

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

Sa kabila ng anumang iba pang patakaran o tuntunin, ang Patakaran sa Pagtigil sa Residensyal na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad ay nalalapat sa pagtigil ng residensyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga probisyon na nakasaad dito. Kung may anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at ng anumang iba pang patakaran o panuntunan tungkol sa pagtigil ng residensyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, 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 Kostumer Service ng Utility Billing sa 909-364-2660.

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

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

1. Babasahin ang mga metro sa loob ng takdang panahon para sa paghahanda ng mga periodic bill at kung kinakailangan para sa paghahanda ng mga opening bill, closing bill, at mga special bill.
2. Ang mga bill para sa metered service ay magpapakita ng meter reading para sa kasalukuyan at nakaraang meter reading period na saklaw ng bill, bilang ng mga yunit, petsa, at araw ng serbisyo para sa kasalukuyang meter reading.
3. Kailangang bayaran ang mga bill gamit ang mga legal na pera ng Estados Unidos ng Amerika. Sa kabila ng naunang nabanggit, ang Lungsod ng Chino Hills ay may karapatang tanggihan ang anumang pagbabayad ng barya sa naturang mga bayarin.

B. Mga Delingkuwenteng Bill: Nalalapat ang mga sumusunod na patakaran sa mga consumer na mayroong mga bill na hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60)

araw mula sa petsa ng bill. Ang sumusunod na patakaran ay nalalapat sa mga kostumer na delingkuwente ang bill:

1. Paunawa 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 (ang "Abiso ng Pagiging Delingkuwente") ang ipadadala sa kostumer ng serbisyo ng tubig sa ika-dalawampu't walo (ika-28) araw kasunod ng petsa ng bill, na dapat ay hindi bababa ng labinlimang (15) araw ng kalendaryo bago ang petsa ng posibleng pagtigil ng serbisyo na tinukoy sa Abiso ng Pagiging Delingkuwente.
2. Paunawa ng Pagputol ng Serbisyo: Kung hindi nabayaran ang bill pagsapit o bago ang ika-apatnapu't limang (45) araw mula sa petsa ng bill, ipapadala sa kostumer ang isang paunawa sa delingkuwenteng payment (ang "Paunawa sa Pagputol ng Serbisyo") ng hindi kukulangin sa pitong (7) araw ng negosyo bago sumapit ang petsa ng posibleng pagtigil ng serbisyo na tinukoy sa Paunawa sa Pagputol ng Serbisyo. Para sa mga layunin ng patakaran ito, ang salitang "araw ng negosyo" ay tumutukoy sa anumang araw na kung saan bukas ang tanggapan ng Lungsod 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 sineserbisyuhan, na nakapangalan sa "Occupant." Ang Paunawa sa Pagputol ng Serbisyo 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 (D) sa ibaba);
 - e) Paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa pagsusuri at apela ng bill na sanhi ng delingkuwensiya (tingnan ang Seksyon IV sa ibaba); at
 - f) Paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang kostumer ng isang deferred, amortized, reduced o alternative payment schedule (tingnan ang Seksyon III sa ibaba).

Maaari ring magbigay ng paunawa ang Lungsod 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 patakaran 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.

3. Nabigong Makipag-ugnay sa Kostumer: Kung hindi makontak ng Lungsod 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.

4. Makatwirang Pagsubok ng Pagkontak 24 Oras Bago Pagputol: Gagawa ng makatwirang pagsubok ang Lungsod na kontakin ang isang taong nasa tamang edad na nakatira sa bahay ng kostumer 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 hayag na lokasyon sa kanilang lugar, ang isang paunawa sa pagputol ng serbisyo, na hindi bababa sa 48 oras bago ang pagpapatigil ng serbisyo, tulad ng iniaatas ng California Public Utilities Code § 10010.1.

5. Late Charge: Ang Late Charge, tulad ng tinukoy sa schedule of fees and charges ng Kostumer, 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 Pagtigil ng Serbisyo.

6. Deadline sa Pagputol: Kailangang matanggap sa mga opisina ng Lungsod ang bayad sa petsa na nakasaad sa Paunawa 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. Paunawa sa Bumalik na Ibinayad: Kapag natanggap ang isang bumalik na ibinayad 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 kostumer at mag-iiwan ng isang paunawa ng pagputol ng serbisyo ng tubig sa lugar. Puputulin ang serbisyo ng tubig kung ang halaga ng bumalik na ibinayad at multa sa bumalik na ibinayad 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 Pagputol ng Serbisyo; o kung hindi pa naibigay dati ang Paunawa sa Pagputol ng Serbisyo, nang mas maaga kaysa sa ika-animnapung (60) araw pagkatapos maglabas ng bill para sa pagbabayad sa pamamagitan ng bumalik na ibinayad. Upang matubos ang bumalik na ibinayad at upang bayaran ang multa sa bumalik

na ibinayad, kailangang bayaran ang buong halaga sa pamamagitan ng cash o sertipikadong pondo.

8. Bumalik na Ibinayad para sa Naputol na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad:

a) Kung ang ipinambayad ay tinanggap bilang kabayaran na 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. Maaari lamang ibalik sa dati ang account ng kostumer kapag natanggap na ang bayad para sa mga natitirang bayarin sa pamamagitan ng cash o sertipikadong pondo. Kapag naibalik na sa dati ang account ng kostumer, nakatala sa account ang katotohanang nagbayad ang kostumer 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 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 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 resipiyente 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 para sa pinagpaliban o binawasang pagbabayad na naaayon sa mga probisyon ng Seksyon III sa ibaba.

D. Proseso para sa Pagpapasya ng Mga Kundisyong Nagbabawal sa Pagputol ng Serbisyo: Ang pasanin sa pagpapatunay ng pagsunod sa mga kundisyong inilarawan sa Subdibisyon (C) sa itaas ay nasa 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 Direktor ng Pananalapi ng Lungsod 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 kundisyong 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 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 Patakarang para sa mga Costumer na Mayroong Mababang Kita: Itinuturing na mayroong kita ng sambahayan ang kostumer 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 nagpapamalas ng isa sa mga kalagayang iyon, mailalapat ang mga sumusunod:

1. Mga Reconnection Fee:Kung natigil ang serbisyo at kailangan itong muling ikonekta, hindi maaaring lumampas sa \$50 ang anumang reconnection fee sa loob ng normal na oras ng trabaho ng 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 Los Angeles-Long Beach-Anaheim metropolitan area simula sa Enero 1, 2021.

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

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 kostumer 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 kostumer 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 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.

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

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

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; (ii) alternatibong schedule ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (B) sa ibaba; (iii) parsiyal o buong pagbabawas ng hindi bayad na balanse sa ilalim ng Subdibisyon (C) sa ibaba; o (iv) pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (D) sa ibaba. Ang Director ng Pananalapi, 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. Amortisasyon: 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 plano ng amortisasyon sa ilalim ng mga sumusunod na termino:

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

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

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

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 interest tulad

ng tinukoy sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa isang panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa tinukoy ng Director ng Pananalapi o ng kanyang naatasang kawani; sa kundisyong ang Director ng Pananalapi o ang kanyang naatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring palawigin ang panahon ng muling pagbabayad ng mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa kostumer.

2. Administrative Fee; Interest: Para sa anumang aprubadong alternatibong schedule 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 Director ng Pananalapi 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 pinansiyal na limitasyon ng kostumer, ang Director ng Pananalapi 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 schedule ng pagbabayad at bayaran ang lahat ng bill sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang kostumer ng mas mahabang schedule ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi bayad na mga bayarin habang nagbabayad ng mga delingkuwenteng bayarin alinsunod sa naunang napagkasunduang schedule. Kung hindi sumunod ang kostumer sa mga termino ng napagkasunduang schedule 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.

C. Pagbawas ng Hindi Bayad na Balanse: Mag-aalok ng 10% na discount ang

Lungsod sa buwanang bayarin sa metro ng tubig sa pamamagitan ng programa ng Low-Income Rate Assistance (LIRA). Marami pang impormasyon ang mababasa sa website ng Lungsod na <https://www.chinohills.org/1406/Low-Income-Rate-Assistance>.

D. Pansamantalang Pagpapaliban ng Pagbabayad: Ang sinumang kostumer na hindi makapagbayad 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, ang pagbabayad ng hindi bayad na balanse ay pansamantalang ipagpapaliban nang hanggang anim (6) na buwan kapag ang bayarin ay due na. Ang Lungsod ang magdedesisyon, sa tamang pagpapasiya, kung gaano katagal ang pagpapaliban ang ibigay.

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

2. Pagsunod sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil: Dapat bayaran ng kostumer ang nabawasang balanse pagsapit ng o bago ang Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil, at dapat bayaran nang buo ang lahat ng singil sa bawat kasunod na billing period. Kung hindi nakapagbayad ang kostumer ng binawasang halaga ng bayad sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil, o hindi nakapagbayad ang 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.

D. Pansamantalang Pagpapaliban ng 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, pansamantalang ipagpapaliban ang pagbabayad ng hindi bayad na balanse nang hanggang anim (6) na buwan mula sa orihinal na due date. Dapat matukoy ng Lungsod, ayon sa pagpapasya nito, kung gaano katagal ang pagpapaliban na dapat ibigay sa kostumer.

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Kailangang bayaran ng kostumer ang hindi bayad na balanse pagsapit ng petsa ng pagpapaliban (ang "Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad") na tinukoy ng Director ng Pananalapi o ng kanyang inatasang kawani. Ang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad ay dapat nasa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa petsa na naging delingkuwente ang hindi nabayarang balanse; kung ang Director ng Pananalapi o ang kanyang inatasang kawani, sa kanilang makatuwirang

paghuhusga, ay maaaring magtatag ng isang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad na lampas sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa kostumer.

2. Pagsunod sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil: Dapat bayaran ng kostumer ang binawasang balanse pagsapit ng o bago ang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad, at dapat bayaran nang buo ang lahat ng singil sa bawat kasunod na billing period. Kung hindi nakapagbayad ang kostumer ng halaga ng hindi bayad na singil sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad, o hindi nakapagbayad ang 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. Lilimitahan ang kostumer 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 ngalan ng kostumer na iyon.

A. Paunang Apela: Sa loob ng tatlung (30) 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 Appeal Request Form ay makikita sa website ng Lungsod na <https://www.chinohills.org/879/Online-Payments>. Ang nasabing kahilingan ay dapat nakasulat at ipapadala sa opisina ng Departamento ng Pananalapi ng Lungsod. Hangga't nakabinbin ang apela ng kostumer at anumang imbestigasyong bunga nito, hindi maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig ng kostumer. Kasunod ng pagtanggap ng kahilingan para sa isang apela, ang Direktor ng Pananalapi ay gagawa ng pagsusuri ng mga ebidensyang binigay ng kostumer at mga impormasyong nasa file ng Lungsod tungkol sa mga bayarin na kinukwestiyon. Magbibigay ng desisyon ang Direktor ng Pananalapi sa kawastuhan ng mga bayarin na nakasulat sa bill at magbibigay sa kostumer na nag-aapela ng maigsing nakasulat na buod ng desisyon. Kung hindi nasiyahan ang kostumer sa desisyon ng Direktor ng pananalapi, maaaring hilingin ng kostumer na iaapela ito sa Tagapamahala ng Lungsod.

B. Apela sa Paunawa sa Pagpuputol ng Serbisyo: 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 Pagpuputol ay maaaring humiling ng apela o pagsusuri ng bill na nauugnay sa Paunawa sa Pagpuputol ng hindi kukulangin sa limang (5) araw ng negosyo mula sa petsa ng Paunawa sa Pagpuputol kung sinasabi ng kostumer na mayroong pagkakamali sa bill na may kaugnayan sa dami ng pagkunsumo 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 nakalaki ang mga dokumentong sumusuporta sa apela o dahilan ng pagsusuri. Ang kahilingan sa apela o pagsusuri ay kailangang maihatid sa opisina ng Departamento ng Pananalapi ng Lungsod sa loob ng limang (5) araw ng negosyo. Hangga't nakabinbin ang apela ng kostumer at anumang imbestigasyong bunga nito, hindi maaaring putulin ng Supplier 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, gagawa ng pagsusuri ang Tagapamahala ng Lungsod sa mga ebidensya na ibinigay ng kostumer at ang impormasyon sa file ng Lungsod tungkol sa bayarin na kinukwestiyon. Ang Tagapamahala ng Lungsod ay magbibigay ng desisyon sa kawastuhan ng mga bayarin sa tubig na nakasaad sa bill at magbibigay ng maikling nakasulat na buod ng desisyon sa kostumer.

1. Kung napatunayang hindi wasto ang mga singil, maglalabas ng winastong invoice ang Lungsod at maaaring bayaran ang mga rebisadong singil sa loob ng (10) araw ng kalendaryo mula sa petsa ng rebisadong bill. Kung ang mga rebisadong singil ay nanatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ibigay ang winastong bill, 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 Pagpuputol sa kostumer alinsunod sa Seksyon II (B) (2) 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 kinukwestiyon na bayarin 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 Direktor ng Pananalapi at/o Tagapamahala ng Lungsod. Sa oras na ilabas ang desisyon, papayuhan ang kostumer 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 ng kalendaryo matapos igawad ang desisyon ng Tagapamahala ng Lungsod 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 Pagpuputol sa ilalim ng Subdibisyon B sa itaas. Ang pagdinig sa apela ay iiskedyul ayon sa Chino Hills Municipal Code. Section 1.20.030.

3. Kung hiniling ang isang pagdinig sa harap ng Konseho ng Lungsod, ang nasabing kahilingan ay dapat gawin nang pasulat at ihahatid sa tanggapan ng Klerk ng Lungsod. Kailangang personal na magpakita ang kostumer sa Konseho ng Lungsod at ipakita ang katibayan at mga dahilan kung bakit hindi tumpak ang singil ng tubig sa bill. Susuriin ng Konseho ng Lungsod ang ebidensyang ipinakita ng kostumer, pati na rin ang

impormasyon sa file ng Lungsod tungkol sa mga kinukuwestiyon singil sa tubig, at gumawa ng desisyon tungkol sa kawastuhan ng nasabing mga singil.

a) Kung natuklasan ng Lupon na hindi tama ang singil ng tubig na kinukuwestiyon, bibigyan ng bagong bill ang kostumer para sa mga rebisadong singil. Kung ang mga rebisadong singil ay nanatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ibigay ang winastong bill, 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 Pagputol sa kostumer 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 naaangkop na multa 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 ng negosyo matapos ilabas ang desisyon ng Konseho ng Lungsod. 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 Pagputol alinsunod sa Seksyon II (B) (2) 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 Konseho ng Lungsod.

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

e) Ang desisyon ng Konseho ng Lungsod 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 isang security deposit at multa sa pagputol/pagrekonekta na itinakda ng Lungsod, 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 Pagputol/Pagrekonekta na multa.