

Kumpanya ng Tubig ng Vaughn Patakaran sa Pagsasara

Layunin/Background

Sa kabila ng anumang iba pang patakaran o tuntunin, ang Patakaran sa Pagsasara ng Residensiyal na Serbisyo ng Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad (ang “Patakaran”) ay ilalapat sa pagpapahinto ng residensiyal na serbisyo ng tubig (ang “Serbisyo”) dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga nakasaad na probisyon dito. Sakaling magkaroon ng anumang salungat sa pagitan ng Patakaran at iba pang patakaran o tuntunin ng Kumpanya ng Tubig ng Vaughn (ang “Kumpanya”), ang Patakarang ito ang mangingibabaw.

Aplikasyon ng Patakaran; Numero ng Telepono sa Pakikipag-ugnayan

Ang Patakarang ito ay nalalapat lamang sa pagpapahinto ng residensiyal na serbisyo ng tubig, at lahat ng ibang umiiral na mga patakaran at pamamaraan tungkol sa mga delingkuwenteng bayad ay patuloy na ilalapat sa mga residensiyal, komersiyal at pang-industriyang account ng serbisyo ng tubig. Ang karagdagang tulong tungkol sa pagbabayad ng mga singil sa tubig at ang potensyal na pagtatatag ng mga alternatibong nakasaad sa Patakarang ito upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo ay maaaring makuha sa pamamagitan ng pagtawag sa (661) 589-2931.

Teksto ng Patakaran

Bilang isang sistema ng tubig sa lungsod o komunidad na nagbibigay ng tubig sa higit sa 200 na mga koneksyon sa serbisyo, ang Kumpanya ay pinamamahalaan ng Senate Bill No. 998.

Bayad sa Residensiyal na Serbisyo ng Tubig

1. Pagbibigay at Pagbabayad ng mga Bayarin

Ang mga Bayarin sa Serbisyo ay ibibigay sa bawat isang residensiyal na kustomer buwan-buwan maliban kung iba ang nakasaad sa iskedyul ng mga bayarin ng Kumpanya. Ang mga bayarin sa serbisyo ay dapat bayaran at nakatakdang babayaran sa panahon ng pagbibigay at magiging overdue sa mga layunin ng Serbisyo na napapailalim sa paghinto kung hindi mabayaran sa loob ng animnapung (60) araw mula sa petsa ng billing statement. Ang iba pang mga patakaran, tuntunin at regulasyon ng Kumpanya na may kinalaman sa mga delingkuwenteng pagbabayad sa Serbisyo ay mananatiling ganap na may bisa at epektibo sa lawak na ang mga ito ay hindi sumasalungat sa Patakarang ito.

Ang pagbabayad ay maaaring gawin sa pangunahing opisina ng Kumpanya, sa pamamagitan ng elektronikong pagbabayad sa website ng Kumpanya sa www.vaughnwater.org, o sa pamamagitan ng pagpapadala ng bayad sa koreo. Gayunpaman, responsibilidad ng mga kustomer na tiyakin na matatanggap ng Kumpanya ang bayad sa paraang sapat sa panahon. Ang mga bahagyang pagbabayad ay hindi pinahihintulutan maliban kung ang Kumpanya ay nagbigay ng nakasulat na paunang pag-apruba. Ang mga singil ay kukuwentahin gaya ng sumusunod:

- A. Ang mga metro ay babasahin sa mga regular na pagitan ng panahon para sa paghahanda ng mga pana-panahong bayarin at para sa mga kinakailangang paghahanda ng mga bayarin sa pagsisimula, bayarin sa pagsasara, at mga espesyal na bayarin.
- B. Ang mga bayarin para sa serbisyong naka-metro ay magpapakita ng reading ng metro para sa kasalukuyan at nakaraang panahon ng reading ng metro kung saan nakalapat ang bill na ibinigay, ang bilang ng mga yunit, petsa at araw ng serbisyo para sa kasalukuyang reading ng metro.
- C. Ang pagsingil ay dapat bayaran sa legal na paraan ng pagbabayad sa Estados Unidos ng Amerika. Sa kabila ng nabanggit, inilalaan ng Kumpanya ang karapatang tanggihan ang anumang pagbabayad ng naturang mga pagsingil ng barya.

Mga Bayarin na Overdue

Ang mga sumusunod na tuntunin para sa pagpapahinto ng Serbisyo ay dapat ilapat sa mga kustomer na ang mga singil ay nananatiling hindi nababayaran nang higit sa animnapung (60) araw kasunod ng petsa ng statement:

1. Mga Account na Maliit ang Balanse

Anumang balanse ng isang bill na \$20 o mas maliit ay maaaring ipasa at idagdag sa susunod na panahon ng pagsingil nang hindi tatasahan ng late fee o magkakaroon ng karagdagang aksyon sa pagkolekta.

2. Paunawa sa Paghinto

Kung ang pagbabayad para sa isang singil na ibinigay ay hindi ginawa sa o bago ang ika-apatnapu't limang araw kasunod ng petsa ng invoice, isang paunawa ng paghinto para sa overdue na pagbabayad (ang "Paunawa sa Paghinto") ay ipapadala sa kustomer ng hindi bababa sa sampung (10) araw ng negosyo bago sa petsa ng posibleng paghinto ng Serbisyo na tinukoy sa Paunawa sa Paghinto. Para sa mga layunin ng patakarang ito, ang terminong "mga araw ng negosyo" ay tumutukoy sa anumang mga araw kung saan ang opisina ng Kumpanya ay bukas para sa negosyo. Kung ang mailing address ng kustomer ay hindi ang address ng property kung saan ibinibigay ang Serbisyo, dapat ding ipadala ang Paunawa sa Paghinto sa address ng property na siniserbisyuhan, na naka-address sa "Nakatira". Ang Paunawa sa Paghinto ay dapat maglaman ng sumusunod:

- a. Pangalan at address ng kustomer;
- b. Halaga ng Delingkuwensya;
- c. Ang petsa kung kailan ang bayad o pakikipagayos sa pagbabayad ay dapat bayaran upang maiwasan ang paghinto ng Serbisyo;
- d. Deskripsyon ng proseso para mag-apply ng ekstensyon ng panahon sa pagbabayad ng hindi nabayarang singil;
- e. Deskripsyon ng proseso sa petisyon sa pagsusuri at apela ng bayarin na naging sanhi ng pagiging delingkuwente; at
- f. Deskripsyon ng proseso kung paano maaaring humiling ang kustomer ng isang ipinagpaliban, hulugan, binawasan o alternatibong iskedyul ng pagbabayad.

Paunawa sa mga Residensyal na Nangungupahan/Nakatira sa isang Tirahan na indibidwal na naka-Metro: Ang Kumpanya ay gagawa ng isang makatwiran, magandang loob na pagsisikap na ipaalam sa mga nakatira, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account sa serbisyo ng tubig ay delingkwente at napapailalim sa pagpapahinto ng hindi bababa sa 10 araw ng kalendaryo bago isara ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na paunawa ay magpapayo sa nangungupahan/nakatira na sila ay may karapatan na maging kustomer ng Kumpanya nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, kung sila ay sumang-ayon na tanggapin ang pinansyal na responsibilidad sa mga susunod na singil para sa serbisyo ng tubig. Kailangang magbigay ang nangungupahan/naninirahan ng katunayan ng pangungupahan na kasunduan sa pag-upa, at patunayan na ang delingkwenteng may-ari ng account ay ang landlord, property manager, o iba pang ahente ng property.

Paunawa sa Mga Nangungupahan/Naninirahan sa isang Multi-Unit Complex na Siniserbisyuhan ng isang Master Meter: Ang Kumpanya ay gagawa ng makatwiran, mabuting pagsisikap na ipaalam sa mga naninirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa na nakabitin sa pintuan ng bawat tirahan, kapag ang account ng serbisyo sa tubig ay delingkwente at napapailalim sa pagdiskonekta nang hindi bababa sa 10 araw ng negosyo bago patayin ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na paunawa ay magpapayo sa nangungupahan/nakatira na sila ay may karapatan na maging kustomer ng Kumpanya na hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, kung sila ay sumang-ayon na tanggapin ang pinansyal na responsibilidad sa mga susunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa (mga) address na siniserbisyuhan ng isang master meter. Kung ang isa o higit pa sa mga nakatira ay handa at kayang tanggapin ang responsibilidad para sa mga kasunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa kasiyahan ng Kumpanya, o kung mayroong pisikal na

paraan na legal na magagamit ng Kumpanya, na piliin ang terminasyon ng serbisyo ng mga nakatira no hindi nakatugon sa mga kinakailangan sa pagkakaroon ng serbisyo, gagawin ng Kumpanya ang serbisyo na magagamit para sa mga nakatira na nakatugon sa nasabing mga kinakailangan.

Kung ang nakasulat na Paunawa sa Paghinto ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo dahil hindi maihatid, ang Kumpanya ay gagawa ng makatwiran, magandang loob na pagsisikap na bisitahin ang tirahan at mag-iwan ng Paunawa sa Paghinto at isang kopya ng Patakarang ito.

3. Mga Kondisyong Nagbabawal sa Pagpapahinto ng Serbisyo

Hindi dapat ihinto ng Kumpanya ang Serbisyo kung **LAHAT** ng mga sumusunod na kondisyon ay natutugunan:

A. **Mga Kundisyon sa Kalusugan** – Ang kustomer o nangungupahan ng kustomer ay nagsumite ng sertipikasyon ng isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na nagpapatunay na ang paghinto ng Serbisyo ay (i) magiging banta sa buhay, o (ii) magdulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang taong naninirahan sa tirahan;

B. **Kawalan ng Kakayahang Pinansyal** – Ipinakikita ng kustomer na hindi niya kayang magbayad sa Serbisyo sa panahon ng normal na cycle ng pagsingil ng Kumpanya. Ang kustomer ay itinuring na "walang pinansyal na kakayahang magbayad" kung sinumang miyembro ng sambahayan ng kustomer ay: (1) kasalukuyang tumatanggap ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI/State Nutrition Program for Women, Infants and Children); o (3) idineklara ng kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan (tingnan ang link na ito para sa pederal na antas ng kahirapan na naaangkop sa California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); at

C. **Mga Alternatibong Pagaayos ng Pagbabayad** – Ang kustomer ay handang pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad o isang plano para sa ipinagpaliban o binawasan na pagbabayad, na naaayon sa mga probisyon ng Seksyon Lima (5) sa ibaba.

4. Proseso sa Pagtukoy ng mga Kondisyon na Nagbabawal sa Paghinto ng Serbisyo

Ang pasanin ng pagpapatunay ng pagsunod sa mga kundisyong inilarawan sa Subdibisyon (3), sa itaas, ay nasa kustomer. Upang mabigyan ang Kumpanya ng sapat na oras upang i-proseso ang anumang kahilingan para sa tulong ng isang kustomer, dapat bigyan ng kustomer ang Kumpanya ng sapat na dokumentasyon upang ipakita ang pagkakaroon ng mga isyung medikal na inilarawan sa Subdibisyon (3)(A), kawalan ng pinansyal na kakayahan Subdibisyon (3)(B), at pagpayag na pumasok sa anumang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na inilarawan sa Subdibisyon (3)(C) nang mas maaga sa anumang iminungkahing petsa para sa paghinto ng Serbisyo hangga't maaari. Sa pagtanggap ng naturang dokumentasyon, susuriin ng Pangkalahatang Tagapamahala ng Kumpanya, o ng kanyang itinalaga, ang dokumentasyong iyon at tutugon sa kustomer sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo upang humiling ng karagdagang impormasyon, kabilang ang impormasyong nauugnay sa mga posibleng magagamit na alternatibong pagaayos, o upang abisuhan ang kustomer ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad, at mga tuntunin nito, sa ilalim ng Seksyon 6, sa ibaba, na handang sang-ayunan ng Kumpanya. Kung humiling ang Kumpanya ng karagdagang impormasyon, ibibigay ng kustomer ang hiniling na impormasyon sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo pagkatapos matanggap ang kahilingan ng Kumpanya. Sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo ng pagtanggap ng Kumpanya ng nasabing impormasyon, aabisuhan ng Kumpanya ang kustomer sa pamamagitan ng sulat na hindi natutugunan ng kustomer ang mga kundisyon sa ilalim ng Subdibisyon (4), sa itaas, o bibigyan ang kustomer ng nakasulat na paunawa ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad, at mga tuntunin nito, sa ilalim ng Seksyon 6, sa ibaba. Ang mga kustomer na hindi nakakatugon sa mga kundisyong inilarawan sa Subdibisyon (4), sa itaas, ay dapat magbayad ng delingkwenteng halaga, kabilang ang anumang mga multa at iba pang mga singil, na dapat bayaran sa Kumpanya sa loob ng alinman ang mas huling mangyayari sa: (i) dalawang (2) araw ng negosyo pagkatapos ang petsa ng paunawa mula sa Kumpanya ng desisyon ng Kumpanya na ang

mga kondisyon ay hindi natugunan; o (ii) ang petsa ng napipintong paghinto ng Serbisyo, gaya ng tinukoy sa Paunawa sa Paghinto.

5. Alternatibong Pagaayos sa Pagbabayad

Para sa sinumang kustomer na nakakatugon sa alinman sa mga kondisyon sa ilalim ng Seksyon 3 sa itaas, alinsunod sa prosesong itinakda sa Seksyon 4 sa itaas, mag-aalok ang Kumpanya sa kustomer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na alternatibong kaayusan sa pagbabayad, na pipiliin ng Kumpanya sa kanyang pagpapasya. Ang Punong Tagapamahala, o ang kanyang itinalaga, ay dapat, sa paggamit ng makatwirang pagpapasya, piliin ang pinakaangkop na alternatibong kaayusan sa pagbabayad pagkatapos suriin ang impormasyon at dokumentasyong ibinigay ng kustomer. Ang sinumang kustomer na humihiling ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad na umabot sa susunod na panahon ng pagsingil ay dapat na napagkasunduan nang nakasulat at nilagdaan ng kustomer sa opisina ng Kumpanya. Sinumang kustomer na hindi makabayad sa Serbisyo sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakatugon sa lahat ng mga kondisyon sa ilalim ng Seksyon 3 sa itaas, ay maaaring, kung pipiliin ng Kumpanya, pumasok sa isang kasunduan sa Kumpanya para sa isa sa mga sumusunod na alternatibo:

A. Amortisasyon

1. **Termino:** Babayaran ng kustomer ang hindi nabayaranang balanse, kasama ang administratibong bayarin na \$25.00 gaya ng tinukoy sa Subdibisyon (2), sa ibaba, sa loob ng isang panahon na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa itinakda ng Punong Tagapamahala o ng kanyang itinalaga. Ang hindi nabayaranang balanse, kasama ang naaangkop na administratibong bayarin na ilalapat, ay dapat hatiin sa bilang ng mga buwan sa panahon ng amortisasyon at ang halagang iyon ay dapat idagdag bawat buwan sa patuloy na buwanang singil ng kustomer para sa Serbisyo. Ang napagkasunduang iskedyul ay dapat itakda sa pamamagitan ng sulat at lagdaan ng kustomer.

2. **Administratibong Bayarin:** Para sa anumang aprubadong plano sa amortisasyon, pana-panahong sisingilin ang kustomer ng administratibong singil, sa halagang itinakda ng Kumpanya, na kumakatawan sa halaga ng pagsisimula at pangangasiwa sa plano. Sa pagpapasya ng Punong Tagapamahala o ng kanyang itinalaga, ang administratibong bayarin na \$25.00 ay dapat ilapat sa anumang mga halagang naka-amortize sa ilalim ng Subseksyon A na ito.

3. **Pagsunod sa Plano:** Ang kustomer ay dapat sumunod sa plano sa amortisasyon at manatiling bayaran sa sapat na panahon ang mga bayarin na napapatong sa mga kasunod na panahon ng pagsingil. Ang kustomer ay hindi maaaring humiling ng karagdagang amortisasyon ng anumang kasunod na hindi nabayaranang mga singil habang nagbabayad ng mga delingkwenteng singil alinsunod sa isang plano ng amortisasyon. Kung ang customer ay nabigong sumunod sa mga tuntunin ng plano ng amortisasyon sa panahon ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o nabigong bayaran ang kasalukuyang mga singil sa serbisyo ng kustomer sa panahon ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Kumpanya ang serbisyo ng tubig sa tirahan ng kustomer nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos ipaskil sa tirahan ng kustomer ng panghuling paunawa ng layunin nitong ihinto ang serbisyo.

B. Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad

1. Panahon ng Pagbabayad: Babayaran ng kustomer ang hindi nabayaranang balanse, kasama ang administratibong bayarin gaya ng tinukoy sa Subdibisyon (2), sa ibaba, sa loob ng isang panahon na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa itinakda ng Punong Tagapamahala o ng kanyang itinalaga; kung sa kondisyon na ang Punong Tagapamahala o ang kanyang itinalaga, sa kanilang makatwirang paghuhusga, ay maaaring pahabain ang panahon ng pagbabayad nang mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang labis na paghihirap ng kustomer.

2. Administratibong Bayarin: Para sa anumang aprubadong alternatibong iskedyul ng pagbabayad, ang kustomer ay sisingilin ng administratibong singil, sa halagang pana-panahong itinatag ng Kumpanya, na kumakatawan sa halaga ng pagsisimula at pangangasiwa sa iskedyul. Sa pagpapasya ng Punong Tagapamahala o ng kanyang itinalaga, isang administratibong singil na \$25.00 ang ilalapat sa anumang halagang babayaran sa ilalim ng Subseksyon B na ito.

3. Iskedyul: Pagkatapos kumonsulta sa kustomer at isaalang-alang ang mga pinansyal na limitasyon ng kustomer, ang Punong Tagapamahala o ang kanyang itinalaga ay bubuo ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad na napagkasunduan sa kustomer. Ang alternatibong iskedyul ay maaaring magkaloob ng mga pana-panahong lump sum na pagbabayad na hindi tumutugma sa itinatag na petsa ng pagbabayad, ay maaaring magbigay ng mga pagbabayad na dapat gawin nang mas madalas o mas madalang kaysa buwan-buwan, sa kondisyon na sa alinmang kaso, ang hindi nabayaranang balanse at administratibong bayad ay babayaran sa buo sa loob ng labindalawang (12) buwan ng pagkakatatag ng iskedyul ng pagbabayad. Ang napagkasunduang iskedyul ay dapat itakda sa pamamagitan ng sulat at lagdaan ng kustomer.

4. Pagsunod sa Plano: Ang kustomer ay dapat sumunod sa napagkasunduang iskedyul ng pagbabayad at manatiling magbayad sa sapat na panahon habang ang mga singil ay naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang kustomer ng mas mahabang iskedyul ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi nabayaranang mga singil habang nagbabayad ng mga delingkwenteng singil alinsunod sa naunang napagkasunduan sa iskedyul. Kung nabigo ang kustomer na sumunod sa mga tuntunin ng napagkasunduang iskedyul sa panahon ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o nabigong bayaran ang kasalukuyang mga singil sa serbisyo ng kustomer sa panahon ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Kumpanya ang Serbisyo sa property ng kustomer nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos magpaskil sa tirahan ng kustomer ng panghuling paunawa ng layunin nitong ihinto ang serbisyo.

C. Pagbabawas ng Hindi Nabayaran Balanse

1. Maaaring sumang-ayon ang Kumpanya sa pagbabawas ng hindi nabayaran balanse na hindi nabayaran ng konsumer, hindi lalampas sa tatlung porsyento (30%) ng balanseng iyon nang walang pag-apruba at aksyon ng Lupon ng mga Direktor; sa kondisyon na ang anumang naturang pagbabawas ay dapat pondohan mula sa isang pinagmulan na hindi magreresulta sa mga karagdagang singil na ipinapataw sa ibang mga kustomer. Ang proporsyon ng anumang pagbawas ay dapat matukoy ng pinansiyal na pangangailangan ng gumagamit ng serbisyo, ang pinansiyal na kalagayan at pangangailangan ng Kustomer at ang pagkakaroon ng mga pondo upang mabawi ang pagbawas ng hindi nabayaran balanse ng kustomer.

2. Panahon ng Pagbabayad: Babayaran ng kustomer ang binawasang balanse sa takdang petsa na itinakda ng Punong Tagapamahala o ng kanyang itinalaga, na ang petsa (ang “Peta ng Pinababang Pagbabayad”) ay hindi bababa sa labinlimang (15) araw ng kalendaryo pagkatapos ng bisa petsa ng pagbabawas ng hindi nabayaran balanse.

3. Pagsunod sa Pinababang Peta ng Pagbabayad: Dapat bayaran ng kustomer ang binawasang balanse sa o bago ang Peta ng Binawasang Pagbabayad at dapat manatiling napapanahon sa pagbabayad nang buo sa anumang mga singil na naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Kung nabigo ang customer na bayaran ang binawasang halaga ng bayad sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo pagkatapos ng Peta ng Pinababang Pagbabayad, o nabigong bayaran ang kasalukuyang mga singil sa serbisyo ng kustomer para sa animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Kumpanya ang Serbisyo sa kustomer ari-arian nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos mag-post sa tirahan ng kustomer ng panghuling paunawa ng layunin nitong ihinto ang serbisyo.

D. Pansamantalang Pagpapaliban ng Pagbabayad:

Ang Kumpanya ay maaaring, sa kanyang paghuhusga, sumang-ayon na ipagpaliban ang pagbabayad sa hindi nabayaran balanse sa loob ng hanggang labindalawang (12) buwan pagkatapos mabayaran ang pagbabayad.

1. Panahon ng Pagbabayad: Babayaran ng kustomer ang hindi nabayaran balanse sa petsa ng pagpapaliban (ang “Peta ng Ipinagpaliban na Pagbabayad”) na tinutukoy ng Punong Tagapamahala o ng kanyang itinalaga. Ang Peta ng Pagpapaliban ng Pagbabayad ay dapat nasa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa petsa na naging delingkwente ang hindi nabayaran balanse.

2. Pagsunod sa Peta ng Pinababang Pagbabayad: Dapat bayaran ng kustomer ang pinababang balanse sa o bago sa Peta ng Ipinagpaliban na Pagbabayad at dapat manatiling bayaran ng buo sa sapat na panahon ang

anumang mga singil na naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Kung nabigo ang kustomer na bayaran ang hindi nabayarang halaga sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ng Petsa ng Ipinagpaliban na Pagbabayad, o nabigong bayaran ang kasalukuyang mga singil sa serbisyo ng kustomer sa panahon ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Kumpanya ang Serbisyo sa property ng kustomer nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos magpaskil sa tirahan ng kustomer ng panghuling paunawa ng layunin nitong ihinto ang serbisyo.

6. Apat na pu't Walong (48) Oras na Courtesy Call

Ang Kumpanya ay gagawa ng isang makatwiran, mabuting pagsisikap na ipaalam sa kustomer 48 oras bago ang paghinto ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang paraan ng pag-abiso ay sa pamamagitan ng telepono. Ang apatnapu't walong (48) oras na courtesy call ay ganap na sinadya bilang isang kagandahang-loob at ang kabiguan ng Kumpanya na ipadala ang paunawa o pagkabigo ng kustomer na matanggap ang paunawa ay hindi dapat maging nararapat na dahilan ng hindi pagbabayad o pagkaantala ng paghinto. Responsibilidad ng mga kustomer na ipaalam sa Kumpanya ang mga pagbabago ng numero ng telepono.

7. Deadline ng Pagpapahinto

Kailangang matanggap ng Kumpanya ang bayad sa Serbisyo ng tubig nang hindi lalampas sa alas-4:00 ng hapon sa petsang nakasaad sa Paunawa sa Paghinto ng Serbisyo. Hindi tatanggapin ang mga tatak-koreo.

8. Pagdiskonekta ng Serbisyo ng Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad

Idiskonekta ng Kumpanya ang serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng pagsasara at pagkandado ng metro. Bago madiskonekta ang serbisyo, aabisuhan ang kustomer sa pamamagitan ng isang paunawa sa pagkadelingkwente, isang paunawa sa paghinto, at isang apatnapu't walong (48) oras na courtesy call. Sisingilin ang kustomer ng singil sa muling pagkabit ng serbisyo sa sistema ng paniningil kahit na pisikal na isinara at ikinandado na ang metro. Ang bayad na ito ay idaragdag pagsapit ng alas-4:00 ng hapon sa petsa ng pagbabayad na nakasaad sa Paunawa sa Paghinto ng Serbisyo.

9. Muling Pagkabit ng Serbisyo

Upang ibalik o ipagpatuloy ang serbisyonang nadiskonekta dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang kustomer ng bayad sa muling pagkonekta. Ang Kumpanya ay magsisikap na muling ikonekta ang serbisyo sa lalong madaling panahon; gayunpaman, kahit papaano, ay ibalik ang serbisyo bago sa katapusan ng araw matapos magbayad ng anumang halagang delingkwente, mga singil sa pagka-delingkwente, at mga bayarin sa muling pagkonekta na kaugnay ng paghinto ng serbisyo. Ang serbisyo ng tubig na binuksan at/o tinanggal sa kandado ng sinumang tao maliban sa empleyado ng Kumpanya ay maaaring mapatawan ng mga multa o karagdagang singil o bayarin. Ang anumang mga pinsalang mangyari bilang resulta ng hindi awtorisadong pagbalik ng serbisyo ay pananagutan ng kustomer.

10. Muling Pagkabit ng Serbisyo Pagkalipas ng Oras ng Negosyo

Ang serbisyonang ibalik pagkalipas ng alas-5:00 ng hapon Lunes hanggang Biyernes, sa katapusan ng lingo (Sabado at Linggo), o sa pista opisyal ay sisingilin ng “after-hours reconnection fee.” Hindi ibalik ang serbisyo pagkatapos ng mga regular na oras ng negosyo maliban kung ang kustomer ay naabisuhan ng “after-hours reconnection fee” at sumang-ayon na makipag-ugnayan sa departamento ng pagsingil ng Kumpanya nang hindi lalampas sa tanghali ng susunod na araw ng negosyo upang bayaran ang nakalipas na halaga, mga delingkwenteng bayarin, at bayarin sa muling pagkonekta. Ang mga kawani ng kumpanya na tumutugon sa mga tawag sa kaugnay ng serbisyo

ay hindi pinahihintulutang mangolekta ng bayad; gayunpaman, sila ay magtuturo sa kustomer na makipag-ugnayan sa departamento ng pagsingil bago magtanghali sa susunod na araw ng negosyo.

11. Notipikasyon sa Ibinalik na Bayad

Sa pagtanggap ng ibinalik na tseke, ibinalik na elektronikong tseke, o pinagtatalunang credit card na ibinayad sa serbisyo ng tubig o iba pang mga singil, isasaalang-alang ng Kumpanya ang account na hindi binayaran. Ang Kumpanya ay gagawa ng isang makatwiran, magandang loob na pagsisikap na magbigay ng apatnapu't walong (48) oras na abiso ng pagwawakas ng serbisyo dahil sa ibinalik na tseke at/o ibinalik na elektronikong tseke. Ang paraan ng abiso ay sa pamamagitan ng isang paunawa na iniwanan sa lugar.

Ang serbisyo ng tubig ay madidiskonekta kung ang halaga ng ibinalik na tseke at/o ibinalik na elektronikong tseke at ang bayad kaugnay ng ibinalik na tseke ay hindi binayaran sa o bago sa petsang nakasaad sa paunawa ng paghinto. Ang lahat ng halagang ibinayad para tubusin ang ibinalik na tseke at/o ibinalik na elektronikong tseke at mga bayarin ay dapat sa pamamagitan ng cash, credit card o mga sertipikadong pondo.

12. Ibinalik na Bayad sa Dati ng Diskonektadong Serbisyo

Kung sakaling ang isang kustomer ay nagbayad ng isang tsekeng non-negotiable bilang bayad sa muling pagkakabit ng serbisyo ng tubig na dating nadiskonekta dahil sa hindi pagbabayad at ibinalik ng Kumpanya ang serbisyo, maaaring idiskonekta kaagad ng Kumpanya ang serbisyo nang walang karagdagang abiso. Walang ibibigay na apatnapu't walong (48) oras na abiso ng pagsasara sa kaso ng isang tseke na non-negotiable na ibinigay para sa pagbabayad ng mga singil sa tubig na napapailalim sa pagtigil.

Kapag naibalik na ang account ng kustomer, ang account ay nasa probationary status sa loob ng isang taon. Kung sa anumang oras sa loob ng isang taon na panahon na inilarawan sa itaas, ang serbisyo ng kustomer ay muling nadiskonekta dahil sa hindi pagbabayad, hihilingin ng Kumpanya sa kustomer na bayaran nang buo ang bayad upang maibalik ang serbisyo, pati na ang karagdagan sa anumang deposito na kinailangan ng Kumpanya sa makatwirang pagpapasya nito.

13. Pinagtatalunang Singil

Kung naniniwala ang isang kustomer na siya ay labis na nasingil para sa residensyal na serbisyo ng tubig o siningil para sa residensyal na serbisyo ng tubig na hindi ibinigay, maaaring tutulan ng kustomer ang halagang dapat bayaran sa pamamagitan ng nakasulat na pag-abiso sa Kumpanya nang hindi lalampas sa 35 araw ng kalendaryo mula sa orihinal na petsa ng paglabas ng pinagtatalunang bayarin. Susuriin ng Kumpanya ang impormasyong ibinigay ng kustomer at iimbestigahan ang bagay. Ang Punong Tagapamahala, o itinalaga, ay gagawa ng desisyon batay sa lahat ng impormasyon at magkakaroon ng awtoridad na ayusin ang halagang dapat bayaran sa patas at makatarungang paraan, kung naaangkop.

Kung hindi sumang-ayon ang kustomer, maaaring i-apela ng kustomer, sa loob ng 10 araw ng kalendaryo mula sa desisyon ng Punong Tagapamahala, ang desisyon, sa pamamagitan ng pagsulat, sa Lupon ng mga Direktor. Susuriin ng Lupon ng mga Direktor ang rekord at gagawa ng pagpapasiya sa susunod nitong regular na pulong ng Lupon ng mga Direktor. Ang desisyon ng Lupon ng mga Direktor ay magiging pinal.