

Lungsod ng Tustin

PATAKARAN SA PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG NA PANGRESIDENSYAL PARA SA HINDI PAGBABAYAD

Pinapangasiwaan ng Tagapamahala ng Lungsod
Petsa ng Pagkakaroon ng Bisa: Pebrero 1, 2020

PATAKARAN SA PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG NA PANGRESIDENSYAL PARA SA HINDI PAGBABAYAD

Sa kabila ng anumang iba pang patakaran o panuntunan, ang Patakaran sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal para sa Hindi Pagbabayad (pagkatapos nito, ang “Patakaran”) na ito ay malalapat sa pagputol ng serbisyo sa tubig na pangresidensyal para sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga probisyong nakatakda sa loob nito. Kung sakaling magkaroon ng salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at anumang iba pang patakaran o panuntunan, mananaig ang Patakarang ito.

I. Paglalatap ng Patakaran; Numero ng Telepono sa Pakikipag-ugnayan: Nalalapat lang ang Patakarang ito sa mga account ng serbisyo sa tubig na pangresidensyal. Patuloy na malalapat ang lahat ng kasalukuyang patakaran at pamamaraan sa mga account ng serbisyo sa tubig na pangkomersyal at pang-industriya. Makakakuha ng karagdagang tulong patungkol sa pagbabayad sa bill ng tubig at potensyal na pagkakaroon ng mga alternatibo na nakatakda sa loob ng Patakarang ito para maiwasan ang pagkakaputol ng serbisyo sa pamamagitan ng pagtawag sa staff ng pagsingil sa tubig sa 714-573-3075.

II. Pagputol ng Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal para sa Hindi Pagbabayad:

A. Pag-render at Pagbabayad ng Mga Bill: Sisingilin ang mga bill para sa serbisyo sa tubig sa bawat customer kada dalawang buwan. Ang mga bill para sa serbisyo ay dapat bayaran at mababayaran na pagkatapos matanggap at magiging lampas sa itinakda at maaaring maputulan ng serbisyo kung hindi mababayaran sa loob ng animnapung (60) araw mula sa petsa sa bill. Maaaring magbayad sa Lungsod ng Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 o online sa www.tustinca.org. Responsibilidad ng customer na tiyaking matatanggap ang mga pagbabayad sa tinukoy na lokasyon sa tamang panahon. Hindi pinapahintulutan ang mga bahagyang pagbabayad maliban kung may natanggap na paunang pag-apruba. Kakalkulahin ang mga bill ayon sa sumusunod:

1. Babasahin ang mga metro sa regular na agwat para sa paghahanda ng mga kada dalawang buwang bill at bilang kinakailangan para sa paghahanda ng pagbubukas at pagsasara ng mga account.
2. Ipapakita ng mga bill ang reading ng metro para sa kasalukuyan at nakaraang panahon ng reading ng metro kung kailan na-render ang bill, ang bilang ng unit ng pagsingil, petsa, at mga araw na nakatanggap ng serbisyo para sa kasalukuyang reading ng metro.
3. Dapat na bayaran ang mga bill sa legal na pera ng United States of America. Sa kabila ng nabanggit, may karapatan ang Lungsod

ng Tustin na tanggihan ang anumang pagbabayad ng pagsingil gamit ang mga barya.

B. Mga Bill na Lampas sa Itinakda: Nalalapat ang mga sumusunod na panuntunan sa mga customer na may mga bill na hindi nabayaran nang mahigit animnapung (60) araw mula sa petsa ng invoice:

1. Abiso sa Lampas sa Itinakda: Kung hindi nakapagbayad para sa bill na na-render sa loob ng dalawampung (20) araw mula sa petsa ng invoice, magpapadala ng nakasulat na abiso ng pagpalya sa pagbabayad at nakaambang pagputol ng serbisyo (ang “Abiso sa Lampas sa Itinakda”) sa liham sa customer ng serbisyo sa tubig. Ipapadala ang Abiso sa Lampas sa Itinakda sa liham ng hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang posibleng pagputol sa serbisyo na tinukoy sa Abiso sa Lampas sa Itinakda. Para sa mga layunin ng Patakarang ito, ang terminong “mga araw ng negosyo” ay tumutukoy sa anumang araw na bukas para sa negosyo ang mga tanggapan ng Lungsod. Kung ang mailing address ng customer ay hindi ang address ng ari-arian kung saan ibinigay ang serbisyo, ipapadala rin ang Abiso sa Lampas sa Itinakda sa address ng ari-ariang pinagsisilbihan, na naka-address sa “Naninirahan.” Dapat na nilalaman ng Abiso sa Lampas sa Itinakda ang sumusunod:

- a) Pangalan at address para sa serbisyo ng customer;
- b) Halaga ng kakulangan;
- c) Petsa kung kailan dapat mabayaran o magkaroon ng kasunduan para sa pagbabayad para maiwasang maputulan ng serbisyo;
- d) Paglalarawan ng proseso para mag-apply para sa dagdag na panahon para mabayaran ang halagang dapat bayaran (tingnan ang Seksyon III, sa ibaba);
- e) Paglalarawan ng pamamaraan para magpetisyon para sa pagsusuri at pag-apela ng bill na nagdulot sa kakulangan (tingnan ang Seksyon IV, sa ibaba); and
- f) Paglalarawan ng pamamaraan kung paano makakahiling ang customer ng pansamantalang pag-antala ng pagbabayad o alternatibong iskedyul ng pagbabayad (tingnan ang Seksyon III, sa ibaba).

Maaaring gawin ng Lungsod ng Tustin bilang alternatibo, o bilang karagdagan sa Abiso sa Lampas sa Itinakda, na abisuhan ang customer sa pamamagitan ng telepono tungkol sa kakulangan sa pagbabayad at nakaambang pagputol ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw bago ang pagputol ng serbisyo. Kung ibinigay ang abisong iyon sa pamamagitan ng telepono, iaalok ng Lungsod na bigyan ang customer ng kopya ng Patakarang ito at iaalok din na talakayin sa customer ang mga opsyon para sa pansamantalang pag-antala sa pagbabayad o mga alternatibong

pagbabayad, gaya ng inilarawan sa Seksyon III, sa ibaba, at ang mga pamamaraan para sa pagsusuri at pag-apela sa bill ng customer, gaya ng inilarawan sa Seksyon IV, sa ibaba.

2. Hindi Makaugnayan ang Customer: Kung hindi magawa ng Lungsod na makaugnayan ang customer o isang adultong umookupa sa tirahan sa pamamagitan ng telepono, at ibinalik ang Abiso sa Lampas sa Itinakda sa pamamagitan ng liham dahil hindi ito maihahatid, susubukan ng Lungsod na bisitahin ang tirahan at mag-iiwan o gagawa ng iba pang mga pakikipagkasundo na ilalagay sa isang lantad na lokasyon, ng isang abiso ng napipintong pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, at kopya ng Patakarang ito (“Tag sa Pinto”).
3. Singilin sa Pagkahuli at Mga Bayarin sa Tag sa Pinto: Magtatasa at magdaragdag ng Singilin sa Pagkahuli, gaya ng tinukoy sa iskedyul ng mga bayarin at singilin ng Lungsod, sa natitirang balanse sa account ng customer kung ang utang na halaga sa account na iyon ay hindi nabayaran bago makagawa ng Abiso sa Lampas sa Itinakda at/o Tag sa Pinto.
4. Itinakda para sa Pag-off: Dapat matanggap ang kabayaran para sa mga singilin sa bayarin sa serbisyo sa tanggapan ng Lungsod nang hindi lalampas ng 4:30 p.m. sa petsang tinukoy sa mga abiso. Hindi tinatanggap ang mga postmark.
5. Abiso ng Ibinalik na Tseke: Kapag nakatanggap ng ibinalik na tseke na na-render bilang remittance para sa serbisyo sa tubig o para sa iba pang mga singilin, ituturing ng Lungsod na hindi pa bayad ang account. Susubukan ng Lungsod na abisuhan ang customer nang personal at mag-iiwan ng abiso sa pagputol sa serbisyo sa tubig sa lugar. Puputulin ang serbisyo sa tubig kung ang halaga ng ibinalik na tseke at singilin sa ibinalik na tseke ay hindi nabayaran sa takdang petsa na tinukoy sa abiso. Hindi dapat mauna ang takdang petsa kaysa sa petsang tinukoy sa Abiso sa Lampas sa Itinakda o Tag sa Pinto; o kung hindi pa nakapagbibigay ng Abiso sa Lampas sa Itinakda, hindi mas maaga sa ika-animnapung (60th) araw pagkatapos ng invoice na ginawa para sa pagbabayad sa ibinalik na tseke. Para matubos ang isang ibinalik na tseke at para bayaran ang isang singilin para sa ibinalik na tseke, dapat na bayaran ang lahat ng utang na halaga sa pamamagitan ng pera, credit card, o certified na pondo.
6. Inalok ang Ibinalik na Tseke bilang Kabayaran para sa Pinutot na Serbisyo sa Tubig para sa Hindi Pagbabayad:
 - a) Kung ang tseke na inalok at tinanggap bilang kabayaran na nagresulta sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa isang account na naputalan dahil sa hindi pagbabayad ay ibinalik bilang hindi

maaaring pagkasunduan, maaaring putulin ng Lungsod ang naturang serbisyo sa tubig ng hindi bababa sa tatlong (3) araw pagkatapos magpadala ng nakasulat na abiso. Maaari lang maibalik ang account ng customer pagkatapos mabayaran ang natitirang mga singilin gamit ang pera, credit, o certified na pondo. Kapag naibalik na ang account ng customer, ifa-flag ang account nang isang taon na nagsasaad na nagbigay ang customer ng hindi maaaring pagkasunduang tseke.

b) Kung sa anumang pagkakataon habang nasa isang taong panahong inilarawan sa itaas, naputulan ulit ang account ng customer dahil sa hindi pagbabayad, maaaring hilingin ng Lungsod na magbayad ang customer gamit ang pera, credit card, o certified na pondo para maipanumbalik ang serbisyo sa tubig.

7. Mga Pagpapaunlak na Adjustment:

a) Sa kahilingan ng customer, mag-aalok ang Lungsod ng pagpapaunlak na adjustment ng Abiso sa Lampas sa Itinakda, Tag sa Pinto, o aalisin ang mga bayarin. Ang adjustment na ito ay hindi dapat lumampas sa isang (1) kredito sa anumang labindalawang (12) buwang panahon.

b) Sa kahilingan ng customer, mag-aalok ang Lungsod ng pagpapaunlak na adjustment ba 10% pagpapababa sa singil sa tubig sa pagsingil kada dalawang buwan para sa mga customer na nakakaranas ng mataas na bill dahil sa tumutulong tubig sa kanilang ari-arian. Dapat na nakita ng Lungsod ang tulo at dapat na magbigay ang customer ng patunay ng pagkumpuni. Maglalapat ng adjustment na kredito pagkatapos ng isang pagsisiyasat na nagve-verify sa pagkumpuni sa tulo. Ang adjustment na ito ay hindi dapat lumampas sa isang (1) kredito sa anumang labindalawang (12) buwang panahon.

C. Mga Kundisyong Pumipigil sa Pagputol sa Serbisyo: Hindi puputulin ng Lungsod ng Tustin ang serbisyo sa tubig na pangresidensyal para sa hindi pagbabayad kung natugunan ang lahat ng sumusunod na kundisyon:

1. Mga Kundisyong Pangkalusugan – Nagsumite ang customer o umuupa sa customer ng certification ng provider ng pangunahing pangangalaga na kapag pinutol ang serbisyo sa tubig, ito ay magdudulot ng (i) banta sa buhay, o (ii) matinding banta sa kalusugan at kaligtasan ng taong naninirahan sa ari-arian;
2. Kawalan ng Kakayahang sa Pananalapi – Ipinakita ng customer na wala siyang kakayahang magbayad para sa serbisyo sa tubig sa loobng normal na panahon ng pagsingil ng Lungsod. Ituturing ang customer ba “walang kakayahang magbayad” kung ang sinumang

miyembro ng sambahayan ng customer ay: (i) kasalukuyang tumatanggap ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) ipinahayag ng customer 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 mga antas ng kahirapan na [naaangkop sa California: https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits](https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits)); at

3. Mga Kasunduan para sa Alternatibong Pagbabayad – Handa ang customer na pumasok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad o plano para sa inantalang pagbabayad, alinsunod sa mga probisyon ng Seksyon III, sa ibaba.

D. Proseso para sa Pagtukoy sa Mga Kundisyong Pumipigil sa Pagputol sa Serbisyo: Ang tungkuling patunayan ang pagsunod sa mga kundisyong inilarawan sa Subdivision (C), sa itaas, ay nasa customer. Para mabigyan ang Lungsod ng sapat na oras para maproseso ang anumang kahilingan ng isang customer para sa tulong, hinihikayat ang customer na ibigay sa Lungsod ang kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita sa mga medikal na isyu sa ilalim ng Subdivision (C)(1), kawalan ng kakayahan sa pananalapi sa ilalim ng Subdivision (C)(2) at kahandaang pumasok sa anumang kasunduan para sa alternatibong pagbabayad sa ilalim ng Subdivision (C)(3) nang maaga hangga't maaari kaysa sa anumang ipinanukalang petsa para sa pagputol sa serbisyo. Kapag natanggap na ang naturang dokumentasyon, susuriin ng Director of Finance ng Lungsod, o ng itinalaga niya, ang dokumentasyong ito at sasagot sa customer sa loob ng pitong (7) araw para humiling ng karagdagang impormasyon, kasama ang impormasyong nauugnay sa posibilidad ng mga available na alternatibong kasunduan, o para abisuhan ang customer tungkol sa kasunduan para sa alternatibong pagbabayad, at mga tuntunin hinggil doon, sa ilalim ng Seksyon III, sa ibaba, kung saan papayagan ng Lungsod na lumahok ang customer. Kung humiling ang Lungsod ng karagdagang impormasyon, dapat ibigay ng customer ang hiniling na impormasyon na iyon sa loob ng limang (5) araw pagkatapos matanggap ang kahilingan ng Lungsod. Sa loob ng limang (5) araw matapos matanggap ang karagdagang impormasyong iyon, dapat na abisuhan ng Lungsod ang customer sa isang kasulatan na hindi natutugunan ng customer ang mga kundisyon sa ilalim ng Subdivision (C), sa itaas, o abisuhan ang customer sa kasulatan tungkol sa kasunduan para sa alternatibong pagbabayad, at mga tuntunin hinggil doon, sa ilalim ng Seksyon III, sa ibaba, kung saan papayagan ng Lungsod na lumahok ang customer. Dapat na bayaran ng mga customer na hindi makatugon sa mga kundisyong inilarawan sa Subdivision (C), sa itaas, ang kulang na halaga, kasama ang anumang mga multa at iba pang singilin, na utang sa Lungsod sa loob ng alinman sa mas huli sa: (i) dalawang (2) araw ng

negosyo pagkatapos ng petsa ng abiso mula sa Lungsod tungkol sa pagtukoy ng Lungsod na hindi nakamit ng customer ang mga kundisyong iyon; o (ii) sa petsa ng nakaambang pagputol ng serbisyo, gaya ng tinukoy sa Lampas sa Itinakda.

- E. Mga Espesyal na Panuntunan para sa Mga Customer na May Mababang Kita: Ituturing ang mga customer na sambahayang may mababang kita kung: (i) ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) ipinahayag ng customer 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 mga antas ng kahirapan na naaangkop sa California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>).

Kung maipakita ng customer ang alinman sa mga sitwasyong iyon, nalalapat ang sumusunod:

1. Mga Bayarin sa Muling Pagpapakonekta: Kung pinutol ang serbisyo at muling ikokonekta, ang anumang mga bayarin sa muling pagpapakonekta sa mga normal na oras ng Lungsod ay hindi maaaring lumampas ng \$50, at ang mga bayarin sa muling pagpapakonekta sa mga hindi normal na oras ay hindi maaaring lumampas ng \$150. Hindi maaaring lumampas ang mga bayaring iyon sa aktwal na gastos ng muling pagpapakonekta kung mas mababa ang gastusing iyon kaysa sa mga statutory cap. Maaaring ma-adjust taun-taon ang mga cap na iyon para sa mga pagbabago sa Customer Price Index para sa Los Angeles-Long Beach-Anaheim metropolitan area simula sa Enero 1, 2021.
2. Waiver sa Multa: Iwe-waive ng Lungsod ang lahat ng multa/bayaran sa mga hindi pa nababayaranang bill isang beses kada labindalawang (12) buwan.

- F. Sitwasyong Nagpapaupa-Umuupa: Nalalapat ang mga pamamaraan sa ibaba sa mga may indibidwal na metrong detached single-family dwelling, multi-unit residential structure, at mobile home park kung saan ang may-ari o tagapamahala ng ari-arian ay ang customer na naka-record at responsable para sa pagbabayad ng bill sa tubig.

1. Kinakailangang Abiso:

- a. Gagawin ng Lungsod ang lahat ng maaaring pagsisikap na magpadala ng abiso sa liham sa mga umuupa/naninirahang nakatira sa address na binibigyan ng serbisyo sa tubig ng hindi bababa sa sampung (10) araw bago putulin ang serbisyo sa tubig kung ang ari-arian ay isang multi-unit residential structure o mobile home park, o pitong (7) araw bago putulin ang serbisyo sa tubig kung ang ari-arian ay isang detached single-family dwelling.
- b. Dapat ding ipaalam ng nakasulat na abiso sa mga umuupa/naninirahan na may karapatan silang maging mga customer kung kanino sisingilin ang serbisyo (tingnan ang Subdivision 2, sa ibaba), nang hindi kinakailangang bayaran ang anuman sa mga hindi pa nababayaranang halaga.

2. Mga Umuupa/Naninirahan na Magiging Mga Customer:

Hindi kailangang gawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga umuupa/naninirahan maliban kung sumang-ayon ang bawat umuupa/naninirahan sa mga tuntunin at kundisyon para sa serbisyo at matugunan ng mga ito ang mga kinakailangan at panuntunan ng Lungsod.

- a. Gayunpaman, kung (i) akuin ng isa o higit pa sa mga umuupa/naninirahan ang responsibilidad para sa mga susunod na singilin sa account sa satisfaksyon ng Lungsod, o (ii) may pisikal na pamamaraan para partikular na putulin ang serbisyo sa mga umuupa/naninirahan na hindi nakatugon sa mga kinakailangan ng Lungsod, maaaring gawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga umuupa/naninirahan lang na nakatugon sa mga kinakailangan.
- b. Kung ang nakaraang serbisyo sa isang tukoy na panahon ay isang kundisyon para maitaguyod ang kredito sa Lungsod at pag-waive ng mga pangangailangang magdeposito, ang paninirahan sa ari-arian at patunay ng pagbabayad sa tamang oras para sa tagal na iyon, sa satisfaksyon ng Lungsod, ay isang sapat na katumbas.
- c. Kung ang umuupa/naninirahan ay maging customer ng Lungsod at kasama sa mga pagbabayad ng renta ng umuupa/naninirahan ang mga singilin para sa serbisyo sa tubig na pangresidensyal kung saan hindi hiwalay na nakasaad ang mga singiling iyon, maaaring ibawas ng umuupa/naninirahan sa mga pagbabayad ng renta sa hinaharap ang lahat ng makatuwirang singiling binayaran sa Lungsod sa naunang panahon ng pagbabayad.

III. Mga Kasunduan para sa Alternatibong Pagbabayad: Para sa sinumang customer na nakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, alinsunod sa prosesong nakatakda sa Seksyon II(D), sa itaas, iaalok ng Lungsod sa customer ang isa sa sumusunod na mga kasunduan para sa alternatibong pagbabayad, na pipiliin ng Lungsod sa pagpapasya nito: (i) alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa ilalim ng Subdivision (A), sa ibaba; o (ii) pansamantalang pag-antala sa pagbabayad sa ilalim ng Subdivision (B), sa ibaba. Ang sinumang customer na HINDI makakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) ay maaaring mabigyan ng pansamantalang dagdag na panahon sa takdang petsa ng pagbabayad sa ilalim ng Subdivision (C) sa ibaba. Ang Director of Finance, o ang kanyang itinalaga, sa pagpapatupad ng makatuwirang pagpapasya, ang pipili sa pinakanaaangkop na kasunduan para sa alternatibong pagbabayad pagkatapos suriin ang impormasyon at dokumentasyong ibinigay ng customer at pagsasaalang-alang sa sitwasyon sa pananalapi ng customer at mga kinakailangang pagbabayad ng Lungsod.

A. **Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad:** Ang sinumang customer na hindi makakapagbayad para sa serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, sa pagkumpirma ng Lungsod, kung piliin ng Lungsod ang alternatibong ito, ay maaaring pumasok sa alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa hindi pa nababayaranang balanse alinsunod sa sumusunod:

1. **Panahon sa Muling Pagbabayad:** Dapat bayaran ng customer ang hindi pa nababayaranang balanse, kasama ang bayaring pang-administratibo at interes gaya ng tinukoy sa Subdivision (2), sa ibaba, sa isang panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, na natukoy ng Director of Finance o ng kanyang itinalaga; gayunpaman, kung sa makatuwirang pagpapasya ng Director of Finance o kanyang itinalaga, maaari nilang dagdagan ang panahon ng muling pagbabayad nang mas matagal sa labindalawang (12) buwan para maiwasan ang labis na pasakit sa customer.
2. **Bayaring Pang-administratibo:** Para sa anumang naaprubahang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, sisingilin ang customer ng bayaring pang-administratibo, sa halagang pana-panahong tutukuyin ng Lungsod, na kumakatawan sa aktwal na gastusin ng pagsisimula at pangangasiwa ng iskedyul.
3. **Iskedyul:** Pagkatapos kumonsulta sa customer at pagsasaalang-alang sa mga limitasyon sa pananalapi ng customer, bubuo ang Director of Finance, o kanyang itinalaga ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad na sasang-ayunan ng customer. Maaaring magbigay ang alternatibong iskedyul na iyon ng pana-panahong pagbabayad ng lump sum na hindi pasok sa naitaguyod na petsa ng pagbabayad, maging mas madalas sa buwan-buwan ang mga pagbabayad, o gawing buwan-buwan ang mga pagbabayad, kung

sa lahat ng pagkakataon, alinsunod sa Subdivision (1), sa itaas, babayaran nang buo ang hindi pa nababayaran balanse at bayaring pang-administratibo sa loob ng labindalawang (12) buwan mula ng maitatag ang iskedyul ng pagbabayad. Itatakda sa kasulatan ang napagkasunduang iskedyul at ibibigay sa customer. Lalagdaan ang kasunduan ng customer na naka-record nang personal sa Lungsod ng Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780.

4. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang customer sa napagkasunduang iskedyul ng pagbabayad at mananatiling napapanahon dahil naiipon ang mga singilin sa bawat susunod na panahon ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang customer ng mas matagal na iskedyul ng pagbabayad para sa anumang mga susunod na hindi pa nababayaran singilin habang nagbabayad ng mga hindi pa nababayaran singilin alinsunod sa naunang napagkasunduang iskedyul. Kung hindi nakasunod ang customer sa mga tuntunin ng napagkasunduang iskedyul nang animnapung (60) araw o higit pa, o hindi nabayaran ang kasalukuyang singilin sa bill ng customer nang animnapung (60) araw o higit pa, maaaring putulin ng lungsod ang serbisyo sa tubig sa ari-arian ng customer nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos maipaskil sa tirahan ng customer ang isang panghuling abiso tungkol sa layunin nitong putulin ang serbisyo.

B. **Pansamantalang Pag-antala sa Pagbabayad**: Ang sinumang customer na hindi makakapagbayad para sa serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, sa pagkumpirma ng Lungsod, kung piliin ng Lungsod ang alternatibong ito, pansamantalang iaantala ang pagbabayad ng hindi pa nababayaran balanse sa panahong hanggang anim (6) na buwan pagkatapos ng itinakdang petsa ng pagbabayad. Ang Lungsod ang tutukoy, sa pagpapasya nito, kung gaano katagal na pag-antala ang ibibigay sa customer.

1. Panahon sa Muling Pagbabayad: Dapat bayaran ng customer ang hindi pa nababayaran balanse bago ang inantalang petsa (ang "Petsa ng Inantalang Pagbabayad") na tinukoy ng Director of Finance o ng kanyang itinalaga. Ang Petsa ng Inantalang Pagbabayad ay nasa loob ng anim (6) na buwan mula noong hindi mabayaran ang hindi pa nababayaran balanse; gayunpaman, kung sa makatuwirang pagpapasya ng Director of Finance o kanyang itinalaga, maaari silang magtaguyod ng Petsa ng Inantalang Pagbabayad na higit sa anim (6) na buwang panahon para maiwasan ang labis na pasakit sa customer.
2. Bayaring Pang-administratibo: Para sa anumang pansamantalang pag-antala ng iskedyul ng pagbabayad, sisingilin ang customer ng bayaring pang-administratibo, sa halagang pana-panahong tutukuyin

ng Lungsod, na kumakatawan sa aktwal na gastusin ng pagsisimula at pangangasiwa ng iskedyul.

3. **Pagsunod sa Pinaagang Petsa ng Pagbabayad:** Dapat na bayaran ng customer ang balanseng dapat bayaran sa petsa ng o bago ang Petsa ng Inantalang Pagbabayad, at dapat na manatiling napapanahon sa pagbabayad nang buo sa anumang mga singilin na maiipon sa bawat susunod na panahon ng pagsingil. Kung hindi maibigay ng customer ang halagang hindi pa nababayaran sa loob ng animnapung (60) araw pagkatapos ng Petsa ng Inantalang Pagbabayad, o hindi nabayaran ang kasalukuyang singilin sa bill ng customer nang animnapung (60) araw o higit pa, maaaring putulin ng lungsod ang serbisyo sa tubig sa ari-arian ng customer nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos maipaskil sa tirahan ng customer ang isang panghuling abiso tungkol sa layunin nitong putulin ang serbisyo.

C. **Pansamantalang Dagdag na Panahon sa Itinakdang Petsa:** Ang sinumang customer na hindi makakapagbayad para sa serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at HINDI nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, kung piliin ng Lungsod ang alternatibong ito, ay maaaring alukin ng dagdag na panahon sa orihinal na takdang petsa para sa hindi pa nababayarang balanse alinsunod sa sumusunod:

1. **Dalas:** Limitado ang isang customer sa isang (1) pansamantalang dagdag na panahon sa takdang petsa sa anumang labindalawang (12) buwang panahon.
2. **Panahon sa Muling Pagbabayad:** Dapat bayaran ng customer ang hindi pa nababayarang balanse, kasama ang bayaring pang-administratibo sa loob ng pinagkasunduang panahon na tinukoy ng Director of Finance o ng kanyang itinalaga.
3. **Bayaring Pang-administratibo:** Para sa anumang pansamantalang dagdag na panahon sa takdang petsa, sisingilin ang customer ng bayaring pang-administratibo, sa halagang pana-panahong tutukuyin ng Lungsod, na kumakatawan sa aktwal na gastusin ng pagsisimula at pangangasiwa ng dagdag na panahon.
4. **Mga Bayarin sa Lampas sa Itinakda/Tag sa Pinto:** Ang customer ang responsable para sa pagbabayad sa lahat ng bayarin para sa lampas sa itinakda at tag sa pinto habang nasa napagkasunduang dagdag na panahon ng iskedyul ng pagbabayad.
5. **Iskedyul:** Pagkatapos kumonsulta sa customer at pagsasaalang-alang sa mga limitasyon sa pananalapi ng customer, bubuo ang Director of Finance o kanyang itinalaga, ng dagdag na panahon sa iskedyul ng pagbabayad na sasang-ayunan ng customer. Itatakda sa kasulatan ang napagkasunduang dagdag na panahon at ibibigay sa customer.

Lalagdaan ang kasunduan ng customer na naka-record nang personal sa Lungsod ng Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780.

6. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang customer sa napagkasunduang iskedyul ng pagbabayad at mananatiling napapanahon dahil naiipon ang mga singilin sa bawat susunod na panahon ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang customer ng mas matagal na dagdag na panahon para sa pagbabayad. Kung hindi nakasunod ang customer sa mga tuntunin ng napagkasunduang dagdag na panahon o hindi nabayaran ang kasalukuyang singilin sa bill ng customer nang animnapung (60) araw o higit pa, maaaring putulin ng lungsod ang serbisyo sa tubig sa ari-arian ng customer nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos maipaskil sa tirahan ng customer ang isang panghuling abiso tungkol sa layunin nitong putulin ang serbisyo.

IV. Pagsusuri at Mga Apela: Ang pamamaraan para tutulan at mag-apela sa halagang nakatakda sa anumang bill para sa serbisyo sa tubig na pangresidensyal ay nakatakda sa ibaba. Limitado dapat ang customer sa tatlong (3) hindi matagumpay na pag-apela sa anumang labindalawang (12) buwang panahon at kung maabot ang limitasyong iyon, hindi kailangan ng Lungsod na isaalang-alang ang anumang mga kasunod na apela na sisimulan ng o sa ngalan ng customer na iyon.

A. Pagsusuri sa Tinutulang Bill o Singilin: Sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo mula ng matanggap ang isang bill para sa serbisyo sa tubig, maaaring humiling ang customer ng pagsusuri sa anumang bill o singilin kung pinaghihinalaan ng customer na may mali sa bill hinggil sa pagkonsumo ng tubig at/o pagkalkula sa mga singiling nakatakda sa bill na iyon. Dapat gawin ang naturang kahilingan sa isang kasulatan at ipadala sa Finance Director at 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780. Ang anumang kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subsection A ay dapat na may kasamang pansuportang dokumentasyon na nagpapakita sa dahilan para sa kahilingan at anumang pinaghihinalang mali. Hangga't nakabinbin ang pagsasaalang-alang ng Lungsod sa kahilingan ng customer para sa pagsusuri at anumang kahihinatnang pagsisiyasat, hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig sa customer.

B. Pagsusuri sa Abiso sa Lampas sa Itinakda: Ang sinumang customer na makakatanggap ng Abiso sa Lampas sa Itinakda ay maaaring humiling ng pagsusuri ng bill kung saan nauugnay ang Abiso sa Lampas sa Itinakda nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos ng petsa ng Abiso sa Lampas sa Itinakda kung pinaghihinalaan ng customer na may mali sa bill hinggil sa pagkonsumo ng tubig at/o pagkalkula sa mga singiling nakatakda sa bill na iyon; hangga't walang ipinatupad na naturang karapatan sa pagsusuri sa anumang bill kung saan gumawa ng kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subsection A, sa itaas. Ang anumang kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subsection B na ito ay

dapat na nasa isang kasulatan at ihatid sa Finance Director sa 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 at dapat na may kasamang pansuportang dokumentasyon na nagpapakita sa dahilan para sa kahilingan at anumang pinaghihinalaang mali. Hangga't nakabinbin ang pagsasaalang-alang ng Lungsod sa kahilingan ng customer para sa pagsusuri at anumang kahihinatnang pagsisiyasat, hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig sa customer.

- C. Pagsusuri ng Finance Director: Ang isang napapanahong kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng mga Subsection A o B ay susuriin ng Finance Director, o ng kanyang itinalaga, na magbibigay ng nakasulat na pagtukoy sa customer sa pagkakaroon ng bisa ng bill na sinusuri.
1. Kung matukoy na mali ang mga singilin sa tubig, magbibigay ang Lungsod ng liham na naglalarawan sa mga pagwawasto, at dapat bayaran ang mga nabagong singilin sa loob ng sampung (10) araw mula sa petsa ng liham na ito para sa mga nabagong singilin. Kung hindi mababayaran ang mga nabagong singilin nang mahigit animnapung (60) araw pagkatapos maibigay ang naiwastong abiso, puputulin ang serbisyo sa tubig sa susunod na regular na araw ng trabaho pagkatapos mag-expire ang animnapung (60) araw; kung nakapagbigay ang Lungsod sa customer ng abiso sa pagputol sa serbisyo limang (5) araw bago ang naiskedyul na pagputol sa serbisyo. Ipapanumbalik lang ang serbisyo sa tubig pagkatapos mabayaran nang buo ang lahat ng natitirang singilin sa tubig, bayarin, at anuman at lahat ng naaangkop na singilin sa muling pagkonekta at o deposito.
 2. Kung matukoy na tama ang mga singilin sa tubig na pinag-uusapan, dapat bayaran at mababayaran ang mga singilin sa tubig sa loob ng tatlong (3) araw ng negosyo pagkatapos maibigay ang pasya ng Finance Director. Sa oras na maibigay ang pasya ng Finance Director, ipapayo sa customer ang karapatang mag-apela sa Tagapamahala ng Lungsod, o kanyang itinalaga. Dapat na nasa isang kasulatan ang anumang naturang pag-apela at ipadala sa Tagapamahala ng Lungsod sa 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 sa loob ng pitong (7) araw pagkatapos na maibigay ang pasya ng Finance Director kung ang apela ay mula sa isang kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subdivision A sa itaas (Tinutulang Bill o Singilin), o sa loob ng tatlong (3) araw kung ang apela ay mula sa isang kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subdivision B, sa itaas (Abiso sa Lampas sa Itinakda). Pagkatanggap sa abiso sa apela, diringgin ng Tagapamahala ng Lungsod na masuri ito at ipapadala sa customer ang nakasulat na abiso para sa oras at lugar ng pagdinig nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pagdinig.
 - a. Para sa kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subdivision A, sa itaas (Tinutulang Bill o Singilin), kung hindi mag-apela ang customer sa tamang oras sa Tagapamahala ng Lungsod, agad na dapat bayaran at mababayaran ang mga singilin sa tubig na pinag-

uusapan. Kung hindi mabayaran nang buo ang mga singilin sa loob ng animnapung (60) araw pagkatapos ng orihinal na petsa ng pagsingil, bibigyan ng Lungsod ang customer ng Abiso sa Lampas sa Itinakda alinsunod sa Seksyon II(B)(1), sa itaas, at maaaring magpatuloy sa potensyal na pagputol sa serbisyo sa ari-arian ng customer.

- b. Para sa kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subdivision B, sa itaas (Abiso sa Lampas sa Itinakda), kung hindi mag-apela ang customer sa tamang oras sa Tagapamahala ng Lungsod, maaaring putulin ang serbisyo sa tubig sa pinag-uusapang ari-arian sa pamamagitan ng isang abiso sa kasulatan o sa telepono sa customer para mabigyan ng hindi bababa sa dalawampu't apat (24) na oras pagkatapos ng mas huli sa: (i) pag-expire ng orihinal na animnapung (60) araw na abiso na nakatakda sa Abiso sa Lampas sa Itinakda; o (ii) pag-expire ng panahon ng pag-apela.
 - c. Ipapakita ang anumang labis na pagsingil bilang kredito sa susunod na regular na bill sa customer.
3. Hindi puputulin anumang oras ang serbisyo sa tubig sa sinumang customer hangga't nakabinbin ang apela ng customer sa Tagapamahala ng Lungsod.
 4. Ang pasya ng Tagapamahala ng Lungsod ay pinal at nakakasakop.

V. Pagpapanumbalik ng Serbisyo: Para maipagpatuloy ang pinutol na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang customer ng depositong panseguridad alinsunod sa kasalukuyang Patakaran sa Deposito at Bayarin sa Muling Pagpapakonekta ng Lungsod na itinatag ng Lungsod, na sakop ng limitasong nakatakda sa Seksyon II(E)(1), sa itaas. Magpupursigi ang Lungsod para magawa ang naturang muling pagkonekta sa lalong madaling panahong maaari para sa customer. Gagawin ng Lungsod ang muling pagkonekta nang hindi lalampas sa pagtatapos ng susunod na regular na araw ng trabaho kasunod ng kahilingan at pagbabayad ng customer sa anumang mga natitirang singilin, deposito, at naaangkop na Bayarin sa Muling Pagpapakonekta.