

POLISIYA SA PAGPUTOL SA SERBISYO NG TUBIG SA RESIDENSIAL DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Sa kabila ng anumang iba pang polisiya o panuntunan, ang Polisiya sa Pagputol sa Serbisyo ng Tubig sa Residensyal Dahil sa Hindi Pagbabayad ay siyang ipatutupad sa pagputol ng serbisyo ng tubig sa residensyal dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga probisyon na nakasaad dito. Kung may anumang salungatan sa pagitan ng Polisiyang ito at ng anumang iba pang polisiya o panuntunan tungkol sa pagputol ng serbisyo ng tubig sa residensyal dahil sa hindi pagbabayad, mananaig ang Polisiyang ito.

I. Aplikasyon ng Polisiya; Makipag-ugnay sa Numero ng Telepono: Ang polisiyang ito ay ipatutupad lamang sa serbisyo ng tubig na naputol sa residensyal dahil sa hindi pagbabayad at ang lahat ng umiiral na polisiya at pamamaraan ay dapat patuloy na maipatupad sa mga komersyal at industriyal na account ng serbisyo ng tubig. Hindi saklaw ng polisiyang ito ang pagtigil ng serbisyo na dulot ng isang hindi awtorisadong aksyon ng isang customer. Para sa karagdagang tulong patungkol sa pagbabayad ng mga bill ng tubig at ang posibleng paggawa ng mga alternatibo na nakasaad sa polisiyang ito upang maiwasan ang pagputol, tumawag sa Customer Service ng Utility Billing sa 909-364-2660.

II. Pagputol sa Serbisyo ng Tubig sa Residensyal Dahil sa Hindi Pagbabayad:

A. Pagbibigay at Pagbabayad ng mga Bill: Ibibigay ang mga bill para sa serbisyo ng tubig sa bawat customer buwan-buwan maliban kung iba ang nakasaad sa mga rate schedule. Ang mga bill para sa serbisyo ay dapat bayaran kaagad sa oras ng pagkakatanggap at maaaring maging dahilan ng pagputol ng serbisyo kung hindi nabayaran sa loob ng animnapung (60) araw mula sa petsa ng bill. Maaaring magbayad sa opisina, o sa sinumang kinatawang awtorisadong mangolekta. Gayunpaman, responsibilidad ng customer na tiyakin na natanggap ang mga bayad sa itinakdang lugar sa takdang oras. Hindi pinapayagan ang mga partial na bayad maliban kung naaprubahan ito. 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, kasama ang bilang ng mga yunit, petsa, at mga araw ng serbisyo para sa kasalukuyang meter reading.
3. Kailangang bayaran ang mga bill gamit ang legal na pera ng United States of America. Subalit, ang Lungsod ng Chino Hills ay may karapatang tanggihan ang anumang pagbabayad sa naturang mga bayarin gamit ang mga barya.

B. Mga Delingkuwenteng Bill: Ang mga bill para sa serbisyo ay dapat bayaran kaagad sa oras na matanggap ito at ituturing na delingkuwente kung hindi nabayaran nang

buo bago ang susunod na araw matapos itong matanggap. Anuman ang iba pang probisyon ng Polisiyang ito, ang serbisyo ng tubig sa residensyal ay hindi puputulin dahil sa hindi pagbabayad hangga't hindi pa lumilipas ang hindi bababa sa animnapung (60) araw mula sa petsa ng bill. Ang sumusunod na panuntunan ay ipapatupad sa mga customer na delingkuwente ang bill:

1. Abiso ng Pagiging Delingkuwente: Kung hindi nabayaran ang bill pagsapit o bago ang ika-dalawampu't pitong (ika-27) araw mula sa petsa ng bill, isang abiso ng delingkuwenteng pagbabayad ("Abiso ng Pagiging Delingkuwente") ang ipadadala sa customer ng serbisyo ng tubig sa ika-dalawampu't walong (ika-28) araw kasunod ng petsa ng bill, na dapat ay hindi bababa ng labinlimang (15) araw bago ang petsa ng posibleng pagputol ng serbisyo na nakasaad sa Abiso ng Pagiging Delingkuwente
2. Abiso ng Pagputol ng Serbisyo: Kung hindi nabayaran ang bill pagsapit o bago ang ika-apatnapu't limang (45) araw mula sa petsa ng bill, ipadadala sa customer ang isang abiso sa delingkuwenteng pagbabayad ("Abiso sa Pagputol ng Serbisyo") ng hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago sumapit ang petsa ng posibleng pagputol ng serbisyo na nakasaad sa Abiso sa Pagputol ng Serbisyo. Para sa mga layunin ng polisiyang ito, ang salitang "araw ng negosyo" ay tumutukoy sa anumang araw na bukas ang tanggapan ng Lungsod para sa negosyo. Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng property na binibigyan ng serbisyo, ang Abiso sa Pagputol ay dapat ding ipadala sa address ng naturang property, na naka-address sa "Occupant." Ang Abiso sa Pagputol ng Serbisyo ay dapat maglamang ng mga sumusunod:
 - a) Pangalan at address ng customer;
 - b) Halaga ng delingkuwensiya;
 - c) Petsa kung kailan dapat bayaran o makipag-ayos upang makaiwas sa 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 paano humiling ang customer ng isang ipinagpaliban, hinulugan, binawasan, o alternatibong schedule ng pagbabayad (tingnan ang Seksyon III sa ibaba).

Maaari ring magbigay ng abiso ang Lungsod sa customer hinggil sa napipintong pagputol ng serbisyo sa pagtawag sa telepono. Kung ang abisong ito ay ibinigay sa pamamagitan ng telepono, kailangang magbigay ang Lungsod ng isang kopya ng polisiyang ito at ipaliwanag sa customer ang mga opsyon para sa mga alternatibong pagbabayad, tulad ng inilarawan

sa Seksyon III sa ibaba, at mga pamamaraan sa pagsusuri at pag-apela sa bill ng customer, tulad ng inilarawan sa Seksyon IV sa ibaba.

3. Hindi makontak ang Customer: Kung hindi makontak ng Lungsod ang customer sa pamamagitan ng nakasulat na abisoabiso dahil ibinalik ang koreo na undeliverable o sa pamamagitan ng telepono, magkukusang-loob ang Lungsod na bisitahin ang tirahan at mag-iwan, o gumawa ng pag-sasaayos at iwan sa lugar na madaling makita ang abisoabiso tungkol sa napipintong pagputol ng serbisyo at isang kopya ng Polisiyang ito.

4. Makatwirang Pagsisikap na Makontak 24 Oras Bago ang Pagpuputol: Sisikapin ng Lungsod na kontakin ang isang taong nasa tamang edad na nakatira sa bahay ng customer sa pamamagitan ng telepono o sa personal, nang hindi bababa sa 24 na oras bago ang pagputol ng serbisyo upang ipaalam sa kanila ang nalalapit na pagputol ng serbisyo, ngunit kung ang telepono at personal na pagkontak ay hindi posible, ang Lungsod ay magbibigay, sa pamamagitan ng koreo, sa personal o pagpo-post sa isang lugar na madaling makita sa nasabing tirahan, ang abiso sa pagputol ng serbisyo, na hindi bababa sa 48 oras bago ang pagpuputol ng serbisyo, tulad ng iniaatas ng California Public Utilities Code § 10010.1.

5. Late Charge: Ang Late Charge, tulad ng nakasaad sa schedule of fees and charges ng Lungsod, ay susuriin at idadagdag sa outstanding balance sa account ng customer kung ang halaga ng utang sa account na iyon ay hindi nabayaran bago gumawa ng Abiso sa Pagputol ng Serbisyo.

6. Deadline sa Pagputol: Kailangang matanggap sa mga opisina ng Lungsod ang bayad sa petsa na nakasaad sa Abiso sa Pagputol ng Serbisyo para sa mga singil sa serbisyo ng tubig nang hindi lalampas sa 3:30 p.m. mula Lunes hanggang Huwebes at hindi lalampas ng 2:30 p.m. tuwing Biyernes. Hindi tinatanggap ang mga postmark.

7. Abiso sa Ibinalik na Bayad: Kapag natanggap ang isang ibinalik na bayad na ibinigay bilang kabayaran para sa serbisyo sa utility o iba pang mga bayarin, ituturing ng Lungsod ang account bilang hindi nabayaran. Susubukan ng Lungsod na personal na ipaalam ito sa customer at mag-iiwan ng isang abiso ng pagputol ng serbisyo ng tubig sa kanilang lugar. Puputulin ang serbisyo ng tubig kung ang halaga ng ibinalik na bayad at kaukulang singil para rito ay hindi nabayaran sa loob ng takdang petsa na nakasaad sa abiso, na kung saan ang due date ay hindi dapat mas maaga kaysa sa petsa na nakasaad sa Abiso sa Pagputol; o kung hindi pa naibigay ang Abiso sa Pagputol, hindi maaring putulin ang serbisyo bago ang ika-animnapung (60) araw mula sa bill na binayaran ngunit naibalik ang bayad. Upang matubos ang ibinalik na bayad at bayaran ang kaukulang singil, kailangang bayaran ang buong halaga sa pamamagitan ng cash o certified funds.

8. Ibinalik na Bayad Bilang Kabayaran para sa Naputol na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad:

a) Kung ang ipinambayad at tinanggap bilang kabayaran, na nagresulta sa muling pagkakabit ng serbisyo sa isang account na naputol 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 abiso. Maaari lamang maibalik ang account ng customer kapag natanggap na ang bayad para sa mga natitirang bayarin sa pamamagitan ng cash o certified funds. Kapag naibalik na ang account ng customer, mamarkahan ang account bilang indikasyon na nagbayad ang customer ng isang non-negotiable na bayad at mananatili ang record na ito sa account sa loob ng isang taon.

b) Kung anumang oras sa loob ng nasabing isang taon na inilarawan sa itaas, ang account ng customer ay muling naputol dahil sa hindi pagbabayad, maaaring hilingin ng Lungsod na magbayad ng cash o certified funds ang customer upang maibalik ang serbisyo ng tubig.

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

1. Mga Kundisyong Pangkalusugan – Ang customer o tenant ng customer 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. Kakulangan sa Pinansiyal – Ipinapakita ng customer na wala siyang pinansiyal na kakayahan upang bayaran ang serbisyo ng tubig sa loob ng normal na billing cycle ng sistema ng tubig. Ang customer ay itinuturing na "walang pinansiyal na kakayahang magbayad" kung alinman sa sumusunod ang totoo para sa sinumang miyembro ng sambahayancustomer: (i) kasalukuyang tumatanggap ng mga benepisyong tulad na: 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 customer 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 customer sa isang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong schedule

ng pagbabayad o isang plano para sa ipinagpaliban o binawasang bayad, alinsunod 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 customer. Upang mabigyan ang Lungsod ng sapat na oras para iproseso ang anumang kahilingan ng customer para sa tulong, hinihikayat ang customer na magsumite sa Lungsod ng kinakailangang dokumentasyon na nagpapatunay 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) sa lalong madaling panahon bago ang nakatakdang petsa ngpagputol ng serbisyo. Kapag natanggap ang nasabing dokumentasyon, susuriin ng Direktor ng Pananalapi ng Lungsod o ng kanyang inatasang kawani ang dokumentasyon at tutugon sa customer sa loob ng pitong (7) araw upang humiling ng karagdagang impormasyon, kabilang ang impormasyong may kaugnayan sa posibilidad ng mga magagamit na alternatibong kasunduan, o upang ipabatid sa customer ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad at mga termino nito sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, na kung saan papayagan ng Lungsod ang customer na lumahok. Kung humiling ng karagdagang impormasyon ang Lungsod, kailangang ibigay ng customer ang mga hinihinging impormasyon sa loob ng limang (5) araw mula sa pagtanggap ng kahilingan ng Lungsod. Sa loob ng limang (5) araw mula sa pagtanggap nito ng karagdagang impormasyon, dapat ipabatid ng Lungsod sa customer, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kungcustomerabisohindi natutugunan ng customer ang mga kundisyon sa ilalim ng Subdibisyon (C) sa itaas, o ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad at ang mga termino nitocustomer, sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, kung saan pahihintulutan ng Lungsod ang customer na makilahok. Ang mga customer 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 charges na dapat bayaran sa Lungsod sa loob ng alinman sa mas huling mangyari sa mga sumusunod: :(i) dalawang (2) araw ng negosyo mula sa petsa ng abisong galing sa Lungsod na nagsasabing hindi nakakatugon ang customer sa mga kundisyong iyon; o (ii) petsa ng napipintong pagputol sa serbisyo na nakasaad sa AbisoAbiso sa Pagputol.

E. Mga Espesyal na Patakaran para sa mga Customer na Mayroong Mababang Kita: Itinuturing na ang customer ay may kabuuang kita ng sambahayan na mas mababa sa 200% ng federal poverty line kung: (i) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap 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 customer 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, ipatutupad ang mga sumusunod:

1. Mga Reconnection Fee: Kung natigil ang serbisyo at kailangan itong muling ikabit, 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 dapat 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 ang Lungsod ng anumang singil sa interest sa mga delinkuwenteng bill.

F. Landlord-Tenant Scenario: Gagamitin ang mga pamamaraan sa ibaba sa bawat bahay na may sariling metro ng tubig at tanging sa pamilya lang ito, 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 Abiso:

a. Hindi bababa sa 10 araw kung ang property ay isang multi-unit na estruktura ng tirahan o mobile home park, o 7 araw kung ang property ay isang bahay na tinitirhan ng isang pamilya, 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 abiso na mahihinto ang serbisyo ng tubig.

b. Kailangan ding ipaalam sa nakasulat na abiso sa mga tenant/occupant na mayroon silang karapatang maging mga customer kung kanino ipapangalan ang mga bill (tingnan ang Subdibisyon 2 sa ibaba), nang hindi na kailangang bayaran ang anumang delinkuwenteng halaga sa oras na iyon.

2. Mga Tenant/Occupant na Pwedeng Maging mga Customer:

a. Hindi kinakailangan ng Lungsod na magbigay-serbisyo sa mga tenant/occupant maliban kung ang bawat tenant/occupant ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at nakatutugon sa mga requirement at polisiya ng Lungsod.

b. Gayunpaman, kung ang (i) isa o higit pang mga tenant/occupant ay tatanggap ng responsibilidad sa mga susunod na singil sa account sa kasiyahan ng Lungsod, o (ii) may pisikal na paraan upang ihinto ang serbisyo sa mga tenant/occupant na hindi nakatugon sa mga

requirement ng Lungsod, maaaring bigyan ng Lungsod ng serbisyo ang mga tenant/occupant lamang na nakatugon sa mga requirement.

c. Kung ang naunang serbisyo para sa isang partikular na haba ng panahon ay isang kundisyon upang makapagtatag ng credit sa Lungsod, ang paninirahan sa property at katibayan ng nasa oras na pagbabayad ng upa sa loob ng panahong iyon, sa kasiyahan ng Lungsod, ay kasiya-siya ang katumbas.

d. Kung ang tenant/occupant ay naging customer ng Lungsod at kabilang sa mga bayad sa renta ng tenant/occupant ang mga singil sa serbisyo ng tubig na kung saan hindi hiwalay na nakasaad ang mga singil na iyon, maaaring ibawas ng tenant/occupant mula sa mga bayad sa renta sa susunod ang lahat ng makatwirang singil na binayaran sa Lungsod noong nakaraang payment period.

III. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad: Para sa sinumang customer na nakakatugon sa anumang mga kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, alinsunod sa prosesong nakalagay sa Seksyon II(D) sa itaas, kailangang alukin ng Lungsod ang customer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na alternatibong kasunduan sa pagbabayad, na pipiliin ng Lungsod sa pagpapasya 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) pagbabawas sa hindi nabayarang balanse sa ilalim ng Subdibisyon (C) sa ibaba; o (iv) pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (D) sa ibaba. Ang Director ng Pananalapi, o ang kawaning inatasan nito, sa paggamit ng makatwirang pagpapasya, ay pipili ng pinakanaaangkop na alternatibong kasunduan sa pagbabayad pagkatapos suriin ang impormasyon at dokumentasyong ibinigay ng customer at isinasaalang-alang ang pinansiyal na katayuan ng customer at mga pangangailangang pinansyal ng Lungsod.

A. Amortisasyon: Ang sinumang customer na hindi nakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring, kung pinili ng Lungsod ang alternatibong ito, pumasok sa isang plano ng amortisasyon sa ilalim ng mga sumusunod na kundisyon:

1. Kundisyon: Dapat magbayad ang customer ng hindi nabayarang balanse, kasama ang administrative fee at interest tulad ng nakasaad sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa loob ng panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa nakasaad ng Direktor ng Pananalapi o ng kanyang naatasang kawani; sa kundisyong ang Direktor ng Pananalapi o ang kanyang naatasang kawani, sa kanilang makatuwirang pagpapasya, ay maaaring magbigay ng isang kundisyon sa amortisasyon na mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang labis na pasanin ng customer. Ang hindi pa nabayarang balanse, kasama ang naaangkop na administrative fee at anumang interest na dapat isama, ay hahatiin sa bilang ng mga buwan sa panahon ng amortisasyon at ang halagang iyon ay idaragdag bawat buwan sa buwanang bill sa serbisyo ng tubig ng customer.

2. Administrative Fee; Interest: Para sa anumang aprubadong plano ng amortisasyon, sisingilin ang customer ng administrative fee, sa halagang ibibigay ng Lungsod, na kumakatawan sa gastos ng pagsisimula at pangangasiwa ng plano. Sa pagpapasya ng Direktor ng Pananalapi o ng kanyang naatasang kawani, maaaring ipataw ang interest na hindi lalampas sa taunang rate na sampung porsyento (10%) sa anumang halaga sa amortisasyon sa ilalim ng Subseksyon A na ito.

3. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang customer sa plano ng amortisasyon at dapat laging current ang bill habang nadadagdag ang mga singil sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang customer ng panibagong amortisasyon para sa anumang hindi nabayaranang singil habang nagbabayad ng mga delinkuwenteng bayarin alinsunod sa plano ng amortisasyon. Kung hindi sumunod ang customer sa mga kundisyon ng plano ng amortisasyon sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, o hindi nakapagbayad ang customer ng mga current na bill nang animnapung (60) araw o higit pa, maaaring itigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa property ng customer nang hindi bababa sa limang (5) araw na may pasok sa trabaho matapos magpaskil sa tirahan ng customer ng isang pinal na abiso ng layunin nitong itigil ang serbisyo.

B. Alternatibong Schedule ng Pagbabayad: Ang sinumang customer na hindi nakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad, ay maaaring, kung pinili ng Lungsod ang alternatibong ito, pumasok sa isang alternatibong schedule ng pagbabayad para sa hindi nabayaranang balanse alinsunod sa mga sumusunod:

1. Panahon ng Pagbabayad: Dapat magbayad ang customer ng hindi nabayaranang balanse, kasama ang administrative fee at interest tulad ng nakasaad sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa loob ng panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa pagpapasya ng Direktor ng Pananalapi o ng kanyang naatasang kawani; gayunpaman, ang Direktor ng Pananalapi o ang kanyang naatasang kawani, sa kanilang makatuwirang pagpapasya, ay maaaring palawigin ang panahon ng pagbabayad ng mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang labis pasanin ng customer.

2. Administrative Fee; Interest: Para sa anumang aprubadong alternatibong schedule ng pagbabayad, sisingilin ang customer ng administrative fee, sa halagang itinakda ng resolusyon, na kumakatawan sa gastos ng pagsisimula at pamamahala ng schedule. Sa pagpapasya ng Direktor ng Pananalapi o ng kanyang naatasang kawani, ang interest na mayroong taunang rate na hindi hihigit sa sampung porsyento (10%) ay dapat ipataw sa anumang halagang dapat bayaran sa ilalim ng Subseksyon B na ito.

3. Schedule: Matapos kausapin ang customer at isinaalang-alang ang kanyang mga pinansiyal na limitasyon, ang Direktor ng Pananalapi o ang kanyang inatasang kawani ay bubuo ng isang alternatibong schedule ng pagbabayad na pagkakasunduan kasama ang customer. Ang nasabing schedule ay maaaring payagan ang customer na magbayad ng mas malaking halaga o lump sum payments paminsan-minsan na hindi isasabay sa mga karaniwang ng petsa ng bayaran, na maaaring magbayad nang mas madalas kaysa buwanan, o mas madalang kaysa buwanan, sa kundisyon na anumang paraan ng pagbabayad, sa ilalim Subdibisyon (1) sa itaas, ang hindi pa nababayaran balanse at administrative fee ay dapat bayaran nang buo sa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa pagkakatakdang schedule ng pagbabayad. Ang napagkasunduang schedule ay dapat nakasulat at ibigay sa customer.

4. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang customer sa napagkasunduang schedule ng pagbabayad at panatiliing current ang babayaran habang nadadagdag ang mga singil sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang customer ng mas mahabang schedule ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi nabayaran singil habang binabayaran pa ang mga dating delinkuwenteng bayarin alinsunod sa naunang napagkasunduang schedule. Kung hindi sumunod ang customer sa mga kundisyon ng napagkasunduang schedule sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, o hindi nabayaran ng customer ang mga current service charges sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, maaaring itigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa property ng customer nang hindi bababa sa limang (5) araw na may pasok sa trabaho, matapos magpaskil sa tirahan ng customer ng isang pinal na abiso ng layunin nito na putulin ang serbisyo.

C. Pagbawas ng Hindi Nabayaranang Balanse: Mag-aalok ng 10% na discount ang Lungsod sa buwanang bayarin sa metro ng tubig sa pamamagitan ng programa na Low-Income Rate Assistance (LIRA). Para sa karagdagang impormasyon, bisitahin ang website ng Lungsod sa <https://www.chinohills.org/1406/Low-Income-Rate-Assistance>.

D. Pansamantalang Pagpapaliban ng Pagbabayad: Ang sinumang customer na hindi makapagbayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad, ay maaaring, kung pinili ng Lungsod ang alternatibong ito, pansamantalang ipagpapaliban ang pagbabayad ng hindi nabayaranang balanse sa loob ng hanggang anim (6) na buwan mula sa petsa na dapat bayaran. Ang Lungsod ang magpapasya, kung gaano kahabang pagpapaliban ang ibibigay sa customer.

1. Panahon ng Pagbabayad: Kailangang bayaran ng customer ang hindi nabayaranang balanse sa petsa ng pagpapaliban ng bayad (“Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad”) na itinakda ng Direktor ng Pananalapi o ng kanyang inatasang kawani. Ang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad ay dapat na nasa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa petsa ng naging

delinkuwerte ang hindi nabayaranang balanse; subalit, sa makatwirang pagpapasya ng Direktor ng Pananalapi o ng kanyang inatasang kawani, maaaring sila gumawa ng schedule ng Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad na lampas sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang labis na pasanin ng customer.

2. Pagsunod sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil: Dapat bayaran ng customer ang binawasang balanse pagsapit ng o bago ang Petsa ng Pinagpaliban na Bayad, at dapat manatiling current ang sa pagbabayad nang buo sa lahat sa anumang singil na madaragdag sa susunod na billing period. Kung hindi nabayaran ng customer ang halaga ng hindi nabayaranang balanse sa loob ng animnapung (60) araw mula sa Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad, o hindi nabayaran ng customer ang mga current charge sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, maaaring itigil ng Supplier ang serbisyo ng tubig sa property ng customer nang hindi bababa sa limang (5) araw na may pasok sa trabaho, matapos magpaskil sa tirahan ng customer ng isang pinal na abiso ng layunin nitong putulin ang serbisyo.

IV. Mga Apela: Ang pamamaraang gagamitin upang iapela ang halagang nakasaad sa anumang bill para sa serbisyo ng tubig sa residensiyal ay nakasaad sa ibaba. Ang customer ay bibigyan lamang hanggang tatlong (3) hindi matatagumpay na apela sa loob ng labindalawang (12) buwan at kung naabot na ang limitasyong iyon, hindi obligadong isaalang-alang ng Lungsod ang anumang kasunod na apela na inihain ng o para sa nasabing customer.

A. Paunang Apela: Sa loob ng tatlumpong (30) araw mula sa petsa ng bill, may karapatan ang isang nakatatanda sa tirahan ng customer maghain ng apela o pagsusuri ng anumang bill o singil. Ang Appeal Request Form ay makikita sa website ng Lungsod sa <https://www.chinohills.org/DocumentCenter/View21784/UB-Appeal-Request-Form?bidId=>. Ang nasabing kahilingan ay dapat nakasulat at isusumite sa opisina ng Finance Department ng Lungsod. Hangga't nakabinbin ang apela ng customer at anumang imbestigasyong bunga nito, hindi maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig ng customer. Pagatapos matanggap ang kahilingan para sa isang apela, magsasagawa ang Direktor ng Pananalapi ng pagsusuri ng mga ebidensyang binigay ng customer at mga impormasyong nasa file ng Lungsod kaugnay ng mga bayarin na kinukwestiyon. Magbibigay ng desisyon ang Direktor ng Pananalapi tungkol sa kawastuhan ng mga singil na nakasaad sa bill at magbibigay ng maikling nakasulat na buod ng desisyon sa customer na nag-apela. Kung hindi nasiyahan ang customer sa desisyon ng Direktor ng Pananalapi, maaaring hilingin ng customer na repasuhin ng Tagapamahala ng Lungsod ang apela.

B. Apela sa Abiso sa Pagpuputol ng Serbisyo: Bilang karagdagan sa mga karapatan sa apela na nakasaad sa ilalim ng Subseksyon A sa itaas, ang sinumang customer na tumanggap ng Abiso sa Pagpuputol ay maaaring humiling ng apela o pagsusuri ng bill na nauugnay sa Abiso sa Pagpuputol ng hindi bababa sa limang (5) araw na may pasok sa trabaho mula sa petsa ng Abiso sa Pagpuputol, kung sa palagay ng customer ay may pagkakamali sa bill tungkol sa dami ng kunsumo ng tubig na nakasaad sa bill na iyon;

Subalit, hindi maaaring umapela o humiling ng pagsusuri para sa anumang bill na dati ng inapela sa ilalim ng Subseksyon A sa itaas. Kailangang nakasulat ang anumang apela o kahilingan sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon B na ito at dapat nakalakip ang mga dokumentong sumusuporta sa apela o dahilan ng pagsusuri. Ang kahilingan sa apela o pagsusuri ay kailangang maisumite sa opisina ng Departamento ng Pananalapi ng Lungsod sa loob ng limang (5) araw ng negosyo. Hangga't nakabinbin ang apela, hindi maaaring putulin ang serbisyo ng tubig.

C. Pagdinig ng Apela: Kapag nakatanggap ng kahilingan para sa isang apela o pagsusuri sa ilalim ng Mga Subseksyon A o B sa itaas, gagawa ng pagsusuri ang Tagapamahala ng Lungsod sa mga ebidensya na ibinigay ng customer at ang impormasyon sa file ng Lungsod tungkol sa bayarin na kinukwestiyon. Ang Tagapamahala ng Lungsod ay magpapasya ng kawastuhan ng mga singil na nakasaad sa bill at magbibigay ng maikling nakasulat na buod ng desisyon sa customer.

1. Kung napatunayang mali ang mga singil, maglalabas ng winastong bill ang Lungsod at maaaring bayaran ang mga binagong singil sa loob ng (10) araw mula sa petsa nito. Kung ang binagong singil ay mananatiling hindi bayad nang mahigit na animnapung (60) araw pagkatapos ibigay ang winastong bill, puputulin ang serbisyo ng tubig, sa susunod na regular na araw ng pagtatrabaho pagkatapos ng animnapung (60) araw na iyon; ngunit dapat munang magbibigay ang Lungsod ng Abiso sa Pagpuputol sa customer alinsunod sa Seksyon II (B)(2) sa itaas. Ang serbisyo ng tubig ay ibabalik lamang pagkatapos mabayaran ang buong halaga ng lahat ng natitirang singil sa tubig, mga bayarin, at lahat ng naaangkop na singil sa muling pagkokonekta ng tubig.

2. (a) Kung ang mga kinukwestiyon na singil sa tubig ay napatunayang tama, dapat itong bayaran sa loob ng dalawang (2) araw na may pasok sa trabaho matapos ilabas ang desisyon ng Direktor ng Pananalapi at/o Tagapamahala ng Lungsod. Sa oras na ilabas ang desisyon, ipapaalam sa customer na mayroon siyang karapatan na mag-apela pa sa Konseho ng Lungsod. Ang anumang nasabing apela ay dapat isumite nang nakasulat sa loob ng dalawampung (20) araw matapos igawad ang desisyon ng Tagapamahala ng Lungsod kung ang apela o pagsusuri ay unang apela sa ilalim ng Subdibisyon A sa itaas, o sa loob ng tatlong (3) araw kung ang apela o pagsusuri ay isang apela sa Abiso sa Pagpuputol sa ilalim ng Subdibisyon B sa itaas. Ang pagdinig sa apela ay mai-schedule ayon sa Chino Hills Municipal Code. Section 1.20.030.

3. Kung hiniling ang isang pagdinig sa Konseho ng Lungsod, ang nasabing kahilingan ay dapat gawin nang nakasulat at isumite sa tanggapan ng Kleriko ng Lungsod. Kailangang personal na magpakita ang customer sa Konseho ng Lungsod at ipakita ang katibayan at mga dahilan kung bakit mali ang singil ng tubig sa bill. Susuriin ng Konseho ng Lungsod ang ebidensyang ipinakita ng customer, pati na rin ang impormasyon sa file ng

Lungsod tungkol sa mga kinukuwestiyong singil sa tubig, at magpapasya sa kawastuhan ng nasabing mga singil.

- a) Kung natuklasan ng Konseho ng Lungsod na hindi tama ang kinukuwestiyong singil ng tubig, bibigyan ng bagong bill ang customer para sa mga bagong singil. Kung ang mga bagong singil ay hindi mababayaran nang higit sa animnapung (60) araw pagkatapos ibigay ang bagong bill, puputulin ang serbisyo ng tubig, sa susunod na regular na araw ng trabaho pagkatapos ng animnapung (60) na araw na iyon; ngunit dapat magbigay muna ang Lungsod ng Abiso sa Pagputol sa customer alinsunod sa Seksyon II(B)(2) sa itaas. Ang serbisyo ng tubig ay maibabalik lamang pagkatapos mabayaran ng buo ang singil sa utility at anumang mga kaukulang singil sa pagputol/pagrekonekta 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 na may pasok sa trabaho mula sa petsa desisyon ng Konseho ng Lungsod. Kung sakaling hindi ito mabayaran nang buo sa loob ng animnapung (60) araw mula sa orihinal na petsa ng bill, magbibigay ang Supplier ng Abiso sa Pagputol alinsunod sa Seksyon II(B)(2) sa itaas, at maaari nang ipagpatuloy ang posibleng pagputol ng serbisyo sa property ng customer.
- c) Ang anumang mga sobrang singil ay makikita bilang credit sa susunod na regular na bill sa customer, o ibabalik nang direkta sa customer, ayon sa pagpapasya ng Konseho ng Lungsod.
- d) Ang serbisyo ng tubig sa sinumang customer ay hindi dapat itigil anumang oras habang nakabinbin ang apela ng customer sa Lungsod o sa Konseho ng Lungsod.
- e) Ang desisyon ng Konseho ng Lungsod ay pinal at dapat sundin.

V. Pagbabalik ng Serbisyo: Upang maibalik o maipagpatuloy ang naputol na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, kailangang magbayad ang customer ng security deposit at singil sa Pagputol/Pagrekonekta na itinakda ng Lungsod, alinsunod sa limitasyong nakasaad sa Seksyon II(E)(1) sa itaas. Sisikapin ng Lungsod na maibalik ang serbisyo sa lalong madaling panahon para sa kaginhawahan ng customer. Dapat maibalik ng Lungsod ang serbisyo nang hindi lalampas sa pagtatapos ng susunod na regular na araw ng pagtatrabaho matapos ang kahilingan at pagbabayad ng customer ng anumang kaukulang singil sa Pagputol/Pagrekonekta.

