saldo de cuenta moroso será facturada como una tarifa de servicio que podrá ser agregada al saldo de la cuenta morosa. El monto de cada tipo de tarifa de servicio será establecido por resolución de la Junta.

10. Restablecimiento del Servicio:

(a) **Tarifas de Reconexión Establecidas por la Junta:** Para restaurar el servicio que fue desconectado por falta de pago, el cliente deberá pagar una tarifa de reconexión establecida por resolución de la Junta. Las tarifas de reconexión no podrán exceder el costo real de restaurar el servicio.

(b) **Tarifas de Reconexión Fuera del Horario de Oficina:** El servicio que se restaure antes de las 8:30 A.M. o después de las 5:00 P.M. en un día hábil (de lunes a viernes), o durante un fin de semana o día festivo del Distrito, estará sujeto a una tarifa de reconexión que refleje las tarifas más altas por fuera del horario laboral. El servicio no se restaurará fuera del horario laboral a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de reconexión fuera del horario laboral y haya firmado un reconocimiento de la tarifa de reconexión aplicable y todos los cargos y tarifas morosas.

(c) **Tarifas Máximas de Reconexión para Hogares de Bajos Ingresos:** La tarifa máxima de reconexión para un hogar de bajos ingresos será de cincuenta dólares estadounidenses (\$50.00 USD) para reconexiones que ocurran durante el horario normal de trabajo del Distrito y de ciento cincuenta dólares estadounidenses (\$150.00 USD) para reconexiones que ocurran en cualquier otro momento. Estos montos se ajustarán automáticamente cada año, comenzando alrededor del 1 de enero de 2021, de acuerdo con el índice de precios al consumidor relevante.

(i) **Hogar de Bajos Ingresos:** El hogar de un cliente registrado se considerará de bajos ingresos bajo esta Política si se encuentra por debajo del doscientos por ciento (200%) de la línea de pobreza federal o si los ingresos del hogar cumplen con los criterios establecidos en el Código de Salud y Seguridad § 116914(b), lo que incluye la recepción de beneficios específicos de asistencia pública.

(d) El personal del Distrito que responda a llamadas de servicio en la dirección donde se desconectó el servicio no está autorizado a cobrar pagos y normalmente deberá instruir al cliente para que se comunique con el personal de facturación del Distrito para organizar el pago de las tarifas y cargos requeridos para la reconexión del servicio.

(e) El Distrito hará esfuerzos razonables para restaurar el servicio tan pronto como sea posible, generalmente restaurando el servicio antes de que termine el próximo día hábil después de que el Distrito reciba el pago de todas las cantidades vencidas y cargos morosos atribuibles a la morosidad por falta de pago y la consiguiente terminación del servicio.

(f) El servicio de agua que sea restaurado físicamente por cualquier persona que no sea el personal del Distrito o sin autorización del Distrito puede estar sujeto a multas, penalizaciones y/o cargos adicionales. Cualquier daño que surja o resulte de intentos o de la restauración física del servicio realizada por personas no autorizadas será responsabilidad del cliente registrado.

11. Procedimientos para Contestar, Apelar o Revisar una Factura; Solicitudes de Investigación:

(a) **Revisión de Factura:** Una solicitud escrita para la revisión de una factura ("Revisión de Factura") podrá ser presentada al Distrito a más tardar diez (10) días hábiles después de la fecha en que se envió por correo o de otro modo se proporcionó una factura al cliente registrado, y todos los siguientes aplicarán a cada Revisión de Factura:

(i) Al recibir de manera oportuna una solicitud para una Revisión de Factura, el Gerente General o su designee deberá realizar una revisión general para verificar errores administrativos comunes o probables, junto con una investigación de cualquier problema específico identificado por el cliente registrado que pueda ser razonablemente manejado por el personal del Distrito sin utilizar excesivo tiempo o recursos;

(ii) El Distrito proporcionará un resultado, ya sea oral, telefónico o por correo, dentro de los cinco (5) días hábiles, o informará al cliente registrado si se necesita más tiempo para que el Distrito pueda responder;

(iii) Si el cliente registrado no está de acuerdo con el resultado o no recibe una respuesta oportuna del Distrito, el único recurso del cliente registrado será presentar de manera oportuna:

(A) Una queja o solicitud de investigación al Gerente General, como se establece en esta Sección; y/o

(B) Impugnar o apelar el monto de la factura ante la Junta, quien podrá delegar esto a un Comité de la Junta.

(iv) **Corrección de Error(es)**: Si se determina que el Distrito cometió un error, el Gerente General hará que se corrijan los errores y, cuando sea necesario, emita una factura corregida con una nueva fecha de vencimiento que será la mayor de diez (10) días hábiles o el final del período de gracia inicial.

[HSC § 116908(a)(1)(C)(v).]

(b) **Queja o Solicitud de Investigación al Gerente General**: A más tardar diez (10) días hábiles después de la fecha en que se envió por correo o de otro modo se proporcionó una factura al cliente registrado, y en un formulario aprobado por el Distrito, un cliente registrado podrá presentar al Gerente General una queja escrita o solicitud de investigación sobre el servicio o los cargos de esa factura. Todas las demás quejas o solicitudes de investigación sobre el proceso de facturación o el personal de facturación deberán ser presentadas dentro del plazo establecido en la Sección 2-500 de la Ordenanza No. 07 (2023). Los siguientes se aplicarán a cada queja o solicitud de investigación presentada bajo esta Sección:

(i) **Discreción del Gerente General**: El Gerente General o su designee ejercerá discreción sobre el manejo de cada queja o solicitud de investigación relacionada con el servicio o los cargos de una factura particular, el proceso de facturación y/o el personal del Distrito, y podrá proporcionar un aviso oral o escrito del resultado.

(ii) **Corrección de Error(es):** Si el Gerente General determina que el Distrito cometió un error, hará que se corrijan los errores y, cuando sea necesario, se emita una factura corregida con una nueva fecha de vencimiento que será la mayor de diez (10) días hábiles o el final del período de gracia inicial.

(iii) **Apelación a la Junta:** La acción o decisión del Gerente General podrá ser apelada ante la Junta de acuerdo con los requisitos y procedimientos establecidos en la Sección 2-500 de la Ordenanza No. 07 (2023), excepto que la Junta podrá delegar su autoridad a un Comité de la Junta para tomar la acción final. [GC § 60372(d).]

(iv) **Quejas o Investigaciones sobre el Gerente General:** No obstante cualquier otra disposición dentro de esta Sección, si el Gerente General parece ser, total o parcialmente, el enfoque de una queja o solicitud de investigación, el Gerente General enviará dicha queja o solicitud a la Junta o a un Comité autorizado de la Junta y solo los procedimientos para una apelación bajo la Sección 2-500 de la Ordenanza No. 07 (2023) se aplicarán a este caso. [GC § 60372(c).]

(c) **Impugnar o Apelar una Factura a la Junta:** Un cliente registrado podrá impugnar o apelar el monto de los cargos en una factura solo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Sección 2-500 de la Ordenanza No. 07 (2023), excepto que también se aplicarán lo siguiente, que prevalecerá sobre cualquier disposición inconsistente o contraria en dicha ordenanza:

(i) **Plazo para Apelar:** El cliente registrado debe impugnar o apelar formalmente los cargos por escrito a más tardar cinco (5) días hábiles después de la respuesta del Gerente General a una Revisión de Factura solicitada oportunamente (o, si el Gerente General no respondió oportunamente, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo para la respuesta del Gerente General) o antes de que finalice el período de gracia inicial para la factura en cuestión, lo que ocurra más tarde;

(ii) **Decisión de la Junta o Comité de la Junta:** La Junta podrá delegar su autoridad a un Comité de la Junta para tomar la acción final.

(iii) **Corrección de Error(es):** Si la Junta determina que el Distrito cometió un error, el Gerente General hará que se corrijan los errores y, cuando sea necesario, se emita una factura corregida con una nueva fecha de vencimiento que será la mayor de diez (10) días hábiles o el final del período de gracia inicial. [HSC § 116906(a)(3).]

(d) **No Desconexión Durante la Apelación Pendiente:** Si un cliente impugna la factura y ejerce oportunamente su derecho a apelar ante la Junta de Directores, el Distrito no desconectará el servicio por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

(e) **Algunas Tarifas por Atraso Exoneradas Tras una Apelación Exitosa:** Si una apelación a la Junta es finalmente exitosa, todas las tarifas por pago atrasado y cargos relacionados evaluados bajo esta Política durante el período en que dicha apelación estuvo pendiente serán exonerados, en cuanto a las tarifas y cargos que fueron evaluados únicamente debido a un error o culpa del Distrito.

12. Informe Anual sobre Desconexiones por Morosidad en el Pago:

El Gerente General o su designee está autorizado y deberá preparar un informe propuesto para la Junta de Control de Recursos Hídricos del Estado ("SWRCB") que indique el número total de desconexiones efectivas del servicio debido a una morosidad por falta de pago. A menos que la SWRCB lo requiera de otro modo, el Gerente General o su designee deberá preparar el informe propuesto en o alrededor de enero de cada año y cubrirá el año calendario anterior. Tras la aprobación del informe propuesto por la Junta de Directores, el Gerente General o su designee deberá enviarlo conforme al Código de Salud y Seguridad de California § 116918 y/o las leyes aplicables.

13. Efecto de los Títulos/Encabezados:

Los encabezados y títulos de las secciones y subsecciones se incluyen en esta Política solo con fines organizativos y no deben leerse de ninguna manera para afectar el alcance, el significado o la intención de las disposiciones asociadas con ellos.