

**Handbook ng mga Patakaran
at Pamamaraang Administratibo**

Paksa: Patakaran sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig Dahil sa Hindi Pagbayad

1.0 PANGKALAHATANG PATAKARAN AT AWTORISASYON

- 1.1 Namamahalang Awtoridad. Ang Monte Vista Water District, bilang isang ahensya ng estado, binuo bilang espesyal na distrito alinsunod sa County Water District Act (Water Code § 30000 et seq.) ("Distrito"), ay pinamamahalaan ng mga Seksyong 60370- 60375.5 ng California Government Code sa pagpapatupad ng pangongolekta ng mga delinkuwenteng account. Bilang isang sistema ng tubig ng lungsod o komunidad na nagsu-suplay ng tubig sa higit 200 mga koneksyon ng serbisyo, pinamamahalaan din ang Distrito ng, epektibo sa Pebrero 1, 2020, mga Seksyon 116900 - 116926 ng California Health & Safety Code, na kilala bilang Water Shutoff Protection Act.
- 1.2 Patakaran sa Pagputol. Ang Patakaran ng Monte Vista Water District sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbayad ("Patakaran") ay nagtatatag ng mga patakaran at pamamaraan kapag naging delinkuwente ang isang bill sa tubig. Ang pagputol sa serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad ay itinuturing na huling yugto ng pamamaraan sa pangongolekta at isasagawa lamang kung parehong naisagawa na ang sapat na notipikasyon at iba pang makatuwirang mga alternatibo sa pagbabayad. Sa lawak na kung saan sumasalungat ang Patakarang ito sa anumang iba pang mga alituntunin, regulasyon, o patakaran ng Distrito, mananaig ang Patakarang ito.
- 1.3 Awtoridad ng General Manager. Sa pagpapatibay ng Patakarang ito, inaawtorisahan ng Lupon ng mga Direktor ang General Manager at ang kanilang itinalagang kinatawan na gampanan ang ilang partikular na tungkulin at responsibilidad sa ilalim ng Patakarang ito na mahalaga para sa pagpapatakbo ng Distrito.
- 1.4 Contact Information. Para sa mga tanong o tulong tungkol sa bill sa tubig, kabilang ang mga opsyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbayad, maaaring makipag-ugnayan sa kawani ng Customer Service ng Distrito sa 909-624-0035. Maaari ding personal na bumisita ang mga customer sa Customer Service desk ng Distrito mula Lunes hanggang Huwebes, mula 7:30a.m. hanggang 5:30p.m. at Biyernes mula 8:00 a.m. hanggang 5:00p.m., maliban sa mga holiday ng Distrito.

2.0 PAGPUTOL NG SERBISYO DAHIL SA HINDI PAGBAYAD NG MGA DELINGKUWENTENG ACCOUNT

2.1 Mga Delinkuwenteng Account. Ang mga bill ay ipinapadala sa koreo dalawang beses kada buwan at dapat bayaran pagka-isyu. Nalalapat ang Patakarang ito sa pangongolekta ng mga delinkuwenteng account.

2.2 Mga Account na may Maliliit na Balanse. Ang anumang balanse sa bill na \$20 o mas mababa pa ay maaaring ma-carry over, at idagdag sa, susunod na panahon ng pag-bill nang hindi tinatasahan ng bayarin sa pagkahuli ng bayad o hindi rin magkakaroon ng higit pang pagkilos sa pangongolekta.

2.3 Panahong Inilaan bago Putulin ang Serbisyo. Puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig para sa mga singil sa serbisyo sa tubig na naging delinkuwente nang hindi bababa sa animnapung (60) araw.

3.0 MGA ABISO SA CUSTOMER

3.1. Abiso na Paalala. Magpapadala ang Distrito ng abiso sa pamamagitan ng koreo sa customer na nasa record kung hindi natanggap ang bayad sa loob ng tatlung (30) araw pagka-isyu ng bill. Ipapaalam ng abiso sa customer ang natitirang balanse at na makipag-ugnay siya sa Customer Service para sa higit na impormasyon.

3.2 Abiso sa Pagputol. Magbibigay ang Distrito ng abiso sa pamamagitan ng koreo sa customer na nasa record kung hindi natanggap ang bayad sa loob ng apatnapu't limang (45) araw pagka-isyu ng bill. Isang bayarin sa pagkahuli ng bayad (batay sa kasalukuyang talaan ng mga bayarin ng Distrito) ang tatasahin sa oras na iyon. Kung ang mailing address ng customer ay hindi ang address ng serbisyo sa tubig, ipapadala rin ng Distrito ang abiso sa address ng property kung saan ipinagkakaloob ang serbisyon pantahanan at nakapangalan sa "Nakatira/Kumokonsumo ng Tubig."

3.2.a. Ang abiso na isinasaad sa Seksyon 3.2 sa itaas ay maglalaman ng:

i. pangalan at address ng customer, kung saan naaangkop;

ii. halagang delinkuwente;

iii. petsa kung kailan dapat isagawa ang pagbabayad o mga kaayusan sa pagbabayad para maiwasan ang pagputol ng serbisyo;

Blg. ng Rebisyon: 1 **Petsa ng Pagiging Epektibo: Pebrero 1, 2020**
Dokumentong Nagbibigay Pahintulot: Resolusyon 761-20

- iv. pamamaraan kung paano maaaring humingi ng palugit ang customer o alternatibong kaayusan sa pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 4;
- v. pamamaraan kung paano maaaring tutulan ng customer ang bill sa tubig at mag-apela tulad ng inilarawan sa Seksyon 12;
- vi. impormasyon tungkol sa pagiging available ng pinansyal na tulong, kabilang ang mapagkukunan na mula sa pribado, lokal, estado, o pederal kung naaangkop;
- vii. at numero ng telepono kung saan maaaring humiling ang customer ng kaayusan sa pagbabayad o makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

3.2.b. Kung ibinalik ang abiso sa pamamagitan ng koreo bilang isang sulat na hindi mahahatid (undeliverable) o hindi nagbayad ang customer ng kanilang delinkuwenteng account nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago putulin ang serbisyo, magsasagawa rin ang Distrito ng makatuwirang pagsisikap na mabuti ang layunin para makipag-ugnay sa customer na nasa record, o sa isang may sapat na gulang na nakatira sa lugar ng customer, sa pamamagitan ng telepono. Mag-aalok na magbigay ng kopya ng Patakarang ito ang Distrito at na talakayin ang mga opyosyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad, kabilang ang posibilidad ng palugit o iba pang kaayusan sa pagbabayad na nakalista sa Seksyon 4 sa ibaba.

3.3. Abiso sa Telepono. Magkakaroon ng automated na voice message mula sa Distrito limang (5) araw bago ang pagputol ng serbisyo sa tubig. Magbibigay ang mensahe ng numero kung saan maaaring tumawag pabalik ang mga customer para magsagawa ng pagbabayad at/o kaayusan upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tubig. Pananagutan ng customer na tiyakin na nasa record ng Distrito ang kasalukuyang impormasyon sa pakikipag-ugnay sa kanya.

4.0 MGA PALUGIT AT IBA PANG MGA ALTERNATIBONG KAAYUSAN SA PAGBABAYAD

- 4.1 Oras para Humingi ng Palugit o Iba Pang Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad. Kung hindi makabayad ang customer ng bill sa loob ng animnapung (60) araw mula noong inisyu ang bill, maaaring humingi ang customer ng palugit o iba pang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 4. Kung nagsagawa ng kahilingan ang customer bago ng pagputol ng serbisyo ng Distrito, susuriin ng General Manager o ng itinalagang kinatawan nito ang kahilingan.

Blg. ng Rebisyon: 1 Petsa ng Pagiging Epektibo: Pebrero 1, 2020
Dokumentong Nagbibigay Pahintulot: Resolusyon 761-20

4.2 Palugit. Kung inaprubahan ng Distrito, maaaring pansamantalang bigyan ng palugit ang pagbabayad ng customer ng kanilang hindi nabayaranang balanse. Ang General Manager o ang itinalagang kinatawan nito, ang magpapasya kung magbibigay ng palugit, at gaano katagal ang palugit na ibibigay, sa customer. Babayaran ng customer ang buong balanse na hindi nabayaran pagdating ng petsang itinakda ng Distrito at dapat manatiling bayad para sa lahat ng singil sa serbisyo sa tubig na nadadagdag sa anumang sumusunod na panahon ng pag-bill. Ang palugit na petsa ng pagbabayad ay isasaad sa sulat na ibibigay sa customer.

4.3 Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad. Alinsunod sa pagpapasya ng General Manager o ng itinalagang kinatawan nito, maaaring bayaran ng customer ang kanilang hindi nabayaranang balanse batay sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad na hindi lalampas sa tatlong (3) buwan. Kung naaprubahan, maaaring pahintulutan ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad ang pana-panahong pagbayad nang kabuuan (lump sum) na hindi kasabay ng itinatag na takdang petsa ng pagbabayad ng Distrito o maaaring magbigay ng bayad nang mas madalas kaysa sa regular na petsa ng pagbabayad ng Distrito. Sa panahon ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad, dapat manatiling bayad ang customer sa lahat ng singil sa serbisyo sa tubig na nadadagdag sa anumang sumusunod na mga panahon ng pag-bill. Itatakda nang nakasulat ang alternatibong iskedyul ng pagbabayad at mga halaga at bibigyan ng kopya ang customer.

4.4 Pagkabigong Tumalima. Kung ang isang customer ay nabigyan ng kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4 at (a) ang orihinal na halaga ng bill ay delinkuwente nang hingi bababa sa animnapung (60) araw at (b) nabigo ang customer na: (i) bayaran ang hindi nababayaranang mga singil pagdating ng binigay na palugit; o (ii) bayaran ang halagang dapat bayaran sa ilalim ng isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad pagdating ng takdang petsa ng pagbabayad nito, maaaring putulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig at mawawalan na ng karapatan ang customer sa anumang kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng seksyong ito nang anim (6) na buwan mula sa petsang itinakda para sa pagbabayad sa ilalim ng palugit o alternatibong iskedyul ng pagbabayad. Maaaring umapela ang customer kaugnay ng naalis na karapatang ito sa General Manager o sa itinalagang kinatawan nito, na siyang may kakayahang ipanumbalik ang karapatang iyon sa sarili niyang pagpapasya.

5.0 MULING PAGKOKONEKTA NG SERBISYO

5.1 Mga Rekisito para Muling Ikonekta. Maaaring makipag-ugnay sa Distrito ang mga customer na naputulan ng serbisyo sa tubig tungkol sa mga rekisito para maipanumbalik ang serbisyo.

- 5.2 Mga Bayarin sa Muling Pagkonekta. Mapapasailalim ang muling pagkonekta ng
- (a) pagbabayad ng bayarin sa muling pagkonekta batay sa kasalukuyang talaan ng mga bayarin,
 - (b) halaga ng delinkuwenteng account, kabilang ang mga naaangkop na interes o multa, at
 - (c) panseguridad na deposito, kung hiniling ng Distrito. Ang lahat ng pagbabayad ay dapat sa pamamagitan ng cash, credit card, o sertipikadong pondo. Ang mga kahilingan na muling maikonekta ang serbisyo pagkalipas ng 5:30pm Lunes hanggang Huwebes at 5:00pm ng Biyernes, o anumang oras ng Sabado hanggang Linggo, o mga holiday ay sisingilin ng bayarin sa muling pagkonekta na isasagawa pagkalipas ng oras ng negosyo at anumang naaangkop na mga bayarin na nakalista sa (a)-(c) sa talatang ito.

6.0 KUNG KAILAN HINDI PUPUTULIN ANG SERBISYO

- 6.1 Pangkalahatan. Hindi magpuputol ang Distrito ng serbisyo sa tubig para sa mga delinkuwenteng account sa (a) Biyernes, Sabado, Linggo, legal na holiday, o anumang oras na hindi bukas ang tanggapan ng Distrito sa publiko; (b) panahon ng imbestigasyon ng Distrito sa isang nasasaoras na reklamo ng customer o kahilingan para sa imbestigasyon, o apela ng customer sa pasya ng Distrito, sa ilalim ng Seksyon 12; o (c) panahon ng pagsusuri ng Distrito, o panahon ng, isang naaprubahang palugit o alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4, kung nanatiling tumatalima ang customer sa isa sa mga kaayusan sa pagbabayad na iyon.

- 6.2 Espesyal na mga Kalagayang Medikal at Pinansyal na may Kasunduan sa Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad. Bilang karagdagan sa Seksyon 6.1, hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig kung natutugunan ang lahat ng sumusunod:

- i. Ang customer, o ang nangungupahan sa customer, ay nagsumite sa Distrito ng sertipikasyon ng isang lisensyadong tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga na ang pagpuputol ng serbisyo sa tubig ay magiging isang banta sa buhay o magdudulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng tirahan kung saan ipinagkakaloob ang serbisyo;
- ii. Ipinakikita ng customer tulad ng inilarawan sa Seksyon 6.2.a. sa ibaba, na hindi niya kayang magbayad para sa serbisyong pantahanan sa loob ng normal na siklo ng pag-bill ng Distrito. Ituturing na walang kakayahang magbayad ang customer sa loob ng normal na siklo ng pag-bill kung: (a) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang

Blg. ng Rebisyon: 1 **Petsa ng Pagiging Epektibo: Pebrero 1, 2020**
Dokumentong Nagbibigay Pahintulot: Resolusyon 761-20

tumatanggap ng Cal WORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, California SSISSP, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o (b) idineklara ng customer (at maaari siyang maparusahan kung nagpahayag siya't nanumpa nang walang katotohanan) na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa dalawang daang porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan; at

- iii. Handa ang customer na pumasok sa isang nakasulat na kasunduan sa Distrito tungkol sa palugit o iba pang alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4 sa itaas para sa mga singil sa pagiging delingkuwente. Pipiliin ng Distrito ang mga tuntunin at kondisyon ng plano ng pagbabayad na itatakda sa isang nakasulat na kasunduan.

6.2.a. Pagpapatunay ng Customer, at Pagsusuri ng Distrito, sa mga Kwalipikasyon. Ang customer ay responsable sa pagpapakita na natugunan ang mga kwalipikasyon na nakasaad sa Seksyon 6.2 sa itaas. Pagkatanggap ng dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Distrito ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo at: (a) aabisuhan ang customer sa mga tuntunin at kondisyon na pinili ng Distrito at hihilingin ang lagda ng customer sa kasunduan sa plano ng pagbabayad; (b) hihiling ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (c) aabisuhan ang customer na hindi nila natugunan ang mga kwalipikasyon.

6.2.b. Pagkabigong Tumulima. Maaaring putulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig kung ang isang customer, na binigyan ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 6, (a) ay delingkuwente nang animnapung (60) araw o higit pa at (b) nabigong isagawa ang alinman sa sumusunod: (i) bayaran ang anumang halagang dapat bayaran sa ilalim ng plano ng pagbabayad; o (ii) bayaran ang mga kasalukuyang singil sa kanya para sa serbisyo sa tubig. Magpapaskil ang Distrito ng panghuling abiso na may layuning putulin ang serbisyo sa isang kita at kapansin-pansing lugar sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo. Ang panghuling abiso ay hindi nagbibigay karapatan sa customer sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Distrito sa ilalim ng Seksyon 12.

7.0 PARTIKULAR NA PROGRAMA PARA SA MGA CUSTOMER NA MABABA ANG KITA

- 7.1 Pag-waive ng Bayarin at Mga Bayarin sa Muling Pagkonekta. Para sa mga customer ng serbisyo na pantahanan na nagpapakita na ang kita ng kanilang sambahayan ay mas mababa sa dalawang daang porsyento (200%) ng pederal na

antas ng kahirapan, ang Distrito ay:

7.1.a Sa kahilingan ng customer, mag-we-waive ng mga singil sa interes o multa sa mga delinkuwenteng bill isang beses kada labindalawang (12) buwan.

7.1.b. Lilimitahan ang bayarin sa serbisyo ng muling pagkonekta sa normal na oras ng negosyo sa halagang hindi lalampas sa limampung dolyares (\$50) at sa oras na makalipas ang oras ng negosyo, ang bayarin ay hindi lalampas sa isang daan at limampung dolyares (\$150). Ngunit ang alinman sa bayaring ito sa muling pagkonekta ay hindi dapat lalampas sa tunay na halaga ng muling pagkonekta kung ito ay mas mababa dito. Ang parehong bayarin sa muling pagkonekta ay sasailalim sa taunang pag-adjust para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.

7.2 Paano Maging Kwaliipikado bilang Customer na Mababa ang Kita. Ang customer ay itinuturing na may kita na mas mababa sa dalawang daang porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan kung: (a) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, California SSI/SSP, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o (b) idineklara ng customer (at maaari siyang maparusahan kung nagpahayag siya't nanumpa nang walang katotohanan) na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa dalawang daang porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan.

8.0 MGA PAMAMARAAN UPANG MAGING CUSTOMER NG DISTRITO ANG MGA NANINIRAHAN O NANGUNGUPAHAN

8.1 Kaangkupan. Naaangkop lang ang seksyon na ito kung ang may-ari ng property, kasero, manager, o operator ng isang address ng serbisyo na pantahanan ay nakalista bilang customer na nasa record at na-isyuhan ng abiso sa layong pagputol ng serbisyo sa tubig sa ilalim ng Seksyon 3.

8.2 Pagsang-ayon sa Mga Tuntunin at Kondisyon ng Serbisyo ng Distrito.

Magsasagawa ng pagsisikap ang Distrito nang may mabuting intensyon na abisuhan ang mga nakatira sa isang bahay, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ng pagpuputol kung ang account ay atrasado kung kaya't puputulin ang serbisyo. Isasaad sa nakasulat na abiso na gagawing available ng Distrito ang serbisyo sa mga aktuwal na naninirahan sa isang bahay kung sumang-ayon ang naninirahan sa parehong mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo ng Distrito at sa mga Alituntunin at Regulasyon para sa

Blg. ng Rebisyon: 1 **Petsa ng Pagiging Epektibo: Pebrero 1, 2020**
Dokumentong Nagbibigay Pahintulot: Resolusyon 761-20

Serbisyo sa Tubig ng Distrito, na makikita sa [www .mvwd.org/billing](http://www.mvwd.org/billing) o kapag hiniling.

8.2.b. Kung ang isa o higit pa sa mga naninirahan ay handa at kayang akuin ang responsibilidad para sa mga sumusunod na singil na walang kaugnayan sa delingkuwenteng account sa ikasisiya ng Distrito, gagawing available ng Distrito ang serbisyo sa mga naninirahan na nakatugon sa mga rekisitonang iyon.

8.3 Pagberipika ng Pangungupahan. Upang hindi managot ang naninirahan sa halagang dapat bayaran sa delingkuwenteng account, ang isang naninirahan na naging customer ay beberipikahin na ang customer na nasa record ng delingkuwenteng account ay ang kasero, manager o ahente ng tirahan. Kabilang sa pagbeberipika ang, ngunit hindi limitado sa, kasunduan sa pagpapaupa, mga resibo ng upa, isang dokumento na inisyu ng gobyerno na nagsasaad na ang naninirahan ay umuupa sa property, o impormasyong ibinunyag alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code.

8.4 Mga Pagbawas mula sa Bayad sa Upa. Alinsunod sa mga Seksyon 60371 (d) at 116916 (e) ng Government Code, sinumang naninirahan na naging customer ng Distrito alinsunod sa Seksyon 8 at kung kanino kabilang ang mga singil para sa serbisyo sa tubig na pantahanan sa kanyang mga pana-panahong pagbabayad, tulad ng bayad sa upa, kung saan ang mga singil ay hiwalay na nakasaad, ay maaaring ibawas mula sa pana-panahong bayad sa upa kada bayaran ang lahat ng makatuwirang singil na binabayaran sa Distrito para sa mga serbisyong iyon noong naunang panahon ng bayaran. Walang awtoridad ang Distrito na ipatupad ang Seksyon 60371(d) o 116916(e) at anumang naturang pasya ng naninirahan na ibawas ang mga singil ay nasa naninirahan at hindi inawtorisahan ng Distrito.

9.0 IBA PANG MGA REMEDYO

9.1 Bilang karagdagan sa pagputol ng serbisyo sa tubig, maaaring magsagawa ang Distrito ng iba pang remedyo na maaari sa batas o equity para sa hindi pagbayad ng mga singil sa serbisyo sa tubig, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa: (a) pagtitiyak na makukuha ang mga delingkuwenteng halaga sa pamamagitan ng pag-file ng prenda sa lupain o property, (b) pag-file ng paghahabol o legal na pagkilos, o (c) pagdirekta ng hindi nabayaranang halaga sa ahensya na inatang mangolekta. Kung sakaling napagpasyahan ang legal na pagkilos na pabor sa Distrito, may karapatan ang Distrito sa kabayaran para sa lahat ng gastusin, kabilang ang mga bayarin sa abugado at naipong bayarin.

10.0 PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG DAHIL SA IBA PANG MGA PAGLABAG

NG CUSTOMER

10.1 Inilalaan ng Distrito ang karapatan na putulin ang serbisyo sa tubig para sa anumang mga paglabag ng mga ordinansa, alituntunin, o regulasyon ng Distrito maliban sa hindi pagbayad ng delinkuwenteng account.

11.0 MGA BAYARIN AT SINGIL NA NATAMO

11.1 Maliban kung malinaw na nakasaad sa Patakarang ito, ang anumang bayarin at singil na natamo ng isang customer sa ilalim ng anumang alituntunin, regulasyon, o patakaran ng Distrito ay dapat bayaran tulad nang nakasaad sa nasabing mga alituntunin, regulasyon, o patakaran.

12.0 MGA PAMAMARAAN NG PAGTUTOL SA BILL SA TUBIG

12.1 Oras para Magsimula ng Reklamo o Kahilingan para sa isang Imbestigasyon. Maaaring maghain ang sinumang customer ng nakasulat na reklamo, o humiling ng imbestigasyon ng General Manager o ng itinalagang kinatawan nito ukol sa mga singil sa bill sa loob ng dalawampu't isang (21) araw mula sa “petsa ng bill” ng naturang bill. Maaaring suriin ng Distrito, sa pagpapasya nito, ang hindi nasasaoras na reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon; gayunpaman, ang gayong mga wala sa oras na reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon ay hindi maaapela sa Lupon ng mga Direktor ng Distrito.

12.2 Pagsusuri ng Distrito. Pagkatanggap ng nakasulat na reklamo o kahilingan, susuriin ng General Manager o ng itinalagang kinatawan nito, ang reklamo at/o magsasagawa ng imbestigasyon na naaangkop ayon sa kanyang tanging pagpapasya. Kabilang sa pagsusuri ng General Manager o ng itinalagang katawan nito ang pagsasaalang-alang kung maaaring makatanggap ang customer ng palugit o alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4. Sa panahon ng pagsusuri at/o imbestigasyon, bibigyan ang customer ng palugit upang maiwasan ang mga singil sa pagkahuli ng bayad kung hindi pa natasa ang mga singil

Blg. ng Rebisyon: 1 **Petsa ng Pagiging Epektibo: Pebrero 1, 2020**
Dokumentong Nagbibigay Pahintulot: Resolusyon 761-20

tulad ng nakasaad sa Seksyon 3.2, ngunit ang customer ay hindi na bibigyan ng palugit na animnapung (60) araw na nakasaad sa ilalim ng Seksyon 2.3. Kukumpletuhin ang imbestigasyon sa loob ng sampung (10) araw mula pagkatanggap ng nakasulat na reklamo o kahilingan, at aabisuhan ang customer tungkol sa napagpasyahan.

12.3 Mga Kinalabasan ng Pagpapasya. Kung pabor ang resulta ng pagsusuri at/o imbestigasyon sa customer, kung saan ang billing ay hindi tama dahil sa maling pagbasa, ilalapat ang pag-adjust sa account ng customer. Ito ay hiwalay sa variance adjustment na itinakda sa Water Budget Variance Policy (hal. pagkakaiba dahil sa tagas o leak variance) ng Distrito, na umaabot nang isa hanggang dalawang siklo ng billing bago maproseso, at ilalagay sa isang kaayusan sa pagbabayad ang customer kung kinakailangan. Kung tama ang pag-bill, ang balanse ng bill ay dapat bayaran sa loob ng apatnapu't limang (45) araw mula sa pagka-isyu ng bill para maiwasan ang anumang karagdagang aktibidad sa pangongolekta. Kung bago ng pagkumpleto ng imbestigasyon ay dapat nang bayaran ang karagdagang (mga) bill, kailangang bayaran ng customer ang buong halagang dapat bayaran pagdating ng tinukoy na takdang petsa ng pagbabayad. Ang pagkabigong gawin iyon ay maaaring magresulta sa tatasahaing singil sa pagkahuli ng bayad o pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbayad, alinsunod sa Patakarang ito.

12.4 Pag-apela ng Paunang Pagsusuri. Maaaring mag-apela sa Senior Management ng Distrito ang sinumang customer na siyang naghain ng nasasaoras na reklamo o kahilingan para sa isang imbestigasyon sa ilalim ng Seksyon 12 na nagresulta sa isang pagpapasyang hindi ikinasisiya ng customer sa pamamagitan ng pag-file ng nakasulat na abiso ng apela sa Kalihim ng Distrito sa 10575 Central Avenue, Montclair, CA 91763 sa loob ng sampung (10) araw mula ng ipinadala ng Distrito ang pagpapasya nito. Ang pagpapasya sa pangalawang pagsusuring ito ay pinal.

13.0 PAGLALATHALA SA WEBSITE NG DISTRITO AT ANG MGA NAKASALIN NA BERSYON

13.1 Ang Patakarang ito ay makikita sa website ng Distrito sa www.mvwd.org/billing. Ang Patakarang ito at lahat ng nakasulat na abiso na inisyu sa ilalim ng Patakarang ito ay maaaring mabasa sa wikang English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anumang iba pang wika na sinasalita ng hindi bababa sa sampung porsyento (10%) ng populasyon sa loob ng lugar ng serbisyo ng Distrito.