

CARMICHAEL DISTRITO NG TUBIG

Pagdiskonekta ng Serbisyo ng Tubig sa Bahay dahil sa Hindi Pagbabayad na Patakarang

1. Mga Pangkalahatang Probisyon

- a. Aplikasyon – Nalalapat lamang ang Patakarang ito sa pagdiskonekta ng serbisyo ng tubig sa bahay dahil sa hindi pagbabayad. Nalalapat pa rin ang mga kasalukuyang ordinansa, resolusyon, patakarang, at pamamaraan ng Distrito sa mga account ng serbisyo sa tubig na hindi pang-residensyal at sa pagdiskonekta ng serbisyo ng tubig sa bahay para sa iba pang mga dahilan, kabilang ang pagwawakas ng koneksyon ng serbisyo ng Distrito dahil sa paglabag ng customer sa anumang ibang ordinansa, tuntunin, regulasyon, o patakarang ng Distrito. Kung sakaling magkaroon ng anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at anumang iba pang ordinansa, tuntunin, regulasyon, o patakarang ng Distrito, mananaig ang Patakarang ito. Kung sakaling magkaroon ng anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at batas ng estado, mananaig ang batas ng estado.
- b. Responsibilidad ng Customer – Nagpapadala ang Distrito ng mga singil para sa serbisyo ng tubig ng buwan-buwan, at dapat bayaran ito sa oras ng pagtanggap. Nagiging delinkwente ang mga singil sa serbisyo ng tubig kung hindi nababayaran sa loob ng 60 araw mula sa petsa ng singil. Responsibilidad ng customer na tiyaking matatanggap ang mga pagbabayad sa opisina ng Distrito sa tamang panahon. Ang pagbabayad ay maaaring gawin sa opisina ng Distrito, online, o sa address para sa pagpapadala ng mga pagbabayad sa koreo.
- c. Pagkakaroong ng Patakarang – Ilalaan ng Distrito ang Patakarang ito at lahat ng nakasulat na paunawa na ibinigay sa ilalim ng Patakarang ito sa English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, at Korean, at sa anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10 porsyento ng mga taong naninirahan sa lugar ng serbisyo ng Distrito o iniutos ng Civil Code section 1632. Ilalagay at pananatilihin ang Patakarang ito sa website ng Distrito.
- d. Numero ng Telepono para Kontakin – Para sa tulong sa pagbabayad ng mga singil sa tubig at upang pag-usapin ang mga opsyon para sa pagpapahinto ng pagdiskonekta ng serbisyo sa bahay dahil sa hindi pagbabayad, ang kawani ng Distrito ay maaaring tawagan sa 916-483-2452. Ang oras ng opisina ay Lunes hanggang Biyernes. 8:00 a.m. hanggang 4:30 p.m., maliban sa mga holiday ng Distrito. Matatagpuan ang iskedyul ng mga holiday sa website ng Distrito sa: www.carmichaelwd.org.

2. Pagdiskonekta ng Serbisyo ng Tubig sa Bahay dahil sa Hindi Pagbabayad

- a. 60-araw na Panahon ng Pagkadelinkuwensya – Hindi idiskonekta ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa bahay dahil sa hindi pagbabayad ng singil sa serbisyo hangga't hindi huli ng 60 araw ang pagbabayad ng customer.
- b. Paalala – Bilang paggalang, mag-iimprenta ang Distrito ng paalala sa susunod na buwan na singil ng mga customer na may mga delinkwenteng pagbabayad sa tubig.

- c. 10-Araw Paalala - Hindi bababa sa 10 araw bago idiskonekta ang serbisyo sa bahay dahil sa hindi pagbabayad, makikipag-ugnayan ang Distrito sa customer na pinangalanan sa account sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na paunawa.
- i. Kapag makipag-ugnayan ang Distrito sa customer na pinangalanan sa account sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa sa ilalim ng seksyong ito, ipapadala sa koreo ang nakasulat na paunawa ng pagkadelingkuwensiya sa pagbabayad at napipintong pagkadiskonekta sa customer sa bahay kung saan inilalaan ang serbisyo. Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng lugar kung saan inilalaan ang serbisyo, ang paunawa ay dapat ding ipapadala sa address ng lugar kung saan inilalaan ang serbisyo at naka-address sa "Occupant."
 - ii. Dapat isama sa nakasulat na paunawa ang lahat ng sumusunod na impormasyon sa isang malinaw at nababasang format:
 1. Ang pangalan at address ng customer.
 2. Ang halaga ng delingkwente.
 3. Ang petsa at oras kung kailan dapat gawin ang pagbabayad o pagsasaayos para sa pagbabayad upang maiwasan ang pagkaputol ng serbisyo ng tubig.
 4. Isang paliwanag ng proseso ng pag-aplay para sa pagpapahaba ng oras upang bayaran ang mga delingkwenteng singil.
 5. Isang paliwanag ng proseso kung saan maaaring magpetisyon ang customer para sa pagsusuri ng singil at mag-apela o magsimula ng reklamo o humiling ng imbestigasyon tungkol sa serbisyo o mga singil.
 6. Isang paliwanag ng proseso kung saan maaaring humiling ang customer ng isang ipinagpaliban, binawasan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kabilang ang isang amortisasyon ng mga delingkwenteng singil sa serbisyo sa bahay, na naaayon sa Patakarang ito.
 7. Isang paliwanag ng proseso para makakuha ang customer ng impormasyon sa pagkakaroon ng tulong pinansyal, kabilang ang pribado, lokal, estado, o pederal na mapagkukunan, kung naaangkop.
 8. Ang numero ng telepono ng Distrito, address ng negosyo, at mga oras ng operasyon ng customer service representative na maaaring magbigay ng karagdagang impormasyon o makagawa ng plano para sa pagbabayad.
 - iii. Kung ibinalik ang nakasulat na paunawa sa koreo dahil sa hindi mahatid, magsisikap ang Distrito na bisitahin ang bahay at mag-iwan o maglagay sa isang kapansin-pansing puwesto ng paunawa ng napipintong pagpuputol ng serbisyo sa bahay dahil sa hindi pagbabayad at isang kopya ng Patakarang ito.
- d. 48-oras na Paunawa sa Pag-Post – Magsisikap ang Distrito na makipag-ugnayan sa isang adultong naninirahan sa lugar ng customer sa pamamagitan ng telepono o personal nang hindi bababa sa 48 oras bago ang anumang pagwawakas ng serbisyo maliban kung kailan hindi maisakatuparan ang telepono o personal na pakikipag-ugnayan, magbibigay ang Distrito, sa pamamagitan ng koreo o sa pamamagitan ng pag-post sa isang kapansin-pansing lokasyon sa lugar, ng paunawa ng pagwawakas

ng serbisyo, hindi bababa sa 48 oras bago ang pagwawakas. Ang paunawa na ito ng pagwawakas ng serbisyo ay dapat isama ang lahat ng sumusunod na impormasyon:

- i. Ang pangalan at address ng customer
 - ii. Ang halaga ng delingkwente.
 - iii. Ang petsa at oras kung kailan dapat gawin ang pagbabayad o pagsasaayos ng pagbabayad upang maiwasan ang pagkaputol.
 - iv. Ang proseso para makakuha ang customer ng impormasyon sa pagkakaroon ng tulong pinansyal, kabilang ang pribado, lokal, estado, o pederal na mapagkukunan, kung naaangkop.
 - v. Ang numero ng telepono ng Distrito, address ng negosyo, at mga oras ng operasyon ng customer service representative na maaaring magbigay ng karagdagang impormasyon o makagawa ng plano para sa pagbabayad.
- e. Impormasyon sa Pagpapanumbalik ng Serbisyo – Sa pagkakadiskonekta, magbibigay ang Distrito sa kostumer ng impormasyon kung paano ibalik ang serbisyo sa bahay.

3. Mga Paghihigpit sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig

- a. Hindi idiskonekta ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa bahay para sa hindi pagbabayad ng singil ng serbisyo hangga't hindi umabot ng 60 araw ang pagiging delingkuwente sa pagbabayad ng customer.
- b. Hindi idiskonekta ng Distrito ang serbisyo sa bahay sa alinman sa mga sumusunod na sitwasyon:
 - i. Sa panahon na nag-iimbestiga ang Distrito ng isang hindi pagkakaunawaan o reklamo ng customer sa ilalim ng seksyon 8 ng Patakarang ito.
 - ii. Kapag nabigyan ang isang customer ng pagpapahaba ng panahon para sa pagbabayad ng isang singil.
- c. Hindi idiskonekta ng Distrito ang serbisyo sa bahay kung natutupad ang lahat ng sumusunod na kondisyon:
 - i. Ang customer, o isang nangungupahan ng customer, ay nagsusumite sa Distrito ng sertipikasyon ng isang primary care provider, gaya ng tinukoy sa seksyon 14088(b)(1)(A) ng Welfare and Institutions Code, na ang pagdiskonekta ng serbisyo sa bahay ay magiging mapanganib sa buhay, o magdudulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng bahay na tumatanggap ng serbisyo.
 - ii. Ipinakikita ng customer na hindi niya kayang magbayad para sa serbisyo sa bahay sa loob ng regular na iskedyul ng pagsingil ng Distrito. Ituturing ang customer na hindi kayang magbayad para sa serbisyo sa bahay sa loob ng regular na iskedyul ng pagsingil ng Distrito kung (1) 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 (2)

idineklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.

- iii. Handang pumasok ang customer sa isang alternatibong kasunduan sa pagbabayad, na naaayon sa mga probisyon ng Seksyon 4 ng Patakarang ito.

Kung natutugunan ng isang customer ang tatlong kundisyon na nakalista sa subsection (c) na ito, mag-aalok ang Distrito sa customer ng isang opsyon sa pagbabayad tulad ng inilarawan sa Seksyon 4. Ang sinumang customer na nakakatugon sa mga kinakailangan na ito ay dapat, kapag humihiling, ay papayagang mag-amortize, sa loob ng isang panahon na hindi lalampas ng 12 buwan, ang hindi nabayarang balanse ng anumang singil na iginiit na lampas sa kakayahan ng customer na magbayad sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad.

Ipinagbabawal ang Distrito na wakasan ang serbisyo ng tubig sa sinumang customer o nangungupahan ng isang customer sa anumang Sabado, Linggo, legal na holiday, o sa labas ng regular na oras ng pagpapatakbo nito.

4. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad

- a. Mga Opsyon. Kapag hinihiling, isasaalang-alang ng Distrito ang mga sumusunod na opsyon sa isang delingkwenteng customer upang maiwasan ang paghintong serbisyo sa bahay dahil sa hindi pagbabayad:
 - i. Amortisasyon ng hindi nabayarang balanse o;
 - ii. Paglahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad;(Sama-samang “Mga Kasunduan sa Pagbabayad.”)
- b. Administrasyon ng Distrito – Maaaring pumili ang General Manager ng Distrito, o ang kanyang itinalaga, kung alin sa mga Kasunduan sa Pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 4(a), sa itaas, ang maaaring piliin ng customer at maaaring magtakda ng mga patakaran ng opsyon sa pagbabayad na iyon. Ang Kasunduan sa Pagbabayad na inaalok ay dapat magresulta sa pagbabayad ng anumang natitirang balanse sa loob ng 12 buwan. Maaaring magbigay ang Distrito ng mas mahabang panahon ng pagbabayad kung nalaman nitong kinakailangan ang mas mahabang panahon upang maiwasan ang labis na paghihirap sa customer batay sa mga kalagayan ng indibidwal na kaso. Maaaring maningil ang Distrito ng administratibong bayarin para sa gastos ng pangangasiwa ng Mga Kasunduan sa Pagbabayad sa ilalim ng probisyong ito. Ang General Manager, o ang kanyang itinalaga, ay awtorisado na maghanda at mag-apruba ng isang Kasunduan sa Pagbabayad sa isang customer na naaayon sa Seksyon 4 na ito.
- c. Mga Obligasyon ng Customer – Kung papasok ang Distrito at customer sa Kasunduan sa Pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4 na ito, dapat sumunod ang customer sa kasunduan o iba pang kaayusan at manatiling napapanahon sa anumang bagong singil sa serbisyo ng tubig habang sinisingil ang mga ito sa bawat susunod na panahon ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang customer ng karagdagang amortization o pagbabawas ng anumang hindi nabayarang mga singil sa mga susunod na singil habang nagbabayad ng mga delingkwenteng singil sa ilalim ng isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad. Simula sa petsa ng unang kasunduan sa pagbabayad, ang mga customer na hindi sumunod sa anumang napagkasunduang kasunduan sa pagbabayad ay hindi magiging karapat-dapat na magtatag ng mga kaayusan sa pagbabayad sa hinaharap sa loob ng 24 na buwan, maliban kung ipinagbabawal ng batas.

5. Pagdiskonekta Pagkatapos ng Pagkabigong Sumunod sa Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad

- a. Kung papasok ang Distrito at ang customer sa anumang Kasunduan sa Pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4, maaaring idiskonekta ng Distrito ang serbisyo nang hindi mas maaga sa limang araw ng negosyo pagkatapos mag-post ang Distrito ng panghuling paunawa ng balak na tanggalin ang serbisyo sa isang kitang-kita at kilalang lokasyon sa lugar sa ilalim ng alinman sa sumusunod na mga pangyayari:
 - i. Nabigo ang customer na sumunod sa Kasunduan ng Pagbabayad sa loob ng 60 araw o higit pa.
 - ii. Habang nagsasagawa ng Payment Arrangement, hindi binabayaran ng customer ang kanyang mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa bahay sa loob ng 60 araw o higit pa.
- b. Ang paunawa ng pagwawakas sa ilalim ng Seksyon 5 na ito ay dapat isama ang lahat ng sumusunod na impormasyon:
 - i. Ang pangalan at address ng customer.
 - ii. Paunawa ng hindi pagsunod ng customer sa Kasunduan ng Pagbabayad.
 - iii. Ang Kasunduan ng Pagbabayad o iba pang kundisyon na dapat matugunan ng customer para maiwasan ang pagwawakas.
 - iv. Ang numero ng telepono ng Distrito, address ng negosyo, at mga oras ng pagpapatakbo ng isang customer service representative ng Distrito na maaaring magbigay ng karagdagang impormasyon.

Hindi nagbibigay ang paunawang ito ng karapatan sa customer sa karagdagang pagsisiyasat o karapatan sa mga alternatibong kasunduan sa pagbabayad ng Distrito.

6. Pagkadiskonekta sa Mga Sitwasyon ng Master Meter Landlord-Tenant

- a. Kakayahang Magamit – Nalalapat ang seksyong ito sa serbisyo ng Distrito sa pamamagitan ng isang indibidwal na metro sa isang hiwalay na single-family na bahay, isang multi-unit pambahayang gusali, mobile home park, o permanenteng pambahayang gusali sa isang labor camp, kung ang may-ari, manager o operator ay ang customer of record, at mayroong relasyon ng landlord-tenant sa pagitan ng residential occupants at ng may-ari, manager, o operator ng gusali.
- b. Paunawa – Magsisikap ang Distrito na ipaalam sa mga nakatira sa tirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account ay may atraso na ang serbisyo ay wawakasan ng hindi bababa sa 10 araw bago ang pagwawakas. Magpapaalam din ang paunawang ito sa mga nakatira sa tirahan na may karapatan silang maging mga customer ng Distrito, kung saan sisingilin ang serbisyo, nang hindi kinakailangang magbayad ng anumang halaga na sakop ng bayaran sa delingkwenteng account.
- c. Serbisyo sa mga Naninirahan – Hindi kinakailangan ng Distrito na maglaan ng serbisyo sa mga nakatira sa tirahan maliban kung sumasang-ayong ang bawat nakatira sa tirahan sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo ng tubig ng Distrito at nakakatugon sa mga kinakailangan ng batas at mga ordinansa, tuntunin, regulasyon, at patakaran ng Distrito. Gayunpaman, kung ang isa o higit pa sa mga naninirahan ay handa at kayang tanggapin ang responsibilidad para sa mga kasunod na singilin

sa account sa pag-apruba ng Distrito, o kung mayroong pisikal na paraan na legal na magagamit sa Distrito ng piling pagwawakas ng serbisyo sa mga residenteng naninirahan na hindi nakakatugon sa mga kinakailangan ng mga ordinansa, tuntunin, regulasyon, at patakaran ng Distrito, dapat maglaan ang Distrito ng mga serbisyo sa mga residenteng nakakatugon sa mga kinakailangan.

- d. Patunay ng Kredito – Kung ang paunang serbisyo para sa isang tiyak ng panahon ay isang kondisyon para sa pagtatatag ng kredito sa Distrito, ang pruweba ng pagiging residente at patunay ng agarang pagbabayad ng upa o iba pang obligasyon sa kredito na katanggap-tanggap sa Distrito para sa panahong iyon ay isang katanggap-tanggap na katumbas.
- e. Mga Hiwalay na Single-Family na Bahay – Sa kaso ng isang hiwalay na single-family na bahay, maaaring gawin ng Distrito ang alinman sa mga sumusunod:
 - i. Magbigay ng paunawa ng pagwawakas nang hindi bababa sa pitong araw bago ang pagwawakas.
 - ii. Upang mapatawad ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, hilingin sa nakatira na nagiging customer na ipatunay na ang naka-pangalaan na customer sa delingkwenteng account ang kasalukuyan o dati pang landlord, manager, o ahente ng tirahan.

7. Mga Karagdagang Pagsasaalang-alang para sa Pinansyal na Kahirapan

- a. Kung magpapatunay ang kostumer sa Distrito na ang kanyang kita ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na linya ng kahirapan, ang Distrito ay:
 - i. Magtakda ng muling pagkonekta ng serbisyo na bayarin sa mga regular na oras ng pagpapatakbo sa halagang \$50 at para sa muling pagkonekta sa mga oras na hindi gumagana sa halagang \$150. Hindi lalampas ang mga bayarin na ito sa aktwal na halaga ng muling pagkonekta kung mas mababa ang mga gastos na iyon. Sasailalim ang mga bayarin sa muling pagkonekta sa isang taunang pagsasaayos alinsunod sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.
 - ii. Kanselahin ang mga singil sa interes sa mga delingkwenteng bayarin isang beses bawat 12 buwan.
- b. Ituturing ng Distrito ang isang residential customer na may kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na linya ng kahirapan kung:
 - i. 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
 - ii. Ipinapahayag ng kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng antas ng kahirapan sa pederal.

8. Pamamaraan sa Paglaban o Pag-apela sa isang Singil

Maaaring mag-apela o tumutol ang isang customer sa halagang itinakda sa anumang singil para sa serbisyo sa tubig sa bahay alinsunod sa sumusunod na pamamaraan:

- a. Pangkalahatang Apela – Sa loob ng limang araw pagkatapos matanggap ang singil para sa serbisyo ng tubig, may karapatan ang isang customer na humiling ng apela o pagrepaso sa anumang bayarin o singil na ibinigay ng Distrito. Ang kahilingan ay dapat gawin nang nakasulat at maihatid sa opisina ng Distrito. Hangga't nakabinbin ang apela ng customer at anumang resulta ng imbestigasyon, hindi maaaring idiskonekta ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa customer.
- b. 10-Araw na Paunawa na Apela – Bilang karagdagan sa mga karapatan sa apela sa ilalim ng subsection (a), sa itaas, ang isang customer na nakatanggap ng 10-Araw na Paunawa na inilarawan sa Seksyon 2(c) ng Patakarang ito ay maaaring humiling ng apela o pagrepaso sa nauugnay na singil sa loob ng limang araw ng business mula sa petsa ng paunawa. Gayunpaman, walang ganoong apela o mga karapatan sa pagrerepaso ang dapat ilapat sa anumang panukalang batas kung saan ginawa ang isang apela o kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng subseksiyon (a) sa itaas. Ang anumang apela o kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng subseksiyong ito ay dapat na nakasulat at kailangang may kasamang dokumentasyong sumusuporta sa apela o ang dahilan para sa pagsusuri. Dapat ihatid sa opisina ng Distrito ang kahilingan para sa isang apela sa loob ng limang araw. Hangga't nakabinbin ang apela ng customer at anumang resulta ng imbestigasyon, hindi maaaring idiskonekta ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa customer.
- c. Proseso ng Pag-Apela
- i. Pagkatapos ng pagtanggap ng isang kahilingan para sa isang apela o pagsusuri sa ilalim ng mga subsection (a) o (b), sa itaas, susuriin ng General Manager ng Distrito, o ng kanyang itinalaga, ang kahilingan para sa pagsusuri at pagsuporta sa materyal na ibinigay ng customer at ang impormasyon na nakafila sa Distrito tungkol sa mga singil sa tubig na pinag-uusapan. Sa loob ng 10 araw pagkatapos matanggap ang kahilingan ng customer para sa pagsusuri, magbibigay ang General Manager, o ang kanyang itinalaga, ng pagpapasiya tungkol sa katumpakan ng mga singil sa tubig na nakalagay sa singil at dapat magbigay sa umaapela na customer ng isang maikling nakasulat na buod ng desisyon.
 - ii. Kung magpapasiya na mali ang mga singil sa tubig, magbibigay ang Distrito ng itinamang singil na dapat babayaran sa loob ng 10 araw sa kalendaryo mula sa petsa ng singil para sa mga binagong singil. Kung ang mga binagong singil ay mananatiling hindi nababayaran nang higit sa 60 araw sa kalendaryo pagkatapos maibigay ang naitama na singil, ang serbisyo ng tubig ay madidiskonekta. Bago ang pagdiskonekta, magbibigay ang Distrito sa customer ng 10-Araw na Paunawa alinsunod sa Seksyon 2(c), sa itaas. Ibabalik lamang ang serbisyo ng tubig sa buong pagbabayad ng lahat ng natitirang singil sa tubig, mga multa, interes, at anumang naaangkop na mga singil sa muling pagkonekta.
 - iii. Kung natukoy na tama ang mga singil sa tubig na pinag-uusapan, dapat bayaran ang mga singil sa tubig sa loob ng tatlong araw ng business pagkatapos matanggap ang pagpapasiya ng General Manager, o ng kanyang itinalaga. Sa oras na ibigay ang desisyon, papayuhan ang customer ng karapatang mag-apela pa sa Board of Directors ng Distrito. Dapat ihain ang anumang naturang apela nang nakasulat sa loob ng tatlong araw ng business pagkatapos matanggap ang desisyon ng General Manager, o ng kanyang itinalaga. Magaganap ang apela na pagpupulong sa susunod na regular na pagpupulong ng Board of Directors ng Distrito, maliban kung sumang-ayon ang customer at General Manager, o ang kanyang itinalaga, sa ibang petsa.

- iv. Kung hindi napapanahon na umapela ang customer sa Board of Directors ng Distrito, dapat bayaran agad ang mga singil sa tubig na pinag-uusapan. Kung sakaling hindi nabayaran ang mga singil nang buo sa loob ng 60 araw sa kalendaryo pagkatapos ng orihinal na petsa ng pagsingil, magbibigay ang Distrito sa customer ng 10-Araw na Paunawa alinsunod sa Seksyon 2(c), sa itaas, at maaaring idiskonekta ang serbisyo ng tubig sa ari-arian ng customer kung hindi nababayaran sa tamang oras ang hindi pa nababayaranang singil.
 - v. Kapag hiniling ang isang pagdinig sa harap ng Board of Directors, kakailanganin ng kostumer na personal na humarap sa Board at magpakita ng sumusuportang materyal at mga dahilan kung bakit hindi tumpak ang mga singil sa tubig. Dapat suriin ng Board ang ebidensyang ipinakita ng customer, gayundin ang impormasyong nakatala sa Distrito tungkol sa mga singil sa tubig na pinag-uusapan (kabilang ang pagpapasiya ng General Manager/tinalaga) at anumang pagtatanghal ng kawani, at magpapasiya tungkol sa katumpakan ng mga singil. Dapat pinal at may bisa ang pagpapasiya ng Board.
 - vi. Kung magpasiya ang Board na ang pinag-uusapang mga singil sa serbisyo ng tubig ay mali, sisingilin ang kostumer para sa mga binagong singil. Kung mananatiling hindi nababayaran ang mga binagong singil nang higit sa 60 araw sa kalendaryo pagkatapos maibigay ang naitama na singil, madidiskonekta ang serbisyo ng tubig sa susunod na regular na araw ng trabaho pagkatapos ng pag-expire ng panahong iyon. Magbibigay ang Distrito sa customer ng 10-Araw na Paunawa alinsunod sa Seksyon 2(c), sa itaas.
 - vii. Kung matukoy na tama ang pinag-uusapang singil sa serbisyo ng tubig, dapat bayaran ang mga ito sa loob ng tatlong araw ng negosyo pagkatapos ng petsa ng pagpapasiya ng Board. Kung sakaling hindi mabayaran nang buo ang mga singil sa loob ng 45 araw sa kalendaryo pagkatapos ng orihinal na petsa ng pagsingil, magbibigay ang Distrito ng 10-Araw na Paunawa alinsunod sa Seksyon 2(c), sa itaas, at maaaring idiskonekta ang serbisyo ng tubig sa ari-arian ng customer kung hindi nababayaran ang singil sa loob ng tamang oras.
- d. Lilitaw bilang isang kredito ang anumang labis na singil mula sa Distrito sa susunod na regular na singil sa customer, o ire-refund nang direkta sa customer, alinsunod sa pagpapasya ng General Manager o Board of Directors.
 - e. Hindi ididiskonekta ang serbisyo ng tubig sa sinumang customer sa anumang oras habang nakabinbin ang apela ng customer sa General Manager o sa Board of Directors.