

**WESTERN HEIGHTS WATER COMPANY  
PATAKARAN NG PAGHINTO SA  
SERBISYO SA TUBIG NA PANGRESIDENSYAL**



Sakabila ng ibang pang patakarang o tuntunin ng Kumpanya, ang Patakarang ito sa Paghinto sa Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal dahil sa Hindi Pagbabayad ay dapat ipatupad pagpapahinto ng Kumpanya sa serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga itinakdang probisyon. Kung may pagkakasalungatan sa pagitan ng Patakarang ito at sa iba pang patakarang ng Kumpanya, dapat manaig ang Patakarang ito.

**I. Pagpapatupad ng Patakarang; Numero ng Telepono ng Contact:** Ipatupad lang ang patakarang ito sa mga serbisyo sa tubig na pangresidensyal dahil sa hindi pagbabayad at ang kasalukuyang patakarang at pamamaraan ng Kumpanya ay patuloy na ipatupad sa komersyal at industriyal na mga account ng serbisyo sa tubig. Puwedeng tawagan ang Kumpanya sa (909) 790-1901 para sa tulong tungkol sa pagbabayad sa mga bill ng tubig at ang potensyal na pagtatatag ng mga alternatibo na itinakda ng patakarang ito para maiwasan ang paghinto ng serbisyo.

**II. Paghinto ng Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal Dahil sa Hindi Pagbabayad**

A. Pagsasagawa at Pagbabayad ng Bill Ang mga bill para sa serbisyo sa tubig ay ibibigay sa bawat customer nang semi-monthly (kada ikalawang buwan) malibang iba ang ibinigay rate ng iskedyul ng Kumpanya. Ang mga bill sa serbisyo ay dapat nang bayaran o puwede nang bayaran sa petsang nakalagay at lampas na o maaaring ihinto ang serbisyo kapag hindi nabayaran sa loob ng (60) araw mula sa petsa ng bill. Puwedeng magbayad sa opisina ng Kumpanya o sa sinumang kinatawan ng Kumpanya na awtorisadong mangolekta. Gayunman, pananagutan ng customer na matanggap ng opisina ng Kumpanya ang bayad sa tamang oras. Hindi pinapayagan ang parsyal na pagbabayad malibang patiunang tumanggap ng pag-apruba mula sa Kumpanya. Kukwentahin ang mga bill ayon sa sumusunod:

1. Babasahin ang mga metro sa regular na pagitan para sa paghahanda ng mga bill at kailangan para sa paghahanda ng pasimula ng mga bill, katapusan ng mga bill at espesyal na mga bill.
2. Ipapakita sa mga bill para sa nakametro ng serbisyo ang meer reading para sa kasalukuyan at nakaraang meter reading na pagbabasehan ng bill, ang numero ng yunit, petsa at mga araw ng serbisyo para sa kasalukuyang pagbasa ng metro.
3. Ang mga billing ng Kumpanya ay babayaran sa legal na tagapag-asikaso ng Estados Unidos ng Amerika. Sa kabila nito, may karapatan ang Kumpanya na tanggihan ang anumang bayad sa gayong bill gamit ang barya.

B. Mga Bill na Lampas na Takdang Petsa (Overdue Bills): Ang sumusunod na mga tuntunin ay angkop sa mga customer na hindi pa rin bayad ang mga bill nang lampas sa animnapung (60) araw kasunod ng petsa ng invoice:

1. Mga Account na May Maliit na Balanse: Kung mababa sa minimum na bill (hal., wala pang \$10.00) ang hindi pa nababayaran sa anumang bill, ililipat at idadagdag ito sa susunod na yugto ng billing.

2. Abiso ng Lampas na sa Takdang Petsa (Overdue Notice): Kung hindi nabayaran ang bill bago o sa mismong ika-animnapung (60) araw kasunod ng petsa ng invoice, isang abiso ng overdue na bayad (ang“Overdue Notice”) ang ipapadala sa customer ng serbisyo sa tubig mga pitong (7) araw ng negosyo bago ang petsa ng posibleng paghinto sa serbisyo na tinukoy sa Overdue Notice. Para sa layunin ng patakarang ito, ang salitang “araw ng negosyo” ay tumutukoy sa anumang araw na bukas ang Kumpanya para sa negosyo. Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng pag-aari na tumatangap ng serbisyo, dapat ding ipadala ang Overdue Notice sa address ng pag-aari na tumatangap ng serbisyo, na naka-address sa “Nakatira.” Ang Overdue Notice ay dapat na naglalaman ng sumusunod:

- a) Pangalan at address ng Customer;
- b) Halaga ng delingkwensya;
- c) Ang petsa kung kailan dapat gawin ang pagbabayad o mga kaayusan sa pagbabayad para maiwasan ang pagpapahinto ng serbisyo;
- d) Deskripsyon sa proseso para mag-apply ng palugit para magbayad (tingnan ang Seksyon III(D), sa ibaba);
- e) Deskripsyon sa paraan ng petisyon para sa repaso at apela sa bill na dahilan ng delingkwensya (tingnan ang Seksyon IV, sa ibaba)
- f) Deskripsyon ng pamamaraan kung paano hihiling ang customer ng binago, hulugan, binasawan o alternatibong iskedyul ng pagbabayad (Tingnan ang Seksyon III, sa ibaba)

Maaring magbigay ang Kumpanya ng alternatibong paraan ng abiso sa customer tungkol sa napipintong paghinto sa serbisyo sa pamamagitan ng telepono. Kung ibinigay ang abiso sa pamamagitan ng telepono, dapat mag-alok ang Kumpanya na magbigay sa customer ng kopya ng parakarang ito at mag-alok din na ipakipag-usap sa customer ang mga opsyon para sa alternatibong pagbabayad, gaya ng inilarawan sa Seksyon III sa ibaba, at ang mga pamamaraan para sa pagrepasso at apela sa bill ng customer, gaya ng inilarawan sa Seksyon IV, sa ibaba.

3. Hindi Makontak ang Customer: Kung hindi makontak ng Kumpanya ang customer sa pamamagitan ng nasusulat na abiso (hal. Ibinalik ang ipinadalang abiso sa koreo bilang hindi maihatid) o sa pamamagitan ng telepono, gagawa ng makatwirang pagsisikap ang Kumpanya na bisitahin ang residente at mag-iwan, o gagawa ng ibang kaayusan na maglalagay sa isang kitang-kitang lokasyon, ng isang abiso ng

napipintong paghinto ng serbiyo dahil sa hindi pagbabayad, at isang kopya ng Patakarang ito.

4. **Singilin dahil sa pagiging huli (Late Charge):** Ang Late Charge, gaya ng tinukoy sa mga bayad at singilin ng Kumpanya, ay dapat suriin at idagdag sa kasalukuyang balanse sa account ng customer kung ang halagang dapat bayaran sa account na iyon ay hindi nabayaran bago nagawa ang Overdue Notice.

5. Turn-Off Deadline: Dapat matanggap ang mga bayarin sa serbisyo sa tubig sa opisina ng Kumpanya nang handi lalampas ng 3:30 n.h. Sa petsang tinukoy sa Overdue Notice. Hindi tinatanggap ang mga postmark.

6. **Abiso ng Tumbalbag na Tseke:** Kapag nakatanggap ng tumbalbag na tseke na ibinigay bilang remittance para sa serbisyo o iba pang singilin, ituturing ng Kumpanya na hindi pa bayad ang account. Susubukan ng Kumpanya na abisuhan ang customer nang personal at mag-iiwan sa lugar ng customer ng abiso ng pagputol sa serbisyo sa tubig. Puputulin ang serbisyo sa tubig kung ang halaga ng tumbalbag na tseke at singilin sa tumbalbag na tseke ay hindi nabayaran sa takdang petsa na tinukoy sa abiso, kung kailan ang takdang petsa ay mas maaga kaysa sa petsang nakalagay sa Overdue Notice; o kung hindi pa naibigay ang Overdue Notice, hindi mas maaga sa ika-animnapung (60) araw pagkatapos ng magawa ang invoice na binayaran ng tumbalbag na tseke. Para i-redeem ang tumbalbag na tseke at bayaran ang charge ng tumbalbag na tseke, lahat ng halaga ay dapat bayaran sa pamamagitan ng cash o sertipikadong pondo.

7. Ang Inalok na Tumbalbag na Tseke para Pambayad sa Pinutol na Serbisyo sa Tubig Dahil sa hindi Pagbabayad:

a) Kung ang inalok na tseke at tinanggap bilang bayad kaya naibalik ang serbisyo sa account na pinutol dahil sa hindi pagbabayad ay ibinalik bilang puwedeng ipakipagtawaran; maaaring putulin ng Kumpanya ang nasabing serbisyo sa tubig mga tatlong (3) araw ng kalendaryo ng nasusulat na abiso. Maaari lang uling maibalik sa dating katayuan ang account ng customer kapag natanggap na ang bayad ito man ay cash o sertipikadong pondo. Kapag naibalik na sa dating katayuan ang account ng customer, mamarkahan ang account nang isang taon na nagsasabi ng katotohanan, at na nag-issue ang customer ng isang non-negotiable na tseke.

b) Kung sa anumang oras sa loob ng isang taong inilarawan sa itaas, ay napatulan uli ang account ng customer dahil sa hindi pagbabayad, obligahin ng Kumpanya na magbayad ng cash o

sertipikadong pondo ang customer para maibalik ang serbisyo sa tubig.

C. Mg Kundisyon na Nagbabawal sa Paghinto sa Serbisyo: Hindi ihihinto ng Kumpanya ang serbisyo sa tubig sa residensyal kung natutugunan ang lahat ng sumusunod kundisyon:

1. Mga Kundisyon sa Kalusugan – Ang customer o nangungupahan ay nagsumite ng sertipikasyon primary care provider na ang paghinto sa serbisyo sa tubig ay (i) magsasapanganib sa buhay, o (ii) maglalagay sa seryosong panganib sa kalusugan at kaligtasan ng taong nakatira sa ari-ariang iyon;
2. Kawalang Kakayahan sa Pinansyal –Ang customer ay nagpakita na siya ay walang kakayahan sa pinansyal para bayaran ang serbisyo sa tubig sa loob ng normal na siklo ng billing. Ang customer ay deemed “walang kakayahan sa pinansyal para magbayad” kung sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay: (I) kasalukuyang recipient ng sumusunod na mga benepisyo: CalWORKSs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI/Programang Pantulong sa Pagbabayad ng Estado, o Programang Espesyal na Pantulong sa Nutrisyon ng California para sa Kababaihan, mga Sanggol at mga Bata, o (ii) idinideklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa kaysa sa 200% porsyento sa pederal na antas ng kahirapan; at
3. Alternatibong mga Kaayusan sa Pagbabayad –Ang customer ay pumapayad sa isang kasunduan sa paghuhulog, alternatibong iskedyul sa pagbabayad o plano para sa binago o binawasan bayad, kaayon sa mga probisyon ng Seksyon III sa ibaba.

D. Proseso para sa Pagtiyak sa mga Kundisyong Nagbabawal sa Paghinto ng Serbisyo: Nasa customer ang pasanin sa pagpapatunay ng pagsunod sa mga kundisyon na inilarawan sa Subdivision (C), sa itaas. Para mabigyan ng sapat na panahon ang Kumpanya na iproseso ang anumang kahilingan ng customer, hinihimok ang customer na magbigay sa Kumpanya ng kinakailangang dokumento na nagpapakita ng medikal na isyu sa ilalim ng Subdivision (C)(2), at ng pagpayag sa anumang alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Subdivision (C)(3) nang pinakamaagang posible bago ang anumang sinabing petsa ng paghinto sa serbisyo. Kapag natanggap na ang gayong mgma dokumentasyon, ang Pangkalahatang Tagapamahala ng Kumpanya, o kanyang inatasan, ay dapat magrepasso sa mga dokumentasyon at tumugon sa customer sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo para humiling ng karagdagang impormasyon, kasama na ang impormasyon may kaugnayan sa pagiging posible ng available na alternatibong kaayusan, o para abisuhan ang customer tungkol sa alternatibong kaayusang sa pagbabayad, at mga kundisyon, sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, na ipapahintulot ng Kumpanya na salihan ng customer. Kung humiling ang Kumpanya ng karagdagang impormasyon, dapat ibigay ng customer ang mga hiniling na impormasyong iyon sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo pagkatanggap sa kahilingan ng Kumpanya. Sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo pagkatanggap sa

karagdagang impormasyon, aabisuhan ng Kumpanya ang customer sa pamamagitan ng sulat na hindi naabot ng customer ang mga kundisyon sa ilalim ng Subdivision (C), sa itaas, o abisuhan ang customer sa pamamagitan ng sulat tungkol sa alternatibong kaayusan sa pagbabayad, at mga kundisyon, sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, na ipahihintulot ng Kumpanya sa salihan ng customer. Ang mga customer na hindi nakaabot sa mga kundisyon na inilarawan sa Subdivision (C), sa itaas, ay dapat magbayad sa delingkwenteng halaga, kasama na ang mga multa at iba pang charge, na kailangang bayaran sa Kumpanya sa bandang huli na magaganap sa: (I) dalawang (2) araw ng negosyo pagkatapos ng petsa ng abiso mula sa Kumpanya tungkol sa pagtiyak ng Kumpanya na hindi nakaabot ang customer sa mga kundisyong iyon; o (ii) ang petsa ng napipintong paghinto sa serbisyo, gaya ng nakasaad sa Overdue Notice.

E. Special Rules para sa Customer na Mababa ang Kita: Ang mga customer ay natiyak na ang kita ng sambahayan ay ms mababa sa 200% ng pedaral na linya ng kahirapan kung: (i) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang recipient ng sumusunod na mga benepisyo:: CalWORKSs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI/Programang Pantulong sa Pagbabayad ng Estado, o Programang Espesyal na Pantulong sa Nutrisyon ng California para sa Kababaihan, mga Sanggol at mga Bata, o (ii) idinideklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa kaysa sa 200% porsyento sa pederal na anats ng kahirapan; at Kung naipakita ng customer ang alinmang sa mga kalagayang iyon, ilalapat kung gayon ang sumusunod:

1. Mga Bayad sa Muling Pagkonekta (Reconnection Fees): Kung inihinto ang serbisyo at kailangan itong ikabit muli, anumang bayad sa muling pagpapakabit sa normal na oras ng operasyon ng Kumpanya ay hindi puwedeng lumampas sa \$50 at ang mga bayad sa muling pagpapakabit sa oras na lampas sa karaniwang operasyon ng ay hindi puwedeng lumampas sa \$150. Ang mmga fee na iyon ay hindi puwedeng lumampas sa aktwal na halaga ng muling pagpapakabit kung ang halagang iyon ay mas mababa sa statutory caps. Ang mga caps na iyon ay puwedeng i-adjust taun-taon para sa pagbabago sa Consumer Price Index sa metropolitan area ng Los Angeles-Long Beach-Anaheim simula Enero 1, 2021.

2. Waiver sa Interes: Hindi magpapataw ang Kumpanya ng anumang singilin sa interes sa mga delingkwenteng bill.

F. Senaryo sa Nagpapaupa-Nangungupahan: Ang mga pamamaraan na nakasaad sa ibaba ay angkop sa pang-isang pamilyang tirahan na may bukod na indibidwal na metro, maraming yunit na gusaling pangresidensyal, at mga mobile home park kung saan ang may-ari o manedyer ay ang customer sa record at siyang may pananagutan sa pagbabayad ng bill ng tubig.

1. Mga Kinakailangang Abiso:

a. Hindi bababa sa 10 araw ng kalendaryo patiuna kung ang ari-arian ay isang maraming yunit na gusaling pangresidensyal, o 7 araw ng kalendaryo patiuna kung ang ari-arian ay isang nakabukod na pang-isang pamilyang tirahan, sa posibleng paghinto sa serbisyo sa tubig, dapat gumawa ang Kumpanya ng makatwirang pagsisikap para ipaalam sa nangungupahan/nakatira sa ari-arian sa pamamagitan ng nasusulat na abiso na ihihinto na ang serbisyo sa tubig.

B. Dapat ding ipaalam ng nasusulat na abiso sa nangungupahan/nakatira na may karapatan silang maging customer siyang tatanggap ng bill ng serbisyo (tingnan ang Subdivision 2, sa ibaba), nang hindi kailangang bayaran ang anumang dating delingkwenteng account.

2. Nangungupahan/Nakatira na Magiging mga Customer:

a. Hindi obligado ang Kumpanya na gawing available ang serbisyo sa nangungupahan/nakatira malibang sumang-ayon ang nangungupahan/nakatira sa mga term at kundisyon para sa serbisyo at maabot ang mga kinakailangan at tuntunin ng Kumpanya.

b. Gayunman, kung (i) isa o higit pang nangungupahan/nakatira ang gustong humawak ng responsibilidad sa susunod na mga singilin sa account para mabayaran ang Kumpanya o (ii) kung may pisikal na paraan para piliin lang sa mga nangungupahan/nakatira kung sino ang hindi nakakaabot sa mga kinakailangan ng Kumpanya ang ititigil ang serbisyo, saka gagawing available ng Kumpanya ang serbisyo sa mga nangungupahan/nakatira na nakakaabot sa mga kinakailangan.

c. Kung ang naunang serbisyo para partikular na haba ng panahon ang siyang kundisyon para magtatag ng credit sa Kumpanya, ang pagiging residente kung gayon at patunay ng napapanahong pagbabayad ng renta para sa habang iyon ng panahon , sa satisfaction ng Kumpanya, ay sapat na.

D. Ikung ang nangungupahan/nakatira ay maging customer ng Kumpanya at kasama sa upa ng nangungupahan/nakatira ang mga charge para sa residensyal na serbisyo sa tubig at hindi nakabukod, puwedeng ibawas ng nangungupahan/nakatira sa upa ang lahat ng makatwirang charge na binayara sa Kumpanya sa panahon ng pagbabayad.

**III. Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad:** Fpara sa sinumang customer na nakakaabot sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, dapat ialok ang Kumpanya ang isa sa sumusunod na alternatibong kaayusan sa pagbabayad, na pipiliin ng Kumpanya ayon sa pagpapasya nito: (i) paghuhulog sa hindi pa bayad na balanse sa ilalim ng Subdivision (A), sa

ibaba; (ii) alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa ilalim ng Subdivision (B), sa ibaba; (iii) pagbawas o pagkansela sa hindi pa bayad na balanse sa ilalim ng Subdivision (C), sa ibaba; o (iv) pansamantalang deferral sa pagbabayad sa ilalim ng Subdivision (D), sa ibaba. Ang General Manager, o ang kanyang inatasan, ay dapat, ayon sa makatwirang pagpapasya, pumili ng inakaangkop na alternatibong kaayusan sa pagbabayad pagkatapos repasuhin ang impormasyon at dokumentasyon na ibinigay ng customer na isinasaalang-alang ang pinansyal na kalagayan ng customer at ang kailangang mga bayad ng Kumpanya.

A. Hulugang Pagbabayad: Sinumang customer na hindi makabayad para sa serbisyo sa tubig sa regular na yugto ng pagbabayad sa Kumpanya at nakakaabot sa mga kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, na kukumpirmahin ng Kumpanya, ay maaaring, kung pinili ng Kumpanya ang alternatibong ito, pumasok sa isang plano ng paghuhulog sa Kumpanya sa sumusunod na tuntunin:

1. Tuntunin: Dapat bayaran ng customer ang hindi pa bayad na balanse, kasama ang administrative fee at interes na tinukoy sa Subdivision (2), sa ibaba, sa panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, na ipinasya ng General Manager ng Kumpanya o kaniyang inatasan; maliban kung sa makatwirang pagpapasya ng General Manager ng Kumpanya o kanyang inatasan, ay maaring ilapat ang termino ng paghuhulog nang mas mahaba sa labindalawang (12) buwan para maiwasan ang hindi kinakailangang pahirap sa customer. Ang hindi pa bayad na balanse kasama ng angkop na administrative fee at anumang idinagdag na interes, ay dapat hatiin sa bilang ng buwan ng paghuhulog at ang halagang iyon ay dapat idagdag sa bawat buwan ng kasalukuyang bill ng customer para sa serbisyo sa tubig.

2. Administrative Fee; Interes Para sa anumang inapubahang plano sa paghuhulog, sisingilin ang customer ng administrative fee, sa halaga na itinakda ng Kumpanya sa pana-panahon, kinakatawan ang gastos ng Kumpanya sa pagpapasimuno at pagpapatupad ng plano. Sa pagpapasya ng General Manager o kaniyang inatasan, ang taunang rate ng interes na hindi lalampas sa walong porsyento (8%) ay dapat ilapat sa anumang halaga na huhulugan sa ilalim ng Subseksyon A na ito.

3. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang customer sa plano ng paghuhulog at manatiling updated sa pagbabayad sa bawat kasunod na yugto ng billing. Ang customer ay hindi puwedeng humiling ng mas mahaba pang paghuhulog sa anumang kasunod na hindi pa bayad na mga singilin habang binabayaran ang delingkwenteng mga singilin alinsunod sa plano ng paghuhulog. Sakaling hindi makasunod ang customer sa mga tuntunin ng plano sa paghuhulog sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o hindi mabayaran ang kasalukuyang mga singilin sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Kumpanya ang serbisyo sa tubig sa ari-arian ng customer nang hindi lalampas sa limang (5) araw pagkatapos magpaskil ang

Kumpanya sa lugar ng customer ng isang pinal na abiso tungkol sa intensyong ihinto ang serbisyo.

B. Alternatibong Iskedyul sa Pagbabayad: Sinumang customer na hindi makabayad para sa serbisyo sa tubig sa normal na yugto ng pagbabayad sa Kumpanya at nakakaabot sa mga kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, na kukumpirmahin ng Kumpanya, ay maaaring, kung pinili ng Kumpanya ang alternatibong ito, pumasok sa isang alternatibong iskesyul sa pagbabayad para sa hindi pa bayad na balanse ayon sa sumusunod:

1. Yugto ng Muling Pagbabayad: Dapat bayaran ng customer ang hindi pa bayad na balanse, kasama ng administrative fee at interes na tinukoy sa Subdivision (2), sa ibaba, sa panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, na ipinasya ng General Manager ng Kumpanya o kaniyang inatasan; maliban kung sa makatwirang pagpapasya ng General Manager ng Kumpanya o kanyang inatasan, ay palawigin ang muling pagbabayad nang lampas sa labindalawang (12) buwan para maiwasan ang hindi kinakailangang pahirap sa customer.

2. Administrative Fee; Interes Para sa anumang inapubahang alternatibong iskedyul sa pagbabayad, sisingilin ang customer ng administrative fee, sa halaga na itinakda ng Kumpanya sa pana-panahon, representing ang halga ng initiating at pagpapatupad ng Kumpanya sa iskedyul. Sa pagpapasya ng Genral Manager o kaniyang inatasan, ang taunang rate ng interes na hindi lalampas sa walong porsyento (8%) ay dpat ilapat sa anumang halaga na huhulugan sa ilalim ng Subseksyon B na ito.

3. Iskedyul: Pagkatapos kumunsulta sa customer at sa pagsasaalang-alang sa pinansiyal na limitasyon ng customer, ang General Manager ng Kumpanya o ang kaniyang inatasan ay dapat bumuo ng alternatibong iskedyul sa pagbabayad na sasang-ayunan ng customer. Ang alternatibong iskedyul na iyon ay maaaring magbigay ng panapanahong lump sum na mga bayad na hindi kasabay ng nakatakdang petsa ng pagbabayad, maaaring gawin ang pagbabayad nang mas madalas kaysa sa buwanan, o maaaring gawin ang pagbabayad nang mas madalang kaysa sa buwanan, maliban kung sa lahat ng kaso, sasailalim sa Subdivision (1), sa itaas, ang hindi pa bayad na balanse at administrative fee ay dapat bayaran nang buo sa loob ng labindalawang (12) buwan ng itinatag na iskedyul ng pagbabayad. Ang pinagkasunduang iskedyul ay dapat ilagay sa sulat at ibibigay ito sa customer.

4. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang customer sa pinagkasunduang iskedyul ng pagbabayad at manatiling updated sa pagbabayad sa bawat kasunod na yugto ng billing. Ang customer ay hindi puwedeng humiling ng mas mahabang iskedul ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi pa bayad na mga singilin habang binabayaran



ang delingkwenteng mga singilin alinsunod sa dating pinagkasunduang iskedyul. Sakaling hindi makasunod ang customer sa mga term pinagkasunduan sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o hindi mabayaran ang kasalukuyang mga singilin sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Kumpanya ang serbisyo sa tubig sa ari-arian ng customer nang hindi lalampas sa limang (5) araw pagkatapos magpaskil ng Kumpanya sa lugar ng customer ng isang pinal na abiso tungkol sa layuning ihinto ang serbisyo.

C. Pagbabawas sa Hindi pa Bayad na Balanse: Sinumang customer na hindi makabayad para sa serbisyo sa tubig sa regular na yugto ng pagbabayad sa Kumpanya at nakakaabot sa mga kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, na kukumpirmahin ng Kumpanya, ay maaaring, kung pinili ng Kumpanya ang alternatibong ito, tumanggap ng pagbawas sa hindi pa bayad na balanse na kailangang bayaran ng customer, nang hindi lalampas sa tatlung porsyento (30%) ng balanseng iyon nang walang pag-apruba ng aksyon ng Lupon ng mga Direktor ng Kumpanya; maliban ung anumang pagbabawas na iyon ay popondohan mula sa source na hindi magdudulot ng karagdagang singilin na ipinapataw sa ibang customer ng Kumpanya. Ang proporsyon ng anumang pagbawas ay dapat na base sa pinansyal na pangangailangan ng customer, sa pinansyal na kundisyon ng Kumpanya at sa pangangailangan at pagkakaroon ng mga makukuhang pondo para mapagtakpan ang pagbawas sa hindi pa bayad na balanse ng customer.

1. Yugto ng Muling Pagbabayad: Dapat bayaran ng customer ang binawasang balanse hanggang sa takdang petsa na ipinasya ng General Manager ng Kompanya o kaniyang inatasan, na ang petsa (ang “Petsa ng Binawasang Bayad”) ay dapat na hindi lalampas sa labinlimang (15) araw ng kalendaryo pagkatapos ng petsa ng pagsisimula ng pagbawas sa hindi pa bayad na balanse.

2. Pagsunod sa Petsa ng Binawasang Bayad: Dapat bayaran ng customer ang binawasang balanse bago o sa mismong Petsa ng Binawasang Bayad at dapat manatiling updated sa pagbabayad nang buo sa anumang singilin na naiipon sa bawat kasunod na yugto ng billing. Kung hindi nabayaran ng customer ang halaga ng binawasang pagbabayad sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ng Petsa ng Binawasang Pagbabayad, o hindi mabayaran ang kasalukuyang mga singilin sa serbisyo sa customer sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Kumpanya ang serbisyo sa tubig sa ari-arian ng customer nang hindi lalampas sa limang (5) araw pagkatapos magpaskil ng Kumpanya sa lugar ng customer ng isang pinal na abiso tungkol sa intensyong ihinto ang serbisyo.

D. Pansamantalang Pagbabago sa Pagbayad: Sinumang customer na hindi makabayad para sa serbisyo sa tubig sa normal na yugto ng pagbabayad sa Kumpanya at nakakaabot sa mga kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, na kukumpirmahin ng Kumpanya, ay maaaring, kung pinili ng Kumpanya ang alternatibong ito, pansamantalang

binago ang bayad sa hindi pa bayad na balanse para sa yugto ng hanggang anim (6) na buwan pagkatapos lumampas sa takdang petsa ang pagbabayad. Titiyakin ng Kumpanya, na nasa kapasyahan nito, kung gaano katagal ang deferral na ibibigay sa customer.

1. Yugto ng Muling Pagbabayad: Dapat bayaran ng customer ang hindi pa bayad na balanse sa petsa ng deferral (ang “Deferred Payment Date”) na ipinasya ng General Manager ng Kumpanya o ng kanyang inatasan. Ang Deferral Payment Date ay dapat na nasa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa petsa ng pagiging delingkwente ng hindi pa bayad na balanse, gayunman, sa makatwirang pagpapasya ng General Manager o kaniyang inatasan, ay maaaring magtakda ng Deferred Payment Date nang lampas sa labindalawang (12) buwan para hindi gaanong mahirapan ang customer.

2. Pagsunod sa Petsa ng Binawasang Bayad: Dapat bayaran ng customer ang binawasang balanse bago o sa mismong Deferred Payment Date at dapat manatiling updated sa pagbabayad nang buo sa anumang singilin na naiipon sa bawat kasunod na yugto ng billing. Kung hindi nabayaran ng customer ang halaga ng hindi pa naibabayad na pera sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ng Petsa ng Binawasang Bayad, o hindi mabayaran ang kasalukuyang mga singilin sa serbisyo sa customer sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Kumpanya ang serbisyo sa tubig sa ari-arian ng customer nang hindi lalampas sa limang (5) araw pagkatapos magpaskil ng Kumpanya sa lugar ng customer ng isang pinal na abiso tungkol sa layuning ihinto ang serbisyo.

**IV. Mga Apela**: Ang pamamaraan na gagamitin sa pag-apela sa halagang itinakda sa anumang bill para sa pangresidensyal na serbisyo sa tubig ay gaya ng sumusunod:

A. Unang Apela: Sa loob ng sampung (10) araw pagkatanggap ng bill para sa serbisyo sa tubig, ang customer ay may karapatang umapela o marepaso ang anumang bill o singilin na isinagawa ng Kumpanya. Dapat gawin ang gayong mga kahilingan sa pamamagitan ng sulat at ipadala sa opisina ng Kumpanya. Hangga’t nakabinbin ang apela ng customer at anumang resulta ng imbestigasyon, hindi puwedeng ihinto ng Kumpanya ang serbisyo sa tubig sa customer.

B. Apela sa Overdue Notice: Karagdagan sa karapatang umapela na ipinagkaloob sa ilalim ng Subseksyon A, sa itaas, sinumang customer na nakatanggap ng Overdue Notice ay maaaring humiling ng apela o pagrepaso sa bill kaugnay ng Overdue Notice nang hindi lalampas sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos ng petsa sa Overdue Notice kung ipinapalagay ng customer na may pagkakamali sa bill kaugnay ng dami ng tubig na nakunsumo na nasa bill na iyon; maliban kung, walang gayong apela o pagrepaso ang ilalapat sa anumang bill kung saan ang apela o paghiling sa repaso sa ilalim ng Subseksyon A, sa itaas ang naisagawa. Anumang apela o paghiling para sa pagrepaso sa ilalim ng Subseksyon B ay dapat gawin sa pamamagitan ng sulat at dapat may kasamang

dokumentasyon na sumusuporta sa apela o sa dahilan para sa pagrepaso. Ang paghiling ng pag-apela o pagrepaso ay dapat maihatid sa opisina ng Kumpanya sa loob ng limang (5) araw ng yugtong iyon. Hangga't ang apela ng customer at anumang resulta ng imbestigasyon ay nakabinbin, hindi puwedeng ihinto ng Kumpanya ang serbisyo sa tubig sa customer.

C. Pagdinig sa Apela: Kasunod ng pagtanggap ng kahilingan para sa apela o pagrepaso sa ilalim ng Subseksyon A o B, sa itaas, dapat magtakda kaagad ng petsa ng pagdinig sa harap ng General Manager, o sa kaniyang inatasan (ang "Opisyal ng Pagdinig"). Pagkatapos ng pagsusuri sa katibayan na ibinigay ng customer at impormasyon sa file ng Kumpanya may kinalaman sa mga singilin sa tubig na may usapin, dapat ibigay ng Opisyal na Dumidinig ang desisyon tungkol sa pagiging tumpak ng mga singilin sa tubig na nakalagay sa bill at dapat magbigay sa umaapelang customer ng maikling sulat ng sumaryo ng desisyon.

1. Kung napatunayang hindi tama ang mga singilin sa tubig, magbibigay ang Kumpanya ng itinamang invoice at ang pagbabayad sa nirebisang singilin ang kailangang bayaran sa loob ng sampung (10) araw ng kalendaryo ng petsa ng invoice para sa nirebisang singilin. Kung hindi pa rin nabayaran ang nirebisang singilin nang lampas sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos maibigay ang itinamang invoice, ihihinto ang serbisyo sa susunod na araw ng trabaho pagkatapos na lumipas ang yugto ng animnapung (60) araw ng kalendaryo; maliban kung magbigay ang Kumpanya ng Overdue Notice alinsunod sa Seksyon II(B)(2), sa itaas. Maibabalik lang ang serbisyo sa tubig kapag nabayaran na nang buo ang natitirang singilin sa tubig, mga multa at anuman o lahat ng angkop na singilin sa muling pagpapakabit.

2. (a) Kung ang mga singilin sa tubig na kinukwestyon ay napatunayang tama, dapat bayaran ang singilin sa tubig sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo pagkatapos ng maibigay ang desisyon ng Opisyal ng Pagdinig.. Kapag naibigay na ng Opisyal ng Pagdinig ang desisyon, ipapaalam sa customer ang karapatang higit pang iapela sa Lupon ng mga Direktor ng Kumpanya. Ang gayong mga apela ay dapat i-file sa pamamagitan ng sulat sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo pagkatapos maibigay ang desisyon ng Opisyal ng Pagdinig kung ang apela o pagrepaso ay ang unang apela sa ilalim ng Subdivision A sa itaas, o sa loob ng tatlong (3) araw ng kalendaryo kung ang apela o pagrepaso ay apela sa Overdue Notice sa ilalim ng Subdivision B, sa itaas. Ang pagdinig sa apela ay gaganapin sa susunod na regular na pagpupulong ng Lupon ng mga Direktor ng Kumpanya, maliban kung sumang-ayon ang customer at Kumpanya sa mas atrasadong petsa.

(B) Para sa unang apela sa ilalim ng Subdivision A, sa itaas, kung ang customer ay hindi umapela sa oras sa Lupon ng mga Direktor ng Kompanya, ang mga singilin sa tubig na kinukwestyon ay kailangang

bayaran kaagad. Kapag hindi nabayaran nang buo ang mga singilinin sa loob ng animnapung araw ng kalendaryo pagkatapos ng petsa ng orihinal na billing, pagkatapos nito magbibigay ang Kumpanya ng Overdue Notice alinsunod sa Seksyon II(B)(2), sa itaas, at maaaring ituloy ang potensyal na paghinto sa serbisyo sa ari-arian ng customer.

(C) Para sa apela sa Overdue Notice sa ilalim ng Subdivision B, sa itaas, kung ang customer ay hindi kaagad umapela sa tamang panahon sa Lupon ng mga Direktor ng Kumpanya, ang serbisyo sa tubig sa may usaping ari-arian ay maaaring ihinto sa nakasulat o itinawag na abiso sa customer na ibinigay dalawampu't apat (24) na oras pagkatapos na ang huling nabanggit ay mangyari: (i) paglipas ng orihinal na animnapung (60) araw ng kalendaryo na yugto ng abiso na itinakda sa Overdue Notice; o(ii) ang paglipas ng yugto para sa apela.

3. Kapag hiniling ang isang pagdinig sa harap ng Lupon ng mga Direktor, ang gayong mga kahilingan ay dapat gawin sa pamamagitan ng sulat at ihatid sa Kumpanya sa opisina nito. Oobligahin ang customer na parsonal na humarap sa Lupon at magharap ng katibayan at mga dahilan kung bakit ang mga singilin sa tubig na kinukwestyon ay hindi tumpak. Susuriin ng Lupon ang katibayan na iniharap ng customer, gayundin ang impormasyon sa file na nasa Kumpanya tungkol sa mga singilin sa tubig na kinukwestyon at magbigay ng desisyon tungkol sa pagiging tumpak ng nasabing mga singilin.

a) Kung nasumpungan ng Lupon nsa hindi tama ang mga singilin sa tubig na kinukwestiyon, bibigyan ng ang customer ng invoice para sa mga nirebisang singilin. Kung hindi pa rin nabayaran ang nirebisang singilin nang lampas sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos maibigay ang itinamang invoice, ihihinto ang serbisyo sa susunod na araw ng trabaho pagkalipas ng yugto ng animnapung (60) araw ng kalendaryo; maliban kung magbigay ang Kumpanya ng Overdue Notice alinsunod sa Seksyon II(B)(2), sa itaas. Ibabalik lang ang serbisyo sa tubig kapag nabayaran na nang buo ang natitirang singilin sa tubig at anumang o lahat ng angkop na bayarin sa muling pagpapakabit.

b) Kung ang mga singilin sa tubig na kinukwestyon ay napatunayang tama, dapat bayaran ang singilin sa tubig sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo pagkatapos maibigay ang desisyon ng Lupon. Kapag hindi nabayaran nang buo ang mga singilin sa loob ng animnapung araw ng kalendaryo pagkatapos ng petsa ng orihinal na billing, pagkatapos nito magbibigay ang Kumpanya ng Overdue Notice alinsunod sa Seksyon II(B)(2), sa itaas, at maaaring ituloy ang potensyal na paghinto sa serbisyo sa ari-arian ng customer.

- c) Anumang sobrang singilin na ay ilalagay bilang credit sa susunod na regular na bill sa customer, o direktang ibabalik sa customer, sa sariling pagpapasya ng Lupon
- d) Hindi ihihinto ang serbisyo sa tubig sa sinumang customer sa anumang oras sa panahong nakabinbin ang pag-apela ng customer sa Kumpanya o sa Lupon ng mga Direktor nito.
- e) Ang desisyon ng Lupon ay pinal at may bisa.

**V. Pagsasauli ng Serbisyo:** Para maibalik o maipagpatuloy ang serbisyo na ihihinto ng Kumpanya dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang customer ng Reconnection Fee na itinakda ng Kumpanya, nasa limitasyong inilagay sa Seksyon II(E)(1), sa itaas. Pagsisikapan ng Kumpanya na gawin ang gayong puling pagkakabit sa lalong madaling panahon na praktikal bilang convenience to the customer. Gagawin ng Kumpanya ang muling pagkakabit nang hindi lalampas sa pagtatapos ng araw sa susunod na regular na araw ng pagtatrabaho kasunod ng paghiling ng customer at pagbabayad ng anumang angkop na Reconnection Fee.