

PATAKARAN SA PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Sa kabila ng anumang ibang patakaran o patakaran, ang Patakaran sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad na ito ay mailalapat sa pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga probisyong itinakda sa pamamagitan nito. Kung mayroong anumang pagsasalungat sa pagitan ng Patakarang ito at iba pang patakaran, mananaig ang Patakarang ito.

Para sa mga layunin ng patakarang ito, ang terminong “taga-supply” ay tumutukoy sa Sistema ng Tubig ng Munisipyo ng Lungsod ng Norwalk. Bukod dito, ang terminong “mamimili” ay tumutukoy sa may-ari ng account para sa address ng serbisyo sa tubig.

I. Paglalatap ng Patakaran; Numero ng Telepono sa Pakikipag-ugnayan: Mailalapat lamang ang patakarang ito sa serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang karagdagang tulong sa pagbabayad ng mga bill sa tubig at ang potensyal na pagpapatupad ng mga alternatibong itinakda sa patakarang ito upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo ay makukuha sa pamamagitan ng pagtawag sa (562) 929-5766.

II. Pagputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad:

A. **Pagbibigay at Pagbabayad ng Mga Bill:** Ibigay ang mga bill para sa serbisyo sa tubig sa bawat customer sa batayang kada dalawang buwan maliban kung inilaan sa mga iskedyul ng rate. Dapat bayaran at mababayaran ang mga bill para sa mga serbisyo kapag naibigay na at magiging lampas sa takdang panahon ito at mapapailalim sa pagputol ng serbisyo kung hindi mabayaran sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo mula sa petsa ng bill. Maaaring gawin ang pagbabayad sa pamamagitan ng Automatic Bank Deduction (Awtomatikong Pagbawas sa Bangko), sa pamamagitan ng sistema para sa pagbabayad ng bill online at gamit ang telepono ng Lungsod ng Norwalk. Gayunpaman, responsibilidad ng mamimili na tiyaking natatangap ang mga pagbabayad sa 12700 Norwalk Blvd. Room 5, Norwalk, CA 90650 sa napapanahong paraan. Ikakalkula ang mga bill ayon sa mga sumusunod:

1. Babasahin ang mga metro sa mga regular na agwat para sa paghahanda ng mga regular na bill at kung kinakailangan para sa paghahanda ng mga bill sa pagbubukas at bill sa pagsasara.
2. Ipapakita ng mga bill para sa naka-metrong serbisyo ang pagbabasa sa metro para sa kasalukuyan at nakaraang panahon ng pagbabasa ng metro kung kailan ibinigay ang bill, ang bilang ng mga yunit, petsa, at mga araw ng serbisyo para sa kasalukuyang pagbabasa ng bill.
3. Dapat bayaran ang mga pagsingil gamit ang legal na pera ng Estados Unidos ng Amerika. Sa kabila ng mga isinaad, may karapatan ang Taga-supply na tanggihan ang pagbayad sa mga nasabing pagsingil gamit ang barya.

B. **Mga Bill na Lagpas sa Takdang Panahon:** Mailalapat ang mga sumusunod na patakaran sa mga mamimili na may mga bill na hindi pa nababayaran nang higit sa animnapung (60) araw sa kalendaryo matapos ang petsa ng invoice.

1. **Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon:** Kung ang pagbabayad para sa ibinigay na bill ay hindi magawa sa o bago ang ikaapatnapu't limang (ika-45) araw matapos ang petsa ng invoice, magpapadala ng abiso sa pagbabayad na lagpas sa takdang panahon (ang “Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon”) sa mamimili ng serbisyo sa tubig humigit-kumulang at hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang petsa ng posibleng pagputol ng serbisyo na

itinukoy sa Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon. Kung ang address ng mamimili ay iba sa address ng propyedad kung saan ibinigay ang serbisyo, dapat ding ipadala ang Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon sa address ng pinagseserbisyuhang propyedad, na naka-address sa "Occupant (Naninirahan)." Dapat kasama sa Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon ang mga sumusunod:

- a) Pangalan at address ng mamimili;
- b) Halaga ng hindi nabayaran;
- c) Petsa kung kailan dapat gawin ang pagbabayad o kasunduan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo;
- d) Paglalarawan ng proseso sa pag-apply para sa pagpapahaba ng panahon upang mabayaran ang utang na halaga (tingnan ang Seksyon III(D), sa ibaba);
- e) Paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa pagsusuri at pag-apela ng bill na dahilan ng hindi nabayaran (tingnan ang Seksyon IV sa ibaba);
- f) Paglalarawan ng pamamaraan kung paano makahihiling ang consumer para sa ipinagpaliban, inamortisa, binawasan o alternatibong iskedyul ng pagbabayad (tingnan ang Seksyon III sa ibaba);

Maaari ding alternatibong magbigay ang Taga-supply ng abiso sa mamimili hinggil sa nalalapit na pagputol ng serbisyo sa pamamagitan ng telepono. Kung ibinigay ang abisong iyon sa pamamagitan ng telepono, dapat mag-alok ang Taga-supply na magbigay sa mamimili ng kopya ng patakarang ito at dapat ding mag-alok na pag-usapan ang mga opsiyon ng mamimili para sa mga alternatibong pagbabayad, gaya ng inilarawan sa Seksyon III sa ibaba, at mga pamamaraan para sa pagsusuri at pag-apela ng bill ng mamimili, gaya ng inilarawan sa Seksyon IV sa ibaba.

2. Kung Hindi Makaupang ang Mamimili: Kung hindi makaupang ng Taga-supply ang mamimili sa pamamagitan ng nakasulat na abiso (samakatuwid, ibinalik na abiso dahil hindi maipadala sa koreo) o sa pamamagitan ng telepono, magsisikap ang Taga-supply nang may mabuting layunin na bisitahin ang tirahan at mag-iwan, o magsaayos ng paraan upang mailagay sa isang madaling makitang lugar ang abiso ng nalalapit na pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, at isang kopya ng Patakarang ito.

3. Singil sa Huling Pagbayad: Ang Singil sa Huling Pagbayad, gaya ng tinukoy sa iskedyul ng mga bayarin at singilin ng Taga-supply, ay dapat itasa at idagdag sa hindi pa nababayaran balanse sa account ng mamimili kung ang utang na halaga ay hindi pa nababayaran bago inilabas ang Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon.

4. Takdang Panahon para sa Pagputol: Ang pagbabayad para sa mga singil sa serbisyo sa tubig ay dapat matanggap sa mga tanggapan ng Taga-supply nang hindi lalampas sa 5 p.m. sa petsang tinukoy sa Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon. Hindi tatanggapin ang mga petsa sa tatak-koreo.

5. Abiso sa Tumalbog na Tseke: Kapag nakatanggap ng tumalbog na tseke na ibinigay upang kabayaran para sa serbisyo sa tubig o iba pang singil, ituturing ng Taga-supply na hindi nabayaran ang account. Susubukan ng Taga-supply na abisuhan ang mamimili nang personal at mag-iwan ng abiso sa pagtigil ng serbisyo sa tubig sa propyedad. Puputulin ang serbisyo sa tubig kung ang halaga ng tumalbog na tseke at singil sa tumalbog na tseke ay hindi nabayaran bago ang

petsang nakatukoy sa abiso, kung saan ang takdang petsa ay hindi mauuna sa petsang nakatukoy sa Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon; o kung hindi pa naibibigay ang Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon, hindi bago sa ikaanimnapu't (ika-60) araw sa kalendaryo matapos magawa ang invoice para sa pagbabayad kung saan ginamit ang tumalbog na tseke. Upang matubos ang tumalbog na tseke at mabayaran ang singil sa tumalbog na tseke, dapat bayaran ang lahat ng mga utang na halaga sa pamamagitan ng salapi o sertipikadong pondo.

6. Tumalbog na Tseke na Ginamit bilang Kabayaran para sa Pinutol na Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad:

a) Kung ang tsekeng ibinigay at tinanggap bilang kabayaran na nagresulta sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa isang pinutol na account dahil sa hindi pagbabayad ay bumalik bilang tumalbog na tseke, maaaring putulin ng Taga-supply ang nasabing serbisyo sa tubig matapos ang hindi bababa sa tatlong (3) araw sa kalendaryo na nakasulat na abiso. Maaari lamang maipanumbalik ang account ng mamimili kung matanggap ang kabayaran para sa mga hindi pa nababayaran singil gamit ang salapi o mga sertipikadong pondo. Kapag naipanumbalik na ang account ng mamimili, mamarkahan ang account sa loob ng isang taong panahon na nagsasaad sa katotohanang nagbigay ng tumalbog na tseke ang mamimili.

b) Kung sa anumang oras sa loob ng panahon ng isang taon na inilarawan sa itaas ay muling pinutulan ang account ng mamimili dahil sa hindi pagbabayad, maaaring iatas ng Taga-supply na magbayad ang mamimili gamit ang salapi o mga sertipikadong pondo upang maibalik ang serbisyo sa tubig.

C. Mga Kondisyong Nagbabawal sa Pagputol: Hindi puputulin ng Taga-supply ang serbisyo sa tubig kung matugunan ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon:

1. Mga Kondisyon sa Kalusugan – Magsusumite ang mamimili o taga-upa ng mamimili ng sertipikasyon ng provider ng pangunahing pangangalaga na ang pagtigil ng serbisyo sa tubig ay (i) magbabanta sa buhay, o (ii) magiging malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng taong nakatira sa propyedad;

2. Kawalan ng Kakayahang Pinansyal – Maipapakita ng mamimili na hindi niya kayang bayaran ang serbisyo sa tubig sa loob ng karaniwang panahon ng pagsingil ng sistema ng tubig. Ituturing na “walang kakayahang pinansyal na magbayad” ang mamimili kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng mamimili ay: (I) kasalukuyang tagatanggap ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income (SSI)/State Supplementary Payment Program (Programa sa Karagdagang Kitang Panseguridad/Karagdagang Kabayaran ng Estado) o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (Espesyal na Programa sa Karagdagang Nutrisyon para sa Kababaihan, Mga Sanggol at Mga Bata sa California); o (ii) idedeklara ng mamimili na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan (tingnan ang link para sa mga pederal na antas ng kahirapan na nalalapat sa California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); at

3. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad – Sumasang-ayon ang mamimili na pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad o isang plano para sa ipinagpaliban o binawasang pagbabayad, alinsunod sa mga probisyon ng Seksyon III sa ibaba.

D. Proseso para sa Pagtukoy ng Mga Kondisyong Nagbabawal sa Pagputol ng Serbisyo: Ang pananagutan ng pagpapatunay ng pagsunod sa mga kondisyong inilarawan sa Subdibisyon (C), sa itaas, ay nasa mamimili. Upang mapahintulutan ang Taga-supply ng sapat na panahon upang maproseso ang anumang kahilingan ng mamimili para sa tulong, hinihikayat ang mamimili na magbigay sa Taga-supply ng mga kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita ng mga medikal na isyu sa ilalim ng Subdibisyon (C)(1), kawalan ng kakayahang pinansyal sa ilalim ng Subdibisyon (C)(2) at ang pagsang-ayon na pumasok sa anumang alternatibong pag-aayos ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (C)(3) nang mas maaga sa anumang panukalang petsa ng pagputol ng serbisyo hangga't maaari. Kapag natanggap na ang dokumentasyong iyon, susuriin ng Punong Tagapamahala ng Taga-supply, o ng kanyang itinalaga, ang dokumentasyon at tutugon sa mamimili sa loob ng pitong (7) araw sa kalendaryo upang humiling ng karagdagang impormasyon, kabilang ang impormasyong nauugnay sa praktikalidad ng mga available na alternatibong kasunduan, o upang abisuhan ang mamimili hinggil sa alternatibong kasunduan sa pagbabayad, at mga tuntunin nito, sa ilalim ng Seksyon III, sa ibaba, kung saan pahihintulutan ng Taga-supply na makilahok ang mamimili. Kung humiling ang Taga-supply ng karagdagang impormasyon, magbibigay ang mamimili ng hiniling na impormasyon sa loob ng limang (5) araw sa kalendaryo mula sa pagtanggap ng kahilingan ng Taga-supply. Sa loob ng limang (5) araw sa kalendaryo mula sa pagtanggap ng karagdagang impormasyong iyon, aabisuhan nang pasulat ng Taga-supply ang mamimili na hindi nakatutugon ang mamimili sa mga kondisyong sa ilalim ng Subdibisyon (C), sa itaas, o aabisuhan nang pasulat ang mamimili hinggil sa alternatibong kasunduan sa pagbabayad, at mga tuntunin nito, sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, kung saan pahihintulutan ng Taga-supply ang makilahok ang mamimili. Ang mga mamimili na hindi makatutugon sa mga kondisyong inilarawan sa Subdibisyon (C), sa itaas ay dapat na magbayad ng halaga ng hindi nabayaran, kabilang ang anumang mga multa at ibang singilin, na dapat bayaran sa Taga-supply sa loob ng huling magaganap na: (i) dalawang (2) araw ng negosyo matapos ang petsa ng pag-abiso mula sa Taga-supply hinggil sa pagtukoy ng Taga-supply na nabigo ang mamimili na makatugon sa mga kondisyong iyon; o (ii) ang petsa ng nalalapat na pagtigil ng serbisyo, gaya ng itinukoy sa Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon.

E. Mga Espesyal na Patakaran para sa Mga Mamimiling May Mababang Kita: Itinuturing ang mamimili na mayroong kita ng sambahayan na mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan kung: (i) ang sinumang miyembro ng sambahayan ng mamimili ay kasalukuyang tagatanggap ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) idedeklara ng mamimili na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan (tingnan ang link para sa mga pederal na antas ng kahirapan na nalalapat sa California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). Kung mapapakita ng mamimili ang anuman sa mga sitwasyong iyon, mailalapat ang mga sumusunod:

1. Bayarin sa Muling Pagkabit: Kung itinigil ang serbisyo at muling kakabitin, ang anumang bayarin sa muling pagkabit sa loob ng karaniwang oras ng trabaho ng Taga-supply ay hindi dapat lumampas sa \$50, at ang mga bayarin sa muling pagkabit sa labas ng karaniwang oras ng trabaho ay hindi dapat lumampas sa \$150. Hindi dapat lumpas ang mga bayaring iyon sa aktwal na gastos ng muling pagkabit kung ang gastos ay mas mababa sa mga naisabatas na limitasyon. Maaaring maisaayos ang mga limitasyong iyon bawat taon dahil sa mga pagbabago sa Consumer Price Index (Index ng Presyo para sa Mamimili) para sa lugar ng punong-lungsod ng Los Angeles-Long Beach-Anaheim simula Enero 1, 2021.

2. Pagtanggap ng Interes: Hindi magpapataw ng interes ang taga-supply sa mga delingkuwenteng bill.

F. Sitwasyon ng Landlord-Taga-upa: Ang mga pamamaraan sa ibaba ay mailalapat sa mga pang-indibidwal na naka-metrong hiwalay na tirahan para sa nag-iisang pamilya, mga istrukturang may maramihang yunit at mga parke ng mobile home kung saan ang may-ari ng propyedad o tagapamahala ay ang mamimiling nakatala at responsable para sa pagbabayad ng bill sa tubig.

1. Iniaatas na Abiso:

a. Hindi bababa sa 10 araw sa kalendaryo bago ang posibleng pagtigil ng serbisyo sa tubig kung ang propyedad ay estruktura na may maramihang yunit o parke ng mobile home, o 7 araw sa kalendaryo bago ang posibleng pagtigil ng serbisyo sa tubig kung ang propyedad ay isang hiwalay na tirahan para sa nag-iisang pamilya, dapat magsikap ang Taga-supply nang may mabuting layunin na ipaalam sa mga taga-upa/naninirahan sa propyedad sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na ititigil ang serbisyo sa tubig.

b. Dapat ding ipaalam ng nakasulat na abiso sa mga taga-upa/naninirahan na may karapatan sila na maging mga customer na sisingilin para sa serbisyo (tingnan ang Subdibisyon 2 sa ibaba), nang hindi nangangailangang bayaran ang anuman sa mga delingkuwenteng halaga.

2. Mga Taga-upa/Naninirahan na Magiging Customer:

a. Hindi kinakailangan ng Taga-supply na gawing available ang serbisyo sa mga taga-upa/naninirahan maliban kung sasang-ayon ang bawat taga-upa/naninirahan sa mga tuntunin at kondisyon para sa serbisyo at makatutugon sa mga kahingian at patakaran ng Taga-supply.

b. Ngunit, kung (i) aakuin ng isa o higit pa sa mga taga-upa/naninirahan ang responsibilidad para sa mga susunod na singil sa account sa kasiyahan ng Taga-supply, o (ii) kung may pisikal na paraan upang piliin lamang na itigil ang serbisyo sa mga taga-upa/naninirahan na hindi nakatutugon sa mga kahingian ng Taga-supply, maaaring gawing available ng Taga-supply ang serbisyo para lamang sa mga taga-upa/naninirahan na nakatutugon sa mga kahingian.

c. Kung ang nakaraang serbisyo sa loob ng partikular na haba ng panahon ay isang kondisyon upang patunayan ang kredito sa Taga-supply, ang pagtira sa tirahan at katibayan ng napapanahong pagbayad ng upa para sa haba ng panahong iyon, sa kasiyahan ng Taga-supply, ay magiging kasiya-siyang katumbas nito.

d. Kung magiging customer ng Taga-supply ang isang taga-upa/naninirahan at ang mga pagbabayad sa upa ng taga-upa/naninirahan ay may kasamang singil para sa serbisyo sa tubig kung saan hindi hiwalay na nakasaad ang mga singil na iyon, maaaring ibawas ng taga-upa/naninirahan mula sa mga pagbabayad sa upa sa hinaharap ang lahat ng mga makatwirang singil na ibinayad sa Taga-supply sa loob ng nakaraang panahon ng pagbabayad.

III. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad: Para sa sinumang mamimili na nakatutugon sa tatlong kondisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, alinsunod sa prosesong itinakda sa Seksyon II(D), sa itaas, iaalok ng Taga-supply sa mamimili ang isa o higit pa sa mga sumusunod na alternatibong pag-aayos ng pagbabayad, na pipiliin ng Taga-supply ayon sa kanyang paghuhusga: (i) amortisasyon ng hindi nababayarang balanse sa ilalim ng Subdibisyon (A), sa ibaba; (ii) alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (B), sa itaas; (iii) bahagya o buong pagbawas ng hindi nababayarang balanse sa ilalim ng Subdibisyon (C), sa ibaba; o (iv) pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (D), sa ibaba. Ang Punong Tagapamahala, o kanyang itinalaga, sa paggamit ng makatwirang paghuhusga, ay pipili ng pinakanaaangkop na alternatibong kasunduan sa pagbabayad matapos masuri ang impormasyon at dokumentasyon na ibinigay ng mamimili at maisaalang-alang ang pinansyal na sitwasyon ng mamimili at ang mga pangangailangan ng Taga-supply sa pagbabayad.

A. Amortisasyon: Ang sinumang mamimili na hindi kayang bayaran ang serbisyo sa tubig sa loob ng karaniwang panahon ng pagbabayad at nakatutugon sa tatlong kondisyon sa ilalim ng Seksyon II (C), sa itaas, na kukumpirmahin ng Taga-supply, ay maaaring, kung pinili ng Taga-supply ang alternatibong ito, pumasok sa isang plano ng amortisasyon ayon sa mga sumusunod na tuntunin:

1. Mga Tuntunin: Babayaran ng mamimili ang hindi pa nababayaranang balanse, kasama ang administratibong singil at interes tulad ng tinukoy sa Subdibisyon (2), sa ibaba, sa loob ng panahon na hindi lalampas sa animnapung (60) araw sa kalendaryo, ayon sa tinukoy ng Punong Tagapamahala o ng kanyang itinalaga; gayunpaman, sa kondisyon na, kung sa makatwirang paghuhusga ng Punong Tagapamahala o kanyang itinalaga, ay maiiwasan ang hindi kinakailangang paghihirap ng mamimili kung maglalapat ng termino ng amortisasyon na mas mahaba sa animnapung (60) araw sa kalendaryo. Hahatiin ang hindi pa nababayaranang balanse, kasama ang mailalapat na naaangkop na administratibong singil at anumang interes, sa bilang ng mga buwan sa loob ng panahon ng amortisasyon at idadagdag ang halaga sa bawat buwan sa nagpapatuloy na mga bill ng mamimili para sa serbisyo sa tubig.

2. Pagsunod sa Plano Dapat sumunod ang mamimili sa plano ng amortisasyon at manatiling nababayaran ang mga naiipon na singil sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang mamimili para sa karagdagang amortisasyon ng anumang kasunod na hindi nababayaranang singil habang nagbabayad ng mga delinkuwenteng pagsingil alinsunod sa plano ng amortisasyon. Kapag mabigong sumunod ang mamimili sa mga tuntunin ng plano ng amortisasyon sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo, o mabigong bayaran ang mga kasalukuyang singil sa serbisyo ng mamimili para sa animnapung (60) araw sa kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng Taga-supply ang serbisyo sa tubig sa propyedad ng mamimili nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos ipaskil ang panghuling abiso sa tirahan ng mamimili hinggil sa intensyon nitong itigil ang serbisyo.

B. Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad: Ang sinumang customer na hindi kayang bayaran ang serbisyo sa tubig sa loob ng karaniwang panahon ng pagbabayad ay maaaring, kung pinili ng Taga-supply ang alternatibong ito, pumasok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa hindi pa nababayaranang balanse alinsunod sa mga sumusunod:

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Babayaran ng mamimili ang hindi pa nababayaranang balanse, sa loob ng panahon na hindi lalampas sa animnapung (60) araw sa kalendaryo, ayon sa tinukoy ng Punong Tagapamahala o ng kanyang itinalaga; gayunpaman, sa kondisyon na, kung sa makatwirang paghuhusga ng Punong Tagapamahala o kanyang itinalaga, ay maiiwasan ang hindi kinakailangang paghihirap ng mamimili kung maglalapat ng termino ng amortisasyon na mas mahaba sa animnapung (60) araw sa kalendaryo.

2. Iskedyul: Matapos konsultahin ang mamimili at isaalang-alang ang mga pinansyal na limitasyon ng mamimili, bubuo ang Punong Tagapamahala o kanyang itinalaga ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad na sasang-ayunan ng mamimili. Maaaring maglaan ang alternatibong iskedyul para sa mga regular na pagbabayad ng lump sum (kabuuang halaga) na hindi sasabay sa mga nakatakdang petsa ng pagbabayad, maaaring pahintulutan ang mga pagbabayad na gagawin nang mas madalas sa buwanan, o maaaring pahintulutan ang mga pagbabayad na mas madalang sa buwanan, kung sa lahat ng mga kaso, sa ilalim ng Subdibisyon (1), sa itaas, ay mababayaran ang hindi pa nababayaranang balanse at mga administratibong singil sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo mula sa pagpapatupad ng iskedyul ng pagbayad. Itatakda ang pinagsang-ayunang iskedyul sa kasulatan at ibibigay sa mamimili.

3. Pagsunod sa Plano Dapat sumunod ang mamimili sa pinagkasunduang iskediyul ng pagbabayad at manatiling nababayaran ang mga naiipon na singil sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang mamimili para sa mas mahabang iskediyul ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi nababayaran singil habang nagbabayad ng mga delingkuwenteng pagsingil alinsunod sa napagkasunduang iskediyul. Kapag mabigong sumunod ang mamimili sa mga tuntunin ng pinagkasunduang iskediyul sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo, o mabigong bayaran ang kasalukuyang singil sa serbisyo ng mamimili para sa animnapung (60) araw sa kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng Taga-supply ang serbisyo sa tubig sa propyedad ng mamimili nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos ipaskil ang panghuling abiso sa tirahan ng mamimili hinggil sa intensyon nitong itigil ang serbisyo.

C. Pansamantalang Pagpapaliban ng Pagbabayad: Ang sinumang customer na hindi kayang bayaran ang serbisyo sa tubig sa loob ng karaniwang panahon ng pagbabayad ay maaaring, kung pinili ng Taga-supply ang alternatibong ito, maipagpaliban ang pagbayad ng hindi pa nababayaran balanse hanggang sa animnapung (60) araw sa kalendaryo matapos ang takdang petsa ng pagbayad. Tutukuyin ng Taga-supply, sa kanyang paghuhusga, kung gaano katagal ang pagpapaliban na ipapahintulot sa mamimili.

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Babayaran ng mamimili ang hindi pa nababayaran balanse sa petsa ng pagpapaliban (ang “Petsa ng Ipinagpalibang Pagbabayad”) na tutukuyin ng Punong Tagapamahala o kanyang itinalaga. Ang Petsa ng Ipinagpalibang Pagbabayad ay dapat na nasa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo mula sa petsa na naging delingkuwente ang hindi pa nababayaran balanse; gayunpaman, sa kondisyon na, kung sa makatwirang paghuhusga ng Punong Tagapamahala o kanyang itinalaga, ay maiiwasan ang hindi kinakailangang paghihirap ng mamimili kung itakda ang Petsa ng Ipinagpalibang Pagbabayad lampas sa panahon ng animnapung (60) araw sa kalendaryo.

IV. Mga Apela: Nakatakda sa ibaba ang pamamaraan na gagamitin para sa pag-apela ng halagang itinakda sa anumang bill. Lilimitahan ang mamimili sa tatlong (3) hindi matagumpay na apela sa anumang panahon ng labindalawang (12) buwan at kung naabot ang limitasyong iyon ay hindi kakailanganin ng Taga-supply na isaaalang-alang ang mga kasunod na apela na sisimulan ng o sa ngalan ng mamimiling iyon.

A. Paunang Apela: Sa loob ng sampung (10) araw mula sa pagkatanggap ng bill para sa serbisyo sa tubig, may karapatan ang mamimili na simulan ang apela o pagsusuri ng anumang bill o singilin. Dapat gawin ang kahilingang ito sa pamamagitan ng pagsulat at pagpapadala sa tanggapan ng Taga-supply. Hanggang nakabinbin ang apela ng mamimili at anumang magresultang imbestigasyon, hindi maaaring itigil ng Taga-supply ang serbisyo sa tubig sa mamimili.

B. Apela sa Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon: Dagdag pa sa mga karapatan sa apela na inilaan sa ilalim ng Subseksyon A, sa itaas, ang sinumang mamimili na makatatanggap ng Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon ay maaaring humiling ng apela o pagsusuri ng bill na nauugnay sa Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon sa loob ng limang (5) araw ng negosyo mula sa petsa ng Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon kung sinasabi ng mamimili na mali ang bill hinggil sa dami ng paggamit ng tubig na itinakda sa bill na iyon; gayunpaman, sa kondisyon na, walang mailalapat na naturang mga karapatan sa apela o pagsusuri sa bill kung saan naghain ng apela o kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon A, sa itaas. Dapat nakasulat ang anumang apela o kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon B at dapat isama ang dokumentasyon na sumusuporta sa apela o dahilan para sa pagsusuri. Dapat ipadala ang kahilingan para sa apela o pagsusuri sa tanggapan ng Taga-supply sa loob ng panahong iyon na limang (5) araw ng negosyo. Hanggang nakabinbin ang apela

ng mamimili at anumang magresultang imbestigasyon, hindi maaaring itigil ng Taga-supply ang serbisyo sa tubig sa mamimili.

C. Pagdinig ng Apela: Matapos makatanggap ng kahilingan para sa isang apela o pagsusuri sa ilalim ng Mga Subseksiyon A o B, sa itaas, agad na magtatakda ng petsa ng pagdinig sa harap ng Punong Tagapamahala, o kanyang itinalaga (ang "Opisyal ng Pagdinig"). Matapos ang pagsusuri ng ebidensyang ibinigay ng mamimili at ang impormasyong nasa file ng Taga-supply tungkol sa kinukuwestyong singil sa tubig, gagawa ng pagpapasya ang Opisyal ng Pagdinig hinggil sa katumpakan ng mga itinakdang singil sa tubig sa bill at magbibigay sa umaapelang mamimili ng maikling nakasulat na buod ng desisyon.

1. Kung matukoy na hindi wasto ang mga singil sa tubig, magbibigay ang Taga-supply ng iwinastong invoice at itatakda ang pagbabayad sa mga iwinastong singil sa loob ng sampung (10) araw ng kalendaryo mula sa petsa ng invoice para sa mga iwinastong singil. Kung mananatiling hindi nababayaran ang mga iwinastong singil nang higit sa animnapung (60) araw sa kalendaryo matapos maibigay ang iwinastong invoice, puputulin ang serbisyo sa tubig, sa kasunod na karaniwang araw ng trabaho pagkatapos ng pagkawala ng bisa ng panahon ng animnapung (60) araw sa kalendaryo; kung magbibigay ang Taga-supply sa mamimili ng Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon alinsunod sa Seksyon II(B)(1), sa itaas. Maibabalik lamang ang serbisyo sa tubig kapag nabayaran nang buo ang lahat ng hindi pa nababayaran singil sa tubig, bayarin, at anuman at lahat ng nalalapat na singil sa muling pagkabit.

2. (a) Kung natukoy na wasto ang kinukuwestyong singil sa tubig, dapat bayaran at mababayaran ang mga singil sa tubig sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo matapos maibigay ang desisyon ng Opisyal ng Pagdinig. Sa panahon ng pagbigay ng desisyon ng Opisyal ng Pagdinig, papayuhan ang mamimili tungkol sa karapatan sa karagdagang apela sa harap ng Lupon ng Mga Direktor. Dapat ihain ang anumang naturang apela nang pasulat sa loob ng pitong (7) araw sa kalendaryo matapos maibigay ang desisyon ng Opisyal ng Pagdinig kung ang apela o pagsusuri ay isang paunang apela sa ilalim ng Subdibisyon A sa itaas, o sa loob ng tatlong (3) araw sa kalendaryo kung ang apela o pagsusuri ay isang apela sa Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon sa ilalim ng Subdibisyon B, sa itaas. Magaganap ang pagdinig ng apela sa susunod na karaniwang pagpupulong ng Lupon ng Mga Direktor, maliban kung nagkasundo ang mamimili at Taga-supply ng petsa sa hinaharap.

(b) Para sa paunang apela sa ilalim ng Subdibisyon A, sa itaas, kung hindi napapanahong mag-apela ang mamimili sa Lupon ng Mga direktor, ang mga kinukuwestyong singil ay kaagad na kinakailangan at dapat na bayaran. Kung sakaling hindi mabayaran nang buo ang mga singil sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo matapos ang orihinal na petsa ng pagsingil, dapat magbigay ang Taga-supply ng Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon alinsunod sa Seksyon II(B)(1), sa itaas, at maaaring magpatuloy na posibleng itigil ang serbisyo sa propyedad ng mamimili.

(c) Para sa apela sa Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon sa ilalim ng Subdibisyon B, sa itaas, kung hindi napapanahong umapela ang mamimili sa Lupon ng Mga Direktor, maaaring itigil ang serbisyo sa tubig sa pinag-uusapang propyedad gamit ang nakasulat na abiso o abiso gamit ang telepono na ibibigay sa mamimili nang hindi bababa sa dalawampu't apat (24) na oras matapos ang huli na magaganap sa: (i) paglipas ng orihinal na panahon ng pag-abiso na animnapung (60) araw sa kalendaryo na itinakda sa Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon; o (ii) paglipas ng panahon ng apela.

3. Kapag hiniling ang pagdinig sa harap ng Lupon ng Mga Direktor, dapat gawin sa kasulatan ang kahilingan at ipadala sa Taga-supply at sa tanggapan nito. Kakailanganin ng mamimili na personal na magpakita sa harap ng Lupon at maghayag ng ebidensya at mga dahilan kung bakit hindi wasto ang kinukuwestyong mga singil sa tubig sa bill. Susuriin ng Lupon ang ebidensyang inihayag ng mamimili, pati na rin ang impormasyon sa file ng Taga-supply hingil sa mga kinukuwestyong singil sa tubig, at magbibigay ng desisyon sa kawastuhan ng mga nasabing singil.

a) Kung matukoy ng Lupon na hindi wasto ang mga kinukuwestyong singil, magbibigay ng invoice sa mamimili na may mgaiwinastong singil. Kung mananatiling hindi nabayaran ang mga iwinastong singil nang higit sa animnapung (60) araw sa kalendaryo matapos maibigay ang iwinastong invoice, puputulin ang serbisyo sa tubig, sa kasunod na karaniwang araw ng trabaho pagkatapos ng pagkawala ng bisa ng panahon ng animnapung (60) araw sa kalendaryo; kung magbibigay ang Taga-supply sa mamimili ng Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon alinsunod sa Seksyon II(B)(1), sa itaas. Ibabalik lamang ang serbisyo sa tubig kapag nabayaran nang buo ang mga hindi pa nababayaran singil sa tubig at ang lahat ng anumang mailalapat na singil sa muling pagkabit.

b) Kung natukoy na wasto ang kinukuwestyong singil sa tubig, dapat bayaran at mababayaran ang mga singil sa tubig sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo matapos maibigay ang desisyon ng Lupon. Kung sakaling hindi mabayaran nang buo ang mga singil sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo matapos ang orihinal na petsa ng pagsingil, dapat magbigay ang Taga-supply ng Abiso sa Pagiging Lagpas sa Takdang Panahon alinsunod sa Seksyon II(B)(1), sa itaas, at maaaring magpatuloy na posibleng itigil ang serbisyo sa propyedad ng mamimili.

c) Ang anumang labis na pagsingil ay isasaad sa kredito sa susunod na karaniwang bill ng mamimili, o direktang ire-refund sa mamimili, sa tanging paghuhusga ng Lupon.

d) Hindi ititigil ang serbisyo sa tubig sa sinumang mamimili sa anumang oras habang nakabinbin ang apela ng mamimili sa Taga-supply o sa Lupon ng Mga Direktor.

e) Ang desisyon ng Lupon ay pinal at legal na may bisa.

V. Panunumbalik ng Serbisyo: Upang maibalik o maipagpatuloy ang itinigil na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang mamimili ng isang security deposit (depositong pangseguridad) at anumang iba pang nauugnay na bayarin na itinakda ng Taga-supply, na napapailalim sa mga limitasyong itinakda sa Seksyon II(E)(1), sa itaas. Susubukan ng Taga-supply na gawin ang nasabing muling pagkabit sa madaling panahon kung makakaya para sa kaginhawaan ng mamimili. Gagawin ng Supplier ang muling pagkabit nang hindi lalampas sa dulo ng sunod na karaniwang araw ng trabaho matapos ang kahilingan at pagbabayad ng anumang nalalapat na bayarin ng mamimili.