

Mga Patakaran at Regulasyon – Seksyon 11

Ang mga account na may problema sa pag babayad , ang bayarin ay i-email pagkatapos ng sampung (10) araw. Ang serbisyo ng tubig ay maaaring maputol pag ang account ay may problema pa rin pagkatapos ng pitungpu (70) na araw pagkatapos i-email ang bayarin. Maaring magbigay ng kortesia na abiso tungkol sa problema sa limangpung (50) araw pagkatapos i-email ang bayarin. Ang panghuli na abiso ay tiyak na sa pitung (7) araw na may trabaho bago ang iskedyul na ipasara ang problema ng bayarin. Kung ang panghuli na abiso ay bumalik sa pamamagitan ng mail bilang hindi nai-deliver, saka ang ahente ay bibisita sa inyung pamamahay na may mabuting pananampalataya at iiwan ang abiso ng pag putol sa isang pansamantalang lokasyon. Ang pang huling abiso ay nabuo alinsunod sa seksyon na ito na dapat isama ang mga sumusunod: 1) Ang pangalan at address ng costumer, 2) ang halaga ng bayarin, 3) Ang petsa kong kelan ang bayad or pagsasaayos kung kelan dapat bayaran para maiwasan ang pag putol ng serbisyo, 4) Isang pag lalarawan ng proseso sa pag-apply ng palugit na oras para mag bayad ng balanse, 5) Isang pag lalarawan ng proseso sa petisyon para sa pagsusuri at apela ng bayarin, at 6) Isang pag lalarawan ng proseso kung saan ang costumer ay pweding mag request ng ipagpaliban, bawasan o alternatibong iskedyol ng pagbayad, kasama na ang amortization ng singil ng delinquent na serbisyo. Kung ang costumer ay naniniwala na ang kanilang bayarin , isang singil doon, o isang detirminasyon ng pagpapasiya ng delinquency ay mali, ang costumer ay maaring tumawag agad sa ahente ng ahensya gamit ang telepono sa numero na ito, 530-533-4578 o sa personal na opisina ng ahensya na matatagpuan sa 2310 Oro-Quincy Highway, Oroville. Pag ang costumer ay naniniwala pa din na ang bayarin ay mali pagkatapos tumawag sa ahente ng ahensya gamit ang telepono or sa personal, maari silang umapila kaagad ng bayarin sa pamamagitan ng pagsulat sa General Manager tungkol sa resibo na hindi lalampas sa limang (5) araw na may trabaho, ng hindi sumang-ayon na kortesia o huling delinquency na abiso. Ang karapatan ng costumer ay lalamunin at banayad na tatanggihan kung hindi na i-deliver, sa sulat, sa loob ng five(5) na araw na may trabaho ng kortesia ang huling delinquency na

abiso. Ang naapapanahon na sulat na apela ay kailangang sabihin ang mga rason kung bakit ang customer ay naniniwala na ang bayarin ay mali at pweding i-email o ihatid ng personal. Ang General Manager ay dapat ibigay ang desisyon sa pamamagitan ng sulat sa mga apela sa pamamagitan ng napapanahong paraan, at ang desisyon ng General Manager ay isasaalang-alang ng wakas kasama na ang lahat ng singilin pagkatapos ng lahat ng umiiral na hindi pagkakaunawaang bayarin. Ang General Manager ay maaring humiling ng karagdagang impormasyon galing sa umapila na customer at/o pweding magsasagawa ng pagdinig kung ang General Manager ay naniniwala sa ganoong proseso at makakatulong sa pag-render ng desisyon para sa umapela na customer. Ang desisyon ng General Manager, kasama na ang mga natuklasan ng General Manager ay dapat na ibinbigay na nakasulat sa customer. Ang serbisyo ay dapat hindi ipagpatuloy habang ang nakasulat na apela ay nakabinbin sa General Manager. Ang nakasulat na apela sa General Manager ay nag-iisang pamamaraan kung saan ang customer ay pweding makiusap na bawasan ang bayad. Ang General Manager ay pweding magbigay ng naturang kahilingan sa sariling deskrisyon ng General Manager lamang sa isang paghahanap na merong pagkakamali sa pagkalkula ng bayad ng customer. Ang potensyal na pagbawas ng bayad ay maari lamang sa serbisyo ng tirahan. Ang nakasulat na hiling kasama ang sumusuporta na dokumentasyon ay nai-deliver sa ahente ng ahensya ay nag-iisang pamamaraan kung saan ang tirahan ng customer ay maaring may kahilingan na ipinagpaliban o iskedyul ng mga alternatibong pagbabayad, kasama na ang amortization ng singilin sa serbisyo. Ang mga karapat-dapat na customer ay yong mga gumawa ng sulat ng kahilingan at magbigay ng (1) Sertipiko ng pangunahing namamahala at tagapagbigay kong ang pagtigil ng serbisyo ng tirahan ay nagbabanta sa buhay o magdudulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan sa address ng pamamahay ng customer; at (2) Ang customer ay magpapakita na sila ay hindi kaya ng pinansyal upang magbayad ng serbisyo ng tubig. Ang customer ay maituturing na hindi makakabayad ng pinansyal sa serbisyo sa loob ng normal na ikot ng pagsingil, kung sa pamamahay ng customer ay merong sino mang myembro ng CalWORKs, General Assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition

Program para sa mga kababaihan, mga sanggol, at mga bata, o ang costumer ay nagpapahayag na ang taunang kita sa sambahayan ay mas mababa sa 200 na porsyento sa pederal na antasan ng kahirapan. Ang costumer na nagbibigay-kasiyahan sa lahat ng nabanggit na pamantayan ay magiging may karapatan na ipagpaliban ang pagbabayad ng delinquent na singilin sa pamamagitan ng pagpasok sa isang amortization na kasunduan para payagan ang costumer na magbayad ng delinquent na singilin na binago sa loob ng tatlong (3) buwan, sa karagdagang ng pinakabagong singilin na mag-ipon para sa serbisyo kada buwan. Ang panahon ng amortization na kasunduan ay maaring mas matagal pa sa tatlong (3) buwan kung ang ahente ng ahensya ay itinuturing na kailangan, piro hindi pweding lumagpas ng labing-dalawang (12) buwan. Kung ang costumer ay mabigo sa pagbayad sa loob ng kasunduan ng kahit na anim na pung (60) araw, ang serbisyo ay maaring itigil ng kahit na limang (5) araw na may trabaho, ang abiso ay nai-post sa nangunguna at kahanga-hangag lokasyon na pag-aari. Ang hiling para sa deferral at amortization ng mga bayarin ay magagamit sa mga pantahanan na costumer lamang at dapat na magawa bago ang pagtigil ng serbisyo sa pagtawag sa South Feather Water and Power sa kanilang opisina na matatagpuan sa 2310 Oro-Quincy Highway, Oroville, numero ng telepono 530-533-4578. Ang isang serbisyo ng tubig ay maaring itigil kong ang delinquent na balanse ng account ay hindi pa rin nababayaran bago ang petsa ng iskedyul ng pag-potol. Kapag ang isang serbisyo ay hindi naitigil, ang buong blanse ng account ay kailangan bayaran bago maibalik ang serbisyo. Ang pag-babalik ng serbisyo, bayad sa pagkakakonekta para sa mga costumer na hindi makakabayad sa normal na siklo ng pagsingil ay dapat na hindi lalampas sa \$50 para sa pagkakakonekta (“turn on”) habang normal na oras ng pagpapatakbo, at dapat hindi lalampas ng \$150 para sa pagkakakonekta sa panahon ng hindi pang-operasyon na oras (“after hours”) piro dapat singilin sa halagang tinutukoy na mga rate sa Part D ng mga panuntunan kong mas mababa sa \$50 at \$150 ayun sa pagkakabanggit.