



---

RESOLUTION NO. 7591

Ciudad de Rialto

POLÍTICA PARA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA

I. Aplicación de la Política y número de teléfono.

Esta política se aplicará a todas las cuentas de servicio de agua (en adelante la "Política"). Puede proporcionarse ayuda adicional con respecto al pago de las facturas de agua y al posible establecimiento de los pagos alternativos establecidos en esta política para evitar la interrupción del servicio llamando al 909-820-2546 durante el horario de atención habitual.

II. Ingresos generales.

A. Los ingresos generales que se recaudan a través de los cargos del servicio, cargos de conexión, y recargos e intereses sobre los mismos, se colocarán en el fondo de agua, y se utilizarán para la adquisición, construcción, reconstrucción, mantenimiento y funcionamiento de las instalaciones de agua o de obras hidráulicas, para pagar el capital y los intereses sobre bonos emitidos para la construcción o reconstrucción de dichas instalaciones de agua, para pagar préstamos o anticipos federales, estatales u otros que se hagan para la construcción de dichas instalaciones de agua; disponiéndose, sin embargo, que dichos ingresos no se utilizarán para la adquisición o construcción de nuevas líneas laterales o principales de calles locales a diferencia de las líneas de agua de distribución y transmisión.

B. La aplicación de estas reglas y reglamentos en lo referido al funcionamiento, a la expansión, la mejora, la reparación y la preservación del sistema de agua es responsabilidad del Administrador de la Ciudad o de la persona que este designe. Toda determinación discrecional que se requiera tomar de conformidad con estas reglas y reglamentos y que no se delegue específicamente a otro funcionario de la Ciudad en la presente será responsabilidad del Administrador de la Ciudad o de la persona que este designe, y por la presente se delega dicha responsabilidad a cualquiera de ellos. Dicha responsabilidad se ejercerá de acuerdo con los fines y las intenciones de la presente Política.



C. Las cuestiones relacionadas con finanzas, incluidos los depósitos de clientes, las facturaciones y la recaudación de cargos y las cuentas morosas son responsabilidad del Director Financiero/Director de Finanzas de la Ciudad. El Director Financiero/Director de Finanzas podrá implementar otras prácticas financieras y de recaudación que considere aconsejables para cumplir con las intenciones y los fines de las reglas y reglamentos financieros que se establecen en la presente, y siempre que las mismas sean compatibles con dichas reglas y reglamentos.

III. Tarifas y cargos de la empresa de agua.

A. Los solicitantes del servicio de agua deberán abonar una tarifa de apertura de cuenta y un depósito por un monto que corresponda al tamaño del medidor de agua para nuevos desarrollos y el doble del promedio mensual del ocupante anterior de los últimos 12 meses para propiedades existentes, como se establece en el Programa de tarifas, antes del establecimiento del servicio para cada dirección o ubicación de un medidor de agua si hay más de un medidor en cualquier dirección. El Director Financiero/Director de Finanzas, o la persona que este designe, podrán renunciar a los requisitos para el pago de un depósito si el solicitante es capaz de mostrar que tiene un historial de pago satisfactorio dentro de la Ciudad de Rialto. Un cliente/solicitante que ha tenido un servicio de agua continuo en la Ciudad durante un periodo no menor a los dos (2) años, y a quien no se lo ha desconectado por pago tardío, se presumirá que tiene un historial de pago satisfactorio con la Ciudad y es posible que no se le exija que realice un depósito por el servicio de agua en su cuenta. Para cuentas residenciales donde la Ciudad ha recibido un depósito, dicho depósito se acreditará al cliente registrado en las facturaciones subsiguientes del servicio después de un periodo de dos (2) años si el cliente no ha sido desconectado por falta de pago de cargos de agua durante ese periodo. Toda deuda por facturación de agua de un cliente que se deba a la Ciudad de una dirección distinta debe abonarse en su totalidad antes de la aprobación de una solicitud de servicio de agua para ese cliente. Los depósitos por el servicio de agua no son transferibles a otras viviendas, propiedades o personas.

B. Cargos mínimos mensuales del servicio, cargos mensuales de cantidad de consumo, cargos especiales y tarifas del medidor. Todos los cargos mínimos mensuales del servicio, cargos mensuales de cantidad de consumo, cargos especiales que se especifican en esta sección, y tarifas del medidor, por la presente se adoptan y se cobrarán como se establece más adelante en el Programa de tarifas.



---

Cargos especiales y reglamentos relacionados.

- a. Tarifas de protección contra incendios. Las líneas de incendio privadas que se utilizan exclusivamente para la protección contra incendios, ya sea que dichas líneas estén conectadas a sistemas automáticos de riego o conexiones de mangueras (que no sean hidrantes de incendio), el agua de hidrantes de incendio, el alquiler de medidores de hidrantes de incendio y los depósitos para el alquiler de medidores, se cobrarán según se establece en el Programa de tarifas.
- b. Reglamentos del medidor de hidrantes de incendio. La devolución de un depósito para un medidor de hidrante de incendio está sujeto al pago del agua utilizada a la tarifa aplicable y a la devolución del medidor en buenas condiciones. Se podrá realizar una reducción de dicho depósito para cubrir el costo de cualquier reparación necesaria para un medidor dañado, o su reemplazo, o por cualquier otra tarifa o cargo que se deba al momento de la devolución del medidor.
- c. Tarifas del medidor y de instalación del medidor. Las tarifas de los medidores, de instalación de medidores y cargos de conexión y Tarifas de Impacto de Desarrollo se impondrán según se establece en el Programa de tarifas.
- d. Reglamentos del medidor. Además, se aplicarán los siguientes reglamentos para los medidores instalados dentro de la Ciudad:
  - i. A todas las viviendas nuevas y todos los edificios industriales, comerciales o profesionales nuevos se les suministrará un medidor de agua de 3/4 pulgadas o más grande.
  - ii. Todas las conexiones de servicio de incendios estarán equipadas con al menos un ensamblaje de medidor de verificación de un detector. Este ensamblaje se instalará, probará anualmente, y se reparará o reemplazará según corresponda por el cliente.
  - iii. Los cargos de conexión y/o las Tarifas de Impacto de Desarrollo se pagarán a la Ciudad con anticipación por el solicitante para cada conexión a la tarifa establecida en el Programa de tarifas.
  - iv. Se brindará un servicio técnico para cada conexión durante cada ciclo de facturación sin ningún cargo. Todos los servicios técnicos adicionales durante el mismo ciclo de facturación se cobrarán según se establece en el Programa de tarifas, salvo que la Ciudad determine, a su sola discreción, que el servicio técnico era necesario por el mal funcionamiento del equipo de la Ciudad.



IV. Cobro de tarifas de agua.

A. Las facturas de agua son exigibles y pagaderas una vez que se depositan en el correo de los Estados Unidos por parte de la Ciudad, cuya fecha se considerará la fecha de facturación, y estarán en mora veinticinco (25) días después de la fecha de facturación. Las facturas de agua están sujetas a la interrupción del servicio si no se abonan dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha de morosidad.

B. Si una cuenta está en mora por falta de pago de una factura, se agregarán al siguiente ciclo de facturación los cargos por mora correspondientes que se establecen periódicamente.

C. Si el pago de una factura emitida no se realiza antes de los veinticinco (25) días siguientes a la morosidad, se enviará por correo una notificación de interrupción del servicio al cliente del servicio de agua como mínimo diez (10) días hábiles antes de la desconexión. La notificación de pago atrasado deberá incluir lo siguiente:

1. El nombre y la dirección del cliente;
2. Monto del pago en mora;
3. Fecha para la que se debe realizar el pago o acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio;
4. Descripción del proceso para solicitar una prórroga del plazo para pagar el monto adeudado;
5. Descripción del procedimiento para solicitar una revisión y apelación de la factura; y
6. Descripción del procedimiento por el cual el cliente podrá solicitar un cronograma de pago diferido, amortizado, reducido o alternativo.

D. Si el pago de una factura emitida no se realiza cinco (5) días antes de la desconexión, se cursará una notificación de desconexión al cliente del servicio de agua.

E. Si la Ciudad no puede contactar al cliente mediante notificación por escrito (p. ej., una notificación enviada por correo se devuelve como no entregable), la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar una notificación de interrupción inminente del servicio por falta de pago y una copia de esta Política, o hará otros arreglos para colocarlas en un lugar visible.



F. Si una cuenta permanece en mora después de la fecha de desconexión indicada en la notificación de desconexión, y se ha cursado una notificación según lo exigido, los servicios serán desconectados. El cliente recibirá un mensaje de cortesía en la puerta que le informará la desconexión e información acerca de cómo restablecer el servicio residencial.

G. Se podrán iniciar procedimientos de cobro y/o acciones legales, conforme lo permita la ley, para cobrar todo monto pendiente de pago después de que se haya aplicado el depósito a la factura.

#### V. Recargos

A. Todos los montos que se consideran en mora devengarán intereses según se establece periódicamente por la Resolución o en el Programa de tarifas hasta que se paguen en su totalidad.

B. Toda persona que altere o dañe un medidor u otra parte del sistema de agua será responsable por todos los costos de restablecimiento del sistema y se le facturará como corresponde.

C. Toda persona, empresa, negocio o sociedad que necesite agua de una conexión de servicio activa sin primero haber solicitado el servicio será responsable por todos los costos devengados desde la lectura de cierre anterior del medidor en el medidor del servicio, más todo cargo adicional.

#### VI. Condiciones que prohíben la interrupción del servicio de agua.

La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial si se cumplen todas las condiciones siguientes:

A. Condiciones de salud. El cliente o arrendatario del cliente presenta una certificación de "Proveedor de Atención Primaria", según se define en el artículo 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones (Welfare and Institutions Code), de que la interrupción del servicio de agua (i) pondría en riesgo la vida o (ii) representaría una amenaza grave para la salud y seguridad de una persona que reside en la propiedad.

B. Incapacidad económica. El cliente demuestra que es económicamente incapaz de pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación de la Ciudad. Se considera que el cliente es "económicamente incapaz de pagar" si cualquier miembro del grupo familiar



del cliente es: (i) destinatario actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de seguridad de ingreso suplementario (SSI)/Pago suplementario estatal o el Programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California; o (ii) el cliente declara que el ingreso anual del grupo familiar es inferior al 200% del nivel de pobreza federal.

C. Cronogramas de pago alternativo. El cliente acuerda una amortización por escrito, un cronograma de pago alternativo, una reducción parcial o total del saldo impago o un diferimiento temporal del pago, conforme a las disposiciones de la Sección VII a continuación y realiza pagos según se exige por ese acuerdo, cronograma o plan, según corresponda.

#### VII. Determinación de las condiciones que prohíben la interrupción del servicio.

La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de las condiciones que se describen en la Sección VI le corresponde al cliente. Con el fin de darle a la Ciudad tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se aconseja que el cliente le proporcione a la Ciudad la documentación necesaria para demostrar los problemas médicos en virtud de la Sección VI(A), la incapacidad económica en virtud de la Sección VI(B) y la voluntad de celebrar un acuerdo de pago alternativo en virtud de la Sección VI(C) con la mayor anticipación posible a la fecha prevista de interrupción del servicio. Tras recibir dicha documentación, la Ciudad revisará la documentación y le dará una respuesta al cliente dentro del plazo de siete (7) días calendario para solicitar información adicional, incluida la información relativa a la viabilidad de los acuerdos alternativos disponibles, o bien, para notificarle al cliente el acuerdo de pago alternativo y sus términos, en los cuales la Ciudad permitirá que participe el cliente. Si la Ciudad ha solicitado información adicional, el cliente deberá suministrar la información solicitada dentro de los cinco (5) días calendario de haber recibido la solicitud de la Ciudad. En el plazo de cinco (5) días calendario de recibida la información adicional, la Ciudad deberá notificar al cliente por escrito que el cliente no cumple las condiciones en virtud de la Sección VI, o bien, notificar al cliente por escrito el acuerdo de pago alternativo y sus términos, en los cuales la Ciudad permitirá que participe el cliente.

#### VIII. Cronogramas de pago alternativo.



La Ciudad le ofrecerá a los clientes uno o más de los siguientes acuerdos de pago alternativos, que seleccionará la Ciudad, a su entera discreción: (i) amortización del saldo impago en virtud de la Subdivisión (A); (ii) cronograma de pago alternativo en virtud de la Subdivisión (B); (iii) reducción parcial o total del saldo impago en virtud de la Subdivisión (C); o (iv) diferimiento temporal del pago en virtud de la Subdivisión (D). La Ciudad, en el ejercicio de su entera discreción, seleccionará el acuerdo de pago alternativo más apropiado después de revisar la información y documentación que provea el cliente y de considerar la situación económica del cliente y las necesidades de pago de la Ciudad. El cliente está limitado a un (1) acuerdo de pago alternativo por vez, dos (2) veces por año calendario. Si un cliente cumple con las condiciones establecidas en la Sección VI, podrá celebrar un (1) acuerdo de pago alternativo por vez, todas las veces que sean necesarias por año calendario. El acuerdo de pago alternativo seleccionado se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente.

A. Amortización. Si la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, el cliente deberá acordar un plan de amortización por escrito en los siguientes términos:

1. Plazo. El cliente deberá abonar el saldo impago durante un periodo que no supere los doce (12) meses, según lo determine la Ciudad; disponiéndose, sin embargo, que, la Ciudad, a su discreción razonable, podrá aplicar un plazo de amortización menor o mayor a los doce (12) meses para evitar una dificultad excesiva en el cliente y la Ciudad. El saldo impago, junto con cualquier tarifa administrativa aplicable y todo interés que se aplique, se dividirán por la cantidad de meses en el periodo de amortización y ese monto se sumará cada mes a las facturas mensuales en curso del cliente por el servicio de agua.

2. Cumplimiento del plan: El cliente debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse al corriente a medida que los cargos se acumulan en cada periodo de facturación subsiguiente. El cliente no podrá solicitar una nueva amortización de los cargos que posteriormente permanezcan impagos mientras paga los cargos en mora en virtud de un plan de amortización. Si el cliente no cumple con los términos del plan de amortización durante sesenta (60) días calendario o más o no paga los cargos actuales del servicio durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente como mínimo cinco (5) días hábiles después de colocar en la residencia del cliente una notificación final de su intención de interrumpir el servicio.

B. Cronograma de pago alternativo: Si el cliente ha reunido los requisitos A y B en virtud de la Sección VI, Condición que prohíbe la desconexión, y la Ciudad ha



---

seleccionado esta alternativa, el cliente acordará un cronograma de pago alternativo para el saldo impago de conformidad con lo siguiente:

1. Periodo de pago: El cliente deberá abonar el saldo impago durante un periodo que no supere los doce (12) meses, según lo determine la Ciudad exclusivamente; disponiéndose, sin embargo, que, la Ciudad, a su discreción razonable, podrá prorrogar el periodo de pago por más de doce (12) meses para evitar una dificultad excesiva en el cliente.

2. Cronograma: La Ciudad elaborará un cronograma de pago alternativo para el cliente. El cronograma alternativo podrá disponer pagos globales periódicos que no coincidan con la fecha de pago establecida, podrá disponer que los pagos se efectúen con mayor frecuencia en lugar de mensualmente, o podrá disponer que los pagos se efectúen con menor frecuencia en lugar de mensualmente, siempre y cuando en todos los casos el saldo impago y la tarifa administrativa se paguen íntegramente durante el período establecido en virtud de la Subdivisión (1) anterior.

3. Cumplimiento del plan: El cliente debe cumplir con el cronograma de pago acordado y mantenerse al corriente a medida que los cargos se acumulan en cada periodo de facturación subsiguiente. El cliente no podrá solicitar un cronograma de pago para los cargos que posteriormente permanezcan impagos mientras paga los cargos en mora en virtud de un cronograma de pago acordado previamente. Si el cliente no cumple con los términos del cronograma acordado durante sesenta (60) días calendario o más o no paga los cargos actuales del servicio durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente como mínimo cinco (5) días hábiles después de colocar en la residencia del cliente una notificación final de su intención de interrumpir el servicio.

C. Reducción del saldo impago: Si el cliente ha reunido los requisitos A y B en virtud de la Sección VI, Condición que prohíbe la desconexión, y la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, el cliente recibirá una reducción del saldo impago adeudado por el cliente, que no podrá superar el treinta por ciento (30%) de ese saldo sin la aprobación y la intervención del Consejo Municipal; quedando establecido que la mencionada reducción se deberá financiar a partir de una fuente que no genere la imposición de cargos adicionales a los demás clientes. La proporción de cualquier reducción se determinará según la necesidad económica del cliente, la situación económica de la Ciudad y las necesidades y la disponibilidad de fondos para compensar la reducción del saldo impago del cliente.





1. Periodo de pago: El cliente deberá pagar el saldo reducido en la fecha de pago que determine la Ciudad, a más tardar (la "Fecha de Pago Reducido").

2. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducido: El cliente debe pagar el saldo reducido en la Fecha de Pago Reducido, a más tardar, y debe mantenerse al corriente en el pago total de los cargos que se acumulan en cada periodo de facturación subsiguiente. Si el cliente no paga el monto de pago reducido dentro de los sesenta (60) días calendario después de la Fecha de Pago Reducido o no paga los cargos actuales del servicio durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente como mínimo cinco (5) días hábiles después de colocar en la residencia del cliente una notificación final de su intención de interrumpir el servicio.

D. Diferimiento temporal del pago: Si la Ciudad ha seleccionado esta alternativa, se le diferirá temporalmente al cliente el pago del saldo impago durante un período de hasta seis (6) meses contados a partir de la fecha en la que debe efectuarse el pago. La Ciudad determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se proporcionará el diferimiento al cliente.

1. Periodo de Pago: El cliente deberá pagar el saldo impago en la fecha de diferimiento (la "Fecha de Pago Diferido") que determine la Ciudad, a más tardar. La Fecha de Pago Diferido será dentro de los seis (6) meses a partir de la fecha en la que el saldo impago se tornó moroso; disponiéndose, sin embargo, que, la Ciudad, a su entera discreción, podrá establecer una Fecha de Pago Diferido más allá de ese periodo de seis (6) meses para evitar una dificultad excesiva en el cliente o la Ciudad.

2. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducido: El cliente debe pagar el saldo reducido en la Fecha de Pago Diferido, a más tardar, y debe mantenerse al corriente en el pago total de los cargos que se acumulan en cada periodo de facturación subsiguiente. Si el cliente no paga el monto adeudado dentro de los sesenta (60) días calendario después de la Fecha de Pago Diferido o no paga los cargos actuales del servicio durante sesenta (60) días calendario o más, la Ciudad podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad del cliente como mínimo cinco (5) días hábiles después de colocar en la residencia del cliente una notificación final de su intención de interrumpir el servicio.

#### IX. Situación de propietario-arrendatario.

Los procedimientos a continuación se aplican a viviendas unifamiliares, estructuras de residencia multifamiliar y parques de casas móviles que se midan individualmente en los



---

que el propietario o administrador es el cliente registrado y es responsable por el pago de la factura de agua.

A. Notificación exigida.

1. Como mínimo diez (10) días calendario antes de la posible interrupción del servicio de agua si la propiedad es una estructura de residencia multifamiliar, parque de casas móviles o una vivienda unifamiliar, la Ciudad debe realizar un esfuerzo de buena fe para informar a los arrendatarios/ocupantes en la propiedad mediante notificación por escrito que el servicio de agua será interrumpido.

2. La notificación por escrito debe informar también a los arrendatarios/ocupantes que tienen el derecho a convertirse en clientes a quienes se les facturará el servicio, sin tener que abonar ninguno de los montos en mora en ese momento.

B. Arrendatarios/ocupantes que se convierten en clientes.

1. La Ciudad no está obligada a poner a disposición el servicio a los arrendatarios/ocupantes, salvo que cada arrendatario/ocupante acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos y las reglas de la Ciudad.

2. Sin embargo, si (i) uno o más de los arrendatarios/ocupantes asume la responsabilidad por los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad o (ii) existe un medio físico para interrumpir el servicio de forma selectiva a aquellos arrendatarios/ocupantes que no han cumplido con los requisitos de la Ciudad, entonces la Ciudad podrá poner a disposición el servicio únicamente a los arrendatarios/ocupantes que han cumplido los requisitos.

X. Apelación.

Un cliente estará limitado a dos (2) apelaciones no exitosas en cualquier periodo calendario de doce (12) meses y si se ha alcanzado ese límite, la Ciudad no está obligada a considerar apelaciones posteriores comenzadas por ese cliente o en representación del mismo. En tanto que la apelación del cliente y toda investigación resultante estén pendientes, la Ciudad no puede interrumpir el servicio de agua al cliente.

A. Apelación inicial. Antes de la fecha de vencimiento de la factura, a más tardar, el cliente tiene derecho a iniciar una apelación de cualquier factura o cargo. Dicha solicitud debe realizarse por escrito y entregarse a la oficina de la Ciudad. La solicitud debe incluir la documentación que respalde la apelación o el motivo de la apelación.



---

Consideración de la Apelación. Una vez recibida una solicitud de apelación, se realizará una revisión de la cuestión y el cliente será informado respecto del resultado mediante comunicación electrónica, verbal o por escrito.

Prueba del medidor. En caso de que el cliente cuestione la precisión de una lectura del medidor de agua, la Ciudad probará el medidor de una manera aprobada por la American Water Works Association o un estándar comparable después de que se haya realizado un depósito por parte del cliente conforme a lo descrito en el Programa de tarifas. Si la prueba del medidor está fuera del estándar aceptable establecido por la American Water Works Association u otro estándar comparable, el depósito será devuelto y las facturas se reducirán en el monto que el medidor haya sido impreciso. Si la prueba del medidor se encuentra dentro del estándar aceptable establecido por la American Water Works Association u otro estándar comparable, el depósito se colocará en el fondo de agua y las facturas cuestionadas seguirán siendo exigibles y pagaderas. Las pruebas del medidor se realizarán mediante cita según lo permita el cronograma de trabajo del personal.

1. Cargos de agua incorrectos. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son incorrectos, los Servicios de Agua de Rialto proporcionarán una factura corregida y el pago de los cargos revisados vencerá dentro de los diez (10) días calendario de la fecha de la factura respecto de los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de sesenta (60) días calendario después de que se haya brindado la factura corregida, se desconectará el servicio de agua, siempre que la Ciudad le haya cursado al cliente las notificaciones exigidas. El servicio de agua se restablecerá únicamente cuando se paguen por completo todos los cargos de agua, recargos y cualquier cargo de reconexión aplicable que estén pendientes de pago.
2. Cargos de agua correctos. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos son exigibles y pagaderos dentro de los (2) días hábiles después de que se haya dictado la decisión. En el momento en que se dicte la decisión, el cliente será informado respecto del derecho a apelar nuevamente a la Ciudad. Toda apelación debe presentarse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles después de que se haya dictado la decisión.
3. Omisión de nueva apelación. Si el cliente no apela de forma oportuna a la Ciudad, y los cargos de agua en cuestión siguen impagos después de los cinco (5) días hábiles a partir de que se haya dictado la decisión, la Ciudad desconectará los servicios de agua después del vencimiento de los sesenta (60) días originales establecidos en la notificación de pago atrasado.



4. Cargos en exceso. Los cargos en exceso se reflejarán como un crédito en la próxima factura que se emita al cliente, o se reintegrarán directamente al Cliente, a entera discreción de la Ciudad.

5. Ajustes. Los ajustes a las cuentas de los clientes no se recalcularán más allá de un (1) año.

B. Apelación a la Ciudad. Toda apelación a la Ciudad debe realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles de haber recibido la decisión. Dicha solicitud debe realizarse por escrito y entregarse a la oficina de la Ciudad. La solicitud debe incluir la documentación que respalde la apelación o el motivo de la apelación.

1. Cargos de agua incorrectos. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son incorrectos, la Ciudad proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados vencerá dentro de los diez (10) días calendario de la fecha de la factura respecto de los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen impagos por más de sesenta (60) días calendario después de que se haya brindado la factura corregida, se desconectará el servicio de agua, siempre que la Ciudad le haya cursado al cliente las notificaciones exigidas. El servicio de agua se restablecerá únicamente cuando se paguen por completo todos los cargos de agua, recargos y cualquier cargo de reconexión aplicable que estén pendientes de pago. La decisión de la Ciudad será definitiva y vinculante.

2. Cargos de agua correctos. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos son exigibles y pagaderos dentro de los (2) días hábiles después de que se haya dictado la decisión de la Ciudad. En caso de que los cargos no sean abonados en su totalidad dentro de los dos (2) días hábiles después de que se haya dictado la decisión de la Ciudad, la Ciudad desconectará los servicios de agua después del vencimiento de los sesenta (60) días originales establecidos en la notificación de pago atrasado, siempre la Ciudad le haya cursado al cliente las notificaciones exigidas.

3. Cargos en exceso. Los cargos en exceso se reflejarán como un crédito en la próxima factura que se emita al cliente, o se reintegrarán directamente al Cliente, a entera discreción de la Ciudad.

XI. Restablecimiento del servicio.



Para reanudar el servicio de agua que ha sido interrumpido por falta de pago, el cliente debe pagar todos los cargos en mora, que incluyen los recargos aplicables, el depósito de seguridad y una tarifa de reconexión establecida por la Ciudad. Las tarifas de reconexión durante el horario de trabajo habitual de la Ciudad no pueden superar los \$50, y las tarifas de reconexión fuera del horario de trabajo no pueden superar los \$150 para clientes que demuestran (i) que su ingreso familiar es inferior al 200% del nivel de pobreza federal; o (ii) si un miembro del grupo familiar del cliente es, en la actualidad, destinatario de los siguientes beneficios: CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de SSI/Pago suplementario estatal, o el Programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños de California. Esas tarifas de reconexión no pueden superar el costo real de reconexión si ese costo es menor que los límites legales. Estos límites podrán ajustarse anualmente por cambios en el Índice de precios al consumidor (CPI) para el área de Riverside - San Bernardino - Ontario a partir del 1 de enero de 2021.

## XII. Actualización del medidor.

Toda persona, negocio o sociedad (que no sean residencias unifamiliares) cuyo flujo de servicio supere el flujo de funcionamiento continuo máximo según lo recomendado por el estándar de la American Water Works Association, se exigirá que actualice el servicio a un tamaño adecuado para cumplir con las demandas presentadas en el servicio. Todos los costos de actualización del servicio y las tarifas de desarrollo correspondientes serán afrontados por el cliente.

## XIII. Nuevas viviendas en serie.

Además de las tarifas establecidas en la presente, a las nuevas viviendas en serie se les facturará una tarifa fija por cada lote para el agua de construcción, según se especifica en el Programa de tarifas. Este cargo se pagará por anticipado en conjunto con la emisión del permiso de movimiento de tierras y cubrirá toda el agua utilizada de la siguiente manera:

A. Servicios de medidor - se instalará un puente (en lugar de un medidor de agua) al inicio de la construcción de la vivienda por un periodo máximo de 120 días o hasta que empiece la arquitectura del lote o se termine la vivienda, lo que ocurra primero. En ese momento, se instalará el medidor de agua y estará sujeto a todos los cargos establecidos en esta Resolución y en el Programa de tarifas.