



# **PATAKARAN SA PAGHINTO NG SERBISYO SA TUBIG NA PANGRESIDENSYAL**

**Pinagtibay ng Resolusyon 864 ng Lupon ng mga Direktor ng East Orange  
County Water District noong Nobyembre 19,2019.**

1. **Aplikasyon ng Patakaran.** Ang Patakaran sa Paghinto ng Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal na ito (Ang “Patakaran” na ito) ay dapat gamitin sa lahat ng Pandistritong account para sa Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal, pero ito ay hindi dapat gamitin sa kahit na anong account para sa Serbisyo sa Tubig na Hindi-Pangresidensyal. Kapag ang Patakarang ito ay may pagkakasalungatan sa iba pang mga alituntunin, regulasyon, o mga patakarang ng Distrito, ang Patakarang ito ang susundin.

2. **Mga Kahulugan.** Ang sumusunod na mga kahulugan ay gagamitin sa Patakarang ito may kaugnayan sa Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal:

2.1 Ang “Bayarin” ay tumutukoy sa singilin para sa Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal na natanggap ng Customer na galing sa Distrito para sa probisyon ng tubig.

2.2 “Tumutukoy ang “Petsa ng Pagsingil” sa mga petsa ng invoice na na-print ng District, at ang magiging petsa kung kailan nagsimulang kalkulahin ang lahat ng iba pang petsa.

2.3 Ang “Lupon ng mga Direktor” at/o ang “Lupon” ay tumutukoy sa Lupon ng mga Direktor ng East Orange County Water District.

2.4 Ang “Customer ng Rekord” at/o “Customer” ay tumutukoy sa retail water customer na nasa file kasama ang East Orange County Water District para sa partikular na pag-aari o koneksyon ng tubig.

2.5 Ang “Serbisyo sa Customer” ay tumutukoy sa mga empleado ng EOCWD na gumaganap ng mga kaugnay na serbisyo sa customer.

2.6 Ang “Hindi Magandang Petsa” ay tumutukoy sa petsa na kaagad na sumusunod sa Takdang Petsa, tulad ng tinutukoy dito, at dapat bumuo sa unang araw kung saan ang Bayad ng Customer ay nahuli at lagpas na sa tinakdang petsa.

2.7 Ang “Distrito” ay tumutukoy sa East Orange County Water District, isang county water district na binuo at umiiral sa ilalim ng probisyon ng Water Code Section 30000 *et seq.*

2.8 Ang “Opisina ng Distrito” ay tumutukoy sa punong tanggapan ng Distrito, matatagpuan sa 185 N. McPherson Road in the City of Orange, County of Orange, and State of California.

2.9 Ang “Takdang Petsa” ay tumutukoy sa huling araw ng pagbabayad ng umiiral na Bayarin para sa Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal, ito dapat ang nakalimbag na petsa sa papel ng singilin para sa Customer, 30 araw mula sa pagpapadala galing sa Distrito patungo sa Customer.

2.10 Ang “Flow Restrictor” ay tumutukoy sa aparato na ginagamit sa pag-bawas o pag-dagdag ng daloy ng tubig.

2.11 Ang “Punong Tagapamahala” ay tumutukoy sa punong tagapamahala ng distrito na itinalaga ng Lupon alinsunod sa Water Code

## Section 30540.

2.12 Ang “Serbisyo sa Tubig na Hindi Pangresidensyal” ay tumutukoy sa lahat ng koneksyon ng serbisyo ng tubig bukod sa koneksyon ng Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal na tinukoy dito.

2.13 Ang “Nakatira” ay tumutukoy sa mga adultong indibidwal na kasalukuyang legal na nakatira sa isang tirahan, kung ito man ay ang may-ari, nangungupahan o iba pa.

2.14 Ang “Abiso na Lagpas na sa Itinakda” ay tumutukoy sa mga abiso na ibinibigay para sa mga tinutukoy na mga Customer kaugnay sa kanilang hindi pagbabayad ng singilin para sa Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal.

2.15 Ang “Bayad” ay tumutukoy sa mga tseke, salapi, credit card o debit card tuwing oras ng trabaho o gamit ang credit card o debit card pagkatapos ng oras ng trabaho sa pamamagitan lamang ng on-line payment portal ng Distrito.

2.16 Ang “Plano sa Pagbabayad” ay tumutukoy sa kasunduan sa pagitan ng Distrito at ng Customer alinsunod sa mga tuntunin ng Patakarang ito na ibinigay para sa pagbabayad ng hindi pa bayad na mga balanse, at maaring isama ang pag hulugan ng mga hindi pa bayad na balanse, isang iskedyul ng alternatibong pagbabayad, o ng pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad.

2.17 Ang “Patakarang ay tumutukoy sa patakarang ito na may kaugnayan sa Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal, na itinatag alinsunod sa mga kinakailangan sa Health and Safety Code Section 116900 *et seq.*

2.18 Ang “Pangunahing Tagapagbigay ng Pangangalaga” ay tumutukoy sa alinman (i) terapeutiko, pangkalahatang dalubhasa, obstetrician-gynecologist, pedyatrisyan, manggagamot ng pamilya, hindi manggagamot na dalubhasa sa medikal, o mga pangunahing klinika sa pangangalaga, klinika sa kalusugan sa kanayunan, klinika sa pamayanan o clinic para sa mga pasyenteng hindi nakapasok sa ospital na kasulukuyang naka-enrol sa Medi-Cal program, na pumapayag na magbigay ng pamamahala sa kaso ng mga benepisyaryo ng Medi-Cal; o (ii) isang county o ibang politikal na pangkat na gumagamit, nagpapatakbo, o kumokontrata sa, kahit anong pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na nakalista sa 2.18(i), at na pumapayag sa pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga para sa layunin ng pagkontrata sa ilalim ng Patakarang ito.

2.19 Ang “Maaasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnay” ay tumutukoy sa impormasyon na binigay ng Customer sa Distrito para sa paggamit ng pagsunod ng Distrito sa patakarang ito, at ito ay dapat na ang tinatanggap na paraan ng komunikasyon at/o punto ng pakikipag-ugnay para sa Customer para sa lahat ng abiso na ibinigay kalakip nito. Ang Distrito ay may karapatang umasa sa Maaasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnay na ibinigay ng Customer para sa pagbibigay ng abiso, at walang karapatan ang Customer na ilaban ang pagtanggap kung ang impormasyon at/o ang mga abiso ay ipinadala sa Maaasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnay.

2.20 Ang “Residente” ay tumutukoy sa ligal na nakatira sa isang tirahan na nakakatanggap at kwalipikado para sa Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal.

2.21 Ang “Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal” ay nangangahulugan na ang serbisyo sa tubig na pangresidensyal na koneksyon kasama ang solong pamilya ang nakatira; maraming pamilya ang nakatira; mga mobilehome, kasama, pero hindi limitado sa mga mobilehome at parke ng mobilehome; at pabahay sa mag-bubukid.

2.22 Ang “mga Batas at mga Regulasyon” ay nangangahulugan na ang mga Batas at mga Regulasyon para sa Serbisyo sa Tubig na pinagtibay ng Lupon ng Distrito, ay paminsan-minsan ay pwedeng mabago.

2.23 Ang “Adres ng Serbisyo” ay tumutukoy sa lugar ng tirahan ng residente kung saan ang serbisyo sa tubig ay inihahatid ng Distrito patungo sa mga Customer.

2.24 Ang “U.S. Mail” ay tumutukoy sa paghatid sa pamamagitan ng United States Portal Service, at maituturing na natanggap ng Customer at/o ng tatanggap pagkatapos ng limang araw mula ng ito ay mailagay sa mail ng Distrito.

3. **Impormasyon sa Pakikipag-ugnay sa Distrito.** Para sa mga katanungan o paghingi ng tulong patungkol sa iyong Babayaran, ang Serbisyo sa Customer ng Distrito ay maaring matawagan tuwing regular na oras at pagkatapos ng oras ng trabaho sa (714) 538-5815 o sa [admin@eocwd.com](mailto:admin@eocwd.com). Maaari ding bistahin ng mga Customer ang Opisina ng Distrito sa personal tuwing Lunes hanggang Biyernes, mula alas 8 n.u. Hanggang alas 5 n.h., maliban sa mga pista opisyal ng Distrito.

4. **Mga Pamamaraan sa Pagsingil.** Ang mga singil sa serbisyo ng tubig ay kasalukuyang sinisingil ng Distrito minsan tuwing dalawang buwan o na babaguhin ng Lupon ng mga Direktor sa pana-panahon. Ang lahat ng mga Bayarin para sa serbisyo ng tubig ay nakatakda at babayaran ng tatlumpong (30) araw pagkatapos Petsa ng Pagsingil (Takdang Petsa). Ang anumang Bayarin na hindi nabayaran sa loob ng nasabing panahon ay ituturing na delingkwente.

5. **Paghinto ng Serbisyo sa Tubig para sa Hindi Pagbabayad.** Napapailalim sa mga probisyon ng Patakarang ito, na kung ang isang Bayarin ay hindi ganap na binayaran sa loob ng animnapung (60) araw mula sa Petsa ng pagka Delingkwente at kung hindi sinimulan ang isang Plano ng Pagbabayad, maaaring ihinto ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa adres ng serbisyo kung ang mga sumusunod na pamamaraan ay naisakatuparan na:

5.1 Mga Abiso ng Delingkuwensya at Mga Restriksyon sa Tubig. Ang Distrito, sa pagpapatupad ng mga probisyon na ito, ay dapat gamitin ang sumusunod na pinakamababa na takdang oras:

(a) Abiso na Lagpas na sa Itinakda - 5 Araw Matapos ng Di-Pagbabayad: Ang Distrito ay dapat, lima (5) o higit pang mga araw pagkatapos ng hindi pagbabayad ng Bayarin, na inisyu sa pamamagitan ng U.S. Mail, ng Abiso na Lagpas na sa Itinakda, na tinataya ang huli na bayad ; alinsunod sa Iskedyul ng mga Rate, Bayad, at Singilin ay binigyang-kahulugan sa Mga Tuntunin at Patakarang, at

nangangailangang bayaran sa loob ng 15 araw;

(b) Abiso ng pagka-Delingkwente - 20 Araw Matapos ng Di-Pagbabayad: Ang Distrito ay dapat, dalawampu (20) o higit pang mga araw pagkatapos ng hindi pagbabayad ng orihinal na Bayarin, na mag-isyu sa pamamagitan ng personal na paghatid ng Abiso ng pagka-Delingkwente, kasama ang abiso na kapag hindi nagbayad matapos ang 15 araw sila ay magiging saklaw ng instalasyon ng Flow Restrictor na may layunin na mabawasan ang paggamit ng tirahan ng tubig sa loob ng bahay (humigit-kumulang hindi hihigit sa 55 galon bawat araw bawat tao);

(c) Abiso ng Napipintong Pagpapahinto - 35 Araw Matapos ng Di-Pagbabayad: Ang Distrito ay dapat, tatlumpu't lima (35) o higit pang mga araw pagkatapos ng hindi pagbabayad ng orihinal na isyu ng Bayarin, na mag-isyu sa pamamagitan ng personal na paghatid ng Abiso ng Napipintong Pagpapahinto, na nagpapahiwatig na ang serbisyo ng tubig ay maaaring tanggalin sa ikaanimnapung (60) araw ng hindi pagbabayad ng orihinal na Bayarin kung ito ay di pa nabayaran. Ang Distrito ay mag-instila ng Flow Restrictor para bawasan ang tubig ng mga residente sa loob ng bahay, na may layuning limitahan ang paggamit ng hindi hihigit sa 55 galon bawat araw bawat tao habang ang Bayarin ay hindi pa nababayaran;

(d) Abiso sa Nakatira - 45 Araw Matapos ng Di-Pagbabayad: Anumang oras sa o pagkatapos ng ikaapatnapu't limang (45) araw kasunod ng hindi pagbabayad ng orihinal na Bayarin, ang Distrito ay magbibigay ng ganitong abiso sa mga Nakatira alinsunod sa mga Seksyon 5.3 at 5.4 may kaugnayan sa pagtigil ng serbisyo, napapasailalim sa mga probisyon na nakalagay sa loob ng Patakarang ito; at

(e) Huling Abiso sa Pagpapahinto - 50 araw Matapos ng Di-Pagbabayad: Ang Huling Abiso sa Pagpapahinto ay ipapadala at ipapaskil sa Adres ng Serbisyo.

(f) Pagpapahinto ng Serbisyo - 60 araw Matapos ng Di-Pagbabayad. Alinsunod sa mga probisyon ng Patakarang ito, ang Distrito ay maaaring magpatupad ng mga pamamaraan para sa pagpapahinto ng serbisyo. Sa lawak na hindi sumasalungat sa Patakarang ito, ang mga Seksyon 3.8 ng Mga Panuntunan at Mga Regulasyon ng Distrito ay dapat na mailapat pagkatapos.

(g) Wala sa Patakaran na ito ang magbabawal sa Distrito mula sa pagbibigay ng karagdagang mga abiso, sa sarili at ganap na paghuhusga nito.

5.2 Nakasulat na Abiso sa Customer ng Pagpapahinto ng Serbisyo. Ang abiso ay maglalaman ng:

- (a) pangalan at adres ng Customer,
- (b) halagang babayaran dahil sa pagiging delingkwente;
- (c) ang petsa kung saan dapat gawin ang mga pagsasaayos ng pagbabayad o pagbabayad upang maiwasan ang pagpapahinto ng

serbisyo;

- (d) ang pamamaraan kung saan maaaring magsimula ang Customer ng isang reklamo o humiling ng isang pagsisiyasat o umapela hinggil sa serbisyo o mga singil;
- (e) isang paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang Customer ng isang alternatibong kasunduan sa pagbabayad, na maaaring kasama ang isang ekstensyon, pagiging hulugan, o iskediyul ng alternatibong pagbabayad;
- (f) ang numero ng telepono kung saan ang Customer ay maaaring humiling ng kasunduan sa pagbabayad o makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

### 5.3 Nakasulat na Abiso sa mga Nakatira o Nangungupahan.

(a) Ang Distrito ay magpapadala din ng abiso sa pamamagitan ng U.S. mail sa mga Nakatira sa adres ng serbisyo hindi bababa sa labinglimang (15) araw bago ang pagpapahinto ng serbisyo ng tubig sa ilalalim ng mga sumusunod na pangyayari: (i) ang Distrito ay magbibigay sa mga indibiduwal na sukat na serbisyo sa solong pamilya ang nakatira, maraming yunit ang tirahan, mobilehome park, o kampo ng paggawa sa bukid at sa may-ari, tagapamahala, o sa nagpapatakbo ng Rekord ng Customer; o (ii) ang adres ng mailing ng Rekord ng Customer ay iba sa adres ng serbisyo. Ang abiso ay ipapadala sa "Nakatira", maglalaman ng impormasyong kinakailangan sa Seksyon

5.2 pataas, at ipapaalam sa mga residenteng Nakatira na mayroon silang karapatang maging mga Customer ng Distrito nang hindi hinihiling na bayaran ang halaga ng bayarin ng delingkwenteng account. Ang mga tuntunin at kundisyon para sa mga residente upang maging Mga Customer ng Distrito ay ibinibigay sa Seksyon 9 sa ibaba.

Pag-Paskil ng Huling Abiso ng Paghinto sa Adres ng Serbisyo. Kung ang Distrito ay hindi kayang makipag-ugnayan sa Customer o sa Nakatira sa adres ng serbisyo sa personal o sa telepono, ang Distrito ay gagawa ng matinding pagsisikap na mag-iwan ng abiso ng nalalapit na pagtigil ng serbisyo sa tirahan at isang kopya ng Patakaran na ito sa isang hayag na lugar sa address ng serbisyo. Ang abiso at kopya ng Patakaran na ito ay maiiwan sa tirahan ng hindi bababa sa limang araw bago itigil ang serbisyo. Kasama sa abiso ang:

- (a) pangalan at adres ng Customer,
- (b) halagang babayaran dahil sa pagiging delingkwente;
- (c) ang petsa kung saan dapat gawin ang mga pagsasaayos ng pagbabayad o pagbabayad upang maiwasan ang pagpapahinto ng serbisyo;
- (d) ang numero ng telepono kung saan ang Customer ay maaaring humiling ng kasunduan sa pagbabayad o makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

5.5 Mga Kalagayan na Hindi Agarang Ihihinto ang Serbisyo.  
Hindi ihihinto ng Distrito ang serbisyo sa tubig na pangresidensyal dahil sa hindi pagbabayad sa kung nasa mga sumusunod na kalagayan:

- (a) Sa panahon ng pagkakabinbin ng apela sa Lupon ng mga Direktor sa ilalim ng Seksyon 6.4 sa ibaba; o
- (b) Sa loob ng panahon na kung saan ang bayad ng Customer ay napapasailalim ng pag apruba ng Distrito sa ekstensyon, pagiging hulugan, o ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad, at ang Customer ay nananatiling sumusunod sa aprubadong kaayusan sa pagbabayad.

5.6 Espesyal na Kalagayan sa Medikal at Pinansyal na Dahilan ng Hindi Paghinto ng Serbisyo.

- (a) Hindi tatanggalin ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung **LAHAT** ng mga sumusunod na kondisyon ay naabot:
  - (i) Ang Customer, o ang Nakatira, ay nagpasa sa Distrito ng mga sertipikasyon ng lisensyadong Pangunahing Tagapagbigay ng Pangangalaga, na nasa kanilang ulunan ng liham, preskripsyon, o iba pang ispesyal na stationary, na nagpapakita na ang pagpapahinto ng serbisyo ng tubig ay magiging delikado para sa buhay, o nagbibigay ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isa sa mga residente ng binibigyan ng pangresidensyal na serbisyo. Ang Customer at ang kanilang Pangunahing Tagapagbigay ng Pangangalaga ay dapat gumawa ng lahat ng kinakailangang mga hakbang upang matiyak na ang naturang sertipikasyon ay hindi naglalaman ng kumpidensyal na impormasyon kung hindi man protektado ang Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 ("HIPAA"), at ang pagsusumite ng naturang impormasyon ay dapat ituring na isang pagpapaubaya at pahintulot sa paggamit ng Distrito ng naturang impormasyon para sa mga layunin na may kinalaman sa Distrito. Sa kabila ng naturang probisyon, ang Distrito ay dapat gumawa sa kaniyang pinakamahasag na pagsisikap na limitahan ang naturang impormasyon sa mga mahahalagang tauhan, at hindi ibebenta o ibigay ang gayong impormasyon sa ibang mga partido maliban kung hinihingi ng batas; at
  - (ii) Ang Customer ay nagpakita na siya ay walang kakayahan sa pinansyal na mag-bayad para sa serbisyong pangresidensyal sa loob ng normal na siklo ng pagniningil ng Distrito. Ang Customer ay itinuturing na walang kakayahan sa pinansiyal na magbayad sa panahon ng normal na ikot ng pagniningil kung: (a) ang sinumang miyembro ng

sambahayan ng Customer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o nakikilahok sa Southern California Edison (SCE) o Southern California Gas Company, California Alternate Rates for Energy (CARE) program; o (b) ang Customer ay nagdeklara sa ilalim ng parusa ng pagsira sa pangako na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng federal poverty line; at

(iii) Ang Customer ay handa na pumasok sa isang alternatibong kaayusan ng pagbabayad, kabilang ang isang ekstensyon, o pagiging hulugan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad na may paggalang sa mga delingkwenteng bayarin.

(b) Para sa kahit kaninong Customer na makakaabot sa **LAHAT** ng nasa taas na kondisyon, ang Distrito ay dapat mag-aalok sa Customer ng isa o higit sa mga sumusunod na mga pagpipilian, na pipiliin ng Distrito ayon sa pagpapasya nito: (1) ekstensyon ng panahon ng pagbabayad; (2) pagiging hulugan ng mga hindi bayad na balanse; o (3) isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad. Ang Punong Tagapamahal ng Distrito ay pipili ng pinaka naaangkop na kasunduan ng pagbabayad, na isinasaalang-alang ang impormasyon at dokumentasyon na ibinigay ng Customer, pati na rin ang mga pangangailangan sa pagbabayad ng Distrito. Ang Distrito ay mag-aalok ng naturang mga pagpipilian sa isang Customer isang beses tuwing labindalawang buwan.

(c) Ang Customer ay responsable para sa pagpapakita na ang mga kondisyon sa subseksyon (a) ay natugunan, at pagbibigay ng Maaasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnay sa Distrito para sa lahat ng mga punto ng pakikipag-ugnay dito. Sa pagtanggap ng dokumentasyon mula sa Customer, susuriin ng Distrito ang dokumentasyon sa loob ng sampung (10) araw at: (1) aabisuhan ang Customer sa pamamagitan ng Maaasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnay ng alternatibong kasunduan sa pagbabayad na pinili ng Distrito at hilingin ang napirmahan ng Customer upang makilahok sa alternatibong kasunduan na iyon; (2) humiling ng karagdagang impormasyon mula sa Customer; o (3) abisuhan ang Customer sa pamamagitan ng binigay na Maaasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnay na hindi niya nakamit ang mga kondisyon sa subseksyon (a). Kung sakaling humingi ng karagdagang impormasyon, ang Customer ay mayroong limang (5) araw para magbigay ng hininging impormasyon, at ang Distrito ay mayroong limang (5) karagdagang araw para kumpletuhin ang pagsusuri matapos na makuha ng Distrito ang nasabing impormasyon. Pagkabigo ng Customer na ibigay



Ang hiniling na impormasyon matapos ang unang paghiling ay pwedeng magresulta sa pagtanggap ng Distrito sa kahilingan ng Customer.

(a) Ang Distrito ay pwedeng ihinto ang serbisyo ng tubig kung ang Customer na napagbigyan ng alternatibong kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng seksyong ito ay mabigong gawin ang alinman sa mga sumusunod sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa: (a) bayaran ang kaniyang hindi pa bayad na mga singilin sa loob ng pinalawig na petsa ng pagbabayad; (b) bayaran ang anumang pinagkasunduang hulugan na halaga na dapat bayaran sa ilalim ng iskedyul ng hulugan; (c) bayaran ang anumang halaga itinakda sa ilalim ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad; o (d) bayaran ang kanilang kasulukayang bayarin para sa serbisyo sa tubig. Ang Distrito ay magpapaskil ng huling abiso ng pagputol ng serbisyo sa lugar kung saan ito ay madaling mapapansin at kitang kita sa adres ng serbisyo ng di bababa ng limang (5) araw ng negosyo bago ang paghinto ng serbisyo. Ang huling abiso ay hindi magbibigay ng karapatan sa Distrito na imbestigahan o suriin ang Customer. Sa ganitong pangyayari, lahat ng halaga, dati o kasalukuyan, ay dapat maging buo kaagad, at ang tubig ay dapat na putulin hanggang sa ang lahat ng halagang dapat bayaran ay mabayaran o, kung ang deposito ay nagamit sa pagbabayad, ang deposito ay mapalitan. Ang mga Customer na pumalya sa isang alternatibong kasunduan sa pagbabayad ay hindi na muling bibigyan ng panibagong alteratibong kasunduan sa pagbabayad

5.7 Pagpapanumbalik ng Serbisyo. Maaaring makipag-ugnayan sa Distrito ang mga customer na naputulan ng serbisyo sa tubig sa pamamagitan ng telepono o aktuwal na pakikipag-usap para sa pagsasauli ng serbisyo. Ang pagsasauli ay nakadepende sa pagbabayad ng: (a) anumang halagang dapat bayaran na lampas na sa takdang petsa, kasama na ang naangkop na interes o mga penalty; (b) anumang babayaran sa pagbabalik ng koneksyon, ay posibleng may mga limitasyon sa Seksyon 8.1, kung naangkop; (c) at sa may paunang bayad (security deposit), kung kailangan ng Lungsod.

## 6. **Mga Pamamaraan para Ilaban o lapela ang isang Bayarin.**

6.1 Panahon kung kailan Sisimulan ang Reklamo o Paghiling ng Imbestigasyon. Ang isang Customer ay pwedeng magsimula ng isang reklamo o paghiling ng isang imbestigasyon may kaugnayan sa halaga ng Bayarin sa loob ng labinlimang (15) araw ng Petsa ng Pagsingil.

6.2 Pagrepaso ng Distrito. Ang isang napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon ay dapat suriin ng Serbisyo sa Customer, na siya ring dapat magsabi ng pagpapasiya sa Customer gamit ang Maaasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan ng Customer.. Ang Serbisyo sa Customer ay mayroong 5 araw upang tumugon sa mga napapanahong kahilingan.

Apela sa Punong Tagapamahala. Kahit sinong Customer na may napapanahong kahilingan para sa isang imbestigasyon alinsunod sa Seksyon 6 ay nagresulta sa isang salungat na pagpapasya ng Serbisyo sa Customer ay pwedeng i-apela sa Punong Tagapamahala sa pamamagitan ng pagpapasa ng isang nasusulat o sinabing kahilingan sa Serbisyo sa Customer sa loob ng 5 araw mula ng natanggap ang desisyon mula sa Serbisyo sa Customer. Ang Punong Tagapamahala ay pwedeng, ayon sa kaniyang desisyon, magsuri ng hindi napapanahong mga reklamo o kahilingan para sa isang imbestigasyon. Ang Punong Tagapamahala ay dapat na mag-isyu ng mga pagpapasya sa lahat ng mga pagsusuri na sakop ng Seksyon na ito sa loob ng 5 araw ng negosyo, maliban kung ang Punong Tagapamahala ay nagbibigay ng nakasulat na abiso ng isang ekstensyon ng hanggang sa 10 karagdagang mga araw ng negosyo.

6.3 Pag-apela sa Lupon ng mga Direktor. Ang kahit na sinong Customer na mayroong napapanahong reklamo o kahilingan para sa isang imbestigasyon alinsunod sa Seksyon 6 na ito na nagresulta sa isang salungat na pagpapasya ng Punong Tagapamahala, ay pwedeng umapela sa Lupon ng mga Direktor sa pamamagitan ng pagpasa ng isang nakasulat na abiso ng apela kasama ng Sekretarya ng Distrito sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo ng pasya ng Punong Tagapamahala, ay masasabing naihatid na sa Opisina District. Kapag natanggap na ang abiso ng apela, Ang Distrito ay magtatakda panahon ng pagdinig sa panghinaharap na pagpupulong ng Lupon na magbibigay ng abiso sa Customer sa pamamagitan ng kanilang maaasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan. Ultimatum na ang desisyon ng Lupon.

6.4 Walang serbisyo sa tubig ang puputulin para sa Customer na may nakabinbing apela, sa kondisyon na ang orihinal na reklamo ay napapanahon alinsunod sa Seksyon 6.1 ng Patakarang ito. Anumang huling bayarin na tinaya, o mga tinakdang bayarin na tinaya, sa panahon kung saan nakabinbin ang isang pagiimbestiga o reklamo alinsunod dito sa Seksyon 6, ay maiiwaksi kung tama ang reklamo ng Customer at/o ang Distrito ay nagkamali sa proseso ng pagsingil.

## **7. Mga Ekstensiyon at Iba Pang Mga Kaayusan sa Alternatibong Pagbabayad.**

7.1 Panahon kung Kailan Gagawin ang Paghiling ng Ekstensiyon o Iba Pang Kaayusan sa Alternatibong Pagbabayad. Kung ang isang Customer na karapat-dapat sa ilalim ng Seksyon 5.6 ay hindi makakapagbayad sa panahon ng normal na panahon ng pagbabayad, ang Customer ay pwedeng humiling ng ekstensyon o ibang alternatibong kasunduan ng pagbabayad na pinapaliwanag sa Seksyon 7. Ang anumang kahilingan ay dapat na may kasamang Maaasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan na dapat gamitin ng Distrito sa lahat sulat kasama ng Customer may kaugnayan sa nasabing kahilingan.

7.2 Ekstensiyon. Kung naaprubahan ng Distrito, ang pagbabayad ng Customer sa kaniyang hindi pa bayad na balanse ay pansamantalang mapapalawig sa panahon ng dalawang (2) buwan, na may pagpapasya ng Punong Tagapamahala na palawigin pa hanggang apat (4) na buwan, matapos na ang balanse ay orihinal na itinakda. Ang Punong Tagapamahala ng Distrito ay dapat na magpasya, sa kaniyang sariling

pagpapasya, kung gaano kahaba ang ekstensyon na ibibigay sa Customer. Dapat bayaran ng Customer ng buo and hindi pa bayad na balanse sa petsa na itinakda ng Distrito at dapat manatili sa kasalukuyan sa lahat ng mga singil sa serbisyo ng tubig na naipon sa anumang kasunod na mga panahon ng pagsingil. Ang pinalawig na petsa ng pagbabayad ay itatakda sa pamamagitan ng pagsulat at ibibigay sa Customer na gumagamit sa ibinigay na Maaasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan.

Hulug-hulugang pagbabayad (Amortization). Kapag naaprubahan ng Distrito, ang bayad ng Customer para sa hindi pa bayad na balanse ay maaring gawing hulugan sa loob ng dalawang (2) buwan, kasama ng sariling pagpapasya ng Punong Tagapamahala na maari itong mapalawig ng hanggang apat (4) na buwan, ayon sa sariling pagpapasya ng Punong Tagapamahala ng Distrito. Kapag naaprubahan ang pagiging hulugan, ang mga hindi pa bayad na balanse ay kailangan hati-hatiin sa bilang ng mga buwan na sakop ng panahon ng paghuhulog, at na ang halaga ay idadagdag sa buwan-buwang bayarin para sa serbisyo ng tubig hanggang sa mabuo ang bayad. Sa panahon ng paghuhulog, ang Customer ay dapat na manatili sa lahat ng singilin sa serbisyo ng tubig sa panahon ng tagal ng paniningil. Ang iskedyul ng paghuhulog at ang halaga ay itatakda sa pamamagitan ng pagsulat at ibibigay sa Customer sa pamamagitan ng Maasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan.

7.3 Iskedyul ng Alternatibong Pagbabayad. Kapag naaprubahan ng Distrito, ang Customer ay pwedeng magbayad ng kaniyang hindi pa bayad na balanse alinsunod sa alternatibong iskedyul ng pagbabayad na hindi lalagpas sa dalawang (2) buwan, kasama ng sariling pagpapasya ng Punong Tagapamahala na palawigin pa ito ng hanggang sa dalawang (2) karagdang buwan. Kung maaprubahan, dahil sa iskedyul ng alternatibong pagbabayad, puwedeng gawin ang pana-panahong lump-sum na pagbabayad na hindi kasabay ng itinalagang petsa ng pagbabayad ng Distrito o maaaring magbigay ng bayad na mas madalas o mas madalang kaysa sa petsa ng regular na pagbabayad na itinakda ng Distrito. Habang nasa panahon ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad, ang Customer ay dapat na manatili sa lahat ng serbisyo ng tubig habang nasa panahon ng paniningil. Ang alternatibong iskedyul ng paniningil at ang mga halaga ay itatakda sa pamamagitan ng pagsulat at ibibigay sa Customer sa pamamagitan ng Maasahang Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan.

7.4 Pagkabigong Sumunod. Kung ang Customer ay napagbigyan ng kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 5.6 at Seksyon 7 at pumalyang: (1) bayaran ang mga hindi nabayaran singilin sa pinalawig na petsa; (2) bayaran ang halaga sa ilalim ng iskedyul ng paghuhulog; o (3) bayaran ang halaga na nakatakda sa ilalim ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa loob ng higit sa 60 araw, pwede nang itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig. Magpapaskil ang Distrito ng panghuling abiso ng intensyong ihinto ang serbisyo sa isang lugar na madaling makita sa service address nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ihinto ang serbisyo. Ang huling abiso ay hindi magbibigay ng karapatan sa Distrito na imbestigahan o suriin ang Customer. Sa ganitong pangyayari, lahat ng halaga, dati o kasalukuyan, ay dapat maging buo kaagad, at ang tubig ay dapat na putulin hanggang sa ang lahat ng halagang dapat bayaran ay mabayaran o, kung ang deposito ay nagamit sa pagbabayad, ang deposito ay mapalitan. Ang mga Customer na pumalya sa alternatibong kasunduan sa pagbabayad ay hindi na aalukan ng iba pang alternatibong

kasunduan sa pagbabayad.

## **8. Espesipikong mga Programa para sa mga Customer na Mababa ang Kita.**

8.1 Mga Limitasyon sa Bayad sa Muling Pagpapakabit at Pag-tanggal ng Interes. Para sa mga residensyal na Customer na nagpakita sa Distrito na ang kanilang sambahayan ay mayroong kita na mababa sa 200 porsyento ng federal poverty line, and Distrito ay:

- (a) Lilimitahan ang anumang bayad sa pagbabalik ng koneksyon sa panahon ng normal na mga oras ng operasyon sa limampung dolyar (\$50), at sa mga oras na walang operasyon ay isang daan at limampung dolyar (\$150). Ang mga limitasyon ay ilalapat lamang kung ang bayad sa pagbabalik ng koneksyon ng Distrito ay lalagpas sa mga halagang ito. Ang mga limitasyong ito ay napapasailalim sa taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Bureau of Labor Statistics' Consumer Price Index for All Urban Consumers (CPI-U) Los Angeles-Long Beach-Anaheim (CUURS49ASA0), simula sa Marso 1, 2021, batay sa proporsyonal na pagkakaiba sa pagitan ng nai-publish na taunang indeks para sa kaagad na naunang taon ng kalendaryo at taon bago.
- (b) Hanggang sa ang sinisingil, ay tanggalan ng interes sa mga singiling delingkwente isang beses kada 12 buwan.

8.2 Mga Kwalipikasyon. Ituturing ng Distrito na ang isang residensyal na Customer ay mayroong sambahayan na 200 porsyento ang baba sa federal poverty line kung: (a) ang sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o nakaenrol sa Southern California Edison (SCE) o Southern California Gas Company, California Alternate Rates for Energy (CARE) program; o (b) ang Customer ay nagdeklara sa ilalim ng parusa ng pagsira sa pangako na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng federal poverty line.

## **9. Mga Pamamaraan para Maging mga Customer ng Distrito ang mga Nakatira o mga Nangungupahan.**

9.1 Pagiging Naaangkop. Ang Seksyon 9 na ito ay dapat lang mailapat kung ang may-ari ng lupa, landlord, tagapamahala, o ang nagpapatakbo ng adres ng serbisyong pangresidensyal ay nakalistang Rekord ng Customer at na isyuhan ng abiso ng pagka-delingkwente kasama ng intensiyon ng pagtigil sa serbisyo ng tubig bunsod ng di pagbabayad.

9.2 Kasunduan sa mga Tuntunin at Kundisyon sa Serbisyo ng Lungsod. Ang Distrito ay gagawa ng serbisyong magagamit ng Nakatira kung ang Nakatira ay papayag sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at kung hindi man ay naaabot ang mga kinakailangan ng mga Batas at Regulasyon ng Distrito. Para sa mga kalagayan kung saan maraming residensyal ang gumagamit ng iisang metro lang, kung isa o higit

pa sa mga Nakatira ay handa at pwedeng umako sa responsibilidad para sa kasunod na mga singilin sa buong account para sa Distrito, o kung may pisikal na paraan, ligal na magagamit ng Distrito, na pipili sa paghinto ng serbisyo sa mga Nakatirang hindi nakaabot sa mga kinakailangan ng mga Batas at Regulasyon ng Distrito, ang Distrito ay dapat gumawa ng serbisyong magagamit ng mga Nakatira na nakaabot sa mga kinakailangang ito. Kung higit sa isang Nakatira ang may gustong maging Rekord ng Customer sa Distrito, ang bawat isang Nakatira ay dapat maging kwalipikado at maabot ang mga tuntunin at kundisyon ng Distrito bilang indibiduwal.

9.3 Pagpapatunay ng Pagiging Nangungupahan. Para maging karapat-dapat na maging customer nang hindi nagbabayad ng halagang dapat bayaran ng delingkwenteng account, ang Nakatira ay dapat magpatunay na ang delingkwenteng account na rekord ng customer ay ang landlord, tagapamahala, o ang ahente ng pagtira. Kasama sa pagpapatunay ang, pero hindi limitado sa, isang kasunduan sa pag-lease o pagupa, o impormasyon na ipinakita alinsunod sa Section 1962 ng Civil Code, sa sariling pagpapasya ng Distrito.

Mga Pagbabawas mula sa Bayad ng Renta. Alinsunod sa Governement Code Section 60371(d), sinuman sa mga Nakatira na naging customer ng Distrito alinsunod sa Seksyon 8 at na ang mga hinuhulugang bayad(e.g., bayad sa upa), kasama ang singil sa serbisyo sa tubig na pangresidensyal, kung saan ang mga singil na iyon ay hindi hiwalay na nakasaad, ay maaring ibawas mula sa hinuhulugang bayad (e.g., bayad sa upa sa landlord) bawat isa sa mga bayad sa mga panahon na lahat ng makatuwirang singilin ay nabayaran sa Distrito para sa mga serbisyo sa naunang panahon ng pagbabayad. Ang nasabing pagbawas ay responsibilidad ng Nakatira, at wala sa kahit anumang paraan ng probisyong ito, na kasama para sa mga layuning pang-impormasyon lamang, ay dapat lumikha ng isang obligasyon ng Distrito.

10. **Wika para sa Partikular na Nasusulat na mga Abiso.** Lahat ng nakasulat na abiso sa ilalim ng Seksyon 4 at Seksyon 5.1 (d) at (e) 5.3, at 5.4 ng Patakarang ito ay dapat na maibigay sa Ingles, Espanyol, Tsino, Tagalog, Vietnamese, Korean, at alinmang wika na binibigkas ng sampung porsyento (10%) o ng higit na mga tao sa loob ng lugar ng serbisyo ng Distrito.

11. **Iba pang mga Remedyo.** Dagdag pa sa paghinto ng serbisyo sa tubig, posibleng gawin pa ng Distrito ang iba pang remedyo na available sa batas o katarungan para sa hindi pagbabayad ng mga singilin sa serbisyo sa tubig kabilang na ang, pero hindi limitado sa: pag-secure ng mga delingkwenteng account sa pamamagitan ng pagsampa ng pagkuha ng ari-arian bilang prenda, pagsampa ng claim o ligal na aksyon, o pagpapadala sa koleksyon ng hindi pa bayad na halaga. Kung sakaling ang ligal na aksyon ay pinagpasyahan pabor sa Distrito, karapat-dapat ang Distrito na bayaran para sa lahat ng kailangang bayaran at gastusin, kasama na ang bayad sa abogado at naipong interes.

12. **Paghinto ng Serbisyo sa Tubig para sa Iba pang mga Paglabag ng Customer.** May karapatan ang Distrito na ihinto ang serbisyo sa tubig dahil sa mga paglabag sa mga ordinansa, alituntunin, o regulasyon ng Distrito bukod pa sa hindi pagbabayad.

13. **Ipinataw na mga Kailangang Bayaran at Singilin.** Maliban sa kung hindi man malinaw na nakasaad sa Patakarang ito, anumang mga bayarin at singil na natamo ng isang Customer sa ilalim ng anumang iba pang mga batas, regulasyon, o mga patakaran ng Distrito, kasama na ang, pero hindi limitado sa, delingkwenteng singilin, ay dapat bayaran at mabayaran ayon sa nakalagay doon.

14. **Mga Desisyon ng Kawani ng Distrito.** Anumang desisyon na posibleng gawin ng Pangkalahatang Tagapamahala ng Distrito sa ilalim ng Patakarang ito ay posibleng gawin ng kanyang itinalaga.