

NORMA N.º 15

PROCESO DE APELACIÓN DE FACTURAS OBJETADAS

Modificado el 18 de mayo de 2021

- A. Los clientes tienen derecho a objetar las facturas. Para ello, pueden llamar al número de teléfono del servicio de atención al cliente publicado por la Ciudad para solicitar una explicación. Si el cliente aún cree que la factura es incorrecta, puede presentar una apelación escrita dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la factura objetada mediante la entrega de un aviso de apelación por escrito en el formulario proporcionado por la Ciudad donde se expliquen los fundamentos de la apelación, incluso los supuestos errores en las prácticas de facturación que implementa la Ciudad. Se analizará la apelación y se resolverá según el procedimiento que se describe a continuación:
1. El Director de Servicios Administrativos, o la persona que este designe (“Gerente de Análisis”), revisará el formulario de apelación y el material entregado para fundamentarla y emitirá una decisión tentativa con respecto a dicha apelación dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de recepción.
 2. El Gerente de Análisis informará al apelante la decisión tentativa.
 3. El cliente dispone de diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que se tomó la decisión para aceptar la decisión tentativa o apelarla ante el Administrador de la Ciudad mediante el envío de una declaración escrita dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la determinación del Director de Servicios Administrativos. Dicha declaración debe dirigirse a City Manager, 125 East College Street, Covina, CA 91723.
 4. El Administrador de la ciudad dispondrá de quince (15) días hábiles para emitir una resolución final por escrito que justifique su decisión. El Administrador de la Ciudad puede aceptar la apelación y ajustar o rescindir la tarifa o los cargos pendientes de pago bajo las siguientes circunstancias:
 - a. La tarifa o el cargo se calcularon e imputaron en forma errónea debido a defectos del medidor, errores contables u otros motivos;
 - b. En la búsqueda de equidad o justicia, existen circunstancias extraordinarias que merecen el ajuste o la rescisión de la tarifa o los cargos pendientes de pago.
 5. Dicha decisión se enviará por correo al apelante.
 6. Si el cliente no está satisfecho con la decisión del Administrador de la Ciudad, puede apelar ante el Ayuntamiento de la ciudad. La apelación debe presentarse por escrito junto con el pago del cargo de presentación determinado en el Cronograma de Tarifas de la Ciudad ante el Secretario de la Ciudad y también exponer los motivos de la objeción dentro de los diez (10) días a partir de que el Administrador de la ciudad emita su decisión. Si la apelación no se presenta en forma oportuna, la

decisión del Administrador de la Ciudad será definitiva. Al momento de la recepción oportuna de una apelación, se coordinará el análisis del asunto por parte del Ayuntamiento de la Ciudad y el Secretario de la Ciudad enviará por correo al cliente un aviso escrito donde se indique el horario y lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión escrita del Ayuntamiento de la Ciudad se entregará al cliente personalmente o por carta certificada. La decisión del Ayuntamiento de la Ciudad será definitiva.

7. Los servicios públicos no se interrumpirán por falta de pago de una factura objetada con investigación pendiente solicitada en forma oportuna. La empresa de servicios públicos puede exigir que se deposite un monto igual a la factura promedio de un período comparable hasta que culmine la investigación y exigirá, como mínimo, el pago de los cargos no objetados en su fecha de vencimiento. Si el cliente no realiza el depósito o pago parcial en tiempo y forma, se considerará como abandono del reclamo o pedido de investigación. Las facturas posteriores del servicio que no se hayan objetado deben pagarse a la empresa de suministro de agua dentro del período indicado para evitar la interrupción del servicio de conformidad con esta política.