

**WESTERN HEIGHTS WATER COMPANY
POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL
SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**



A pesar de cualquier otra política o regla de la Compañía, esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago se aplicará a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago de la Compañía según las disposiciones establecidas en este documento. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra política o regla de la Compañía, prevalecerá esta Política.

I. Aplicación de la política; Número de teléfono de contacto: Esta política se aplicará solo al servicio de agua residencial por falta de pago, y las políticas y procedimientos existentes de la Compañía continuarán aplicándose a las cuentas de servicios de agua comerciales e industriales. Puede comunicarse con la Compañía al (909) 790-1901 para obtener ayuda con respecto al pago de las facturas de agua y el posible establecimiento de las alternativas establecidas en esta política para evitar la interrupción del servicio.

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

A. Prestación y pago de facturas: Las facturas por el servicio de agua se entregarán a cada cliente bimestralmente (cada dos meses) a menos que se establezca lo contrario en los cronogramas de tarifas de la Compañía. Las facturas por el servicio vencen 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 a partir de la fecha de la factura. El pago puede hacerse en la oficina de la Compañía o a cualquier representante de la Compañía autorizado para hacer cobros. Sin embargo, es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos se reciban en la oficina de la Compañía de manera oportuna. Los pagos parciales no están autorizados a menos que se haya recibido la aprobación previa de la Compañía. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

1. Los medidores se leerán a intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas y según se requiera para la preparación de facturas iniciales, finales y especiales.
2. Las facturas por servicio medido 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, la fecha y los días de servicio para la lectura actual del medidor.
3. Las facturas de la compañía se pagarán en moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. No obstante lo anterior, la Compañía tendrá el derecho de rechazar cualquier pago de tales facturas en moneda.

B. Facturas vencidas: Las siguientes reglas se aplican a los clientes cuyas facturas permanecen impagas durante más de sesenta (60) días después de la fecha de la factura:

1. Cuentas de saldo pequeño: Si queda menos de una factura mínima (es decir, menos de \$ 10.00) sin pagar en cualquier facturación, se transferirá y se agregará al siguiente período de facturación.

2. Aviso de vencimiento: Si el pago de una factura emitida no se realiza en el sexagésimo (60) día siguiente a la fecha de la factura, se enviará por correo al cliente del servicio de agua un aviso de vencimiento (el "Aviso de Vencimiento") aproximadamente al menos siete (7) días hábiles antes de la posible interrupción de la fecha de servicio identificada en el Aviso de Vencimiento. Para los fines de esta política, el término "días hábiles" se referirá a cualquier día en que la oficina de la Compañía esté abierta al público. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, el Aviso de vencimiento también debe enviarse a la dirección de la propiedad servida, dirigida al "Ocupante". El Aviso de vencimiento debe contener lo siguiente:

- a) Nombre y dirección del cliente;
- b) El monto atrasado;
- c) La fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la discontinuación del servicio;
- d) Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar el monto adeudado (consulte la Sección III (D), a continuación);
- e) Descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación del proyecto de ley que origina la morosidad (ver la Sección IV, más abajo); y
- f) Descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, amortizado, reducido o alternativo (consulte la Sección III, a continuación).

Alternativamente, la Compañía puede proporcionar un aviso al cliente de la interrupción inminente del servicio. Si ese aviso se proporciona por teléfono, la Compañía ofrecerá proporcionar al cliente una copia de esta política y también ofrecerá discutir con el cliente las opciones para pagos alternativos, como se describe en la Sección III, a continuación, y los procedimientos para la revisión y apelación de la factura del cliente, como se describe en la Sección IV, a continuación.

3. Incapacidad de contactar al Cliente: Si la Compañía no puede contactar al cliente mediante un aviso por escrito (por ejemplo, un aviso enviado por correo se devuelve como no entregado) o por teléfono, la Compañía 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 interrupción inminente del servicio por falta de pago y una copia de esta Política.

4. Cargo por retraso: Un cargo por retraso, como se especifica en las tarifas y cargos de la compañía, se impondrá 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.

5. Fecha límite de corte del servicio: El pago de los cargos por servicio de agua debe recibirse en la oficina de la Compañía a más tardar a las 3:30 p.m. en la fecha especificada en el Aviso de vencimiento. Los matasellos no son aceptables.

6. Notificación de cheque devuelto: Al recibir un cheque devuelto emitido como remesa por el servicio de agua u otros cargos, la Compañía considerará que la cuenta no está pagada. La Compañía 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 el 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 de vencimiento, no antes del sexagésimo (60) día después de la factura para la cual se realizó el pago con el cheque devuelto. Para canjear un cheque devuelto y pagar un cargo por cheque devuelto, todas las cantidades adeudadas deben pagarse en efectivo o fondos certificados.

7. Cheque devuelto entregado como pago por el 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 había sido desconectada por falta de pago se devuelve como no negociable, la Compañía puede desconectar dicho servicio de agua con al menos tres (3) días calendario de aviso por escrito. La cuenta del cliente solo se puede restablecer mediante la recepción de los cargos pendientes en forma de efectivo o fondos certificados. Una vez que la cuenta del cliente ha sido restablecida, la cuenta se resaltará por un período de un año, lo cual indica el hecho de que el cliente emitió un cheque no negociable.

b) Si en algún momento durante el período de un año descrito anteriormente, la cuenta del cliente se desconecta nuevamente por falta de pago, la Compañía puede exigirle que pague en efectivo o fondos certificados para que se restablezca el servicio de agua.

C. Condiciones que prohíben la interrupción: La Compañía no interrumpirá el servicio de agua residencial 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 interrupción del servicio de agua (i) pondría en peligro la vida o (ii) representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad;
2. Incapacidad financiera: el cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua. 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 estatal o Especial de California Programa de nutrición suplementaria 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; y
3. Arreglos de pago alternativos: el cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un cronograma 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 responsabilidad de probar el cumplimiento de las condiciones descritas en la Subdivisión (C) anterior recae sobre el cliente. Con el fin de dar a la Compañía el tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se recomienda al cliente que proporcione a la Compañía la documentación necesaria que demuestre los problemas médicos bajo la Subdivisión (C) (1), incapacidad financiera bajo la Subdivisión (C) (2), y la voluntad de celebrar cualquier acuerdo de pago alternativo bajo la Subdivisión (C) (3) con la mayor anticipación posible a cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio. Al recibir dicha documentación, el Gerente General de la Compañía, o su designado, revisará esa documentación y responderá al cliente dentro de los siete (7) días calendario para solicitar cualquier información adicional, incluyendo la información relacionada con la viabilidad de los arreglos alternativos disponibles o para notificar al cliente sobre el acuerdo de pago alternativo y los términos del mismo, según la Sección III, a continuación, en el que la Compañía permitirá que participe el cliente. Si la Compañía ha solicitado alguna 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 Compañía. Dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de esa información adicional, la Compañía notificará al cliente por escrito que el cliente no cumple con las condiciones bajo la Subdivisión (C), o notificará al cliente por escrito el acuerdo de pago alternativo y los términos del mismo, bajo la Sección III, a continuación, en el que la Compañía permitirá que participe el cliente. Los clientes que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C), arriba, deben pagar el monto moroso, incluidas las multas y otros cargos, que se debe a la Compañía ya sea: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación de la Compañía de la determinación de la Compañía de que el cliente no cumplió con esas

condiciones; o (ii) la fecha de la interrupción inminente del servicio, como se especifica en el Aviso de vencimiento, lo que ocurra de manera posterior.

E. Reglas especiales para clientes de bajos ingresos: Se considera que los clientes tienen un ingreso familiar inferior al 200% de la línea de pobreza federal 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 estatal o Especial de California Programa de nutrición suplementaria 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. Si un cliente demuestra cualquiera de esas circunstancias, se aplica lo siguiente:

1. Tarifas de reconexión: Si el servicio ha sido discontinuado y se va a volver a conectar, entonces las tarifas de reconexión durante las horas normales de operación de la Compañía no pueden exceder los \$ 50, y las tarifas de reconexión durante las horas no operativas no pueden exceder los \$ 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 Consumidor para el área metropolitana de Los Ángeles-Long Beach-Anaheim a partir del 1 de enero de 2021.

2. Exención de intereses: La Compañía no impondrá ningún cargo por intereses sobre las facturas morosas.

F. Escenario arrendador-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. Al menos 10 días calendario antes si la propiedad es una estructura residencial de unidades múltiples o un parque de casas móviles, o 7 días calendario antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar separada, ante la posible interrupción del servicio de agua, la Compañía debe hacer un esfuerzo de buena fe para informar a los inquilinos / ocupantes de la propiedad mediante notificación por escrito que el servicio de agua se suspenderá.

- b. El aviso por escrito también debe informar a los inquilinos / ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes directos 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 clientes:

a. La Compañía no está obligada a 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 Compañía.

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 Compañía, o (ii) hay un medio físico para suspender selectivamente el servicio a aquellos inquilinos / ocupantes que no han cumplido con los requisitos de la Compañía, entonces la Compañía puede hacer que el servicio esté disponible solo para aquellos inquilinos / ocupantes que hayan cumplido con los requisitos.

c. Si el servicio previo durante un período de tiempo particular es una condición para establecer crédito con la Compañía, entonces la residencia en la propiedad y el comprobante de pago inmediato del alquiler por ese período de tiempo, a satisfacción de la Compañía, es un equivalente satisfactorio.

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

III. Arreglos de pago alternativos: Para cualquier cliente que cumpla con las tres condiciones de la Sección II (C), arriba, de acuerdo con el proceso establecido en la Sección II (D), la Compañía ofrecerá al cliente uno de los siguientes arreglos de pago alternativos, a ser seleccionado por la Compañía a su discreción: (i) amortización del saldo impago según la Subdivisión (A), a continuación; (ii) cronograma de pago alternativo bajo la Subdivisión (B), a continuación; (iii) reducción parcial o total del saldo no pagado según la Subdivisión (C), a continuación; o (iv) aplazamiento temporal del pago según la Subdivisión (D), a continuación. El Gerente General, 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 documentación proporcionada por el cliente y teniendo en cuenta la situación financiera del cliente y las necesidades de pago de la Compañía.

A. Amortización. Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Compañía y cumpla con las tres condiciones de la Sección II (C), como lo confirmará la Compañía, puede, si la Compañía ha seleccionado esta alternativa, celebrar un plan de amortización con la Compañía en los siguientes términos:

1. Términos: El cliente deberá pagar el saldo impago, con la tarifa administrativa y los intereses especificados en la Subdivisión (2), a continuación, durante un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Gerente General de la Compañía o su su designado; siempre que el Gerente General de la Compañía o su designado, a su discreción razonable, pueda aplicar un plazo de amortización de más de doce (12) meses para evitar dificultades excesivas para el cliente. El saldo impago, junto con la tarifa administrativa aplicable y cualquier interés que se aplique, se dividirá por la cantidad de meses en el período de amortización y ese monto se agregará cada mes a las facturas mensuales en curso del cliente por el servicio de agua.

2. Tarifa administrativa; Intereses: Para cualquier plan de amortización aprobado, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, por el monto establecido por la Compañía periódicamente, que representa el costo para la Compañía de iniciar y administrar el plan. A discreción del Gerente General o su designado, los intereses a una tasa anual que no exceda el ocho por ciento (8%) se aplicarán a cualquier monto que se amortice en virtud de esta Subsección A.

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

B. Programa de pago alternativo: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Compañía y cumpla con las tres condiciones de la Sección II (C) anterior, como la Compañía confirmará, puede, si la Compañía ha seleccionado esta alternativa, ingrese un cronograma de pago alternativo para el saldo impago de acuerdo con lo siguiente:

1. Período de amortización: El cliente deberá pagar el saldo impago, con la tarifa administrativa y los intereses especificados en la Subdivisión (2), a continuación, durante un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Gerente General de la Compañía o su o su designado; siempre y cuando el Gerente General de la Compañía o su designado, a su discreción razonable, pueda extender el período de amortización por más de doce (12) meses para evitar dificultades innecesarias para el cliente.

2. Tarifa administrativa; Intereses: Para cualquier cronograma de pago alternativo, se le cobrará al cliente una tarifa administrativa, por el monto establecido por la Compañía periódicamente, que representa el costo para la Compañía de iniciar y administrar el cronograma. A discreción del Gerente General o su designado, los intereses a una tasa anual que no exceda el ocho por ciento (8%) se aplicarán a cualquier monto que se amortice en virtud de esta Subsección B.

3. Cronograma: Después de consultar con el cliente y considerar las limitaciones financieras del cliente, el Gerente General de la Compañía o su designado deberá desarrollar un cronograma de pago alternativo que se acordará con el cliente. Ese cronograma alternativo puede proporcionar pagos totales periódicos que no coinciden con la fecha de pago establecida por la Compañía, puede hacer que los pagos se realicen con más frecuencia que mensualmente o puede proporcionar que los pagos se realicen con menos frecuencia que mensualmente, siempre que en todos los casos, sujeto a la subdivisión (1) anterior, el saldo impago y la tarifa administrativa se pagarán en su totalidad dentro de los doce (12) meses posteriores al establecimiento del calendario de pagos. El cronograma acordado se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente.

4. Cumplimiento del plan: El cliente debe cumplir con el cronograma de pago acordado y debe mantenerse actualizado a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación subsecuente. El cliente no puede solicitar un cronograma de pago más largo para los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de acuerdo con un cronograma previamente acordado. Cuando el cliente no cumpla con los términos del cronograma acordado por sesenta (60) días calendario o más, o no pague los cargos de servicio actuales del cliente por sesenta (60) días calendario o más, la Compañía puede suspender el servicio de agua para la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la Compañía publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de suspender el servicio.

C. Reducción del saldo impago: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Compañía y cumpla con las tres condiciones de la Sección II (C) anterior, como confirmará la Compañía, puede, si la Compañía ha seleccionado esta alternativa, recibir una reducción del saldo impago adeudado por el cliente, que no exceda el treinta por ciento (30%) de ese saldo sin la aprobación y la acción de la Junta Directiva de la Compañía; siempre que dicha reducción sea financiada por una fuente que no genere cargos adicionales a otros clientes de la Compañía. La proporción de cualquier reducción se determinará según la necesidad financiera del cliente, la condición y las necesidades financieras de la Compañía y la disponibilidad de fondos para compensar la reducción del saldo impago del cliente.

1. Período de amortización: El cliente pagará el saldo reducido en la fecha de vencimiento determinada por el Gerente General de la Compañía o su designado, cuya fecha (la "Fecha de Pago Reducido") será al menos quince (15) días calendario después del fecha efectiva de la reducción del saldo impago.

2. Cumplimiento de la Fecha de pago reducida: El cliente debe pagar el saldo reducido en la Fecha de pago reducida o antes y debe mantenerse al día pagando en su totalidad los cargos que se devenguen en cada período de facturación posterior. Si el cliente no paga el monto 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 cliente durante sesenta (60) días calendario o más, la Compañía puede suspender el servicio de agua a la propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la Compañía publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de suspender el servicio.

D. Aplazamiento temporal del pago: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal de la Compañía y cumpla con las tres condiciones de la Sección II (C), como la Compañía confirmará, puede, si la Compañía ha seleccionado esta alternativa, hacer que el pago del saldo impago sea diferido temporalmente por un período de hasta seis (6) meses después del vencimiento del pago. La Compañía determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se otorgará un aplazamiento al cliente.

1. Período de amortización: El cliente pagará el saldo impago en la fecha de aplazamiento (la "Fecha de pago diferido") determinada por el Gerente General de la Compañía o su designado. La Fecha de pago diferido será dentro de los doce (12) meses a partir de la fecha en que el saldo impago se convirtió en moroso; siempre y cuando el Gerente General de la Compañía 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 cliente.

2. Cumplimiento de la Fecha de pago reducida: El cliente debe pagar el saldo reducido en la Fecha de pago diferido o antes y debe mantenerse al día pagando en su totalidad los cargos que se devenguen en cada período de facturación posterior. Si el cliente no paga el monto no pagado dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la Fecha de pago diferido, o no paga los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días calendario o más, la Compañía puede suspender el servicio de agua al propiedad del cliente al menos cinco (5) días hábiles después de que la Compañía publique en la residencia del cliente un aviso final de su intención de suspender el servicio.

IV. Apelaciones: El procedimiento que se utilizará para apelar el monto establecido en cualquier factura por el servicio de agua residencial es el siguiente:

A. **Apelación inicial:** Dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la factura por el servicio de agua, el cliente tiene derecho a iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo emitido por la Compañía. Dicha solicitud debe hacerse por escrito y entregarse en la oficina de la Compañía. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Compañía no puede suspender el servicio de agua para el cliente.

B. **Apelación del Aviso de Vencimiento:** Además de los derechos de apelación previstos en la Subsección A anterior, cualquier cliente que reciba un Aviso de Vencimiento puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere el Aviso de Vencimiento al menos 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 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 la documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación o revisión debe entregarse en la oficina de la Compañía dentro de ese período de cinco (5) días hábiles. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante esté pendiente, la Compañía no puede suspender el servicio de agua para el cliente.

C. **Audiencia de apelación:** Luego de recibir una solicitud de apelación o revisión bajo las Subsecciones A o B, arriba, se establecerá de inmediato una fecha de audiencia ante el Gerente General o su designado (el "Oficial de Audiencias"). Después de evaluar la evidencia provista por el cliente y la información en los archivos de la Compañía con respecto a los cargos de agua en cuestión, el Oficial de Audiencias tomará una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente un breve resumen escrito de la decisión.

1. Si se determina que los cargos por agua son incorrectos, la Compañía proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados se vencerá dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la fecha de la factura por los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporciona la factura 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 Compañía proporcione al cliente el Aviso de vencimiento de acuerdo con la Sección II (B) (2) anterior. El servicio de agua solo se restablecerá mediante el pago total de todos los cargos por agua pendientes, multas y todos los cargos de reconexión aplicables.

2. (a) Si se determina que los cargos por agua en cuestión son correctos, los cargos por agua deben pagarse dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión del Oficial de Audiencias. En el momento en que se dicte la decisión del Oficial de Audiencias, se informará al cliente sobre el derecho de apelar ante la Junta Directiva de la Compañía. Cualquier apelación debe presentarse por escrito dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la decisión del Oficial 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 un Aviso de Vencimiento de acuerdo con la subdivisión B, arriba. La audiencia de apelación tendrá lugar en la próxima reunión ordinaria de la Junta Directiva de la Compañía, a menos que el cliente y la Compañía acuerden una fecha posterior.

(b) Para una apelación inicial de acuerdo con la Subdivisión A, arriba, si el cliente no apela oportunamente a la Junta de Directores de la Compañía, los cargos por agua en cuestión serán pagaderos y pagaderos de inmediato. 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 Compañía deberá presentar el Aviso de Vencimiento de conformidad con la Sección II (B) (2) anterior, y puede proceder en potencialmente discontinuar el servicio a la propiedad del cliente.

(c) Para una apelación de un Aviso de Vencimiento de acuerdo con la subdivisión B, arriba, si el cliente no apela oportunamente a la Junta Directiva de la Compañía, entonces el servicio de agua a la propiedad en cuestión puede interrumpirse mediante notificación escrita o telefónica al cliente para ser entregado en al menos veinticuatro (24) horas después de que ocurra lo último entre: (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.

3. Cuando se solicite una audiencia ante la Junta Directiva, dicha solicitud se hará por escrito y se entregará a la Compañía en su oficina. Se requerirá que el cliente comparezca personalmente ante la Junta y presente evidencia y razones por las cuales los cargos por agua en la factura en cuestión no son precisos. La Junta evaluará la evidencia presentada por el cliente, así como la información en el archivo de la Compañía con respecto a los cargos de agua en cuestión y tomará una decisión sobre la exactitud de dichos cargos.

a) Si la Junta considera que los cargos por agua en cuestión son incorrectos, los cargos revisados serán facturados al cliente. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporciona la factura 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 Compañía proporcione al cliente el Aviso de vencimiento de acuerdo con la Sección II (B) (2) anterior. El servicio de agua se restablecerá solo después de los cargos pendientes de agua y todos y cada uno de los cargos de reconexión aplicables se paguen en su totalidad.

b) Si se determina que los cargos por agua en cuestión son correctos, los cargos por agua deben pagarse dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión de la Junta. 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 Compañía deberá presentar el Aviso de Vencimiento de conformidad con la Sección II (B) (2) anterior, y puede proceder en potencialmente discontinuar el servicio a la propiedad del cliente.

c) Cualquier sobrecargo se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al cliente, o se reembolsará directamente al cliente, a discreción exclusiva de la Junta.

d) El servicio de agua a cualquier cliente no se suspenderá en ningún momento durante el cual esté pendiente la apelación del cliente a la Compañía o su Junta Directiva.

e) La decisión de la Junta es definitiva y vinculante.

V. Restauración del servicio: Con el propósito de reanudar o continuar el servicio que la Compañía ha discontinuado debido a la falta de pago, el cliente debe pagar una Tarifa de reconexión establecida por la Compañía, sujeta a la limitación establecida en la Sección II (E) (1), arriba. La Compañía se esforzará por hacer dicha reconexión tan pronto como sea posible para la conveniencia del cliente. La Compañía realizará la reconexión a más tardar al final del siguiente día hábil regular posterior a la solicitud del cliente y al pago de cualquier Tarifa de reconexión aplicable.