

## POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. **Aplicación de la política.** Esta Política de Interrupción del Servicio de Agua Residencial ("Política") se aplica a la interrupción del servicio de agua residencial de conformidad con las Secciones del Código de Salud y Seguridad del 116900 al 116922 ("SB 998").
2. **Información de contacto.** Para preguntas o ayuda con respecto a la factura de agua, puede comunicarse con el personal de Atención al Cliente de la ciudad llamando al 949-644-3141 o a través del correo electrónico [revenuehelp@newportbeachca.gov](mailto:revenuehelp@newportbeachca.gov). Los clientes también pueden visitar la oficina de Atención al Cliente de la ciudad en persona de lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., los viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., excepto los días feriados de la ciudad.
3. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura está morosa por al menos sesenta (60) días calendario, la ciudad puede interrumpir el servicio de agua hacia la dirección del servicio. La ciudad no interrumpirá el servicio de agua debido a la falta de pago un sábado, domingo, feriado oficial o en cualquier momento durante el cual la oficina de la ciudad no esté abierta al público.
4. **Procedimientos para impugnar o apelar una factura.**
  - 4.1 Tiempo para introducir un reclamo o solicitar una investigación. Un cliente puede introducir un reclamo o solicitar una investigación sobre el monto de una factura hasta el día calendario anterior a la fecha programada de la interrupción del servicio, como se indica en el aviso de morosidad, comunicándose con la División de Ingresos de la ciudad al 949-644-3141, durante el horario laboral habitual. La ciudad puede, a su discreción, revisar los reclamos o las solicitudes de investigación que se hayan introducido a destiempo; sin embargo, tales reclamos o solicitudes no están sujetos a apelación.
  - 4.2 Apelar al Director de Finanzas. Cualquier cliente, cuyo reclamo o solicitud de una investigación se haya introducido oportunamente de conformidad con esta Sección 4 y haya resultado en una determinación adversa, puede apelar la determinación ante el Director de Finanzas o su designado presentando un formulario de Apelación de Facturas del Servicio de Agua a la División de Ingresos, dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la decisión de la División de Ingresos con respecto al reclamo o solicitud de investigación. El formulario de Apelación de Facturas del Servicio de Agua estará disponible en el sitio web de la ciudad y en la División de Ingresos durante el horario laboral habitual.
5. **Arreglos de pago alternativos.**
  - 5.1 Tiempo para solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal y califica para un acuerdo de pago alternativo de conformidad con las Secciones 14.12.090(C)(3) o 14.12.090(C)(4) de NBMC, el cliente puede solicitar una extensión u otro arreglo de pago alternativo descrito en esta Sección 5. Si el cliente desea solicitar una revisión de la factura y una apelación, deberá seguir los procedimientos que se encuentran en la Sección 4 de esta Política.
  - 5.2 Revisión por parte de la ciudad. La ciudad revisará la solicitud del cliente. Dicha revisión incluirá las consideraciones sobre si se le permitirá al cliente:
    - (a) Aplazar el pago de la factura por treinta (30) días; o
    - (b) Participar en un programa de pago alternativo donde el saldo pendiente de la cuenta morosa se amortiza mensualmente, durante un período que no exceda los doce (12) meses.