

## **Patakarang ng AWA sa Pagputol ng Residensyal na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad**

### **1. Mga Pangkalahatang Probisyon**

a. Aplikasyon. Nalalapat lamang ang Patakarang ito sa pagputol ng residensyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Patuloy na mailalapat ang mga umiiral na ordenansa, resolusyon, patakarang at pamamaraan ng Ahensya sa mga hindi residensyal na account ng serbisyo ng tubig at sa pagputol sa residensyal na serbisyo ng tubig dahil sa ibang mga kadahilanan, kabilang ang pagwawakas ng koneksyon sa serbisyo ng Ahensya dahil sa paglabag sa anumang iba pang ordenansa, tuntunin, regulasyon, o patakarang ng Ahensya. Mananaig ang Patakarang ito kung sakali mang magkaroon ng salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at ng iba pang ordenansa, tuntunin, regulasyon, o patakarang ng Ahensya. Kung mayroong anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at batas ng estado, ang batas ng estado ay dapat mangibabaw.

b. Responsibilidad ng Customer. Sa ilalim ng mga nalalapat na ordenansa, resolusyon, patakarang, at pamamaraan ng Ahensya, ang mga bill para sa serbisyo ng tubig ay ibinibigay sa bawat customer nang buwanan, at dapat na bayaran pagkapresenta. Magiging delingkwente ang mga bill sa serbisyo ng tubig kung hindi nabayaran sa loob ng 30 araw mula sa petsang nakasaad sa bill. Responsibilidad ng customer na siguraduhing natanggap sa opisina ng Ahensya ang mga bayad sa takdang oras. Maaaring magbayad sa opisina ng Ahensya, online, sa pamamagitan ng telepono, o sa address para sa pagpapadala ng mga bayad sa koreo.

c. Pagkakaroon ng Patakarang. Ibibigay ng Ahensya ang Patakarang ito at ang lahat ng nakasulat na paunawang ibinigay sa ilalim ng Patakarang ito sa English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese at Korean at sa anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10 porsyento ng mga taong naninirahan sa mga lugar na sineserbisyuhan ng Ahensya o sa mga inatasan ng seksyon 1632 ng Kodigo Sibil. Ipapaskil at pananatilihin ang Patakarang ito sa Internet website ng Ahensya.

d. Numero ng Telepono sa Pakikipag-ugnayan. Maaaring tumawag sa Departamento ng Customer Service ng Ahensya sa 209-223-3018 para sa tulong hinggil sa pagbabayad ng mga bill ng tubig at upang talakayin ang mga opsyon para mapigilan ang pagputol ng residensyal na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.

### **2. Pagputol ng Residensyal na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad**

a. 60-araw ng Delingkwensya. Hindi puputulin ng Ahensya ang residensyal na serbisyo ng tubig sanhi ng hindi pagbabayad ng bill hanggang sa maging delingkwente ang bayad ng customer ng 60 araw.

b. Paunawa ng Paalala. Ituturing na delingkwente ang isang account na nanatiling hindi bayad pagsapit ng huling oras ng trabaho 30 araw ng kalendaryo mula sa petsa ng paglabas ng bill ng tubig o wastewater. Maniningil ang Ahensya ng \$10 na

Pinagtibay noong Enero 9, 2020

late fee bilang karagdagan sa delingkwenteng halaga at magpapadala ng paunawa ng paalala sa customer na nagpapaliwanag sa delingkwenteng halaga at nagbibigay ng due date na labinlimang (15) araw mula sa petsang nakalimbag sa paunawa.

c. 10-Araw na Paunawa. Dapat makipag-ugnay and Ahensya sa customer na nakapangalan sa account sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na paunawa ng hindi bababa sa sampung (10) araw bago putulin ang residensyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad.

i. Kapag nakipag-ugnay ang Ahensya sa customer na nakapangalan sa account sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa sa ilalim ng seksyong ito, ang nakasulat na paunawa ng delingkwensya sa pagbabayad at napipintong pagputol ay dapat ipadala sa customer sa tirahang sineserbisyuhan. Kung ang address ng customer ay hindi katulad ng address ng property na sineserbisyuhan, dapat ding ipadala ang paunawa sa address ng property na sineserbisyuhan, na nakapangalan sa "Occupant."

ii. Dapat nakasaad sa nakasulat na paunawa ang lahat ng sumusunod na impormasyon sa isang malinaw at madaling basahing format:

1. Pangalan at address ng customer.
2. Ang halaga ng delingkwensya, kabilang ang detalye ng anumang multa at interes sa hindi pagbabayad sa takdang oras na isasama sa mga delingkwenteng singil.
3. Ang petsa kung kailan kailangan gawin ang pagbabayad o kasunduan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagputol sa serbisyo ng tubig.
4. Isang paglalarawan ng proseso sa pag-apply para sa extension upang bayaran ang mga delingkwenteng bayarin.
5. Isang paglalarawan ng pamamaraan na kung saan maaaring magpetisyon ang customer para sa pagsusuri ng bill at umapela o maghain ng reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon hinggil sa serbisyo o mga singil.
6. Isang paglalarawan ng pamamaraan na kung saan ang customer ay maaaring humiling ng isang ipinagpaliban, binawasan, o alternatibong schedule ng pagbabayad, kasama ang amortisasyon ng mga delingkwenteng singil sa residensyal na serbisyo, na naaayon sa Patakarang ito.
7. Isang paglalarawan ng pamamaraan kung paano makakakuha ang customer ng impormasyon tungkol sa pagkakaroon ng tulong pinansyal, kabilang ang mga pribado, lokal, estado o pederal na

Pinagtibay noong Enero 9, 2020

mapagkukunan, kung naaangkop.

8. Ang numero ng telepono ng Ahensya, address ng negosyo at oras ng operasyon ng customer service representative na maaaring magbigay ng karagdagang impormasyon o magtatag ng kasunduan sa pagbabayad.

iii. Kung ibinalik ang nakasulat na paunawa dahil hindi ito maihahatid sa pamamagitan ng koreo, dapat sikapin ng Ahensya na bisitahin ang tirahan at mag-iwan o maglagay sa isang lantad na lugar ng isang paunawa ng napipintong pagputol ng residensyal na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad at isang kopya ng Patakarang ito.

d. 48-oras na Paunawa ng Pagpaskil. Dapat sikapin ng Distrito na makipag-ugnay sa isang taong may sapat na gulang na naninirahan sa lugar ng customer sa pamamagitan ng telepono o nang personal ng hindi bababa sa 48 oras bago ang anumang pagtigil ng serbisyo maliban kung hindi magagawa ang pakikipag-ugnayan sa telepono o nang personal, dapat magbigay ang Ahensya, sa pamamagitan ng koreo o pagpaskil sa isang lantad na lokasyon sa lugar, ng isang paunawa ng pagtigil ng serbisyo, ng hindi bababa sa 48 oras bago ang anumang pagputol. Dapat nakasaad sa paunawa ng pagputol ng serbisyo ang lahat ng sumusunod na impormasyon:

i. Pangalan at address ng customer.

ii. Ang halaga ng delingkwensya, kabilang ang detalye ng anumang multa at interes sa hindi pagbabayad sa takdang oras na isasama sa mga delingkwenteng singil.

iii. Ang petsa kung kailan kailangan gawin ang pagbabayad o kasunduan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagputol sa serbisyo.

iv. Ang pamamaraan kung paano makakakuha ang customer ng impormasyon tungkol sa pagkakaroon ng tulong pinansyal, kabilang ang mga pribado, lokal, estado o pederal na mapagkukunan, kung naaangkop.

v. Ang numero ng telepono ng Ahensya, address ng negosyo at oras ng operasyon ng customer service representative na maaaring magbigay ng karagdagang impormasyon o magtatag ng kasunduan sa pagbabayad.

e. Impormasyon sa Pagpapanumbalik ng Serbisyo. Kapag naputulan, dapat bigyan ng Ahensya ang customer ng impormasyon hinggil sa kung paano maibabalik ang residensyal na serbisyo.

### **3. Mga Restriksyon sa Pagputol ng Serbisyo ng Tubig**

a. Hindi puputulin ng Ahensya ang residensyal na serbisyo ng tubig sanhi ng hindi pagbabayad ng bill hanggang sa maging delingkwente ang bayad ng customer ng

Pinagtibay noong Enero 9, 2020

60 araw.

b. Hindi puputulin ng Ahensya ang residensyal na serbisyo sa anuman sa mga sumusunod na sitwasyon:

i. Sa loob ng panahon na kung saan iniimbestigahan ng Ahensya ang dispute o reklamo ng customer sa ilalim ng Seksyon 8 ng Patakarang ito.

ii. Kapag nabigyan ang customer ng extension para sa pagbabayad ng bill.

c. Hindi ititigil ng Ahensya ang residensyal na serbisyo kung natutugunan ang lahat ng sumusunod na kundisyon:

i. Ang customer, o tenant ng customer, ay magsusumite sa Ahensya ng sertipikasyon mula sa isang primary care provider, tulad ng tinukoy sa seksyon 14088(b)(1)(A) ng Welfare and Institutions Code, na nagsasabing ang pagtigil sa residensyal na serbisyo ng tubig ay magdudulot ng panganib sa buhay, o magbabanta sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng lugar na sineserbisyuhan.

ii. Ipinapakita ng customer na wala siyang pinansyal na kakayahan upang bayaran ang residensyal na serbisyo sa loob ng normal na billing cycle ng sistemang pantubig ng lungsod o komunidad. Ang customer ay itinuturing na walang pinansyal na kakayahang magbayad ng residensyal na serbisyo sa loob ng normal na billing cycle ng sistemang pantubig ng lungsod o komunidad kung (1) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang resipiente ng CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o (2) idineklara ng customer na ang taunang kita ng kanilang sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng federal poverty level.

iii. Sumasang-ayon ang customer na pumasok sa isang alternatibong kasunduan sa pagbabayad, alinsunod sa mga probisyon ng Seksyon 4 ng Patakarang ito.

Kung natutugunan ng customer ang tatlong kundisyong nakalista sa subseksyon (c) na ito, dapat alukin ng Ahensya ang customer ng isa o higit pang opsyon sa pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 4. Ang sinumang customer na nakakatugon sa mga rekisitong ito, kung humiling, ay papayagang amortisahin, nang hindi lalampas sa 12 buwan, ang hindi bayad na balanse ng anumang bill na sinasabing hindi kayang bayaran ng customer sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad.

d. Pinagbabawalan ang Ahensya na itigil ang serbisyo ng tubig ng sinumang customer o tenant ng customer sa anumang Sabado, Linggo, legal na holiday, o lampas sa normal na oras ng operasyon.

Pinagtibay noong Enero 9, 2020

#### **4. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad**

a. Mga Opsyon. Kapag hiniling, isasaalang-alang ng Ahensya ang mga sumusunod na opsyon sa delingkwenteng customer upang maiwasan ang pagtigil ng residensyal na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.

- i. Amortisasyon ng hindi bayad na balanse;
- ii. Paglahok sa isang alternatibong schedule ng pagbabayad;
- iii. Parsyal o buong pagbawas sa hindi bayad na balanse, na pinondohan nang walang karagdagang singil ng iba pang mga ratepayers; o
- iv. Pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad. (Sama-samang tinutukoy bilang "Mga Kasunduan sa Pagbabayad.")

b. Administrasyon ng Ahensya. Ang General Manager ng Ahensya, o ang itinalagang kawani nito, ay maaaring pumili kung alin sa Mga Kasunduan sa Pagbabayad na tinukoy sa Seksyon 4(a), sa itaas, ang maaaring magamit ng customer at maaari siyang magtakda ng mga parametro ng opsyon sa pagbabayad na iyon. Karaniwan, ang Kasunduan sa Pagbabayad na inalok ay dapat magresulta sa pagbabayad ng anumang natitirang balanse sa loob ng 12 buwan. Ang Ahensya ay maaaring magbigay ng mas mahabang panahon ng pagbabayad kung nakikita nito na kailangan ang mas mahabang panahon upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa customer batay sa mga kalagayan ng indibidwal na kaso. Maaaring sumingil ng administrative fee ang Ahensya para sa halaga ng pangangasiwa ng Mga Kasunduan sa Pagbabayad sa ilalim ng probisyong ito. Ang General Manager, o ang itinalagang kawani nito, ay awtorisadong maghanda at mag-apruba ng Kasunduan sa Pagbabayad ng customer alinsunod sa Seksyon 4 na ito.

c. Mga Obligasyon ng Customer. Kung ang Ahensya at customer ay papasok sa isang Kasunduan sa Pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4 na ito, dapat sumunod ang customer sa kasunduan o sa iba pang mga pagsasaayos at manatiling current sa anumang mga bagong singil sa tubig sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang customer ng karagdagang amortisasyon o bawas sa anumang hindi bayad na mga singil sa mga kasunod na bill habang nagbabayad ng mga delingkwenteng singil sa ilalim ng alternatibong kasunduan sa pagbabayad. Simula sa petsa ng pagpasok sa unang kasunduan ng pagbabayad, ang mga customer na hindi nakasunod sa anumang napagkasunduang areglo sa pagbabayad ay hindi na magiging elihible sa pagtatatag ng mga kasunduan sa pagbabayad sa hinaharap sa loob ng 24 buwan, maliban kung ipinagbabawal ng batas.

#### **5. Pagputol Pagkatapos Mabigong Sumunod sa mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad**

Pinagtibay noong Enero 9, 2020

a. Kung pumasok ang Ahensya at customer sa anumang Kasunduan sa Pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4, maaaring itigil ng Ahensya ang serbisyo nang hindi mas maaga kaysa sa limang araw ng negosyo pagkatapos magpaskil ng Ahensya ng isang pinal na paunawa ng hangaring itigil ang serbisyo sa isang lantad na lokasyon sa property sa ilalim ng alinman sa mga sumusunod na kalagayan:

i. Nabigo ang customer na sumunod sa Kasunduan sa Pagbabayad sa loob ng 60 araw o higit pa.

ii. Habang nasa ilalim ng Kasunduan sa Pagbabayad, hindi nakapagbayad ang customer ng kanyang kasalukuyang bill sa residensyal na serbisyo ng 60 araw o higit pa.

b. Dapat nakasaad sa paunawa ng pagputol sa ilalim ng Seksyon 5 na ito ang lahat ng sumusunod na impormasyon:

i. Pangalan at address ng customer.

ii. Paunawa ng hindi pagsunod ng customer sa Kasunduan sa Pagbabayad.

iii. Ang Kasunduan sa Pagbabayad o iba pang mga kundisyon na kailangang matugunan ng customer upang maiwasan ang pagputol.

iv. Ang numero ng telepono ng Ahensya, address ng negosyo at oras ng operasyon ng customer service representative ng Ahensya na maaaring magbigay ng karagdagang impormasyon.

Ang paunawang ito ay hindi nangangahulugang binibigyan ng Ahensya ang customer ng karapatan para sa higit pang imbestigasyon o pagkakaloob ng mga alternatibong kasunduan sa pagbabayad.

## **6. Pagputol ng Master Meter Mga Sitwasyong Landlord-Tenant**

a. Pagpapatupad. Nalalapat ang seksyong ito sa serbisyo ng Ahensya sa pamamagitan ng indibidwal na metro sa nakahiwalay na single-family dwelling, multi-unit na residensyal na estruktura, mobile home park, o permanenteng residensyal na estruktura sa isang labor camp, kung ang may-ari, tagapamahala, o operator ay ang customer sa record, at mayroong relasyong landlord-tenant sa pagitan ng mga residensyal na okupante at ng may-ari, tagapamahala, o operator ng gusali.

b. Paunawa. Dapat sikapin ng Ahensya na ipaalam sa mga residensyal na okupante, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account ay mayroong utang at ititigil ang serbisyo ng hindi kukulangin sa 10 araw bago ang pagputol. Dapat ding ipabatid ng paunawang ito sa mga residensyal na okupante na mayroon silang

karapatang maging customer ng Ahensya, na kung kanino sisingilin ang serbisyo, nang hindi kinakailangang magbayad ng anumang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account.

c. Serbisyo sa Mga Okupante. Hindi kinakailangan ng Ahensya na magbigay-serbisyo sa mga residensyal na okupante maliban kung ang bawat residensyal na okupante ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo sa tubig ng Ahensya at nakakatugon sa mga rekisito ng batas at mga ordenansa, tuntunin, regulasyon at patakaran ng Ahensya. Sa kabila nito, kung ang isa o higit pa sa mga residensyal na okupante ay nagnanais at maaaring umako ng responsibilidad sa mga kasunod na singil sa account na katanggap-tanggap sa Ahensya, o kung mayroong pisikal at legal na paraang magagamit ng Ahensya para itigil ang serbisyo sa mga residenteng okupante na hindi nakakatugon sa mga rekisito ng mga ordenansa, tuntunin, regulasyon at patakaran ng Ahensya, magbibigay lamang ang Ahensya ng serbisyo sa mga residensyal na okupanteng nakakatugon sa mga rekisitong iyon.

d. Katibayan ng Kredito. Kung ang naunang serbisyo sa loob ng partikular na haba ng panahon ay isang kundisyon upang makapagtatag ng kredito sa Ahensya, ang paninirahan at katibayan ng agarang pagbabayad ng upa o iba pang mga obligasyon sa kredito na katanggap-tanggap sa Ahensya sa loob ng panahong iyon ay sapat na katumbas.

e. Mga Nakahiwalay na Single-Family Dwelling. Sa kaso ng nakahiwalay na single-family dwelling, maaaring gawin ng Ahensya ang anuman sa mga sumusunod:

i. Magbigay ng paunawa ng pagputol ng hindi kukulangin sa pitong araw bago ang iminungkahing pagputol.

ii. Upang matanggal (wave) ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, atasan ang okupanteng naging customer na beripikahin na ang customer sa record ng delingkwenteng account ay ang landlord, manager, o ahente ng tirahan.

## **7. Mga Karagdagang Konsiderasyon para sa Pinansyal na Kahirapan**

a. Kung ang customer na nagpapakita sa Ahensya ng kita ng kanilang sambahayan na mas mababa sa 200 porsyento ng federal poverty line, kailangang gawin ng Ahensya ang lahat ng sumusunod:

i. Magtakda ng service fee para sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa loob ng normal na oras ng operasyon na \$50 at sa mga oras na lampas sa normal na oras ng operasyon na \$150. Hindi dapat lumampas ang mga bayad na ito sa aktwal na halaga ng pagpapanumbalik ng serbisyo kung mas kaunti ang mga halagang iyon. Ang mga bayad sa muling pagkonekta ay sasailalim sa isang taunang adjustment ayon sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.

Pinagtibay noong Enero 9, 2020

- ii. Tanggalin ang mga late charge sa mga delingkwenteng bill ng isang beses sa bawat 12 buwan.
- b. Ituturing ng Ahensya ang residensyal na customer bilang mayroong kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsyento ng federal poverty line kung:
- i. Ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang resipiente ng CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o
  - ii. Idineklara ng customer na ang taunang kita ng kanilang sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng federal poverty level.
- c. Ang mga residensyal na customer na 65 taong gulang o higit pa, o na mga dependent adult na tinukoy sa Welfare and Institutions Code seksyon 15610.23 ay aabisuhan na maaari silang humiling sa Ahensya na abisuhan ang isang itinalagang third person kapag ang account ng customer ay past due at mapuputulan na.

## **8. Pamamaraan sa Pag-dispute o Pag-apela ng Bill**

Maaaring apelahin o i-dispute ng customer ang halagang nakasaad sa anumang bill ng residensyal na serbisyo ng tubig alinsunod sa mga sumusunod na pamamaraan:

a. Pangkalahatang Apela. Sa loob ng limang araw mula nang matanggap ang bill ng tubig, mayroong karapatan ang customer na humiling ng apela o pagsusuri ng anumang bill o singil na iginawad ng Ahensya. Dapat nakasulat ang kahilingan at ipapadala sa tanggapan ng Ahensya. Habang nakabinbin ang apela ng customer at anumang imbestigasyon, hindi maaaring putulin ng Ahensya ang serbisyo ng tubig ng customer.

b. 10-Araw na Paunawa ng Apela. Bilang karagdagan sa mga karapatan sa pag-apela sa ilalim ng subseksyon (a), sa itaas, ang customer na tumanggap ng 10-Araw na Paunawa na inilarawan sa Seksyon 2(c) ng Patakarang ito ay maaaring humiling ng apela o pagsusuri ng bill na kaugnay ng paunawa sa loob ng limang araw ng negosyo mula sa petsa ng paunawa. Gayunpaman, walang naturang karapatan sa pag-apela o pagsusuri ang ilalapat sa anumang bill na kung saan nakapaghain na ng apela o humiling na ng pagsusuri sa ilalim ng subseksyon (a) sa itaas. Kailangang nakasulat ang anumang apela o kahilingan sa pagsusuri sa ilalim ng subseksyong ito at dapat mayroong nakalakip na dokumentasyong sumusuporta sa apela o dahilan ng pagsusuri. Kailangang maipadala sa opisina ng Ahensya ang kahilingan sa apela sa loob ng limang araw. Habang nakabinbin ang apela ng customer at anumang imbestigasyon, hindi maaaring putulin ng Ahensya ang serbisyo ng tubig ng customer.

Pinagtibay noong Enero 9, 2020



c. Proseso ng Pag-apela.

i. Pagkatanggap ng kahilingan sa apela o pagsusuri sa ilalim ng subseksyon (a) o (b), sa itaas, susuriin ng Customer Service Manager ng Ahensya ang kahilingan sa pagsusuri at sumusuportang materyal na ibinigay ng customer at ang impormasyon sa file ng Ahensya hinggil sa mga naturang singil. Sa loob ng 10 araw mula nang matanggap ang kahilingan ng customer para sa apela o pagsusuri, maglalabas ng desisyon ang Customer Service Manager hinggil sa katumpakan ng mga singil sa tubig na nakasaad sa bill at bibigyan ang umapelang customer ng nakasulat na buod ng desisyon.

ii. Kung napatunayan na hindi tama ang mga singil, maglalabas ang Ahensya ng isang winastong invoice at ang mga rebisadong singil ay dapat bayaran sa loob ng 10 araw ng kalendaryo mula sa petsa ng invoice para sa mga nirebisang singil. Kung ang mga nirebisang singil ay nanatiling hindi bayad ng higit sa 60 araw ng kalendaryo simula nang ibinigay ang winastong invoice, puputulin ang serbisyo ng tubig. Pago ang pagputol, magbibigay ang Ahensya ng 10-Araw na Paunawa alinsunod sa Seksyon 2(c), sa itaas. Ibabalik lamang ang serbisyo ng tubig kapag binayaran ng buo ang lahat ng hindi bayad na singil sa tubig, mga multa, interes, at anumang nalalapat na singil sa pagpapanumbalik ng serbisyo.

iii. Kung napatunayang wasto ang mga singil, dapat bayaran ang mga singil ng tubig sa loob ng tatlong araw ng negosyo pagkatapos matanggap ang desisyon ng Customer Service Manager. Sa oras na inilabas ang desisyon, papayuhan ang customer tungkol sa kanyang karapatang maghain ng karagdagang apela sa General Manager sa loob ng 30 araw mula sa petsa na naging delingkwente ang account, o sa loob ng 10 araw mula nang matanggap ang pagtanggap mula sa Customer Service Manager, anuman ang mas nahuli. Maglalabas ng nakasulat na pagpapasiya ang General Manager sa loob ng 15 araw. Kung tinanggihan ng General Manager ang apela, maaaring umapela ang customer sa Lupon ng mga Direktor ng Ahensya. Ang anumang naturang apela ay dapat nai-file nang nakasulat sa loob ng 10 araw ng negosyo mula nang matanggap ang desisyon ng General Manager. Ang pagdinig ng apela ay gaganapin sa susunod na regular na pagpupulong ng Lupon ng mga Direktor ng Ahensya, maliban kung ang customer at General Manager, o kanyang inatasang kawani, ay sumang-ayon sa ibang petsa.

iv. Kung hindi umapela ang customer sa Lupon ng mga Direktor ng Ahensya sa loob ng takdang panahon, dapat kaagad na bayaran ang mga singil sa tubig. Kung ang mga singil ay hindi nabayaran ng buo sa loob ng 60 araw ng kalendaryo mula sa orihinal na billing date, bibigyan ng Ahensya ang customer ng 10-Araw na Paunawa alinsunod sa Seksyon 2(c), sa itaas, at maaaring putulin ang serbisyo ng tubig sa property ng customer kung hindi nabayaran ang bill sa loob ng takdang oras.

v. Kapag hiniling ang isang pagdinig sa harap ng Lupon ng mga Direktor, dapat personal na magpakita ang customer sa Lupon at ipresenta ang sumusuportang materyal at mga kadahilanan kung bakit hindi tumpak ang mga singil sa tubig na nakasaad sa naturang bill. Susuriin ng Lupon ang katibayang pinresenta ng customer, at gayundin ang impormasyon sa file ng Ahensya hinggil sa mga singil sa tubig (kabilang ang desisyon ng General Manager/ng kanyang inatasang kawani) at iba pang presentasyon ng staff, at maglalabas ng desisyon hinggil sa katumpakan ng mga singil. Pinal at umiiral ang desisyon ng Lupon.

vi. Kung napatunayan ng Lupon na hindi wasto ang mga singil sa serbisyo ng tubig, bibigyan ang customer ng nirebisang invoice. Kung ang mga nirebisang singil ay nanatiling hindi bayad ng higit sa 60 araw ng kalendaryo mula nang ibinigay ang winastong invoice, puputulin ang serbisyo ng tubig, sa susunod na regular na araw ng trabaho pagkatapos ng palugit na iyon. Bibigyan ng Ahensya ang customer ng 10-Araw na Paunawa alinsunod sa Seksyon 2(c), sa itaas.

vii. Kung napatunayang wasto ang mga singil, dapat bayaran ang mga singil ng tubig sa loob ng tatlong araw ng negosyo pagkatapos matanggap ang desisyon ng Lupon. Kung ang mga singil ay hindi nabayaran ng buo sa loob ng 45 araw ng kalendaryo mula sa orihinal na billing date, bibigyan ng Ahensya ang customer ng 10-Araw na Paunawa alinsunod sa Seksyon 2(c), sa itaas, at maaaring putulin ang serbisyo ng tubig sa property ng customer kung hindi nabayaran ang bill sa loob ng takdang oras.

d. Ang anumang overcharge na dapat ibalik ng Ahensya ay magiging kredito sa susunod na regular na bill ng customer, o direktang ibabalik sa customer, ayon sa diskresyon ng General Manager o Lupon ng mga Direktor.

e. Hindi dapat putulin ang serbisyo ng tubig ng sinumang customer anumang oras habang nakabinbin ang apela ng customer sa General Manager o Lupon ng mga Direktor.