PATAKARAN SA PAGTIGIL SA
RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Sa kabila ng anumang iba pang patakaran o tuntunin, ang Patakaran sa Pagtigil sa Residensyal na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad ay nalalapat sa pagtigil ng residensyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga probisyon na nakasaad dito. Kung may anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at ng anumang iba pang patakaran o panuntunan, dapat mangibabaw ang Patakarang ito.

I. Aplikasyon ng Patakaran; Makipag-ugnay sa Numero ng Telepono: Ang patakarang ito ay mailalapat lamang sa residensyal na serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad at ang lahat ng umiiral na patakaran at pamamaraan ay dapat patuloy na mailapat sa mga komersyal at industriyal na account ng serbisyo ng tubig. Ang karagdagang tulong patungkol sa pagbabayad ng mga bill ng tubig at ang potensyal na pagtatatag ng mga alternatibo na nakasaad sa patakarang ito upang maiwasan ang pagtigil sa serbisyo ay maaaring makuha sa pamamagitan ng pagtawag sa (562) 692-3756.

II. Pagtigil sa Residensyal na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad:

A. Pagbibigay at Pagbabayad ng mga Bill: Ibibigay ang mga bill para sa serbisyo ng tubig sa bawat consumer buwan-buwan maliban kung iba ang nakasaad sa mga rate schedule. Ang mga bill para sa serbisyo ay naka-due at maaaring bayaran pagkapresenta at magiging overdue at mapapasailalim sa pagputol ng serbisyo kung hindi nabayaran sa loob ng animnapung (60) araw mula sa petsa ng bill. Maaaring magbayad sa opisina, sa representanteng awtorisadong mangolekta o sa pamamagitan ng elektronikong pagpapadala. Gayunpaman, responsibilidad ng consumer na tiyakin na natanggap ang mga bayad sa tinukoy na lokasyon sa loob ng takdang oras. Hindi pinapayagan ang mga parsiyal na bayad maliban kung natanggap ang paunang pag-apruba. Kakalkulahin ang mga bill nang ayon sa sumusunod:

1. Babasahin ang mga metro sa loob ng takdang panahon para sa paghahanda ng mga periodic bill at kung kinakailangan para sa paghahanda ng mga opening bill, closing bill, at mga special bill.

2. Ang mga bill para sa metered service ay magpapakita ng meter reading para sa kasalukuyan at nakaraang meter reading period na saklaw ng bill, bilang ng mga yunit, petsa, at araw ng serbisyo para sa kasalukuyang meter reading.

3. Kailangang bayaran ang mga bill gamit ang mga legal na pera ng Estados Unidos ng Amerika. Sa kabila ng naunang nabanggit, may

karapatan ang Supplier na tanggihan ang anumang pagbabayad ng barya sa naturang mga bayarin.

B. Mga Overdue na Bill: Nalalapat ang mga sumusunod na patakaran sa mga consumer na mayroong mga bill na hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw mula sa petsa ng invoice:

1. Paunawa sa Overdue: Kung hindi nabayaran ang bill pagsapit o bago ang ika-apatnapu't limang (45) araw mula sa petsa ng invoice, ipapadala sa customer ang isang paunawa sa overdue payment (ang "Paunawa sa Overdue") ng hindi kukulangin sa pitong (7) araw ng negosyo bago sumapit ang petsa ng posibleng pagtigil ng serbisyo na tinukoy sa Paunawa sa Overdue. Para sa mga layunin ng patakarang ito, ang salitang "araw ng negosyo" ay tumutukoy sa anumang araw na kung saan bukas ang tanggapan ng Supplier para sa negosyo. Kung ang address ng consumer ay hindi ang address ng property na sineserbisyuhan, ang Paunawa sa Overdue ay dapat ding ipadala sa address ng property na sineserbisyuhan, na nakapangalan sa "Occupant." Ang Paunawa sa Overdue ay dapat maglaman ng sumusunod:

a) Pangalan at address ng consumer;
b) Halaga ng delingkuwensiya;
c) Ang petsa ng pagbabayad o kasunduan sa pagbabayad ay kailangang gawin upang maiwasan ang pagputol sa serbisyo;
d) Paglalarawan ng proseso sa pag-apply para sa extension ng oras upang mabayaran ang halaga ng utang (tingnan ang Seksyon III (D) sa ibaba);
e) Paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa pagsusuri at apela ng bill na sanhi ng delingkuwensiya (tingnan ang Seksyon IV sa ibaba); at
f) Paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang customer ng isang deferred, amortized, reduced o alternative payment schedule (tingnan ang Seksyon III sa ibaba).

Maaari ring magbigay ng paunawa ang Supplier sa consumer hinggil sa napipintong pagputol ng serbisyo sa pamamagitan ng telepono. Kung ang paunawang ito ay ibinigay sa pamamagitan ng telepono, kailangang mag-alok ang Supplier ng isang kopya ng patakarang ito at ipaliwanag sa consumer ang mga pagpipilian para sa mga alternatibong pagbabayad, tulad ng inilarawan sa Seksyon III sa ibaba, at mga pamamaraan sa pagsusuri at pag-apela sa bill ng consumer, tulad ng inilarawan sa Seksyon IV sa ibaba.

2. Nabigong Makipag-ugnay sa Consumer: Kung hindi makontak ng Supplier ang consumer sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa (hal., ibinalik ng koreo ang isang ipinadalang paunawa) o sa pamamagitan ng telepono, magkukusang-loob ang Supplier na bisitahin ang tirahan at umalis, o magpaskil ng paunawa tungkol sa napipintong pagputol ng

serbisyo dahil sa hindi pagbabayad sa isang madaling makitang lokasyon, at isang kopya ng Patakarang ito.

3. Late Charge: Ang Late Charge, tulad ng tinukoy sa schedule of fees and charges ng Supplier, ay susuriin at idadagdag sa outstanding balance sa account ng consumer kung ang halaga ng utang sa account na iyon ay hindi nabayaran bago nagpalabas ng Paunawa sa Overdue.

4. Deadline sa Pagputol: Kailangang matanggap sa mga opisina ng Supplier ang bayad para sa mga singil sa serbisyo ng tubig nang hindi lalampas sa 4:30 p.m. sa petsa na nakasaad sa Paunawa sa Overdue. Hindi tinatanggap ang mga postmark.

5. Paunawa sa Returned Check: Kapag natanggap ang isang returned check na ibinigay bilang bayad para sa serbisyo sa tubig o iba pang mga bayarin, ituturing ng Supplier ang account bilang hindi nabayaran. Susubukan ng Supplier na personal na ipaalam ito sa consumer at mag-iiwan ng isang paunawa ng pagputol ng serbisyo ng tubig sa lugar. Puputulin ang serbisyo ng tubig kung ang halaga ng returned check at returned check charge ay hindi nabayaran sa loob ng takdang petsa na nakasaad sa paunawa, na kung saan ang due date ay hindi dapat mas maaga kaysa sa petsa na tinukoy sa Paunawa sa Overdue; o kung hindi pa naibigay dati ang Paunawa sa Overdue, nang mas maaga kaysa sa ika-animnapung (60) araw pagkatapos maglabas ng invoice para sa pagbabayad sa pamamagitan ng returned check. Upang matubos ang returned check at upang bayaran ang returned check charge, kailangang bayaran ang buong halaga sa pamamagitan ng pera o sertipikadong pondo.

6. Ipinambayad na Returned Check para sa Naputol na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad:

a) Kung ang ipinambayad at tinanggap na tseke na nagresulta sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa isang account na naputulan dahil sa hindi pagbabayad ay ibinalik bilang non-negotiable, maaaring putulin ng Supplier ang nasabing serbisyo ng tubig nang hindi bababa sa tatlong (3) araw mula sa petsa ng nakasulat na paunawa. Maaari lamang ibalik sa dati ang account ng consumer kapag natanggap na ang bayad para sa mga natitirang bayarin sa pamamgitan ng cash o sertipikadong pondo. Kapag naibalik na sa dati ang account ng consumer, nakatala sa account ang katotohanang nagbayad ang consumer ng isang non-negotiable check at mananatili ang record na ito sa account sa loob ng isang taon.

b) Kung anumang oras sa loob ng isang taon na inilarawan sa itaas, ang account ng consumer ay muling naputulan dahil sa hindi pagbabayad, maaaring hilingin ng Supplier na magbayad ng cash o

sertipikadong pondo ang consumer upang maibalik ang serbisyo ng tubig na iyon.

C. Mga Kundisyong Nagbabawal sa Pagputol: Hindi dapat ihinto ng Supplier ang residensyal na serbisyo ng tubig kung natutugunan ang lahat ng sumusunod na kundisyon:

1. Mga Kundisyong Pangkalusugan – Ang consumer o tenant ng consumer ay kailangang magsumite ng sertipikasyon mula sa isang primary care provider na nagsasabing ang paghinto sa serbisyo ng tubig ay (i) magdudulot ng panganib sa buhay, o (ii) magbabanta sa kalusugan at kaligtasan ng sinumang tao na nakatira sa property;

2. Kakulangang Pinansiyal – Ipinapakita ng consumer na wala siyang pinansiyal na kakayahan upang bayaran ang serbisyo ng tubig sa loob ng normal na billing cycle ng sistema ng tubig. Ang consumer ay itinuturing na "walang pinansiyal na kakayahang magbayad" kung sinumang miyembro ng sambahayan ng consumer ay: (i) kasalukuyang resipyente ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, general assistance, MediCal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) idineklara ng consumer na ang taunang kita ng kanilang sambahayan ay mas mababa sa 200% ng federal poverty level (tingnan ang link na ito para sa mga federal poverty level sa California: https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits); at

3. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad – Sumasang-ayon ang consumer na pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong schedule ng pagbabayad o isang plano para sa pinagpaliban o binawasang pagbabayad na naaayon sa mga probisyon ng Seksyon III sa ibaba.

D. Proseso para sa Pagpapasya ng Mga Kundisyong Nagbabawal sa Pagputol ng Serbisyo: Ang pasanin sa pagpapatunay ng pagsunod sa mga kundisyong inilarawan sa Subdibisyon (C) sa itaas ay nasa consumer. Upang mabigyan ang Supplier ng sapat na oras para iproseso ang anumang kahilingan ng consumer para sa tulong, hinihikayat ang consumer na bigyan ang Supplier ng kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita ng mga isyung medikal sa ilalim ng Subdibisyon (C)(1), kawalan ng pinansiyal na kakayahan sa ilalim ng Subdibisyon (C)(2) at pagpayag na pumasok sa anumang alternatibong kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (C)(3) nang mas maaga kaysa sa anumang iminungkahing petsa para sa pagputol ng serbisyo. Kapag natanggap ang nasabing dokumentasyon, susuriin ng General Manager ng Supplier o ng kanyang inatasang kawani ang dokumentasyon at tutugon sa consumer sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo upang humiling ng karagdagang impormasyon, kabilang ang impormasyong may kaugnayan sa posibilidad ng mga available na alternatibong kasunduan, o upang ipagbigay-alam sa consumer ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad at mga termino nito sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, na kung saan papayagan ng Supplier ang consumer

na lumahok. Kung humiling ng karagdagang impormasyon ang Supplier, kailangang ibigay ng consumer ang mga hinihinging impormasyon sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula sa pagtanggap ng kahilingan ng Supplier. Sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula sa pagtanggap nito ng karagdagang impormasyon, dapat bigyan ng Supplier ang consumer ng nakasulat na paunawa na hindi nakakatugon ang consumer sa mga kundisyon sa ilalim ng Subdibisyon (C) sa itaas, o ipagbigay-alam sa consumer sa pamamagitan ng pagsulat ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad, at mga termino nito, sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, kung saan pahihintulutan ng Supplier ang consumer na makilahok. Ang mga consumer na hindi nakakatugon sa mga kundisyong inilarawan sa Subdibisyon (C) sa itaas ay dapat magbayad ng delingkuwenteng halaga, kasama ang anumang mga multa at iba pang bayarin na dapat bayaran sa Supplier sa loob ng: (i) dalawang (2) araw ng negosyo mula sa petsa ng paunawang galing sa Supplier na nagsasabing hindi nakakatugon ang consumer sa mga kundisyong iyon; o (ii) petsa ng napipintong pagputol sa serbisyo na nakasaad sa Paunawa sa Overdue.

E. Mga Espesyal na Patakaran para sa mga Consumer na Mayroong Mababang Kita: Itinuturing na mayroong kita ng sambahayan ang consumer na mas mababa sa 200% ng federal poverty line kung: (i) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang resipyente ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, general assistance, MediCal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) idineklara ng consumer na ang taunang kita ng kanilang sambahayan ay mas mababa sa 200% ng federal poverty level (tingnan ang link na ito para sa mga federal poverty level sa California: https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits). Kung ang customer ay nagpapamalas ng isa sa mga kalagayang iyon, mailalapat ang mga sumusunod:

1. Mga Reconnection Fee: Kung natigil ang serbisyo at kailangan itong muling ikonekta, hindi maaaring lumampas sa $50 ang anumang reconnection fee sa loob ng normal na oras ng trabaho ng Supplier, at hindi maaaring lumampas sa $150 ang mga reconnection fee sa labas ng oras ng trabaho. Ang mga bayarin na iyon ay hindi maaaring lumampas sa aktwal na halaga ng muling pagkonekta kung ang halaga na iyon ay mas mababa kaysa sa mga pinakamataas na pinahihintulutan ng batas (statutory caps). Ang mga cap na iyon ay maaaring baguhin taun-taon alinsunod sa mga pagbabago sa Consumer Price Index para sa Los Angeles-Long Beach-Anaheim metropolitan area simula sa Enero 1, 2021.

2. Waiver sa Interest: Hindi dapat magpataw ng anumang singil sa interest sa mga delingkuwenteng bill ang Supplier.

F. Landlord-Tenant Scenario: Nalalapat ang mga pamamaraan sa ibaba sa mayroong indibidwal na metro na mga detached single-family dwelling, multi-unit na estruktura ng tirahan at mobile home park na kung saan ang may-ari o manager ng property ay ang customer na nasa record at responsable sa pagbabayad ng bill ng tubig.

1. <u>Kinakailangang Paunawa</u>:

a. Hindi kukulangin sa 10 araw ng kalendaryo kung ang property ay isang multi-unit na estruktura ng tirahan o mobile home park, o 7 araw ng kalendaryo kung ang property ay isang detached single-family dwelling, bago ang posibleng pagputol sa serbisyo ng tubig, kailangang magkusang-loob ang Supplier na abisuhan ang mga tenant/occupant ng property sa pamamagitan ng nakasulat ng paunawa na mahihinto ang serbisyo ng tubig.

b. Kailangan ding ipaalam ng nakasulat na paunawa sa mga tenant/occupant na mayroon silang karapatang maging mga customer para sa kanila na lang ipapangalan ang mga bill (tingnan ang Subdibisyon 2 sa ibaba), nang hindi na kailangang bayaran ang anumang delingkuwenteng halaga sa oras na iyon.

2. <u>Mga Tenant/Occupant na Naging mga Customer</u>:

a. Hindi kinakailangan ng Supplier na magbigay-serbisyo sa mga tenant/occupant maliban kung ang bawat tenant/occupant ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga rekisito at patakaran ng Supplier.

b. Gayunpaman, kung ang (i) isa o higit pa sa mga tenant/occupant ay aako ng responsibilidad sa mga susunod na singil sa account sa kasiyahan ng Supplier, o (ii) mayroong isang pisikal na paraan upang itigil lamang ang serbisyo sa mga tenant/occupant na hindi nakatugon sa mga rekisito ng Supplier, kung gayon maaaring bigyan ng Supplier ng serbisyo ang mga tenant/occupant lamang na nakatugon sa mga rekisito.

c. Kung ang naunang serbisyo para sa isang partikular na haba ng panahon ay isang kundisyon upang makapagtatag ng credit sa Supplier, kung gayon ang paninirahan sa property at katibayan ng agarang pagbabayad ng upa sa loob ng panahong iyon, sa kasiyahan ng Supplier, ay isang kasiya-siyang katumbas.

d. Kung ang tenant/occupant ay naging customer ng Supplier at kabilang sa mga bayad sa upa ng tenant/occupant ang mga singil sa residensiyal na serbisyo ng tubig na kung saan hiwalay na tinukoy ang mga singil na iyon, maaaring ibawas ng tenant/occupant mula sa mga bayad sa upa sa hinaharap ang lahat ng makatwirang singil na ibinayad sa Supplier noong nakaraang payment period.

III. <u>Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad</u>: Kahit pa ang sinumang consumer ay makatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, kailangang alukin ng Supplier ang consumer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na alternatibong kasunduan

sa pagbabayad, na pipiliin ng Supplier sa sariling diskresyon nito: (i) amortisasyon ng hindi bayad na balanse sa ilalim ng Subdibisyon (A) sa ibaba; (ii) alternatibong schedule ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (B) sa ibaba; (iii) parsiyal o buong pagbabawas ng hindi bayad na balanse sa ilalim ng Subdibisyon (C) sa ibaba; o (iv) pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (D) sa ibaba. Ang General Manager, o ang kawaning inatasan nito, sa pagsasakatuparan ng makatuwirang paghuhusga, ay pipili ng pinakaangkop na alternatibong kasunduan sa pagbabayad pagkatapos suriin ang impormasyon at dokumentasyong ibinigay ng consumer at isinasaalang-alang ang pinansiyal na katayuan ng consumer at mga pangangailangan sa pagbabayad ng Supplier.

A. Amortisasyon: Ang sinumang consumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring, kung napili ng Supplier ang alternatibong ito, pumasok sa isang plano ng amortisasyon sa ilalim ng mga sumusunod na termino:

1. Termino: Dapat magbayad ang consumer ng hindi nabayarang balanse, kasama ang administrative fee at interest tulad ng tinukoy sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa isang panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa tinukoy ng General Manager o ng kanyang naatasang kawani; sa kundisyong ang General Manager o ang kanyang naatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring mag-apply ng isang termino ng amortisasyon na mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa consumer. Ang hindi pa nababayarang balanse, kasama ang naaangkop na administrative fee at anumang interest na mailalapat, ay hahatiin sa bilang ng mga buwan sa loob ng panahon ng amortisasyon at ang halagang iyon ay idaragdag bawat buwan sa buwanang bill sa serbisyo ng tubig ng consumer.

2. Administrative Fee; Interest: Para sa anumang aprubadong plano ng amortisasyon, sisingilin ang consumer ng administrative fee, sa halagang itinatag ng Supplier, na kumakatawan sa gastos ng pagsisimula at pangangasiwa ng plano. Sa pagpapasya ng General Manager o ng kanyang naatasang kawani, ang interest na mayroong taunang rate na hindi hihigit sa walong porsyento (8%) ay dapat mailapat sa anumang halaga na iaamortisa sa ilalim ng Subseksyon A.

3. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang consumer sa plano ng amortisasyon at bayaran ang lahat ng bill sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang consumer ng karagdagang amortisasyon para sa anumang kasunod na hindi bayad na mga bayarin habang nagbabayad ng mga delingkuwenteng bayarin alinsunod sa plano ng amortisasyon. Kung hindi sumunod ang consumer sa mga termino ng plano ng amortisasyon sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga singil sa kasalukuyang serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa,

maaaring itigil ng Supplier ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

B. <u>Alternatibong Schedule sa Pagbabayad</u>: Ang sinumang consumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring, kung napili ng Supplier ang alternatibong ito, pumasok sa isang alternatibong schedule ng pagbabayad sa hindi pa bayad na balanse alinsunod sa mga sumusunod:

1. <u>Panahon ng Muling Pagbabayad</u>: Dapat magbayad ang consumer ng hindi nabayarang balanse, kasama ang administrative fee at interest tulad ng tinukoy sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa isang panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa tinukoy ng General Manager o ng kanyang naatasang kawani; sa kundisyong ang General Manager o ang kanyang naatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring palawigin ang panahon ng muling pagbabayad ng mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa consumer.

2. <u>Administrative Fee; Interest</u>: Para sa anumang aprubadong alternatibong schedule ng pagbabayad, sisingilin ang consumer ng administrative fee, sa halagang itinatag ng Supplier, na kumakatawan sa gastos ng pagsisimula at pangangasiwa ng plano. Sa pagpapasya ng General Manager o ng kanyang naatasang kawani, ang interest na mayroong taunang rate na hindi hihigit sa walong porsyento (8%) ay kailangang mailapat sa anumang halagang dapat bayaran sa ilalim ng Subseksyon B na ito.

3. <u>Schedule</u>: Matapos kumonsulta sa consumer at isinaalang-alang ang mga pinanasiyal na limitasyon ng consumer, ang General Manager o ang kanyang inatasang kawani ay dapat bumuo ng isang alternatibong schedule ng pagbabayad na sasang-ayunan ng consumer. Ang alternatibong schedule na maaaring magbigay ng mga periodic lump sum na pagbabayad na hindi kasabay ng itinakdang petsa ng pagbabayad, na maaaring magbigay ng mga pagbabayad na gagawin nang mas madalas kaysa sa buwanan, o na maaaring magbigay ng mga pagbabayad na mas madalang kaysa sa buwanan, sa kundisyon na sa lahat ng kaso, napapailalim sa Subdibisyon (1) sa itaas, ang hindi pa bayad na balanse at administrative fee ay dapat bayaran nang buo sa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa pagkakatatag ng schedule ng pagbabayad. Ang napagkasunduang schedule ay dapat nakasulat at ibibigay sa consumer.

4. <u>Pagsunod sa Plano</u>: Dapat sumunod ang consumer sa napagkasunduang schedule ng pagbabayad at bayaran ang lahat ng bill sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang consumer

ng mas mahabang schedule ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi bayad na mga bayarin habang nagbabayad ng mga delingkuwenteng bayarin alinsunod sa naunang napagkasunduang schedule. Kung hindi sumunod ang consumer sa mga termino ng napagkasunduang schedule sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng Supplier ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

C. <u>Pagbawas ng Hindi Bayad na Balanse</u>: Ang sinumang consumer na hindi makapagbayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring, kung napili ng Supplier ang alternatibong ito, tumanggap ng pagbawas ng hindi bayad na balanse ng consumer, na hindi lalampas sa tatlumpung porsyento (30%) ng balanseng iyon nang walang pag-apruba ng at pagkilos ng Lupon ng mga Direktor; sa kundisyong ang anumang pagbawas ay dapat pondohan mula sa isang source na hindi magreresulta sa pagpataw ng mga karagdagang singil sa ibang mga customer. Ang proporsyon ng anumang pagbawas ay matutukoy ng pinansiyal na pangangailangan ng consumer, pinansiyal na kundisyon at pangangailangan ng Supplier at ang pagkakaroon ng mga pondo upang pagaanin ang pagbawas ng hindi bayad na balanse ng consumer.

1. <u>Panahon ng Muling Pagbabayad</u>: Kailangang bayaran ng consumer ang nabawasang balanse sa loob ng takdang petsa na tinukoy ng General Manager o ng kanyang inatasang kawani, na kung saan ang petsa (ang "Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil") ay hindi kukulangin sa labinlimang (15) araw ng kalendaryo mula sa epektibong petsa ng pagbawas ng hindi bayad na balanse.

2. <u>Pagsunod sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil</u>: Dapat bayaran ng consumer ang nabawasang balanse pagsapit ng o bago ang Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil, at dapat bayaran nang buo ang lahat ng singil sa bawat kasunod na billing period. Kung hindi nakapagbayad ang consumer ng binawasang halaga ng bayad sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng Supplier ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

D. <u>Pansamantalang Pagpapaliban ng Pagbabayad</u>: Ang sinumang consumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring, kung napili ng Supplier ang alternatibong ito, pansamantalang ipagpaliban ang pagbabayad ng hindi bayad na balanse nang hanggang anim (6) na buwan mula sa orihinal

na due date. Dapat matukoy ng Supplier, ayon sa pagpapasya nito, kung gaano katagal ang pagpapaliban na dapat ibigay sa consumer.

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Kailangang bayaran ng consumer ang hindi bayad na balanse pagsapit ng petsa ng pagpapaliban (ang "Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad") na tinukoy ng General Manager o ng kanyang inatasang kawani. Ang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad ay dapat nasa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa petsa na naging delingkuwente ang hindi nabayarang balanse; kung ang General Manager o ang kanyang inatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring magtatag ng isang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad na lampas sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa consumer.

2. Pagsunod sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil: Dapat bayaran ng consumer ang binawasang balanse pagsapit ng o bago ang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad, at dapat bayaran nang buo ang lahat ng singil sa bawat kasunod na billing period. Kung hindi nakapagbayad ang consumer ng halaga ng hindi bayad na singil sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng Supplier ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

IV. Mga Apela: Ang pamamaraang gagamitin upang iapela ang halagang itinakda sa anumang bill para sa residensiyal na serbisyo ng tubig ay nakalagay sa ibaba. Lilimitahan ang consumer sa tatlong (3) hindi matagumpay na apela sa loob ng labindalawang (12) buwan at kung naabot na ang limitasyong iyon, hindi kinakailangan ng Supplier na isaalang-alang ang anumang kasunod na apela na sinimulan ng o sa ngalan ng consumer na iyon.

A. Paunang Apela: Sa loob ng sampung (10) araw mula sa pagtanggap ng bill para sa serbisyo ng tubig, may karapatan ang consumer na maghain ng apela o pagsusuri ng anumang bill o singil. Ang nasabing kahilingan ay dapat nakasulat at ipapadala sa opisina ng Supplier. Hangga't nakabinbin ang apela ng consumer at anumang imbesitgasyong bunga nito, hindi maaaring putulin ng Supplier ang serbisyo ng tubig ng consumer.

B. Apela sa Paunawa sa Overdue: Bilang karagdagan sa mga karapatan sa apela na nakasaad sa ilalim ng Subseksyon A sa itaas, ang sinumang consumer na tumatanggap ng isang Paunawa sa Overdue ay maaaring humiling ng apela o pagsusuri ng bill na nauugnay sa Paunawa sa Overdue ng hindi kukulangin sa limang (5) araw ng negosyo mula sa petsa ng Paunawa sa Overdue kung sinasabi ng consumer na mayroong pagkakamali sa bill na may kaugnayan sa dami ng pagkonsumo ng tubig na nakalagay sa bill na iyon; kung walang ganyang apela o mga karapatan sa pagsusuri ang dapat mailapat

sa anumang bill na kung saan ang apela o kahilingan sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon A sa itaas, ay nagawa na. Kailangang nakasulat ang anumang apela o kahilingan sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon B na ito at nakalakip ang mga dokumentong sumusuporta sa apela o dahilan ng pagsusuri. Ang kahilingan sa apela o pagsusuri ay kailangang maihatid sa opisina ng Supplier sa loob ng limang (5) araw ng negosyo. Hangga't nakabinbin ang apela ng consumer at anumang imbesitgasyong bunga nito, hindi maaaring putulin ng Supplier ang serbisyo ng tubig ng consumer.

C. Pagdinig ng Apela: Kasunod ng pagtanggap ng kahilingan para sa isang apela o pagsusuri sa ilalim ng Mga Subseksyon A o B sa itaas, kailangang itakda kaagad ang petsa ng pagdinig ng General Manager, o ng kanyang inatasang kawani (ang "Hearing Officer"). Matapos suriin ang katibayang ibinigay ng consumer at ang impormasyon sa file ng Supplier tungkol sa mga pinag-uusapang singil sa tubig, kailangang gumawa ng desisyon ang Hearing Officer tungkol sa kawastuhan ng mga singil ng tubig na nakalagay sa bill at dapat bigyan ang umaapelang consumer ng isang maikling nakasulat na buod ng desisyon.

1. Kung napatunayang hindi wasto ang mga singil, maglalabas ng winastong invoice ang Supplier at maaaring bayaran ang mga rebisadong singil sa loob ng (10) araw ng kalendaryo mula sa petsa ng rebisadong invoice. Kung ang mga rebisadong singil ay nanatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ibigay ang winastong invoice, puputulin ang serbisyo ng tubig, sa susunod na regular na araw ng pagtatrabaho pagkatapos ng animnapung (60) na araw ng kalendaryong iyon; sa kundisyong magbibigay ang Supplier ng Paunawa sa Overdue sa consumer alinsunod sa Seksyon II (B) (1) sa itaas. Ang serbisyo ng tubig ay ibabalik lamang sa pagkatapos mabayaran ang buong halaga ng lahat ng natitirang singil sa tubig, mga bayarin, at anuman at lahat ng naaangkop na singil sa muling pagkokonekta ng tubig.

2. (a) Kung ang mga pinag-uusapang singil sa tubig ay napatunayang tama, ang mga singil ng tubig ay dapat bayaran sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo matapos ilabas ang desisyon ng Hearing Officer. Sa oras na ilabas ang desisyon ng Hearing Officer, papayuhan ang consumer ng kanyang karapatang mag-apela sa harap ng Lupon ng mga Direktor. Ang anumang nasabing apela ay dapat isumite nang nakasulat sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo matapos igawad ang desisyon ng Hearing Officer kung ang apela o pagsusuri ay isang paunang apela sa ilalim ng Subdibisyon A sa itaas, o sa loob ng tatlong (3) araw ng kalendaryo kung ang apela o pagsusuri ay isang apela sa Paunawa sa Overdue sa ilalim ng Subdibisyon B sa itaas. Ang pagdinig sa apela ay magaganap sa susunod na regular na pagpupulong ng Lupon ng mga Direktor, maliban kung sumang-ayon ang consumer at Supplier sa ibang araw.

(b) Para sa isang paunang apela sa ilalim ng Subdibisyon A sa itaas, kung ang consumer ay hindi nag-apela sa Lupon ng mga Direktor sa loob

ng takdang oras, ang mga pinag-uusapang singil sa tubig ay dapat bayaran kaagad. Kung sakaling ang mga singil ay hindi binayaran nang buo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa orihinal na petsa ng pagsingil, magbibigay ang Supplier ng Paunawa sa Overdue alinsunod sa Seksyon II (B) (1) sa itaas, at maaaring magpatuloy sa potensyal na pagputol ng serbisyo sa property ng consumer.

(c) Para sa apela sa Paunawa sa Overdue sa ilalim ng Subdibisyon B sa itaas, kung ang consumer ay hindi nag-apela sa Lupon ng mga Direktor sa loob ng takdang oras, maaaring itigil ang serbisyo ng tubig sa property ayon sa nakasulat na paunawa o pagtawag sa telepono ng consumer na ibibigay ng hindi bababa sa dalawampu't apat (24) na oras pagkatapos maganap ang huli: (i) pag-expire ng orihinal na animnapung (60) araw ng kalendaryo na nakalagay sa Paunawa sa Overdue; o (ii) ang pag-expire ng panahon ng apela.

3. Kung hiniling ang isang pagdinig sa harap ng Lupon ng mga Direktor, ang nasabing kahilingan ay dapat gawin nang pasulat at ihahatid sa Supplier sa tanggapan nito. Kailangang personal na magpakita ang consumer sa Lupon at ipakita ang katibayan at mga dahilan kung bakit hindi tumpak ang singil ng tubig sa bill. Susuriin ng Lupon ang ebidensyang ipinakita ng consumer, pati na rin ang impormasyon sa file ng Supplier tungkol sa mga pinag-uusapang singil sa tubig, at gumawa ng desisyon tungkol sa kawastuhan ng nasabing mga singil.

a) Kung natuklasan ng Lupon na hindi tama ang pinag-uusapang singil ng tubig, bibigyan ng bagong invoice ang consumer para sa mga rebisadong singil. Kung ang mga rebisadong singil ay nanatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ibigay ang winastong invoice, puputulin ang serbisyo ng tubig, sa susunod na regular na araw ng pagtatrabaho pagkatapos ng animnapung (60) na araw ng kalendaryong iyon; sa kundisyong magbibigay ang Supplier ng Paunawa sa Overdue sa consumer alinsunod sa Seksyon II (B) (1) sa itaas. Ang serbisyo ng tubig ay maibabalik lamang pagkatapos mabayaran ng buo ang natitirang singil sa tubig at anuman at lahat ng naaangkop na singil sa muling pagkonekta ng serbisyo ng tubig.

b) Kung ang mga pinag-uusapang singil sa tubig ay napatunayang tama, ang mga singil ng tubig ay dapat bayaran sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo matapos ilabas ang desisyon ng Lupon. Kung sakaling ang mga singil ay hindi binayaran nang buo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa orihinal na petsa ng pagsingil, magbibigay ang Supplier ng Paunawa sa Overdue alinsunod sa Seksyon II (B) (1) sa itaas, at maaaring magpatuloy sa potensyal na pagputol ng serbisyo sa property ng consumer.

c) Ang anumang mga overcharge ay makikita bilang credit sa susunod na regular na bill sa consumer, o ibabalik nang direkta sa consumer, ayon sa diskresyon ng Lupon.

d) Ang serbisyo ng tubig sa sinumang consumer ay hindi dapat itigil anumang oras habang nakabinbin ang apela ng consumer sa Supplier o sa Lupon ng mga Direktor nito.

e) Ang desisyon ng Lupon ay pangwakas at umiiral.

V. <u>Pagbabalik ng Serbisyo</u>: Upang maibalik o ipagpatuloy ang natigil na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang consumer ng isang security deposit at isang Reconnection Fee na itinakda ng Supplier, napapailalim sa limitasyong nakalagay sa Seksyon II (E) (1) sa itaas. Ang Supplier ay magsisikap na gumawa ng nasabing muling pagkonekta sa lalong madaling panahong maginhawa sa consumer. Muling ikokonekta ng Supplier ang serbisyo nang hindi lalampas sa katapusan ng susunod na regular na araw ng pagtatrabaho kasunod ng kahilingan at pagbabayad ng consumer ng anumang naaangkop na Reconnection Fee.