

PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG NA PANGRESIDENSYAL DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Dept/Div:	Finance	Inaprubahan Ng:	Resolution No. 2019-31
Petsa ng Pagpapatupad:	Pebrero 1, 2020	Pagpapatupad:	Buong Distrito
Pinapalitan:	N/A	Tingnan Din:	

1.0 Pangkalahatang Patakaran at Awtorisasyon**1.1 Awtoridad na Namamahala**

Binuo ang Yorba Linda Water District, bilang ahensya ng estado, bilang espesyal na distrito alinsunod sa County Water District Act (Water Code Section 30000 et seq.) ("Distrito") ay pinamamahalaan sa pagpapatupad ng koleksyon ng mga delingkwenteng account ng Mga Seksyon 60370 – 60375.5 ng California Government Code. Bilang panglungsod o pangkomunidad na sistema ng tubig na nagbibigay ng tubig sa higit sa 200 service connection, pinamamahalaan din ang Distrito, simula Pebrero 1, 2020, ng Mga Seksyon 116900 – 116926 ng California Health & Safety Code, na kilala bilang ang Water Shutoff Protection Act.

1.2 Patakaran sa Pagputol

Itinatatag ng Patakaran ng Yorba Linda Water District sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal Dahil sa Hindi Pagbabayad ("Patakaran") ang mga patakaran at pamamaraan kapag hindi nababayaran ang singil sa tubig. Isinasaalang-alang na panghuling yugto ng paraan sa koleksyon ang pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad at gagawin lang pagkaraan ng sapat na paalala at nagawa na ang lahat ng iba pang makatuwirang mga alternatibo sa pagbabayad. Kung mangyaring sumalungat 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 pagsunod sa Patakarang ito, pinahihintulutan ng Board ang General Manager at ang kanilang itinalaga na magsagawa ng mga partikular na tungkulin at pananagutan sa ilalim ng Patakarang ito na mahalaga para sa operasyon ng Distrito.

1.4 Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan

Para sa mga katanungan o tulong na may kinalaman sa iyong singil sa tubig, kabilang ang mga opsyon upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, maaaring makipag-ugnayan sa tauhan ng Customer Service ng Distrito sa 714-701-3000. Maaari ring bisitahin ng mga customer ang Customer Service desk ng distrito nang personal mula Lunes hanggang Huwebes, mula 7:00 a.m. hanggang 6:00 p.m., maliban sa mga pista-opisyal ng Distrito.

2.0 Pagputol ng Serbisyo dahil sa Hindi Pagbabayad ng Mga Delingkwenteng Account**2.1 Mga Delingkwenteng Account**

Ang mga delingkwenteng account ay mga singil sa serbisyo sa tubig na nananatiling hindi bayad sa ika-27 araw mula sa petsa ng pagsingil. Angkop ang Patakarang ito sa koleksyon ng mga delingkwenteng account.

2.2 Yugto ng Panahon Upang Putulin ang Serbisyo

Puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig para sa mga singil sa tubig na naging delingkwente ng kahit man lang animnapu (60) araw.

3.0 Mga Abiso sa Customer

3.1 Nakasulat na Abiso sa Customer o Naninirahan/Gumagamit ng Tubig sa Address ng Serbisyo

Magbibigay ang Distrito ng naka-mail na abiso sa customer na nasa record sa 5:00 p.m. sa ika-29 na araw pagkaraan ng petsa ng pagsingil (ngunit hindi bababa sa tatlung (30) araw bago ang pagputol ng serbisyo sa tubig). Magpapataw ng sampung porsyento (10%) na late fee sa panahong iyon. Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyonang residensyal, magpapadala rin ang Distrito ng abiso sa address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyonang residensyal at ia-address sa "Naninirahan/Gumagamit ng Tubig".

3.1.1 Maglalaman ang na-mail na abiso na kinakailangan sa Seksyon 3.1 sa itaas ng:

3.1.1.1 pangalan at address ng customer na nasa record;

3.1.1.2 halaga ng pagiging delingkwente;

3.1.1.3 petsa kung kailan gawin ang pagbabayad o mga kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo;

3.1.1.4 paraan kung paano maaaring humiling ang customer ng extension o alternatibong kaayusan sa pagbabayad na inilalarawan sa Seksyon 4;

3.1.1.5 paraan kung saan maaaring ipakipagtalò ng customer ang isang pagsingil sa tubig at umapela tulad ng inilalarawan sa Seksyon 12;

3.1.1.6 impormasyon may kinalaman sa availability ng pinansyal na tulong, kabilang pribado, lokal, estado, o pederal na pinagmumulan, kung angkop; at

3.1.1.7 numero ng telepono kung saan maaaring humiling ang customer ng kaayusan sa pagbabayad o tumanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

3.2 Abiso sa Pamamagitan ng Tawag sa Telepono

Kung ibinalik ang na-mail na abiso sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maihatid o hindi binayaran ng customer ang delingkwenteng account nang kahit man lang sampu (10) araw bago ang pagputol ng serbisyo, gagawi rin ng Distrito ang makatuwiran, kabutihang-loob na pagsisikap na makaugnayan ang customer na nasa record, o ang isang adultong tao na naninirahan sa bahay ng customer, sa pamamagitan ng telepono. Mag-aalok ang Distrito na magbigay nang nakasulat ng kopya ng Patakarang ito at upang talakayin ang mga opsyon upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad, kabilang ang posibilidad ng extension o ibang kaayusan ng pagbabayad na nakalista sa Seksyon 4.

3.3 Pag-post ng Abiso sa mga Naninirahan sa Address ng Serbisyo

Kung hindi makaugnayan ng Distrito ang customer o ang isang adultong taong naninirahan sa address ng serbisyo sa pamamagitan ng nakasulat na abiso at telepono, magsasagawa ang Distrito ng kabutihang-loob na pagsisikap na bisitahin ang tirahan at mag-iwan ng abiso ng napipintong pagputol ng pangresidensyal na serbisyo sa tubig (hal. isang door tag) at parehong numero ng telepono at link sa Patakarang ito sa isang kitang-kitang lugar sa address ng serbisyo. Iwan ang abiso at ang parehong numero ng telepono at link sa Patakarang ito sa tirahan nang kahit man lang 48 oras bago ang pagputol ng serbisyo. Maglalaman ang naka-post na abiso (hal. door tag) ng parehong impormasyon ng abiso na kinakailangan sa Seksyon 3.1.1.

4.0 Mga Extension at Iba Pang Alternatibong Mga Kaayusan sa Pagbabayad

4.1 Panahon upang Humiling ng Extension o Iba Pang Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad

Kung hindi makapagbayad ang isang customer ng pagsingil sa panahon ng pagbabayad, maaaring humiling ang customer ng extension o ibang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na inilalarawan sa Seksyon 4. Kung humiling ang isang customer bago ang pagputo ng serbisyo ng Distrito, susuriin ang kahilingan ng General Manager. Pinal at hindi maaaring iapela sa Board of Directors ng Distrito ang mga pasiya ng Distrito ang tungkol sa extension at alternatibong mga kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 12.

4.2 Extension

Kung naaprubahan ng Distrito, maaaring pansamantalang ma-extend ang pagbabayad ng customer sa kanilang hindi pa nababayaran balanse. Hindi maaaring ibigay ang gayong extension nang higit sa 3 beses sa loob ng 12 buwang yugto ng panahon. Tutukuyin ng General Manager, sa kanilang pagpapasiya, kung magbibigay ng extension, at kung gaano katagal ang extension na ibibigay sa customer. Babayaran ng customer ang buong hindi pa nababayaran balanse sa petsang itinakda ng Distrito at dapat manatiling napapanahon sa lahat ng mga singil sa serbisyo sa tubig na naiipon sa panahon ng anumang mga sumusunod na yugto ng pagsingil. Itatakda ang na-extend na pagbabayad na ito nang nakasulat at ibibigay sa customer.

4.3 Amortization

Tulad ng matutukoy ng General Manager sa kanilang pagpapasiya, maaaring ma-amortize ang pagbabayad ng customer ng kanilang hindi pa bayad na balanse sa loob ng mga buwang hindi lalampas sa labindalawa (12) buwan. Kung maaprubahan ang amortization, hahatiin ang hindi pa nabayaran balanse sa bilang ng naaprubahang buwan sa yugto ng amortization, at idadagdag ang halaga sa susunod na buwanang pagsingil ng customer para sa serbisyo ng tubig hanggang sa mabayaran nang buo. Sa panahon ng amortization, dapat na manatiling napapanahon ang customer sa lahat ng mga singil sa serbisyo sa tubig na naiipon sa mga susunod na yugto ng pagsingil. Itatakda ang iskedyul ng amortization at halagang nakatakda nang nakasulat at ibibigay sa customer.

4.4 Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad

Tulad ng matutukoy ng General Manager sa kaniyang pagpapasiya, maaaring bayaran ng customer ang kanilang hindi pa nababayaran balanse alinsunod sa alternatibong iskedyul ng pagbabayad na hindi lalampas sa labindalawa (12) buwan. Kung maaprubahan, maaaring

pahintulutan ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad ang pana-panahong mga pagbabayad na lump-sum na hindi kasabay ng nakatatag na petsa ng pagbabayad ng Distrito o maaaring maglaan ng mga pagbabayad na mas madalas o mas madalang kaysa sa regular na petsa ng pagbabayad ng Distrito. Sa panahon ng iskedyul ng alternatibong pagbabayad, dapat na manatiling napapanahon ang customer sa lahat ng mga singil sa serbisyo sa tubig na naiipon sa mga susunod na yugto ng pagsingil. Itatakda ang iskedyul ng alternatibong pagbabayad at halagang nakatakda nang nakasulat at ibibigay sa customer.

4.5 Pagkabigong Sumunod

Kung nabigyan ang isang customer ng kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4 na ito at (a) ang orihinal na halaga ay delingkwente ng kahit man lang animnapu (60) araw at (b) nabigo ang customer na: (i) bayaran ang hindi pa nababayarang pagsingil sa petsa ng extension; (ii) magbayad ng nakatakdang halaga sa ilalim ng iskedyul ng amortization; o (iii) magbayad ng halagang nakatakda sa ilalim ng alternatibong iskedyul sa pagbabayad sa petsa nitong nakatakda, maaaring putulin kung gayon ng Distrito ang serbisyo sa tubig at ipo-forfeit ng customer ang karapatan sa anumang kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng seksyong ito sa loob ng 6 na buwan mula sa petsang nakatakda ang pagbabayad sa ilalim ng extension o alternatibong iskedyul ng pagbabayad. Maaaring iapela ng customer ang na-forfeit na karapatang ito sa General Manager, na sa kanilang sariling pagpapasiya ay maaaring ibalik ang karapatang iyon. Magpo-post ang Distrito ng pangpinal na abiso sa pagputol ng serbisyo sa prominente at kitang-kitang lokasyon sa address ng serbisyo nang kahit man lang 48 oras bago ang pagputol ng serbisyo. Hindi mabibigyang-karapatan ng panghuling abiso ang customer para sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Distrito sa ilalim ng Seksyon 12.

5.0 Pagbabalik ng Serbisyo

5.1 Mga Kinakailangan sa Pagbabalik

Maaaring makipag-ugnayan sa Distrito ang mga customer na naputol ang serbisyo may kinalaman sa mga kinakailangan upang maibalik ang serbisyo.

5.2 Mga Bayad sa Pagbabalik

Sasailalim ang pagbabalik sa (a) pagbabayad para sa pagbabalik na \$40, (b) ang halaga ng delingkwenteng account, kabilang ang angkop na interes o mga multa, at (c) isan security deposit, kung hinihingi ng Distrito. Dapat gawin ang lahat ng pagbabayad gamit ang cash, credit card, o mga sertipikadong pondo. Ang mga kahilingang maibalik ang serbisyo pagkaraan ng 6:00 p.m. Lunes hanggang Huwebes, o anumang oras sa Biyernes hanggang Linggo, o mga pista-opisyal ay sisingilin ng after-hours na bayad sa pagbabalik ng serbisyo na \$210 at anumang angkop na bayaring nakalista sa (a)-(c) sa parapo.

6.0 Kung Kailan Hindi Puputulin ang Serbisyo

6.1 Pangkalahatan

Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig para sa mga delingkwenteng account (a) sa Biyernes, Sabado, Linggo, legal na pista-opisyal, o sa anumang oras na sarado ang tanggapan ng Distrito sa publiko; (b) sa panahon ng pag-iimbestiga ng Distrito ng napapanahong reklamo o kahilingan ng customer para sa imbestigasyon, o apela sa desisyon ng Distrito, sa ilalim ng Seksyon 12; o (c) sa panahon ng pagsusuri ng Distrito ng, o yugto ng panahon para sa, sa ilang naaprubahang extension, amortization, o alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4, kung nananatiling nakakasunod ang customer sa isa sa mga kaayusang iyon sa pagbabayad.

6.2 Espesyal na Medikal at Pinansyal na Pangyayari na may Kasunduan sa Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad

Karagdagan pa sa Seksyon 6.1, hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig kung matugunan ang lahat ng sumusunod:

- 6.2.1** Ang customer, o isang tenant ng customer, ay nagsumite sa Distrito ng certification ng lisensyadong provider ng primary care na ang pagputol sa serbisyo ng tubig ay magbabanta sa buhay, o magiging seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng tirahan kung saan ibinibigay ang serbisyonang residensyal;
- 6.2.2** Ipinapakita ng customer, tulad ng inilalarawan sa Seksyon 6.3, na wala silang pinansyal na kakayahan na magbayad para sa residensyal na serbisyo sa normal na ikot ng pagsingil ng Distrito. Ipagpapalagay na walang kakayahang pinansyal ang customer upang magbayad sa panahon ng normal na ikot ng pagsingil kung: (a) ang 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) ipinahayag ng customer sa ilalim ng kaparusahan ng pagsisinungaling sa ilalim ng panunumpa na ang kita ng sambahayan bawat taon ay wala pang 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan; at
- 6.2.3** Pumapayag ang customer na pumasok sa nakasulat na kasunduan sa Distrito na may kaugnayan sa extension o alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4 sa itaas para sa mga singil sa pagiging delingkwente. Pipili ang Distrito ng mga tuntunin at kundisyon ng plano sa pagbabayad na itatakda sa isang nakasulat na kasunduan.

6.3 Pagpapamalas ng Customer, at Pagsusuri ng Distrito, o Mga Kwalipikasyon

Ang customer ang may pananagutan para sa pagpapamalas na ang mga kwalipikasyon sa seksyon 6.2 sa itaas ay natugunan. Sa pagtanggap ng dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Distrito ang dokumentasyon sa loob ng pito (7) araw at alinman sa (a) abisuhan ang customer ng mga tuntunin at kundisyong pinili ng Distrito at hilingin ang lagda ng customer sa kasunduan sa plano ng pagbabayad; (b) humiling ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (c) abisuhan ang customer na hindi nila natutugunan ang mga kwalipikasyon.

6.4 Pagkabigong Sumunod

Maaaring putulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig kung ang isang customer, na nabigyan ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng seksyon 6 na ito, (a) ay delingkwente sa loob ng animnapu (60) araw o higit pa at (b) nabigong gawin ang alinman sa sumusunod : (i) bayaran ang anumang halagang nakatakda sa ilalim ng plano sa pagbabayad; o (ii) bayaran ang kanilang kasalukuyang mga singilin para sa serbisyo sa tubig. Magpo-post ang Distrito ng pangpinal na abiso ng intensyon a pagputol ng serbisyo sa prominente at kitang-kitang lokasyon sa address ng serbisyo nang kahit man lang lima (5) araw bago ang pagputol ng serbisyo. Hindi mabibigyang-karapatan ng panghuling abiso ang customer para 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 Waiver ng Bayarin at Mga Bayarin sa Pagbabalik ng Serbisyo

Para sa mga residensyal na customer na nagpapakita ng kita ng sambahayan na mababa sa 200 porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan, ang Distrito ay:

7.1.1 Sa kahilingan ng mga customer, hindi pababayaran ang mga bayaring interes o multa sa mga delingkwenteng singilin nang minsan sa bawat 12 buwan.

7.1.2 Maglilimita ng bayarin sa pagbabalik ng serbisyo sa normal na oras ng pagpapatakbo sa halagang hindi lalampas sa limampung dolyar (\$50) at sa panahon ng mga oras ng hindi pagpapatakbo, sa halagang hindi lalampas sa isandaan limampung dolyar (\$150), ngunit ang alinman sa bayarin sa pagbabalik ng serbisyo ay hindi lalampas sa aktwal na halaga ng pagbabalik ng serbisyo kung mas mababa ito. Sasailalim ang parehong mga bayarin sa pagbabalik ng serbisyo para sa taunang pagsasaayos sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.

7.2 Paano Maging Kwalipikado bilang Customer na May Mababang Kita

Ipapagalagay ang customer na may kitang mababa sa 200 porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan kung: (a) ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang recipient ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, California SSI/SSP, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o (b) ipinahayag ng customer sa ilalim ng penalty of perjury na ang kita ng sambahayan bawat taon ay wala pang 200 porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan.

8.0 Mga Pamamaraan para sa Mga Naninirahan o Tenant Upang Maging Customer ng Distrito

8.1 Pagiging Angkop

Angkop lang ang seksyong ito kapag ang may-ari ng ari-arian, landlord, tagapangasiwa, o operator ng address ng residensyal na serbisyo ay nakalista bilang ang customer na nasa record at naisyuhan ng abiso ng kagastuhan ng putulin ang serbisyo sa tubig sa ilalim ng Seksyon 3.

8.2 Kasunduan sa Mga Tuntunin at Kundisyon ng Serbisyo ng Distrito

Magsasagawa ang Distrito ng may-kabutihanang loob na pagsisikap upang ipaalam sa mga residensyal na naninirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kapag may mga arrear ang mga account na puputulin ang serbisyo nang kahit man lang 10 araw bago ang pagputol. Ipapakita ng nakasulat na abiso na gagawing available ng Distrito ang serbisyo sa aktwal na mga residensyal na naninirahan kung sasang-ayon ang mga naninirahan sa mga termino at kundisyon ng serbisyo ng Distrito at ang Mga Alituntunin at Regulasyon ng Distrito para sa Serbisyo sa Tubig.

8.2.1 Kung ang isa o higit pa sa mga naninirahan ay gusto at may kakayahang akuin ang responsibilidad para sa susunod na mga singilin sa hindi pagiging delingkwente sa account sa ikasisiya ng Distrito, gagawing available ng Distrito ang serbisyo sa mga naninirahang iyon na nakatugon sa mga kahilingan.

8.3 Pagberipika ng Paninirahan

Upang hindi managot ang naninirahan para sa halagang nakatakda sa delingkwentent account, beberipikahin ng naninirahan na naging customer na ang customer na nasa record ng delingkwenteng account ay ang landlord, tagapangasiwa, o ahente ng tirahan. Maaaring kasama sa pag-verify, ngunit limitad sa, isang kasunduan sa pag-lease o pag-upa, mga resibo sa pagrenta, isang dokumento ng pamahalaan na nagpapahiwatig na ang nakatira ay nagrenta sa ari-arian, o impormasyong ibinunyag alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code [sa pagpapasiya ng Distrito].

8.4 Pagbabawas mula sa Mga Pagbabayad ng Renta

Alinsunod sa Mga Seksyon ng Government Code na 60371(d) at 116916(e), ang sinumang naninirahan na naging isang customer ng Distrito alinsunod sa Seksyon 8 na ito at na ang pana-panahong pagbabayad, tulad ng mga pagbabayad ng renta, ay kinabibilangan ng mga singilin para sa residensyal na tubig, kung saan ang mga singiling iyon ay hindi hiwalay na nakahayag, ay maaaring magbawas mula sa pana-panahong bayad sa renta bawat buwan ang lahat ng makatuwirang singiling ibinayad sa Distrito para sa mga serbisyong iyon sa panahon ng nakaraang yugto ng pagbabayad. Walang awtoridad ang Distrito na ipatupad ang Seksyon 60371(d) o 116916(e) at ang anumang gayong pasiya ng naninirahan na ibawas ang mga singilin ay ginawa ng naninirahan at hindi pinahintulutan ng Distrito.

9.0 Iba Pang Mga Remedyo

9.1 Karagdagan pa sa pagputol ng serbisyo sa tubig, maaaring habulin ng Distrito ang anumang iba pang mga remedyo na available sa batas o equity para sa hindi pagbabayad ng mga singil sa serbisyo sa tubig, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa: (a) pag-secure sa mga delingkwenteng halaga sa pamamagitan ng paghain ng lines sa ari-arian, (b) paghahain ng claim o legal na pagkilos, o (c) pag-refer sa hindi nabayarang halaga sa mga koleksyon. Kung sakaling napagpasiyahan ang legal na pagkilos pabor sa Distrito, magkakaroon ng karapatan ang Distrito sa pagbabayad ng lahat ng bayarin at gastusin, kabilang ang mga bayad sa abogado at naipong bayarin.

10.0 Pagputol sa Serbisyo ng Tubig para sa Iba pang Mga Paglabag ng Customer

10.1 May karapatan ang Distrito na putulin ang serbisyo sa tubig para sa anumang paglabag ng mga ordinansa, tuntunin, o regulasyon ng Distrito bukod pa sa hindi pagbabayad ng Delingkwenteng Account.

11.0 Mga Bayarin at Singiling Nakuha

11.1 Malibang hayagang tinutukoy sa Patakarang ito, ang anumang bayarin at singiling nakuha ng customer sa ilalim ng iba pang alituntunin, regulasyon, o patakaran ng Distrito ay magiging nakatakda at kailangang bayaran gaya ng naitatag sa nasabing mga alituntunin, regulasyon, at patakaran.

12.0 Mga Pamamaraan Upang Ipaglaban ang Singil sa Tubig

12.1 Panahon Upang Magsimula ng Reklamo o Humiling ng Imbestigasyon

Maaaring simulan ng sinumang customer ang isang nakasulat na reklamo sa, o humiling ng imbestigasyon sa, General Manager sa mga singilin sa kanilang bill sa loob ng dalawampu't pitong (27) araw ng "petsa ng singil" sa ipinaglalabang bayarin. Maaaring suriin ng Distrito, sa

pagpapasiya nito, ang wala sa panahong mga reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon; gayunpaman, ang mga gayong wala sa panahong mga reklamo o kahilingan ay hindi maaaring iapela sa Board of Directors ng Distrito.

12.2 Pagsusuri ng Distrito

Sa pagtanggap ng nakasulat na reklamo o kahilingan, susuriin ng General Manager ang reklamo at/o magsasagawa ng imbestigasyon na natukoy na angkop sa sariling pagpapasiya ng General Manager. Kasama sa pagsusuri ng General Manager ang pagsasaalang-alang ng kung maaaring tumanggap ang customer ng extension o alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4. Sa panahon ng pagsusuri at/o imbestigasyon, bibigyan ang customer ng extension mula sa naitalang nakatakdang petsa upang maiwasan ang mga late fee, ngunit hindi bibigyan ang customer ng extension ng 60-araw na yugto ng panahon sa ilalim ng Seksyong 2.3. Tatapusin ang imbestigasyon sa loob ng 10 araw mula sa pagtanggap ng nakasulat na reklamo o kahilingan, kung saan aabisuhan ang customer ng pasiya ng General Manager.

12.3 Mga Kahihinatnan ng Desisyon

Kung ang pagsusuri at/o imbestigasyon ay magrerresulta pabor sa customer, kung saan mali ang pagsingil, maglalapat ng pagsasaayos sa account ng customer. Kung tama ang pagsingil, magiging due ang balanse ng bill 10 (10) araw mula sa pag-abiso sa customer ng pasiya ng General Manager. Kung bago matapos ang imbestigasyon, may karagdagang (mga) singilin ang maging due, hihilingin sa customer na bayaran ang buong halagang nakatakda sa petsang tinukoy. Maaaring magresulta ang pagkabigong gawin ito sa pagpataw ng mga late fee o pagputol ng serbisyo, dahil sa hindi pagbabayad, alinsunod sa Patakarang ito.

12.4 Apela sa Mga Board of Director

Ang sinumang customer, na ang napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon sa ilalim ng Seksyon 12 ay nagresulta sa desisyong hindi pabor sa customer, maaaring iapela ang desisyon sa Mga Board of Director ng distrito sa pamamagitan ng paghahain ng nakasulat na abiso ng apela sa Secretary ng Distrito sa bodsecretary@ylwd.com sa loob ng sampu (10) araw sa pag-mail ng Distrito sa pagtukoy nito. Sa pagtanggap ng abiso ng apela, ang Secretary ng Distrito ay magtatakdang pakinggan ang bagay-bayag sa paparating na pagpupulong ng Board at ipapadala sa customer ang nakasulat na abiso sa pamamagitan ng koreo ang oras at lugar ng pagdinig nang kahit man lang pito (7) araw bago ang pagpupulong. Pinal ang desisyon ng Board.

13.0 Publikasyon sa Website ng Distrito at Mga Bersyong Nakasaling-wika

13.1 Ang Patakarang ito at ang lahat ng mga abisong nakasulat na naisyu sa ilalim ng Patakarang ito ay inilalaan sa English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anumang iba pang wikang sinasalita ng kahit man lang sampung porsyentot (10%) ng populasyon sa loob ng service area ng Distrito. www.ylwd.com/sb998policy