



Patakarang sa Mga Serbisyo ng Pagsingil sa Utility

BLG. NG SEKSYON o PATAKARAN:

PINANGGALINGANG KAGAWARAN:

Sanggunian:

PINAPALITAN ANG:

BAGONG PETA NG PAGKABISA:

PAHINA 1 ng 10

INAPRUBAHAN NG:

Layunin ng Patakarang

- Itaguyod at linawin ang mga proseso ng kagawaran para sa mga serbisyo ng pagsingil sa utility;
- Sumunod sa Senate Bill 998: Ang Paghinto ng Serbisyo ng Tubig sa Mga Bahay (Seksyong 60370-60375.5 ng California Government Code) na tinatawag ding Water Shutoff Protection Act na inaprubahan noong Setyembre 28, 2018, at may bisa simula Pebrero 1, 2020.

Pagtatalaga ng Responsibilidad

- Titiyakin ng Administrative Services Director na isinasagawa ang mga naaangkop na hakbang upang siguruhin ang pagkakaroon ng patas at magalang na serbisyo sa mga residente ng Lungsod ng Glendora (Lungsod).
- Responsibilidad ng Assistant Director-Finance ang pamamahala sa pagpapatupad ng mga proseso ng pagsingil sa utility kasama na ang pagpoproseso ng bayad, pagmementina sa account ng serbisyo ng tubig at mga kahilingan sa serbisyo, mga proseso sa pagsingil at huling pagbabayad (delinquent) at ang pangangasiwa sa mga tsekeng non-sufficient funds (NSF) at pagbabayad na Automatic Clearing House (ACH).
- Responsibilidad ng lahat ng Empleyado ng Pananalapi ang pagsunod sa mga detalye ng patakarang ito at maaari silang makaugnayan sa (626) 914-8239.
- Bibigyan ng kopya ng patakarang ito ang publiko sa (mga) website ng Kagarawan sa Pagsingil ng Tubig at Tubig (Water Billing and Water Department) ng Lungsod ng Glendora.
 - Magkakaroon ng kopya ng patakarang sa wikang Ingles, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean at anumang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10% ng mga customer sa pinagseserbisyuhang lugar.
- Ilalapat ang patakarang ito sa lahat ng account ng serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad. Maaaring makakuha ng karagdagang tulong patungkol sa pagbabayad sa bill ng tubig at makabuo ng mga alternatibong itatakda ayon sa patakarang ito para maiwasan ang paghinto ng serbisyo sa pamamagitan ng pagtawag sa 626-914-8239.

Mga Proseso

A. Pagbukas at Pagsara ng Account ng Tubig

1. Kailangan ng customer na magsumite ng form na [Kahilingan sa Pagbukas ng Account ng Tubig sa Lungsod ng Glendora](#), kasama ng isang valid na ID at patunay ng pagmamay-ari upang makapagbukas ng bagong serbisyo sa account ng tubig.
2. Ang mga bagong customer na hindi makakapagpakita ng patunay ng pagmamay-ari para sa address ng serbisyo ng isang account ay kailangang magbayad ng deposito (alinsunod sa GMC 14.20.140) sa panahon ng pag-sign up.
 - a. Kailangang bayaran ang deposito bago ang simula ng serbisyo ng tubig.
 - b. Mananatili ang deposito sa account hanggang sa isara ang account at pagkatapos ay mailapat ito sa panghuling bill.
 - c. Kung may hindi pa nababayaran balanse sa closing bill matapos ilapat ang deposito, mag-iisyu ng panghuling bill.
 - d. Kung may balanse ng kredito sa closing bill matapos ilapat ang deposito, mag-iisyu ng tseke sa customer tatlung (30) araw pagkatapos ng petsa ng pagsara.
3. Nananatiling bukas ang mga account ng serbisyo ng tubig hanggang sa makatanggap ang Lungsod ng nakasulat na abiso na isara ang account sa kasalukuyang customer O nakasulat na abiso na magbukas ng bagong account sa address ng serbisyo sa isang bagong customer.
 - a. Ang mga account na isinara nang hindi nagsa-sign up ay tatanggap ng “Blue Tag” na humihiling na mag-sign up para sa serbisyo ng tubig.
 - b. Kung nangungupahan (tenant), ahente o hindi ang may-ari ang nagsara ng account, at walang nakahaing kasunduan na “Landlord Trust” (LLT) sa account, puputulin ang serbisyo ng tubig matapos makuha ang panghuling reading.
 - c. Mananatiling putol ang lahat ng serbisyo hanggang sa may bagong customer na mag-sign up at magbayad sa anumang naaangkop na deposito.
4. Maaaring piliin ng mga nagpapaupang may-ari (landlord) na i-set up ang kanilang account bilang LLT. Awtomatikong ibabalik ang account na ito sa pangalan ng may-ari kapag umalis na ang tenant at maaabala ang serbisyo.
 - a. Mananatili ang serbisyo sa pangalan ng may-ari hanggang sa isara ng may-ari ang serbisyo, o hanggang sa may mag-sign up na bagong tenant.
 - b. Makakansela ang kasunduang ito kung may bagong may-ari ng property ang magkakaroon ng responsibilidad para sa address ng serbisyo o kung magbibigay ang kasalukuyang may-ari ng nakasulat na abiso na ihinto ang LLT.
5. Ang lahat ng ISINARANG account ng serbisyo ng tubig na may balanse ng kredito na \$5.00 o higit pa ay iisyuhan ng refund sa pamamagitan ng koreo.

B. Pagsingil ng Tubig

1. Nahahati ang Lungsod sa walong (8) grupo ayon sa ruta ng tubig (water route-group). Kada linggo, isang (1) route-group ang binabasahan ng metro upang makagawa ng bill ng tubig para sa susunod na linggo.
2. Kapag nakagawa at nakapagpadala na sa koreo ang Lungsod ng bill ng tubig, na nakatakdang bayaran at mababayaran kapag natanggap na ito ayon sa Glendora

Municipal Code 14.12.050, may 42 araw ang mga customer upang bayaran ang bill na iyon, ayon sa nakasaad na takdang petsa sa bill.

C. Mga Delinquent na Account

1. Kung hindi matanggap ang bayad hanggang sa ika-42 araw pagkatapos ng petsa ng pagsingil, magtatasa ang Lungsod ng 10% na danyos at magpapadala sa koreo sa mga customer ng abisong nagpapaalalang magbayad sa ika-43 araw.
 - a. Bilang tanda ng paggalang sa mga customer ng tubig ng Lungsod, maaaring iwaksi ang danyos sa account ng tubig, kung hihilingin, nang isang beses kada labindalawang (12) buwan, depende sa history ng pagbabayad ng customer ayon sa sariling pagpapasya ng Lungsod.
 - b. Waiver ng Mga Bayarin sa Pagiging Delinquent para sa Mga Customer na may Mababang Kita
 - i. Kung 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) ipinapahayag ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan, kinakailangan ng Lungsod na iwaksi ang pagsingil sa danyos sa delinquent bill nang isang beses kada 12 buwan.
 - c. Waiver ng Mga Abiso at Bayarin sa Pagiging Delinquent sa Estado ng California
 - i. Ang Estado ng California, dahil sa mahusay na base at mga variation sa pananalapi sa mga proseso ng pag-apruba ng badyet at pagbabayad ng warrant, ay hindi padadalhan ng mga abiso sa pagging delinquent o magtatasa ng bayarin sa pagiging huli para sa delinquent na pagbabayad ng mga kasalukuyang account.
2. Dapat bayaran ang mga delinquent bill (ibig sabihin, natanggap, hindi lang basta na-postmark) hanggang sa ikaanimnapung (ika-60) araw pagkatapos ng petsa ng pagsingil nang personal sa Lungsod o sa website ng Lungsod. Hindi tinatanggap ang mga postmark.

D. Mga Extension sa Pagbabayad ng Mga Delinquent Bill

1. Maaaring bigyan ng extension sa pagbabayad ng utang na halaga ang bawat account na may magandang katayuan. Hindi mapipigilan ng extension ang account na magkaroon ng pagtatasa ng danyos (kung naaangkop), ngunit pansamantala nitong maaantala ang pagputol sa serbisyo ng tubig.
2. Maaaring magbigay ang Lungsod ng extension sa loob ng maximum na labinlimang (14) araw mula sa petsa kung kailan dapat ihinto ang serbisyo.
3. Dapat hilingin ng customer ang extension nang nakasulat bago ang nakaiskedyul na petsa ng pagpatay sa tubig.
4. Maaaring bigyan ang bawat customer ng maximum na dalawang (2) extension kada taon.
5. Tatanggap lang ang isang customer ng isang (1) extension kada ikot ng pagsingil.
6. Hindi tatanggapin ang mga kahilingan sa extension na natanggap pagkatapos gumawa ng work order ng pagpatay sa tubig.

7. Kung hindi matatanggap ang isang bayad sa pinagkasunduang petsa para sa extension, puputulin ang serbisyo ng tubig, kung nasunod ang lahat ng iba pa sa patakarang ito, at papatawan ang account ng bayarin para sa muling pagpapakabit.
8. Ang lahat ng account na may ipinapakitang paulit-ulit na hindi pagbabayad nang nasa oras ay maaaring alisan ng Lungsod ng mga pribilehiyo ng extension. Maaaring tanggihan ang anumang kahilingan sa extension, at makikipag-ugnayan sa customer upang ipaalam sa kanila ang tungkol sa pag-alis. Ang status na “Pag-alis ng Extension” ay mananatiling may bisa hanggang sa pahintulutan ng Assistant Director – Finance ang account na alisin ang status na ito.

E. Pagputol sa Serbisyo ng Tubig

1. Sasailalim ang mga account sa pagputol ng serbisyo ng tubig kung hindi makakatanggap ng bayad hanggang 5:00 pm sa ikaanimnapung (ika-60) araw pagkatapos ng petsa ng pagsingil.
2. Nakasulat na Abiso ng Pagputol sa Serbisyo
 - a. Hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad hanggang sa maging delinquent ang bayad ng customer sa loob ng hindi iikli sa animnapung (60) araw. Ang Lungsod ay gagawa ng makatwiran at may mabuting loob na pagsisikap na makipag-ugnayan sa customer nang nakasulat nang hindi iikli sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang paghinto sa serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang Lungsod ay makikipag-ugnayan sa customer sa pamamagitan ng nakasulat na abiso ng pagputol sa serbisyo sa address kung saan ibinibigay ang serbisyo. Ang nakasulat na abiso ng pagputol sa serbisyo (na ibinibigay sa wikang Ingles, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anupamang ibang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10% ng mga customer ng Lungsod) ay kabilangan ng lahat ng sumusunod:
 - i. Pangalan at address ng customer
 - ii. Halagang lampas na sa takdang petsa ng pagbabayad
 - iii. Petsa kung kailan kailangan ang pagbabayad o mga kasunduan sa pagbabayad upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo
 - iv. Paglalarawan sa proseso ng pagkontra o pag-apela sa isang bill
 - v. Paglalarawan sa proseso ng pag-apply para sa isang plano ng amortisasyon
 - vi. Numero ng telepono ng Lungsod at link sa web sa nakasulat na patakaran sa pangongolekta ng Lungsod
 - b. Kung ibinalik ang nakasulat na abiso ng pagputol sa serbisyo sa pamamagitan ng koreo bilang hindi naipadala, gagawa ang Lungsod ng makatwiran at mabuting loob na pagsisikap na bumisita sa bahay at mag-iwan ng abiso ng paghinto ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad sa wikang Ingles, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anupamang ibang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10% ng mga customer ng Lungsod.
3. Abiso sa Mga Tenant/Occupant sa Mga Bahay na May Indibidwal na Metro. Nalalapat ang mga proseso sa ibaba sa mga may indibidwal na metrong naka-detach na tirahang pang-isang pamilya (detached single-family dwelling), istrukturang bahay na may maraming unit (multi-unit residential structure) at parkeng para sa tirahang naililipat-lipat (mobile home park) kung saan ang may-ari o tagapamahala ng property ay ang customer na naka-record at may responsibilidad na magbayad sa bill ng tubig.

- a. Hindi iikli sa sampung (10) araw kung ang property ay isang multi-unit residential structure o mobile home park, o pitong (7) araw kung ang property ay isang detached single-family dwelling, bago ang posibleng paghinto ng serbisyo ng tubig, dapat gumawa ang Lungsod ng mabuting loob na pagsisikap na ipaalam sa mga tenant/occupant sa property sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na ihihinto ang serbisyo ng tubig.
 - b. Dapat ding ipaalam sa pamamagitan ng nakasulat na abiso sa mga tenant/occupant na may karapatan silang maging mga customer kung kanino sisingilin ang serbisyo, nang hindi kinakailangang bayaran ang anuman sa mga hindi pa nababayaranang halaga.
 - c. Ang nakasulat na abiso ay kailangang nasa wikang Ingles, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anupamang ibang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10% ng mga customer ng Lungsod
 - d. Hindi kailangang gawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga tenant/occupant maliban kung sumasang-ayon ang bawat tenant/occupant sa mga tuntunin at kundisyon para sa serbisyo at natutugunan ang mga kinakailangan at panuntunan ng Lungsod.
 - i. Gayunpaman, kung aakuin ng isa o higit pa sa mga tenant/occupant ang responsibilidad para sa mga susunod na singilin sa account ayon sa ikasisiya ng Lungsod, o may aktwal na paraan para piliing ihinto lang ang serbisyo sa mga tenant/occupant na hindi nakatugon sa mga kinakailangan ng Lungsod, maaaring gawin lang available ng Lungsod ang serbisyo sa mga tenant/occupant na nakatugon sa mga kinakailangan.
4. Bibigyan ng Lungsod ang mga customer ng impormasyon kung paano ibalik ang serbisyo pagkatapos maranasan ang paghinto ng serbisyo.

F. Muling Pagpapakabit ng Mga Serbisyo ng Tubig

1. Babayaran ang bayarin para sa muling pagpapakabit sa Lungsod bago ang muling pagpapakabit ng serbisyo ng tubig (GMC 14.20.180).
2. Ang lahat ng hindi pa nababayaranang pagsingil, kasama na ang bayarin sa muling pagpapakabit at naaangkop na danyos ay dapat bayaran bago ang muling pagpapakabit ng serbisyo ng tubig.
3. Ang muling pagpapakabit ng serbisyo ng tubig na gagawin sa mga oras sa pagitan ng 5:00 p.m. at 8:00 a.m. ng sumunod na araw ng negosyo, ay ituturing na muling pagpapakabit na “pagkatapos ng mga karaniwang oras.”
 - a. Ang mga account na hihiling ng muling pagpapakabit “pagkatapos ng mga karaniwang oras” ay sisingilin ng bayarin para sa muling pagpapakabit “pagkatapos ng mga karaniwang oras” (GMC 14.20.180).
 - b. Ang mga account na hihiling ng muling pagpapakabit ng serbisyo “pagkatapos ng mga karaniwang oras” ay inaatang bayaran ang kabuuang balanseng hindi pa nababayaran at ang bayarin para sa muling pagpapakabit “pagkatapos ng mga karaniwang oras” hanggang 10 a.m. ng sumunod na araw ng negosyo. Ang mga hindi nakakapagbayad ay mapuputulang muli ng serbisyo at mapapatawan ng karagdang bayarin para sa muling pagpapakabit.
4. Kung inihinto ang serbisyo ng tubig at ikakabit itong muli, ang anumang bayarin para sa muling pagpapakabit sa mga karaniwang oras ng pag-operate ng Lungsod ay hindi

maaaring lumampas sa \$50, at ang mga bayarin para sa muling pagpapakabit sa mga oras kung kailan hindi nag-o-operate ay hindi maaaring lumampas sa \$150 para sa mga customer na may kita ng sambahayan na mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan o kung ang customer o sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang recipient 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.

G. Mga Kundisyong Pumipigil sa Paghinto ng Serbisyo

1. Hindi ihihinto ang mga serbisyo para sa serbisyo sa bahay dahil sa hindi pagbabayad kung ang **lahat** ng sumusunod na kundisyon ay matutugunan:
 - a. Certification ng Primary Care Provider
 - i. Ang customer o mga tenant ng customer ay magsusumite ng certification ng isang Primary Care Provider, gaya ng tinutukoy sa Welfare and Institutions Code Section 14088(b)(1)(A), na nagse-certify na ang pagwawakas sa serbisyo ay nakakapabigay ng banta sa buhay o malaking panganib sa kalusugan at kaligtasan ng sinumang residente ng mga nasasakupang lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig.
 - b. Mga Customer na Walang Kakayahang Pinansyal na Magbayad
 - i. Ipapakita ng customer na wala siyang kakayahang pinansyal na magbayad para sa serbisyo sa bahay sa loob ng karaniwang ikot ng pagsingil. Ang customer ay ipagpapalagay na “walang kakayahang pinansyal na magbayad” kung ang 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 idedeklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan.
 - c. Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad
 - i. Dapat pumasok ang customer sa isang nakasulat na kasunduan sa amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, hindi kumpleto o kumpletong pagbawas sa hindi pa nababayaranang balanse, o pansamantalang pagkakaantala ng pagbabayad, na nakaayon sa Seksyon I, sa ibaba, hinggil sa lahat ng delinquent na pagsingil.
2. Nasa customer ang pananagutang patunayan ang pagsunod sa mga kundisyong inilalarawan sa Seksyon G(1). Para mabigyan ang Lungsod ng sapat na oras para iproseso ang anumang kahilingan ng isang customer para sa tulong, hinihikayat ang customer na ibigay sa Lungsod ang kinakailangang dokumentasyong nagpapakita sa mga medikal na isyu, kawalan ng kakayahang pinansyal, at kahandaang pumasok sa anumang kasunduan para sa alternatibong pagbabayad nang maaga hangga’t maaari kaysa sa anumang ipinanukalang petsa para sa paghinto ng serbisyo. Kapag natanggap na ang naturang dokumentasyon, susuriin ng Lungsod ang dokumentasyong ito at sasagot sa customer sa loob ng pitong (7) araw para humiling ng karagdagang impormasyon, kasama na ang impormasyong nauugnay sa posibilidad ng pagkakaroon ng mga available na alternatibong kasunduan, o para abisuhan ang customer tungkol sa

kasunduan para sa alternatibong pagbabayad, at mga tuntunin hinggil doon, 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, aabisuhan ng Lungsod ang customer sa isang kasulatan na hindi natutugunan ng customer ang mga kundisyon sa ilalim ng Seksyon G(1), o aabisuhan ang customer sa kasulatan tungkol sa kasunduan para sa alternatibong pagbabayad, at mga tuntunin hinggil doon, kung saan papayagan ng Lungsod na lumahok ang customer.

H. Mga Apela

1. Limitado dapat ang customer sa dalawang (2) hindi matagumpay na pag-apela sa anumang labindalawang (12) buwang panahon sa kalendaryo at kung maabot ang limitasyong iyon, hindi kailangan ng Lungsod na isaalang-alang ang anumang kasunod na apela na sisimulan ng o sa ngalan ng customer na iyon.
2. Hindi dapat ihinto ang serbisyo ng tubig habang nakabinbin pa ang isang apela.
3. Apela sa Appeal Officer
 - a. May karapatan ang customer na humiling ng apela tungkol sa bill o pagsingil sa serbisyo ng tubig. Kailangang ihain ang kahilingan nang nakasulat sa Sangay sa Pagsingil ng Tubig (Water Billing Division) ng Lungsod nang hindi lalampas sa labinlimang (15) araw matapos ipakita ang petsa ng pagsingil sa bill. Hindi kinakailangan ng Lungsod na isaalang-alang ang mga apelang wala sa oras.
 - b. Isasaalang-alang ang mga apela ng Assistant Finance Director o Assistant Public Works (“Appeal Officer”), na tutukuyin ayon sa uri ng apela. Ang isang pinagtatalunang account ay hindi tatanggapin bilang katwiran para sa hindi pagbabayad ng bill, at papatawan ang isang serbisyo ng mga bayarin sa pagiging huli at/o mga danyos maliban kung nakapagbayad nang kumpleto na nakakapagpabinbin sa kasunduang lulutas sa pagtatalo.
 - c. Aabisuhan ang customer nang nakasulat tungkol sa pagpapasya ng Appeal Officer. Kasabay nito, papayuhan ang customer tungkol sa karapatang ipagpatuloy ang pag-apela sa harap ng City Manager, Public Works Director o Administrative Services Director.
4. Mag-apela sa City Manager, Public Works Director o Administrative Services Director
 - a. Isasaalang-alang ang mga karagdagang apela ng City Manager, Public Works Director o Administrative Services Director, na tutukuyin ayon sa uri ng apela. Kailangang ihain ang anumang naturang apela nang nakasulat sa loob ng dalawang (2) araw sa kalendaryo pagkatapos ihain ang pagpapasya ng Appeal Officer sa Water Billing Division ng Lungsod. Hindi kinakailangan ng Lungsod na isaalang-alang ang mga apelang wala sa oras. Aabisuhan ang customer tungkol sa pagpapasya ng City Manager, Public Works Director o Administrative Services Director. Ang pagpapasya ng City Manager, Public Works Director o Administrative Services Director ay ituturing na panghuli at paiiralin.
5. Kung matukoy na mali ang mga pinag-uusapang singilin sa tubig, magbibigay ang Lungsod ng iwinastong invoice at pagbabayad sa mga binagong pagsingil at dapat bayaran ang mga ito sa loob ng sampung (10) araw mula sa petsa ng invoice para sa mga binagong singilin. Kung mananatiling hindi pa nababayaran ang mga binagong

pagsingil sa loob ng mahigit animnapung (60) araw pagkatapos ibigay ang iwinastong invoice, puputulin ang serbisyo ng tubig; kung ibibigay ng Lungsod sa customer ang anumang kinakailangang abiso.

6. Kung matukoy na tama ang mga singilin sa tubig na pinag-uusapan, dapat bayaran at mababayaran ang mga singilin sa tubig sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo pagkatapos maibigay ang pasya tungkol sa apela. Kung sakaling hindi mabayaran nang kumpleto ang mga singilin sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo pagkatapos ibigay ang pasya tungkol sa apela, puputulin ng Lungsod ang mga serbisyo ng tubig pagkatapos ng pag-expire ng orihinal na animnapung (60) araw na nakatakda sa nakasulat na abiso ng pagputol sa serbisyo, kung binigyan ng Lungsod ang customer ng anumang kinakailangang abiso.
7. Ang anumang sobrang pagsingil ay ipapakita bilang kredito sa susunod na karaniwang bill sa customer, o direktang ire-refund sa customer, sa sariling pagpapasya ng Lungsod.

I. Mga Kasunduan para sa Alternatibong Pagbabayad

1. Ang sinumang customer na walang kakayahang magbayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng panahon ng karaniwang pagbabayad ay maaaring humiling ng kasunduan para sa alternatibong pagbabayad upang maiwasan ang pagkakaantala ng serbisyo. Mag-aalok ang Lungsod sa mga customer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na kasunduan para sa alternatibong pagbabayad, na pipiliin ng Lungsod ayon sa sarili nitong pagpapasya: (i) amortisasyon ng hindi pa nababayaranang balanse; (ii) alternatibong iskedyul ng pagbabayad; (iii) hindi kumpleto o kumpletong pagbabawas ng hindi pa nababayaranang balanse; o (iv) pansamantalang pagkakaantala ng pagbabayad. Ang Lungsod, sa pagpapatupad ng sariling 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 kinakailangan sa pagbabayad ng Lungsod.
2. Nililimitahan ang isang customer sa isang (1) kasunduan para sa alternatibong pagbabayad lang nang walang ibang kasabay na kasunduan, dalawang (2) beses kada taon. Kung matutugunan ng customer ang mga kundisyong nakatakda sa Seksyon G (1), maaaring pumasok ang customer sa isang (1) kasunduan para sa alternatibong pagbabayad nang walang ibang kasabay na kasunduan, nang maraming beses hangga't kailangan kada taon.
3. Amortisasyon: Kung pipiliin ng Lungsod ang kasunduan para sa alternatibong pagbabayad na ito, papasok ang customer sa isang nakasulat na plano sa amortisasyon sa mga sumusunod na tuntunin:
 - a. Isusulat at lalagdaan ng customer ang plano ng amortisasyon.
 - b. Mangangailangan ang plano ng amortisasyon ng 20% na down payment at ia-amortize ang natitirang hindi pa nababayaranang balanse sa panahong pagpapasyahan ng Lungsod, na hindi lalampas sa 12 buwan mula sa petsa ng bill.
 - c. Hindi isasama ang mga na-amortize na pagbabayad sa, at hindi papatawan ng takdang petsa ng, regular na bill ng customer, ngunit itatakdang bayaran ang mga ito nang installment buwan-buwan.
4. Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad: Kung pipiliin ng Lungsod ang kasunduan para sa alternatibong pagbabayad na ito, papasok ang customer sa isang nakasulat na

alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa hindi pa nababayarang balanse alinsunod sa mga sumusunod na tuntunin:

- a. Isusulat at lalagdaan ng customer ang alternatibong iskedyul ng pagbabayad.
 - b. Babayaran ng customer ang hindi pa nababayarang balanse, kasama ang anumang naaangkop na bayaring pang-administrasyon at interes, sa panahong tutukuyin ng Lungsod, na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan mula sa petsa ng bill.
 - c. Bubuo ang Lungsod ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa 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 hindi kasing dalas ng buwan-buwan ang mga pagbabayad, kung sa lahat ng pagkakataon, babayaran nang kumpleto ang hindi pa nababayarang balanse at bayaring pang-administrasyon sa loob ng panahong naitatag ng Lungsod.
5. Pagbabawas sa Hindi Pa Nababayarang Balanse: Kung pipiliin ng Lungsod ang kasunduan para sa alternatibong pagbabayad na ito, papasok ang customer sa isang nakasulat na pagbabawas ng hindi pa nababayarang balanseng utang ng customer, na hindi lalampas sa tatlung porsyento (30%) ng balanseng iyon nang walang pag-apruba ng at pagkilos ng Konseho ng Lungsod (City Council); kung ang anumang naturang pagbabawas ay popondohan mula sa source na hindi nagreresulta sa mga karagdagang pagsingil na ipinapataw sa ibang customer. Ang proporsyon ng anumang pagbabawas ay tutukuyin ayon sa pangangailangan sa pananalapi ng customer, sa kundisyon at mga pangangailangan sa pananalapi ng Lungsod at sa pagiging available ng mga pondo upang i-offset ang pagbabawas ng hindi pa nababayarang balanse ng customer. Babayaran ng customer ang binawasang balanse sa petsang itatakda ng Lungsod.
6. Pansamantalang Pagkakaantala ng Pagbabayad: Kung pinili ng Lungsod ang kasunduan para sa alternatibong pagbabayad na ito, pansamantalang maaantala ang pagbabayad ng customer sa hindi pa nababayarang balanse sa panahong may hanggang anim (6) na buwan pagkatapos ng takdang petsa ng pagbabayad. Isusulat at lalagdaan ng customer ang kasunduan para sa alternatibong pagbabayad. Ang Lungsod ang tutukoy, sa pagpapasya nito, kung gaano katagal na pagkakaantala ang ibibigay sa customer. Babayaran ng customer ang hindi pa nababayarang balanse hanggang sa petsa ng pagkakaantala na tutukuyin ng Lungsod.
7. Ang customer ay kailangang sumunod sa lahat ng tuntunin ng kasunduan para sa alternatibong pagbabayad na pinili ng Lungsod, **at** manatiling napapanahon dahil naiipon ang mga singilin sa bawat sumunod na panahon ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang customer ng mga karagdagang kasunduan para sa alternatibong pagbabayad ng anumang kasunod na delinquent na singilin alinsunod sa isang kasunduan para sa alternatibong pagbabayad. Kung hindi makasunod ang isang customer sa mga tuntunin ng isang kasunduan para sa alternatibong pagbayayad sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, o hindi niya mabayaran ang mga kasalukuyang singilin sa serbisyo ng tubig ng customer sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, mag-iisyu ang Lungsod ng nakasulat na abiso ng pagputol sa serbisyo. Ang abiso ng pagputol sa serbisyo ay nasa anyong tulad ng isinasabit sa pintuan na ipapadala sa mga nasasakupang lugar nang mas maaga nang limang (5) araw ng negosyo kaysa sa araw ng paghinto ng serbisyo. Ang nakasulat na abiso ay kailangang nasa Ingles, Spanish,

Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anupamang ibang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10% ng mga customer ng Lungsod.

J. Pagpoproseso sa Pagbabayad

1. Tumatanggap ang Lungsod ng bayad sa pamamagitan ng pera, tseke, money order, credit card (Visa o MasterCard), o electronic na paglilipat ng mga pondo. Tinatanggap ang mga bayad nang personal sa counter ng Cashier, sa night drop box, sa pamamagitan ng website ng Lungsod, sa pamamagitan ng bank bill-pay system ng customer, sa pamamagitan ng koreo, o sa pamamagitan ng serbisyong ACH ng Lungsod.
2. Ang lahat ng tradisyonal na pagbabayad ng pera at tseke ay pinoproseso at kinekredito sa account sa parehong araw ng negosyo kung kailan natanggap ang mga ito.
 - a. Ang lahat ng tradisyonal na pagbabayad ng pera at tseke na ipinapadala sa ibang kagawaran ng Lungsod ay hindi magagarantiyang pinoproseso at kinekredito sa account ng customer sa parehong araw ng negosyo.
3. Ang lahat ng pagbabayad na ginagawa sa pamamagitan ng electronic na paglilipat ng mga pondo ay kinekredito sa account ng customer sa petsa kung kailan natanggap ang mga pondo sa bank account ng Lungsod.
4. Ang lahat ng pagbabayad na natatanggap sa pamamagitan ng website ng Lungsod ay kinekredito sa account ng customer sa petsa kung kailan nakumpleto ang online na transaksyon, hangga't natatanggap ng Lungsod ang mga bayad hanggang 11:59 pm.
 - a. Inilalaan ng Lungsod ang karapatang i-deactivate ang website anumang oras para sa pagmementina.
5. Maaaring magbayad ang mga customer sa pamamagitan ng tseke anumang oras sa mga night drop box na matatagpuan sa paradahan ng Glendora City Hall.
 - a. Kinokolekta ng mga empleyado ng Pananalapi ang mga pagbabayad nang isang beses sa isang araw ng negosyo nang 8:30 a.m.
 - b. Kung ilalagay ng customer ang kanyang bayad sa night drop box pagkatapos ng 8:30 a.m. sa takdang petsa ng kanyang regular na bill, ngunit bago mag-8:30 a.m. sa susunod na araw ng negosyo, ipoproseso at ikekredito ang bayad sa account ayon sa takdang petsa ng bill. Ang lahat ng iba pang bayad na inilalagay sa night drop box ay kinekredito sa account sa susunod na araw ng negosyo.
6. Ang sinumang customer na may aktibong account ng tubig ay maaaring mag-apply para sa plano ng pagbabayad na ACH. Kailangang kumpletuhin ng customer ang aplikasyon sa ACH nang may kalakip na void na tseke at isumite ito sa Finance Department. Maaaring tumagal ang proseso nang hanggang dalawang (2) ikot ng pagsingil ng tubig bago magkabisa. Kung may anumang alalahanin ang customer, kailangan niyang makipag-ugnayan sa Finance Department sa minimum na limang (5) araw ng negosyo bago ang takdang petsa upang tiyaking maisasagawa ang anumang kailangang pagbabago nang nasa oras. Kailangang magbigay ang mga customer ng nakasulat na abiso upang boluntaryong wakasan ang serbisyo ng ACH.
7. Ang mga account na may status na “Cash Only” ay kailangang magbayad lang nang cash, money order, cashier's check, o credit card. Ifa-flag ang mga naaangkop na account sa Utility Billing system na may mapaglarawang talang nagsasaad ng “Cash Only” at maikling paliwanag.

- a. Ang mga account ay mananatiling “Cash Only” hanggang sa aprubahan ng Assistant Director - Finance ang pag-alis ng status na ito, o hanggang sa isang terminong may isang (1) taon, kung alinman ang mauna.
- b. Kung nagkaroon na dati ang isang account ng status na “Cash Only,” ibabalik ang account sa status na “Cash Only” kung may ibang pagbabayad na ibinalik para sa NSF.

K. Non-Sufficient Funds

1. Ang mga account na binayaran gamit ang tsekeng ibinalik para sa NSF ay papatawan ng bayaring \$25.00 para sa unang pagkakaroon nito, o bayaring \$35.00 para sa bawat kasunod na ganito alinsunod sa mga limitasyong itinakda ng CA Civil Code 1719(a)(1).
2. Ipoproseso ang “Blue Tag” upang mangolekta ng mga pondong utang. Kung ipoproseso ang “Blue Tag” bago mag-12 p.m., ang halaga ng tseke at ang bayarin ng NSF ay itatakdang bayaran hanggang sa katapusan ng susunod na araw ng negosyo.
3. Kung ipoproseso ang “Blue Tag” pagkatapos ng 12 p.m., ang halaga ng tseke at ang bayarin ng NSF ay itatakdang bayaran hanggang sa katapusan ng ikalawang araw ng negosyo.
4. Idaragdag ang isang flag sa account na magsasaad sa halagang babayaran at petsa kung kailan dapat magbayad.
5. Ang lahat ng tseke ng NSF at mga naaangkop na bayarin ay babayaran nang cash, money order, cashier’s check, o credit card.
6. Kung natanggap ang bayad hanggang sa naaangkop na deadline, gagawa ng work order para putulin ang serbisyo ng tubig. Sa puntong iyon ang lahat ng pondo at bayarin, kasama na ang bayarin sa muling pagpapakabit, ay itatakda bago ang muling pagpapakabit ng serbisyo.
7. Ang mga account na lumalabas sa pinakabagong “Turn-Off List,” na nagbayad para sa muling pagpapakabit gamit ang isang tsekeng ibinalik para sa NSF ay agad na puputulan ng serbisyo. Ang lahat ng hindi pa nababayarang balanse at naaangkop na bayarin, kasama na ang karagdagang bayarin sa muling pagpapakabit, ay kinakailangang bayaran nang cash, money order, cashier’s check, o credit card bago ang muling pagpapakabit sa serbisyo ng tubig.
8. Ang mga account na may tatlong (3) o higit pang NSF’s sa loob ng isang (1) taon ay papatawan ng status na “Cash Only.”
9. Ang mga account na binayaran gamit ang pagbabayad na ACH na ibinalik para sa NSF ay itatrato sa parehong paraan gaya ng mga account na binayaran gamit ang tseke ng NSF.
 - a. Pagkatapos ng ikalawang insidente ng pagbabayad na NSF o kapag nakatanggap ng abiso mula sa bangko na naisara ang bank account, aalisin ang plano ng pagbabayad na ACH sa account. Malalapat ang Mga Tuntunin ng Seksyon K(8).

L. Bayarin sa Mano-manong Pagbabasa ng Metro

1. Ang mga account na tatanging lumahok sa programang smart meter reader ay papatawan ng singiling \$45.86 kada ikot ng pagsingil.

M. Mga Kinakailangan sa Pag-uulat

1. Kailangang iulat ng Lungsod ang bilang ng taunang paghinto ng serbisyo sa bahay dahil sa kawalan ng kakayahang magbayad sa website nito at sa State Water Resources Control Board.