

## **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 ditto para sa Lungsod ng Arcata ('Lungsod'). Ang Patakarang ito ay nagpapatupad ng Health & Safety Code §§ 116902 et seq. (SB 998). 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 Lungsod ng Arcata Finance Department sa 707-822-5951.

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

A. Pagbibigay ng Invoice at Pagbabayad ng mga Bill: Ibibigay ang mga bill para sa serbisyo ng tubig sa bawat kostumer buwan-buwan. 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 City Hall, 736 F Street, Arcata, CA 95521. Tinatanggap ang bayad sa Cashier's Window sa City Hall at maaari ding iwanan sa drop boxes na nasa kaliwa ng cashier window, katabi ng mailbox sa pagpasok sa harapan, at sa likod na parking lot sa huli ng gitnang parking row na pinakamalapit sa library. Maaari ding magbayad sa internet sa [www.cityofarcata.org](http://www.cityofarcata.org), o sa pagtawag sa telepono sa 707-822-5951. Responsibilidad ng customer na tiyakin na natanggap ang mga bayad sa tinukoy na lokasyon sa loob ng takdang oras.

B. Mga Overdue na Bill: Nalalapat ang mga sumusunod na patakaran sa mga residensyal na kostumer 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 "Final Notice") ng humigit-kumulang na 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 Lungsod ng Arcata para sa negosyo. Kung ang address ng kostumer ay hindi ang address ng property na sineserbisyuhan, ang Paunawa sa Overdue ay dapat ding ipadala sa

address ng property na sineserbisuhan, na nakapangalan sa "Occupant."  
Ang Paunawa sa Overdue ay dapat maglaman ng sumusunod:

- a) Pangalan at address ng kostumer;
- 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 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 kostumer ng isang deferred, amortized, reduced o alternative payment schedule (tingnan ang Seksyon III sa ibaba).

Maaari ring magbigay ng paunawa ang Lungsod ng Arcata sa kostumer hinggil sa napipintong pagputol ng serbisyo sa pamamagitan ng telepono. Kung ang paunawang ito ay ibinigay sa pamamagitan ng telepono, kailangang mag-alok ang Lungsod ng isang kopya ng Patakarang ito at ipaliwanag sa kostumer 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 kostumer tulad ng inilarawan sa Seksyon IV sa ibaba.

2. Nabigong Makipag-ugnay sa Kostumer: Kung hindi makontak ng Lungsod ng Arcata ang kostumer sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa (hal., ibinalik ng koreo ang isang ipinadalang paunawa) o sa pamamagitan ng telepono, magkukusang-loob ang Lungsod 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 Lungsod, ay susuriin at idadagdag sa outstanding balance sa account ng kostumer 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 City Hall sa pamamaraang nakabalangkas sa Selsyon II sa itaas, sa petsa na nakasaad sa Paunawa sa Overdue. Hindi tinatanggap ang mga postmark.

5. Paunawa sa Returned Funds: Kapag natanggap ang isang returned check o iba pang bayad na ipinadala para sa serbisyo sa tubig o iba pang

mga bayarin, ituturing ng Lungsod ng Arcata ang account na hindi nabayaran. Magsisikap ang Lungsod na personal na ipaalam ito sa kostumer at mag-iwan ng isang paunawa ng pagputol ng serbisyo ng tubig sa lugar. Puputulin ang serbisyo ng tubig kung ang halaga ng returned funds at returned funds 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 funds.

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

- a) Kung ang tinanggap na bayad ay nagresulta sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa isang account na naputulan dahil sa hindi pagbabayad ay ibinalik bilang non-negotiable, maaaring putulin ng Lungsod ang nasabing serbisyo ng tubig nang hindi bababa sa tatlong (3) araw mula sa petsa ng nakasulat na paunawa. Kapag na-reinstate na ang account ng kostumer, nakatala sa account ang katotohanang nagbayad ang kostumer 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 kostumer ay muling naputulan dahil sa hindi pagbabayad, maaaring hilingin ng Lungsod na magbayad ng cash o sertipikadong pondo ang kostumer upang maibalik ang serbisyo ng tubig na iyon.

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

1. Mga Kundisyong Pangkalusugan – Ang kostumer o tenant ng kostumer 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 kostumer na wala siyang pinansiyal na kakayahan upang bayaran ang serbisyo ng tubig sa loob ng normal na billing cycle ng sistema ng tubig. Ang kostumer ay itinuturing na "walang pinansiyal na kakayahang magbayad" kung sinumang miyembro ng sambahayan ng kostumer ay: (i) kasalukuyang resipiente 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 kostumer 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 kostumer na pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong schedule ng pagbabayad o isang plano sa pagpapaliban ng 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 kostumer. Upang mabigyan ang Lungsod ng sapat na oras para iproseso ang anumang kahilingan ng kostumer para sa tulong, hinihikayat ang kostumer na bigyan ang Lungsod 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 Finance Director o ng kanyang inatasang kawani ang dokumentasyon at tutugon sa kostumer 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 kostumer ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad at mga termino nito sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, na kung saan papayagan ng Lungsod ang kostumer na lumahok. Kung humiling ng karagdagang impormasyon ang Lungsod, kailangang ibigay ng kostumer ang mga hinihinging impormasyon sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula sa pagtanggap ng kahilingan ng Lungsod. Sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula sa pagtanggap nito ng karagdagang impormasyon, dapat bigyan ng Lungsod ang kostumer ng nakasulat na paunawa na hindi nakakatugon ang kostumer sa mga kundisyon sa ilalim ng Subdibisyon (C) sa itaas, o ipagbigay-alam sa kostumer sa pamamagitan ng pagsulat ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad, at mga termino nito, sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, kung saan pahihintulutan ng Lungsod ang kostumer na makilahok. Ang mga kostumer na hindi nakakatugon sa mga kundisyong inilarawan sa Subdibisyon (C) sa itaas ay dapat magbayad ng delinkuwenteng halaga, kasama ang anumang mga multa at iba pang bayarin na dapat bayaran sa Lungsod sa loob ng: (i) dalawang (2) araw ng negosyo mula sa petsa ng paunawang galing sa Lungsod ng Arcata na nagsasabing hindi nakakatugon ang kostumer 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 Kostumer na Mababa ang Kita: Ang kostumer ay itinuturing na mayroong kita ng sambahayan na mas mababa sa 200% ng federal poverty line kung: (i) sinumang miyembro ng sambahayan ng kostumer ay kasalukuyang resipiente 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 kostumer 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 kostumer ay nagpakita 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 Lungsod, 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 All Urban Consumers U.S. City Average, All Items, 1982-1984.
2. Waiver sa Interest: Hindi dapat magpataw ng anumang singil sa interes sa mga delingkuwenteng bill ang Lungsod ng Arcata.

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. Kinakailangang Paunawa:

- 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 Lungsod 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. Mga Tenant/Occupant na Naging mga Kostumer:

- a. Hindi kinakailangan ng Lungsod ng Arcata 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 Lungsod.

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 Lungsod, o (ii) mayroong isang pisikal na paraan upang itigil lamang ang serbisyo sa mga tenant/occupant na hindi nakatugon sa mga rekisito ng Lungsod, kung gayon maaaring bigyan ng Lungsod ng serbisyo ang mga tenant/occupant lamang na nakatugon sa mga rekisito.

**III. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad:** Para sa sinumang kostumer na nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, alinsunod sa prosesong nakalagay sa Seksyon II(D) sa itaas, kailangang alukin ng Lungsod ang kostumer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na alternatibong kasunduan sa pagbabayad, na pipiliin ng Lungsod sa sariling diskresyon nito: (i) amortisasyon ng hindi bayad na balanse sa ilalim ng Subdibisyon (A) sa ibaba; o (ii) alternatibong schedule ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (B) sa ibaba. Ang Finance Director, 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 kostumer at isinasaalang-alang ang pinansiyal na katayuan ng kostumer at mga pangangailangan sa pagbabayad ng Lungsod.

A. Amortization: Ang sinumang kostumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, na kukumpirmahin ng Lungsod, ay maaaring, kung napili ng Lungsod ang alternatibong ito, pumasok sa isang amortization plan alinsunod sa mga sumusunod na tema:

1. Termino: Dapat bayaran ng kostumer ang hindi nabayaranang balanse, pati na administrative fee at interes batay sa tinukoy sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa isang panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa tinukoy ng Finance Director o ng kanyang naatasang kawani. Ang balanseng hindi nabayaran, pati na rin ang mga naaangkop na administrative fee at anumang interes na ipinataw, ay hahatiin batay sa bilang ng buwan sa panahon ng amortization at ang halaga ay idadagdag buwan-buwan sa nagpapatuloy na buwanang bill ng kostumer para sa serbisyo ng tubig.

2. Pagsunod sa Plano: Kailangan sundin ng kostumer ang amortization plan at manatiling makapanahong magbayad ng mga singil sa mga sumusunod na billing period. Ang customer ay hindi na maaaring humiling ng karagdagang amortization sa mga sumusunod na singil na hindi nabayaran habang nagbabayad ng mga singil na delinkuwenteng alinsunod sa isang amortization plan. Pag nabigong sundin ng kostumer ang mga tema ng amortization plan sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o mahigit pa, ang Lungsod ay maaaring itigil ang serbisyo ng

tubig sa tirahan ng kostumer sa loob ng hindi kukulangin sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos ilagay sa tirahan ng kostumer ang pangwakas na paunawa ng pagbabalak na pagtigil ng serbisyo.

B. Alternatibong Schedule sa Pagbabayad: Ang sinumang kostumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, na kukumpirmahin ng Lungsod, ay maaaring, kung napili ng Lungsod ang alternatibong ito, pumasok sa isang alternatibong schedule ng pagbabayad sa hindi pa bayad na balanse alinsunod sa mga sumusunod:

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Dapat magbayad ang kostumer ng hindi nabayaranang balanse, kasama ang administrative fee at interes tulad ng tinukoy sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa isang panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa tinukoy ng Finance Director o ng kanyang naatasang kawani; sa kundisyong ang Finance Director o ang kanyang naatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring pahabain ang panahon ng muling pagbabayad ng mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa kostumer.

2. Administrative Fee; Interest: Para sa anumang aprubadong alternatibong iskedyul ng pagbabayad, sisingilin ang kostumer ng administrative fee, sa halagang itinatag ng Lungsod, na kumakatawan sa gastos ng pagsisimula at pangangasiwa ng plano. Sa pagpapasya ng Finance Director 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. Schedule: Matapos kumonsulta sa kostumer at isinaalang-alang ang mga pinanasiyal na limitasyon ng kostumer, ang Finance Director o ang kanyang inatasang kawani ay dapat bumuo ng isang alternatibong schedule ng pagbabayad na sasang-ayunan ng kostumer. 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 kostumer.

4. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang kostumer sa napagkasunduang iskedyul ng pagbabayad at bayaran ang lahat ng bill sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang kostumer ng mas mahabang iskedyul 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 kostumer sa mga termino ng napagkasunduang iskedyul sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o hindi nakapagbayad ang kostumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa property ng kostumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil sa tirahan ng kostumer 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. Ang kostumer ay limitado sa tatlong (3) hindi matagumpay na apela sa loob ng labindalawang (12) buwan at kung naabot na ang limitasyong iyon, hindi kinakailangan ng Lungsod na isaalang-alang ang anumang kasunod na apela na sinimulan ng o sa nagan ng konsumer na iyon.

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

B. Apela sa Paunawa sa Overdue: Bilang karagdagan sa mga karapatan sa apela na nakasaad sa ilalim ng Subseksyon A sa itaas, ang sinumang kostumer 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 kostumer 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 nakalakup ang mga dokumentong sumusuporta sa apela o dahilan ng pagsusuri. Ang kahilingan sa apela o pagsusuri ay kailangang maihatid sa opisina ng Lungsod sa loob ng limang (5) araw ng negosyo. Hangga't nakabinbin ang apela ng kostumer at anumang imbesitgasyong bunga nito, hindi maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig ng kostumer.

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 Finance Director, o ng kanyang inatasang kawani. Matapos suriin ang katibayang ibinigay ng kostumer at ang impormasyon sa file ng Lungsod

tungkol sa mga pinag-uusapang singil sa tubig, kailangang gumawa ng desisyon ang Finance Director tungkol sa kawastuhan ng mga singil ng tubig na nakalagay sa bill at dapat bigyan ang umaapelang kostumer ng isang maikling nakasulat na buod ng desisyon.

1. Kung napatunayang hindi wasto ang mga singil, maglalabas ng winastong balanse ng account ang Lungsod 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 Lungsod ng Paunawa sa Overdue sa kostumer 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 Finance Director. Sa oras na ilabas ang desisyon ng Finance Director, papayuhan ang kostumer ng kanyang karapatang mag-apela sa harap ng City Council. Ang anumang nasabing apela ay dapat isumite nang nakasulat sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo matapos igawad ang desisyon ng Finance Director 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 City Council, maliban kung sumang-ayon ang kustomer at Lungsod sa ibang araw.

(b) Para sa isang paunang apela sa ilalim ng Subdibisyon A sa itaas, kung ang kostumer ay hindi nag-apela sa Lungsod 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 Lungsod ng Paunawa sa Overdue alinsunod sa Seksyon II (B) (1) sa itaas, at maaaring magpatuloy sa potensyal na pagputol ng serbisyo sa property ng kostumer.

(c) Para sa apela sa Paunawa sa Overdue sa ilalim ng Subdibisyon B sa itaas, kung ang kustomer ay hindi nag-apela sa Lungsod sa loob ng takdang oras, maaaring itigil ang serbisyo ng tubig sa property ayon sa nakasulat na paunawa o pagtawag sa telepono ng kostumer 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 Lungsod ng mga Direktor, ang nasabing kahilingan ay dapat gawin nang pasulat at ihahatid sa Lungsod sa tanggapan nito. Kailangang personal na magpakita ang kostumer sa Council at ipakita ang katibayan at mga dahilan kung bakit hindi tumpak ang singil ng tubig sa bill. Susuriin ng Council ang ebidensyang ipinakita ng kostumer, pati na rin ang impormasyon sa file ng Lungsod tungkol sa mga pinag-uusapang singil sa tubig, at gumawa ng desisyon tungkol sa kawastuhan ng nasabing mga singil.

a) Kung natuklasan ng Council na hindi tama ang pinag-uusapang singil ng tubig, ang balanse ng account ng kostumer para sa mga rebisadong singil ay aayusin. Kung ang mga rebisadong singil ay nanatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ibigay ang winastong balanse, 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 Lungsod ng Paunawa sa Overdue sa kostumer 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 anumang 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 Council. 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 Lungsod ng Paunawa sa Overdue alinsunod sa Seksyon II (B) (1) sa itaas, at maaaring magpatuloy sa potensyal na pagputol ng serbisyo sa property ng kostumer.

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

d) Ang serbisyo ng tubig sa sinumang kostumer ay hindi dapat itigil anumang oras habang nakabinbin ang apela ng kostumer sa Lungsod o sa City Council nito.

e) Ang desisyon ng Council ay pangwakas at umiiral.

V. **Pagbabalik ng Serbisyo:** Upang maibalik o ipagpatuloy ang natigil na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang kostumer ng Reconnection Fee na itinakda ng resolusyon ng City Council, napapailalim sa limitasyong nakalagay sa Seksyon II (E) (1) sa itaas. Ang Lungsod ay magsisikap na gumawa ng nasabing muling pagkonekta sa lalong madaling panahong maginhawa sa kostumer. Muling ikokonekta ng Lungsod ang serbisyo nang hindi lalampas sa katapusan ng susunod na regular na araw ng pagtatrabaho kasunod ng kahilingan at pagbabayad ng kostumer ng anumang naaangkop na Reconnection Fee.