



MARYGOLD MUTUAL WATER COMPANY

9725 ALDER AVENUE, BLOOMINGTON, CALIFORNIA 92316
PH (909) 877-0516 • FAX (909) 877-6609

POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE FOR NON-PAYMENT

Notwithstanding any other policy or rule of the MMWC, this Policy on Discontinuation of Residential Water Service for Non-Payment shall apply to the MMWC's discontinuation of residential water service for non-payment under the provisions set forth herein. In the event of any conflict between this Policy and any other policy or rule MMWC, this Policy shall prevail.

I. Application of Policy; Contact Telephone Number: This policy shall apply only to residential water service for non-payment and MMWC's existing policies and procedures shall continue to apply to commercial and industrial water service accounts. MMWC can be reached at (909) 877-0516 for assistance concerning the payment of water bills and the potential establishment of the alternatives set forth in this policy to avoid discontinuation of service.

II. Discontinuation of Residential Water Service for Non-Payment:

A. Rendering and Payment of Bills: Bills for water service will be rendered to each consumer on a monthly basis unless otherwise provided for in MMWC's rate schedules. Bills for service are due and payable upon presentation and become overdue and subject to discontinuation of service if not paid within sixty (60) days from the date of the bill. Payment may be made at the MMWC office or to any representative of MMWC authorized to make collections. However, it is the consumer's responsibility to assure that payments are received at the MMWC office in a timely manner. Partial payments are not authorized unless prior approval has been received from MMWC. Bills will be computed as follows:

1. Meters will be read at regular intervals for the preparation of periodic bills and as required for the preparation of opening bills, closing bills, and special bills.
2. Bills for metered service will show the meter reading for the current and previous meter reading period for which the bill is rendered, the number of units, date, and days of service for the current meter reading.
3. MMWC billings shall be paid in legal tender of the United States of America. Notwithstanding the foregoing, MMWC shall have the right to refuse any payment of such billings in coin.

B. Overdue Bills: The following rules apply to consumers whose bills remain unpaid for more than sixty (60) days following the invoice date:

1. Small Balance Accounts: If less than a minimum bill (i.e., less than the account's monthly meter charge) remains unpaid on any billing, it shall be carried over and added to the next billing period.

2. Overdue Notice: If payment for a bill rendered is not made on or before the **forty-fifth (45th) day** following the invoice date, a notice of overdue payment (the "Overdue Notice") will be mailed to the water service consumer approximately at least seven (7) business days prior to the possible discontinuation of service date identified in the Overdue Notice. For purposes of this policy, the term "business days" shall refer to any days on which the MMWC's office is open for business. If the consumer's address is not the address of the property to which the service is provided, the Overdue Notice must also be sent to the address of the property served, addressed to "Occupant." The Overdue Notice must contain the following:

- a) Consumer's name and address;
- b) Amount of delinquency;
- c) Date by which payment or arrangement for payment must be made in order to avoid discontinuation of service;
- d) Description of the process to apply for an extension of time to pay the amount owing (see Section III(D), below);
- e) Description of the procedure to petition for review and appeal of the bill giving rise to the delinquency (see Section IV, below); and
- f) Description of the procedure by which the consumer can request a deferred, amortized, reduced or alternative payment schedule (see Section III, below).

MMWC may alternatively provide notice to the consumer of the impending discontinuation of service by telephone. If that notice is provided by telephone, MMWC shall offer to provide the consumer with a copy of this policy and also offer to discuss with the consumer the options for alternative payments, as described in Section III, below, and the procedures for review and appeal of the consumer's bill, as described in Section IV, below.

3. Unable to Contact Consumer: If MMWC is not able to contact the consumer by written notice (e.g., a mailed notice is returned as undeliverable) or by telephone, MMWC will make a good faith effort to visit the residence and leave, or make other arrangements to place in a conspicuous location, a notice of imminent discontinuation of service for non-payment, and a copy of this Policy.

4. Late Charge: A Late Charge, as specified in the MMWC's fees and charges, shall be assessed and added to the outstanding balance on the

consumer's account if the amount owing on that account is not paid before the Overdue Notice is generated.

5. Turn-Off Deadline: Payment for water service charges must be received in the MMWC's office no later than 4:30 p.m. on the date specified in the Overdue Notice. Postmarks are not acceptable.

6. Notification of Returned Check: Upon receipt of a returned check rendered as remittance for water service or other charges, MMWC will consider the account not paid. MMWC will attempt to notify the consumer in person and leave a notice of termination of water service at the premises. Water service will be disconnected if the amount of the returned check and returned check charge are not paid by the due date specified on the notice, which due date shall not be sooner than the date specified in the Overdue Notice; or if an Overdue Notice had not been previously provided, no sooner than the sixtieth (60th) day after the invoice for which payment by the returned check had been made. To redeem a returned check and to pay a returned check charge, all amounts owing must be paid by cash or certified funds.

7. Returned Check Tendered as Payment for Water Service Disconnected for Nonpayment:

a) If the check tendered and accepted as payment which resulted in restoring service to an account that had been disconnected for nonpayment is returned as non-negotiable, MMWC may disconnect said water service upon at least three (3) calendar days' written notice. The consumer's account may only be reinstated by receipt of outstanding charges in the form of cash or certified funds. Once the consumer's account has been reinstated, the account will be flagged for a one-year period indicating the fact that a non-negotiable check was issued by the consumer.

b) If at any time during the one year period described above, the consumer's account is again disconnected for nonpayment, MMWC may require the consumer to pay cash or certified funds to have that water service restored.

C. Conditions Prohibiting Discontinuation: MMWC shall not discontinue residential water service if **all** of the following conditions are met:

1. Health Conditions – The consumer or tenant of the consumer submits certification of a primary care provider that discontinuation of water service would (i) be life threatening, or (ii) pose a serious threat to the health and safety of a person residing at the property;

2. Financial Inability – The consumer demonstrates he or she is financially unable to pay for water service within the water system’s normal billing cycle. The consumer is deemed “financially unable to pay” if any member of the consumer’s household is: (i) a current recipient of the following benefits: CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; or (ii) the consumer declares the household’s annual income is less than 200% of the federal poverty level; and

3. Alternative Payment Arrangements –The consumer is willing to enter into an amortization agreement, alternative payment schedule or a plan for deferred or reduced payment, consistent with the provisions of Section III, below.

D. Process for Determination of Conditions Prohibiting Discontinuation of Service: The burden of proving compliance with the conditions described in Subdivision (C), above, is on the consumer. In order to allow MMWC sufficient time to process any request for assistance by a consumer, the consumer is encouraged to provide MMWC with the necessary documentation demonstrating the medical issues under Subdivision (C)(1), financial inability under Subdivision (C)(2) and willingness to enter into any alternative payment arrangement under Subdivision (C)(3) as far in advance of any proposed date for discontinuation of service as possible. Upon receipt of such documentation, MMWC’s General Manager, or his or her designee, shall review that documentation and respond to the consumer within seven (7) calendar days to either request additional information, including information relating to the feasibility of the available alternative arrangements, or to notify the consumer of the alternative payment arrangement, and terms thereof, under Section III, below, in which MMWC will allow the consumer to participate. If MMWC has requested additional information, the consumer shall provide that requested information within five (5) calendar days of receipt of the MMWC’s request. Within five (5) calendar days of its receipt of that additional information, MMWC shall either notify the consumer in writing that the consumer does not meet the conditions under Subdivision (C), above, or notify the consumer in writing of the alternative payment arrangement, and terms thereof, under Section III, below, in which MMWC will allow the consumer to participate. Consumers who fail to meet the conditions described in Subdivision (C), above, must pay the delinquent amount, including any penalties and other charges, owing to MMWC within the latter to occur of: (i) two (2) business days after the date of notification from MMWC of the MMWC’s determination the consumer failed to meet those conditions; or (ii) the date of the impending service discontinuation, as specified in the Overdue Notice.

E. Special Rules for Low Income Consumers: Consumers are deemed to have a household income below 200% of the federal poverty line if: (i) any member of the customer’s household is a current recipient of the following benefits: CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; or

(ii) the consumer declares the household's annual income is less than 200% of the federal poverty level. If a consumer demonstrates either of those circumstances, then the following apply:

1. Reconnection Fees: If service has been discontinued and is to be reconnected, then any reconnection fees during MMWC's normal operating hours cannot exceed \$50, and reconnection fees during non-operational hours cannot exceed \$150. Those fees cannot exceed the actual cost of reconnection if that cost is less than the statutory caps. Those caps may be adjusted annually for changes in the Consumer Price Index for the Los Angeles-Long Beach-Anaheim metropolitan area beginning January 1, 2021.

2. Interest Waiver: MMWC shall not impose any interest charges on delinquent bills.

F. Landlord-Tenant Scenario: The below procedures apply to individually metered detached single-family dwellings, multi-unit residential structures and mobile home parks where the property owner or manager is the customer of record and is responsible for payment of the water bill.

1. Required Notice:

a. At least 10 calendar days prior if the property is a multi-unit residential structure or mobile home park, or 7 calendar days prior if the property is a detached single-family dwelling, to the possible discontinuation of water service, MMWC must make a good faith effort to inform the tenants/occupants at the property by written notice that the water service will be discontinued.

b. The written notice must also inform the tenants/occupants that they have the right to become customers to whom the service will be billed (see Subdivision 2, below), without having to pay any of the then delinquent amounts.

2. Tenants/Occupants Becoming Customers:

a. MMWC is not required to make service available to the tenants/occupants unless each tenant/occupant agrees to the terms and conditions for service and meets the MMWC's requirements and rules.

b. However, if (i) one or more of the tenants/occupants assumes responsibility for subsequent charges to the account to MMWC's satisfaction, or (ii) there is a physical means to selectively discontinue service to those tenants/occupants who have not met the MMWC's

requirements, then MMWC may make service available only to those tenants/occupants who have met the requirements.

c. If prior service for a particular length of time is a condition to establish credit with MMWC, then residence at the property and proof of prompt payment of rent for that length of time, to MMWC's satisfaction, is a satisfactory equivalent.

d. If a tenant/occupant becomes a customer of MMWC and the tenant's/occupant's rent payments include charges for residential water service where those charges are not separately stated, the tenant/occupant may deduct from future rent payments all reasonable charges paid to MMWC during the prior payment period.

III. Alternative Payment Arrangements: For any consumer who meets the three conditions under Section II(C), above, in accordance with the process set forth in Section II(D), above, MMWC shall offer the consumer one of the following alternative payment arrangements, to be selected by MMWC in its discretion: (i) amortization of the unpaid balance under Subdivision (A), below; (ii) alternative payment schedule under Subdivision (B), below; (iii) partial or full reduction of unpaid balance under Subdivision (C), below; or (iv) temporary deferral of payment under Subdivision (D), below. The General Manager, or his or her designee, shall, in the exercise of reasonable discretion, select the most appropriate alternative payment arrangement after reviewing the information and documentation provided by the consumer and taking into consideration the consumer's financial situation and MMWC's payment needs.

A. Amortization: Any consumer who is unable to pay for water service within MMWC's normal payment period and meets the three conditions under Section II(C), above, as MMWC shall confirm, may, if MMWC has selected this alternative, enter into an amortization plan with the District on the following terms:

1. Term: The consumer shall pay the unpaid balance, with the administrative fee and interest as specified in Subdivision (2), below, over a period not to exceed twelve (12) months, as determined by MMWC's General Manager or his or her designee; provided, however, that MMWC's General Manager or his or her designee, in their reasonable discretion, may apply an amortization term of longer than twelve (12) months to avoid undue hardship on the consumer. The unpaid balance, together with the applicable administrative fee and any interest to be applied, shall be divided by the number of months in the amortization period and that amount shall be added each month to the consumer's ongoing monthly bills for water service.

2. Administrative Fee; Interest: For any approved amortization plan, the consumer will be charged an administrative fee, in the amount established by MMWC from time to time, representing the cost to MMWC of initiating and administering the plan. At the discretion of the

General Manager or his or her designee, interest at an annual rate not to exceed eight percent (8%) shall be applied to any amounts to be amortized under this Subsection A.

3. Compliance with Plan: The consumer must comply with the amortization plan and remain current as charges accrue in each subsequent billing period. The consumer may not request further amortization of any subsequent unpaid charges while paying delinquent charges pursuant to an amortization plan. Where the consumer fails to comply with the terms of the amortization plan for sixty (60) calendar days or more, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, MMWC may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after MMWC posts at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.

B. Alternative Payment Schedule: Any consumer who is unable to pay for water service within MMWC's normal payment period and meets the three conditions under Section II(C), above, as MMWC shall confirm, may, if MMWC has selected this alternative, enter into an alternative payment schedule for the unpaid balance in accordance with the following:

1. Repayment Period: The consumer shall pay the unpaid balance, with the administrative fee and interest as specified in Subdivision (2), below, over a period not to exceed twelve (12) months, as determined by the District's General Manager or his or her designee; provided, however, that MMWC's General Manager or his or her designee, in their reasonable discretion, may extend the repayment period for longer than twelve (12) months to avoid undue hardship on the consumer.

2. Administrative Fee; Interest: For any approved alternative payment schedule, the consumer will be charged an administrative fee, in the amount established by MMWC from time to time, representing the cost to MMWC of initiating and administering the schedule. At the discretion of the General Manager or his or her designee, interest at an annual rate not to exceed eight percent (8%) shall be applied to any amounts to be amortized under this Subsection B.

3. Schedule: After consulting with the consumer and considering the consumer's financial limitations, MMWC's General Manager or his or her designee shall develop an alternative payment schedule to be agreed upon with the consumer. That alternative schedule may provide for periodic lump sum payments that do not coincide with MMWC's established payment date, may provide for payments to be made more frequently than monthly, or may provide that payments be made less frequently than monthly, provided that in all cases, subject to Subdivision (1), above, the unpaid balance and administrative fee shall be paid in full within twelve

(12) months of establishment of the payment schedule. The agreed upon schedule shall be set forth in writing and be provided to the consumer.

4. Compliance with Plan: The consumer must comply with the agreed upon payment schedule and remain current as charges accrue in each subsequent billing period. The consumer may not request a longer payment schedule for any subsequent unpaid charges while paying delinquent charges pursuant to a previously agreed upon schedule. Where the consumer fails to comply with the terms of the agreed upon schedule for sixty (60) calendar days or more, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, MMWC may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after MMWC posts at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.

C. Reduction of Unpaid Balance: Any consumer who is unable to pay for water service within MMWC's normal payment period and meets the three conditions under Section II(C), above, as MMWC shall confirm, may, if MMWC has selected this alternative, receive a reduction of the unpaid balance owed by the consumer, not to exceed thirty percent (30%) of that balance without approval of and action by MMWC's Board of Directors; provided that any such reduction shall be funded from a source that does not result in additional charges being imposed on other MMWC customers. The proportion of any reduction shall be determined by the consumer's financial need, MMWC's financial condition and needs and the availability of funds to offset the reduction of the consumer's unpaid balance.

1. Repayment Period: The consumer shall pay the reduced balance by the due date determined by MMWC's General Manager or his or her designee, which date (the "Reduced Payment Date") shall be at least fifteen (15) calendar days after the effective date of the reduction of the unpaid balance.

2. Compliance with Reduced Payment Date: The consumer must pay the reduced balance on or before the Reduced Payment Date, and must remain current in paying in full any charges that accrue in each subsequent billing period. If the consumer fails to pay the reduced payment amount within sixty (60) calendar days after the Reduced Payment Date, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, MMWC may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after MMWC posts at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.

D. Temporary Deferral of Payment: Any consumer who is unable to pay for water service within MMWC's normal payment period and meets the three conditions under Section II(C), above, as MMWC shall confirm, may, if MMWC has selected this alternative, have payment of the unpaid balance temporarily deferred for a period of up to

six (6) months after the payment is due. MMWC shall determine, in its discretion, how long of a deferral shall be provided to the consumer.

1. Repayment Period: The consumer shall pay the unpaid balance by the deferral date (the "Deferred Payment Date") determined by MMWC's General Manager or his or her designee. The Deferral Payment Date shall be within twelve (12) months from the date the unpaid balance became delinquent; provided, however, that MMWC's General Manager or his or her designee, in their reasonable discretion, may establish a Deferred Payment Date beyond that twelve (12) month period to avoid undue hardship on the consumer.

2. Compliance with Reduced Payment Date: The consumer must pay the reduced balance on or before the Deferred Payment Date, and must remain current in paying in full any charges that accrue in each subsequent billing period. If the consumer fails to pay the unpaid payment amount within sixty (60) calendar days after the Deferred Payment Date, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, MMWC may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after MMWC posts at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.

IV. Appeals: The procedure to be used to appeal the amount set forth in any bill for residential water service is as follows:

A. Initial Appeal: Within ten (10) days of receipt of the bill for water service, the consumer has a right to initiate an appeal or review of any bill or charge rendered by MMWC. Such request must be made in writing and be delivered to MMWC's office. For so long as the consumer's appeal and any resulting investigation is pending, MMWC cannot discontinue water service to the consumer.

B. Overdue Notice Appeal: In addition to the appeal rights provided under Subsection A, above, any consumer who receives an Overdue Notice may request an appeal or review of the bill to which the Overdue Notice relates at least five business (5) days after the date of the Overdue Notice if the consumer alleges the bill is in error with respect to the quantity of water consumption set forth on that bill; provided, however, that no such appeal or review rights shall apply to any bill for which an appeal or request for review under Subsection A, above, has been made. Any appeal or request for review under this Subsection B must be in writing and must include documentation supporting the appeal or the reason for the review. The request for an appeal or review must be delivered to MMWC's office within that five (5) business day period. For so long as the consumer's appeal and any resulting investigation is pending, MMWC cannot discontinue water service to the consumer.

C. Appeal Hearing: Following receipt of a request for an appeal or review under Subsections A or B, above, a hearing date shall be promptly set before the General

Manager, or his or her designee (the "Hearing Officer"). After evaluation of the evidence provided by the consumer and the information on file with MMWC concerning the water charges in question, the Hearing Officer shall render a decision as to the accuracy of the water charges set forth on the bill and shall provide the appealing consumer with a brief written summary of the decision.

1. If water charges are determined to be incorrect, MMWC will provide a corrected invoice and payment of the revised charges will be due within ten (10) calendar days of the invoice date for revised charges. If the revised charges remain unpaid for more than sixty (60) calendar days after the corrected invoice is provided, water service will be disconnected, on the next regular working day after expiration of that sixty (60) calendar day period; provided that MMWC shall provide the consumer with the Overdue Notice in accordance with Section II(B)(2), above. Water service will only be restored upon full payment of all outstanding water charges, penalties, and any and all applicable reconnection charges.

2. (a) If the water charges in question are determined to be correct, the water charges are due and payable within two (2) business days after the Hearing Officer's decision is rendered. At the time the Hearing Officer's decision is rendered, the consumer will be advised of the right to further appeal before the MMWC's Board of Directors. Any such appeal must be filed in writing within seven (7) calendar days after the Hearing Officer's decision is rendered if the appeal or review is an initial appeal under Subdivision A above, or within three (3) calendar days if the appeal or review is an Overdue Notice appeal under Subdivision B, above. The appeal hearing will occur at the next regular meeting of the MMWC's Board of Directors, unless the consumer and MMWC agree to a later date.

(b) For an initial appeal under Subdivision A, above, if the consumer does not timely appeal to MMWC's Board of Directors, the water charges in question shall be immediately due and payable. In the event the charges are not paid in full within sixty (60) calendar days after the original billing date, then MMWC shall provide with the Overdue Notice in accordance with Section II(B)(2), above, and may proceed in potentially discontinuing service to the consumer's property.

(c) For an Overdue Notice appeal under Subdivision B, above, if the consumer does not timely appeal to MMWC's Board of Directors, then water service to the subject property may be discontinued on written or telephonic notice to the consumer to be given at least twenty-four (24) hours after the latter to occur of: (i) expiration of the original sixty (60) calendar day notice period set forth in the Overdue Notice; or (ii) the expiration of the appeal period.

3. When a hearing before the Board of Directors is requested, such request shall be made in writing and delivered to MMWC at its office. The consumer will be required to personally appear before the Board and present evidence and reasons as to why the water charges on the bill in question are not accurate. The Board shall evaluate the evidence presented by the consumer, as well as the information on file with MMWC concerning the water charges in question, and render a decision as to the accuracy of said charges.

a) If the Board finds the water charges in question are incorrect, the consumer will be invoiced for the revised charges. If the revised charges remain unpaid for more than sixty (60) calendar days after the corrected invoice is provided, water service will be disconnected, on the next regular working day after expiration of that sixty (60) calendar day period; provided that MMWC shall provide the consumer with the Overdue Notice in accordance with Section II(B)(2), above. Water service will be restored only after outstanding water charges and any and all applicable reconnection charges are paid in full.

b) If the water charges in question are determined to be correct, the water charges are due and payable within two (2) business days after the decision of the Board is rendered. In the event the charges are not paid in full within sixty (60) calendar days after the original billing date, then MMWC shall provide with the Overdue Notice in accordance with Section II(B)(2), above, and may proceed in potentially discontinuing service to the consumer's property.

c) Any overcharges will be reflected as a credit on the next regular bill to the consumer, or refunded directly to the consumer, at the sole discretion of the Board.

d) Water service to any consumer shall not be discontinued at any time during which the consumer's appeal to MMWC or its Board of Directors is pending.

e) The Board's decision is final and binding.

V. Restoration of Service: In order to resume or continue service that has been discontinued by MMWC due to non-payment, the consumer must pay a security deposit and a Reconnection Fee established by MMWC, subject to the limitation set forth in Section II(E)(1), above. MMWC will endeavor to make such reconnection as soon as practicable as a convenience to the consumer. MMWC shall make the reconnection no later than the end of the next regular working day following the consumer's request and payment of any applicable Reconnection Fee.

SPANISH



MARYGOLD MUTUAL WATER COMPANY

9725 ALDER AVENUE, BLOOMINGTON, CALIFORNIA 92316
PH (909) 877-0516 • FAX (909) 877-6609

POLITICA SOBRE INTERRUPCIÓN DE SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO

No obstante, cualquier otra política o norma, esta Política sobre la Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago de MMWC se aplicará a la suspensión del servicio residencial de agua de MMWC según las provisiones establecidas en el presente documento. En el caso de un conflicto entre esta Política y cualquier otra política o norma de MMWC, esta Política prevalecerá.

- I. **Aplicación de Política: Número de Teléfono de Contacto:** Esta política se aplicará solamente al servicio residencial de agua por falta de pago y toda política y procedimiento existente de MMWC se continuará aplicando a cuentas de servicio de agua comerciales e industriales. Puede comunicarse con MMWC al (909) 877-0516 para obtener ayuda con respecto a pago de facturas de agua y el posible establecimiento de alternativas establecidas en esta política para evitar la interrupción del servicio.
- II. **Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago:**
 - A. **Emisión y Pago de Facturas:** Las facturas del servicio de agua se emitirán a cada cliente cada mes a menos que se disponga lo contrario en las listas de tarifas de MMWC. Las Facturas por el servicio se deben pagar al presentarse y se considerarán retrasadas y quedaran sujetas a interrupción del servicio si no se pagan dentro de sesenta (60) días de la fecha de la factura. El Pago se puede hacer en la oficina de MMWC, o a cualquier representante de MMWC autorizado para hacer colecciones. Sin embargo, es la responsabilidad del consumidor asegurarse que los pagos se reciban en la oficina MMWC de manera oportuna. No se autoriza pagos parciales a menos que se haya recibido autorización previa de MMWC. Se calcularán las Facturas como se indica a continuación:
 1. Los medidores se leerán en intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas como se requiere para la preparación de facturas de inicio, facturas de finalización y facturas extraordinarias.
 2. Las Facturas para servicio del medidor mostrarán la lectura del medidor del periodo de lectura actual y previo por el cual se emite la factura, el número de unidades, la fecha, y días de servicio de la lectura actual del medidor.
 3. Se debe pagar las facturas de MMWC en moneda de curso legal de Los Estados Unidos de América. No obstante, lo anterior, MMWC tendrá el derecho de rehusar a cualquier pago de tal factura en monedas.
 - B. **Cuentas atrasadas:** Las siguientes reglas corresponden a consumidores cuyos permanecen si pago por más de sesenta (60) días después de la fecha de la factura.
 1. **Cuentas con saldos pequeños:** si queda menos de una factura mínima (es decir, menos del cargo mensual del contador de la cuenta) sin pagar en cualquier facturación, se transferirá y se agregará al siguiente período de facturación.
 2. **Aviso de Facturas Atrasadas:** Si no recibe el pago de una factura emitida en o antes del **día cuadragésimo quinto (45)** de la fecha de la factura, se enviará por correo un aviso de pago atrasado (el "Aviso de Pago Atrasado") al

consumidor de servicio de agua por lo menos siete (7) días hábiles aproximadamente antes de la posible interrupción de la fecha de servicio señalado en el Aviso de Pago Atrasado. Para propósitos de esta política, el término “días hábiles” se refiere a cualquier día en que la oficina de MMWC está abierta para los negocios. Si el domicilio del consumidor no es el domicilio de la propiedad el cual se provee el servicio, el Aviso de Pago Atrasado deberá ser enviado también al domicilio de la propiedad de servicio, dirigido a “Ocupante.” El Aviso de Pago Atrasado debe incluir lo siguiente:

- a) El nombre y domicilio del consumidor;
- b) Cantidad atrasada;
- c) Fecha en la cual el pago o arreglo de pago se debe hacer de manera de evitar la interrupción del servicio;
- d) Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar la cantidad debida (vea el Artículo III (D), a continuación);
- e) Descripción de del procedimiento para solicitar una revisión y apelación de la factura por lo cual surgió el retraso (vea el Artículo IV, a continuación); and
- f) Descripción del procedimiento por el cual el consumidor puede solicitar una lista de pago diferido, amortizado, reducido u alternativo (vea el Artículo III, a continuación).

MMWC puede alternativamente dar aviso al consumidor de la próxima interrupción del servicio por teléfono. Si dicho aviso se da por teléfono, MMWC deberá ofrecer con darle al consumidor una copia de esta política y también ofrecer a tratar con el consumidor las opciones de pagos alternativos, según establecidos en el Artículo III, a continuación, y los procedimientos para revisión y apelación de la factura del consumidor, según establecido en el Artículo IV, a continuación.

3. Inhabilidad de Comunicarse con el Consumidor: Si MMWC no se puede comunicar con el Consumidor por escrito (por ejemplo, un aviso enviado por correo se regresa no entregable) o por teléfono, MMWC hará un esfuerzo de buena fe de visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para para poner en una ubicación conspicua, un aviso de interrupción inminente de servicio por no pagar, y una copia de esta Política.
4. Recargo por Demora: un Recargo por Demora, según establecido en la lista de recargos de MMWC, se asesorará y agregara al saldo pendiente en la cuenta del consumidor si la cantidad debida en dicha cuenta no es liquidada antes de que se genere el Aviso de Pagos Atrasados.
5. Fecha límite de Interrupción: Pagos de cobros de servicio de agua se deben recibir en la oficina de MMWC a más tardar a las 4:30 p.m. en la fecha especificada en el Aviso de Pagos Atrasados. No se aceptan matasellos.
6. Notificación de Cheques sin Fondo: Al recibir un cheque sin fondo entregado como remesa para servicio de agua u otros cobros, MMWC considerará la cantidad no pagada. MMWC intentará notificar al consumidor en persona y dejar un aviso de interrupción del servicio del agua en las instalaciones. El servicio del agua se desconectará si la cantidad del cheque del fondo y la cobro por el cheque sin fondos no se pagan para la fecha límite establecida en el

aviso, el cual la fecha limite no debe ser antes de la fecha establecida en el Aviso de Pagos Atrasados; o si no se ha previamente entregado un Aviso de Pagos Atrasados, no antes del sexagésimo (60) día después de la factura por el cual el pago del cheque sin fondo se haya hecho. Para redimir un cheque sin fondos y pagar el cobro del cheque sin fondo, toda cantidad debida se debe pagar con efectivo o fondos certificados.

7. Cheque sin Fondos Presentando como Pago para Servicio del Agua Interrumpido por Falta de Pago:

- a) Si el cheque presentado y aceptado como pago que resultó en la restauración del servicio a una cuenta que había sido interrumpida por falta de pago es regresado como no negociable, MMWC puede desconectar dicho servicio del agua con un aviso por escrito de por lo menos tres (3) días efectivos. La cuenta del consumidor se podrá reestablecer solamente al recibir los cobros pendientes en forma de efectivo o fondos certificados. Una vez se haya reestablecido la cuenta del consumidor, se señalará la cuenta por el periodo de un año indicando el hecho de que el consumidor emitió un cheque no negociable.
- b) Si en algún momento dentro el periodo de un año descrito anteriormente, la cuenta del consumidor se desconecta una vez más por falta de pago, MMWC puede requerir que el consumidor pague en efectivo o fondos certificados para que se restaure el servicio del agua.

C. Condiciones que Prohíban la Interrupción: MMWC no deberá interrumpir el servicio residencial del agua si se cumplen todas las condiciones a continuación:

1. Condiciones de Salud - El consumidor o arrendatario del consumidor presenta certificación del médico de cabecera que la interrupción del servicio del agua sería (i) amenazante a la vida, o (ii) plantea una amenaza grave a la salud y seguridad a una persona residiendo en la propiedad;
2. Inhabilidad Económica – El consumidor demuestra que el o ella es incapaz de pagar por el servicio del agua dentro del ciclo de cobro normal del sistema del agua. Se considera al consumidor “económicamente incapaz de pagar” si algún miembro del hogar del consumidor es: (i) un beneficiario de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, ayuda general, MediCal, Programa de Pagos Suplementarios del Seguro Social/Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplemental de California para Mujeres y Niños; o (ii) el consumidor declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200% del nivel de pobreza federal; y
3. Arreglos de Pagos Alternativos – El consumidor está dispuesto a entrar en un acuerdo de amortización, un horario de pagos alternativos o un plan de pagos diferidos o reducidos, consistente con las provisiones del Artículo III, a continuación.

D. Proceso para la Determinación de Condiciones que Prohíban la Interrupción del Servicio: La responsabilidad de comprobar cumplimiento con las condiciones establecidas en la subdivisión (C), anteriormente cae sobre el consumidor. A fin de permitirle a MMWC suficiente tiempo para procesar alguna solicitud para ayuda por un consumidor, se le insta al consumidor a proveer a MMWC con la documentación necesaria demostrando las cuestiones medicas según la Subdivisión (C)(1),

incapacidad económica según la Subdivisión (C)(2) y la voluntad a entrar en un arreglo de pagos alternativos según la Subdivisión (C)(3) lo más antes anticipado a cualquier fecha propuesta posible para la interrupción del servicio. Al recibir tal documentación, el Gerente General de MMWC, o su designado/a, deberá revisar esa documentación y contestar al consumidor dentro de siete (7) días naturales para ya sea pedir información adicional, incluyendo información relacionada con la viabilidad de los arreglos alternativos disponibles, o para notificar al consumidor del arreglo alternativo de pago, y los términos de los mismos, según el Artículo III, a continuación, en el cual MMWC permitirá al consumidor a participar. Si MMWC ha solicitado más información, el consumidor deberá proveer la información solicitada dentro de cinco (5) días hábiles del recibo de la solicitud. Dentro de cinco (5) días naturales del acuso del recibo de la información adicional, MMWC deberá ya sea notificar al consumidor por escrito que el consumidor no cumple con las condiciones según la Subdivisión (C), antes mencionada, o notificar al consumidor por escrito del arreglo alternativo de pago, y los términos de estos, según el Artículo III, a continuación, en el cual MMWC le permitirá al consumidor a participar. Los consumidores que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C), antes mencionada, deberán pagar la cantidad atrasada, incluyendo cualquier sanción u otros cobros, que se deban a MMWC dentro de la posterior al ocurrir de: (i) dos (2) días hábiles tras la fecha de notificación de MMWC de la determinación de MMWC que el consumidor no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la próxima interrupción del servicio, como establecido en el Aviso de Pagos Atrasados.

- E. Reglas Especiales para los Consumidores de Bajos Recursos: Se considera que los consumidores tengan un ingreso del hogar menos del 200% del nivel de pobreza federal si: (i) algún miembro de su hogar recibe actualmente uno de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, ayuda general, MediCal, Programa de Pagos Suplementarios del Seguro Social/Estatual o el Programa Especial de Nutrición Suplemental de California para Mujeres y Niños; o (ii) el consumidor declare que el ingreso anual del hogar es menos del 200% del nivel federal de pobreza. Si un consumidor demuestra cualquiera de esas circunstancias, entonces corresponderá lo siguiente:
1. Tarifas de Reconexión: Si se ha discontinuado el servicio y se debe reconectar, entonces, cualquier tarifa de reconexión durante de las horas normales de operación de MMWC no podrán exceder \$50, y las tarifas de reconexión durante las horas de inoperantes no podrán exceder \$150. Esas tarifas no podrán exceder el costo actual de reconexión si ese costo es menos de los límites legales. Esos límites se pueden ajustar anualmente por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para las áreas metropolitanas de Los Ángeles-Long Beach-Anaheim comenzando el primero de enero del 2021.
 2. Renuncia a Intereses: MMWC no deberá imponer ningún cargo de interés en cuentas atrasadas.
- F. Panorama de Propietario-Arendatario: Los procedimientos a continuación corresponden a viviendas unifamiliares de medidor individual independientes, edificios residenciales de unidades múltiples y parques de casas móviles donde el propietario o el gerente es el cliente en actas y es responsable de pagar el cobro del agua.

1. Aviso Requerido:

- a. Por lo menos 10 días antes si la propiedad es un edificio residencial de unidades múltiples, o parque de casas móviles, o 7 días naturales antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar independiente, de la posible interrupción del servicio del agua, MMWC deberá hacer en esfuerzo de buena fe de informar a los arrendatarios/ocupantes de la propiedad con un aviso por escrito que se interrumpirá el servicio del agua.
- b. El aviso por escrito deberá también informarles a los arrendatarios/ocupantes que ellos tienen el derecho de hacerse clientes a quienes se les cobrará el servicio (vea la Subdivisión 2, a continuación) sin tener que pagar ninguno de las cantidades retrasadas.

2. Arrendatarios/Ocupantes Convirtiéndose en Clientes:

- a. No se le requerirá a MMWC a hacer disponible el servicio a los arrendatarios/ocupantes al menos que cada arrendatario/ocupante acuerde a los términos y condiciones de servicio y cumpla con los requisitos y normas de MMWC.
- b. Sin embargo, si (i) uno o más de los arrendatarios/ocupantes asume la responsabilidad por cargos subsecuentes a la cuenta a la satisfacción de MMWC, o (ii) existen medios físicos para selectivamente interrumpir el servicio a esos arrendatarios/ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de MMWC, entonces MMWC puede hacer disponible el servicio solamente a esos arrendatarios/ocupantes que hayan cumplido con los requisitos.
- c. Si el servicio previo para un plazo de tiempo en particular es una condición para establecer crédito con MMWC, entonces residencia en la propiedad y comprobante de pago oportuno del alquiler por ese plazo de tiempo, a la satisfacción de MMWC, es un equivalente satisfactorio.
- d. Si un arrendatario/ocupante se hace cliente de MMWC y los pagos del alquiler del arrendatario/ocupante incluyen cargos para servicio residencial de agua donde esos cargos no se declaren separados, el arrendatario/ocupante puede deducir de pagos futuros de alquiler todo cobro razonable pagados a MMWC durante el periodo de pago previo.

III. Arreglos de Pagos Alternativos: Para todo consumidor que reúna las tres condiciones según el Artículo II (C), antes mencionado, de acuerdo con el proceso establecido en el Artículo II(D), antes mencionado, MMWC deberá ofrecer al consumidor uno de los siguientes arreglos de pago alternativos, a ser seleccionado por MMWC a su discreción: (i) amortización del saldo pendiente según la Subdivisión (A), a continuación; (ii) programa de pago alternativo según la Subdivisión (B), a continuación; (iii) reducción parcial o completa del saldo pendiente según la Subdivisión (C), a continuación; o (iv) diferimiento temporal de pago según la Subdivisión (D), a continuación. El Gerente General o su designado/a, deberá en el ejercicio de discreción razonable, seleccionar el más adecuado arreglo alternativo de pago tras revisar la información y documentación proveída

por el consumidor y tomando bajo consideración la situación económica del consumidor y las necesidades de pago de MMWC.

A. Amortización: Todo consumidor que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular y reúna las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, como confirmará MMWC, puede, si a MMWC a elegido esta alternativa, entrar en un plan de amortización con el Distrito bajo los siguientes términos:

1. Termino: Todo consumidor deberá pagar el saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa e interés como establecido en la Subdivisión (2), a continuación, durante un periodo no superior a doce (12) meses, como lo determina el Gerente General de MMWC o su designado/a; previsto, sin embargo, que el Gerente General o su designado/a, en su discreción razonable, podrá aplicar un término de amortización más largo de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al consumidor. El saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa aplicable y cualquier interés que se debe aplicar, será dividido por el número de meses en el periodo de amortización y esa cantidad será añadida cada mes a las facturas mensuales en curso del consumidor por el servicio del agua.

2. Tarifa Administrativa; Interés: Por cualquier plan aprobado de amortización, se le cobrará al consumidor una tarifa de administración, en la cantidad establecida por MMWC periódicamente, representando el costo para MMWC de iniciar y administrar el plan. A la discreción del Gerente General o su designado/a, el interés a una tasa actual no exceder el ocho por ciento (8%) se aplicará a cualquier cantidad a amortizarse según esta subsección A.

3. Conformidad con el Plan: El consumidor deberá cumplir con el plan de amortización y permanecer al corriente puesto que los cobros se acumulan en cada periodo de cobro posterior. El consumidor no puede solicitar amortización adicional de cualquier cobro no pagado posterior mientras paga cargos atrasados consiguiente a un plan de amortización. Donde el consumidor no cumpla con el plan de amortización por sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cobros actuales del servicio del consumidor por sesenta (60) días naturales o más, MMWC podrá interrumpir el servicio del agua a la propiedad por lo menos cinco (5) días hábiles después de poner un aviso de MMWC en la residencia del consumidor con la intención de interrumpir el servicio.

B. Programa de Pago Alternativo de: Todo consumidor que no pueda pagar por el servicio del agua durante el periodo regular de pago de MMWC y cumpla con las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, como confirmara MMWC, puede, si MMWC ha elegido esta alternativa, entrar en un plan de pago alternativo por el saldo pendiente de acuerdo con lo siguiente:

1. Periodo de Pago: Todo consumidor deberá pagar el saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa e interés como establecido en la Subdivisión (2), a continuación, durante un periodo no superior a doce (12) meses, como lo determina el Gerente General del Distrito o su designado/a; previsto, sin embargo, que el Gerente General de MMWC o su designado/a, en su discreción razonable, podrá aplicar un término de amortización más largo de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al consumidor.

2. Tarifa Administrativa; Interés: Por cualquier plan aprobado de amortización, se le cobrará al consumidor una tarifa de administración, en la cantidad establecida por MMWC periódicamente, representando el costo para MMWC de iniciar y administrar el plan. A la discreción del Gerente General o su designado/a, el interés a una tasa actual no exceder el ocho por ciento (8%) se aplicará a cualquier cantidad a amortizarse según esta subsección B.

3. Plan: Después de consultar con el consumidor y considerar las limitaciones económicas del consumidor, el Gerente General de MMWC o su designado/a desarrollará un plan de pago alternativo a ser acordado con el consumidor. El plan de pago alternativo puede proveer para pagos de sumas globales periódicas que no coincidan con la fecha del pago establecida de MMWC, puede disponer que se hagan pagos más frecuentemente que lo mensual, o puede proveer que los pagos se hagan menos frecuentemente que mensual, siempre que en todos los casos, sujeto a la Subdivisión (1), antes mencionada, el saldo pendiente y tarifas administrativas se paguen por completo dentro de doce (12) meses de que se establezca el plan de pagos. El plan acordado se establecerá por escrito y se le proporcionará al consumidor.

4. Conformidad con el Plan: El consumidor deberá cumplir con el plan de amortización y permanecer al corriente puesto que los cobros se acumulan en cada periodo de cobro posterior. El consumidor no puede solicitar amortización adicional de cualquier cobro no pagado posterior mientras paga cargos atrasados consiguiente a un plan de amortización. Donde el consumidor no cumpla con el plan de amortización por sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cobros actuales del servicio del consumidor por sesenta (60) días naturales o más, MMWC podrá interrumpir el servicio del agua a la propiedad por lo menos cinco (5) días hábiles después de poner un aviso de MMWC en la residencia del consumidor con la intención de interrumpir el servicio.

C. Todo consumidor que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular de MMWC y reúna las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, como confirmará MMWC, puede, si a MMWC a elegido esta alternativa, recibir una reducción del saldo pendiente debido por el consumidor, no exceder treinta (30) porciento de ese saldo sin aprobación de y en acción por la Junta Directiva de MMWC; siempre y cuando tal reducción sea financiada por una fuente que no resulte que se impongan en cobros adicionales a otros clientes de MMWC. La proporción de toda reducción se determinará por la necesidad económica del consumidor, la condición económica y necesidades de MMWC y la disponibilidad de fondos para contrarrestar la reducción del saldo pendiente del consumidor.

1. Periodo de Pago: El consumidor deberá pagar el saldo reducido para la fecha limite determinada por el Gerente General de MMWC o su designado/a, cuya fecha (la "Fecha de Pago Reducido") será por lo menos quince (15) días naturales después de la fecha efectiva de la reducción del saldo pendiente.

2. Cumplimiento con la Fecha de Pago Reducido: El consumidor deberá pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Reducido, y deberá permanecer al corriente en pagar por completo cualquier cargo que se acumule en cada periodo de factura

subsecuente. Si el consumidor no paga la cantidad del pago reducido dentro de sesenta (60) días naturales después de la Fecha de Pago Reducido, o no paga los cobros actuales de servicio del consumidor por sesenta (60) días naturales o más, MMWC puede interrumpir el servicio del agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de colocar un aviso final de MMWC en la residencia del consumidor de su intención de interrumpir el servicio.

D. Diferimiento Temporal de Pago: Todo consumidor que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular de MMWC y reúna las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, como confirmará MMWC, puede, si a MMWC a elegido esta alternativa, diferir temporalmente el saldo pendiente por un periodo desde seis (6) meses después de se venza el pago. MMWC determinará, en su discreción, que tan largo el diferimiento que se le proveerá al consumidor.

1. Periodo de Pago: El consumidor deberá pagar el saldo pendiente para la fecha de diferimiento (la "Fecha de Pago Reducido") determinado por el Gerente General de MMWC o su designado/a. La Fecha del Pago Reducido será dentro de doce (12) meses de la fecha en que el saldo pendiente se atrasó; siempre y cuando, sin embargo, que el Gerente General de MMWC o su designado/a, en su discreción razonable, pueda establecer una Fecha de Pago Diferido más allá de un periodo de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al consumidor.

2. Cumplimiento con la Fecha de Pago Reducido: El consumidor deberá pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Reducido, y deberá permanecer al corriente en pagar por completo cualquier cargo que se acumule en cada periodo de factura subsecuente. Si el consumidor no paga la cantidad del pago reducido dentro de sesenta (60) días naturales después de la Fecha de Pago Reducido, o no paga los cobros actuales de servicio del consumidor por sesenta (60) días naturales o más, MMWC puede interrumpir el servicio del agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de colocar un aviso final de MMWC en la residencia del consumidor de su intención de interrumpir el servicio.

IV. Apelaciones: El procedimiento a usarse para apelar la cantidad establecida en alguna factura de servicio de agua es el siguiente:

A. Apelación Inicial: Dentro de diez (10) días de recibir la factura de servicio de agua, el consumidor tiene el derecho de iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cobro presentado por MMWC. Dicha solicitud debe ser por escrito y se debe entregar a la oficina de MMWC. Entre tanto que la apelación del consumidor y cualquier investigación resultante este pendiente, MMWC no puede interrumpir el servicio del agua al consumidor.

B. Apelación de Aviso de Pago Atraso: Además de los derechos de apelación establecidos según el párrafo A, a continuación, todo consumidor que reciba un Aviso de Pagos Atrasados puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la cual el Aviso de Pagos Atrasados esté relacionada por lo menos cinco (5) días hábiles después de la Fecha de Pagos Atrasados si el consumidor alega la factura es errónea con respecto a la cantidad del consumo de agua establecida en esa factura; siempre que, sin embargo, que ninguna apelación o revisión de derechos se aplicará a cualquier factura en la cual o solicitud para revisión según el Párrafo A, a continuación, se haya hecha.

Cualquier apelación o solicitud de revisión según este Párrafo B debe hacerse por escrito y debe incluir documentación respaldando la apelación o la razón para la revisión. La solicitud para una apelación o revisión debe entregarse a la oficina de MMWC dentro del periodo de esos cinco (5) días hábiles. Mientras la apelación del consumidor y cualquier investigación resultante este pendiente, MMWC no puede interrumpir el servicio de agua al consumidor.

- C. Audiencia de Apelación: Después de recibir de una solicitud para una apelación o revisión según los Párrafos A o B, a continuación, se fijará una fecha de audiencia oportunamente ante el Gerente General, o su designado/a (el "Funcionario de la Audiencia"). Después de la evaluación de la prueba provista por el consumidor y la información en el expediente con MMWC concerniente a los cobros de agua en cuestión, el Funcionario de la Audiencia rendirá una decisión en cuanto a la exactitud de los cobros del agua establecidos en la factura y deberá proveer al consumidor apelante con resumen breve por escrito de la decisión.
1. Si se determina que los cobros del agua son incorrectos, MMWC proveerá una factura corregida y el pago de los cobros revisados se vencerán diez (10) días naturales de la fecha de la factura de los cobros revisados. Si los cobros revisados siguen sin ser pagados por más de sesenta (60) días naturales después que se provea la factura corregida, el servicio del agua será interrumpido, en el próximo día regular de trabajo después del vencimiento de ese periodo de sesenta (60) días naturales; siempre y cuando MMWC deberá proveer al consumidor el Aviso de Pagos Atrasados de acuerdo con el Artículo II(B)(1), antes mencionado. El servicio de agua solamente se restaurará con el pago completo de todos los cobros pendientes de agua, multas, y cualquier otro cargo de reconexión aplicable.
 2. (a) Si se determina que los cobros del agua en cuestión estar correctos, los cobros del agua se vencen y pagables dentro de dos (2) días hábiles que se rinda la decisión del Funcionario de la Audiencia. En el momento que se rinda la decisión del Funcionario de la Audiencia, se le informará al consumidor del derecho de apelar mas allá ante la Junta de Directores. Cualquier dicha apelación deberá ser presentada por escrito dentro de siete (7) días naturales después que el Funcionario de la Audiencia rinda su decisión si la apelación o revisión es una apelación inicial según el Párrafo A antes mencionado, o dentro de tres (3) días naturales si la apelación o revisión es una apelación del Aviso de Pagos Atrasados según el Párrafo B, antes mencionado. La audiencia de apelación sucederá en la próxima junta regular de la Junta de Directores, al menos que el consumidor y MMWC acuerden a una fecha futura.
 - (b) Para una apelación inicial según el Párrafo A, antes mencionado, si el consumidor no apela oportunamente ante la Junta de Directores de MMWC, los cobros del agua en cuestión serán debidos y pagables. En el caso que los cargos no se paguen por completo dentro de sesenta (60) días naturales después de la fecha original de cobro, entonces MMWC proveerá al Aviso de Pagos Atrasados de acuerdo con el Artículo II(B)(2), antes mencionado, y podrá proceder en posiblemente interrumpir el servicio a la propiedad del consumidor.
 - (c) Para una apelación del Aviso de Pagos Atrasados según el Párrafo B, antes mencionado, si el consumidor no apela oportunamente ante la Junta de Directores de MMWC, entonces el servicio del agua a la propiedad sujeta puede ser interrumpido por aviso por escrito o telefónico al consumidor se le dará por lo menos veinticuatro

(24) horas después que ocurra este último de (i) vencimiento del periodo de los sesenta (60) días naturales establecidos en el Aviso de Pagos Atrasados; o (ii) el vencimiento del periodo de apelación.

3. Cuando se solicite una audiencia ante the Junta de Directores, dicha solicitud se debe hacer por escrito y entregada a la oficina de MMWC. Se le requiere al consumidor a que comparezca en persona ante la Junta y desahogue pruebas y razones en cuanto a porque los cobros del agua in la factura en cuestión no son exactos. La Junta evaluará la prueba presentada por el consumidor, como también la información archivada con MMWC concernientes a los cobros del agua en cuestión, y rendirá una decisión en cuanto a la exactitud de dichos cobros.

a) Si la Junta determina que los cobros del agua en cuestión son incorrectos, se le cobrará al consumidor los cargos revisados. Si los cargos revisados siguen sin pagarse por más de sesenta (60) días naturales después que se provea la factura corregida, el servicio del agua será interrumpido en el próximo día de trabajo regular después del vencimiento del periodo de sesenta (60) días; siempre que MMWC le proveerá al consumidor el Aviso de Pagos Atrasados de acuerdo con el Artículo II(B)(2), antes mencionado. Se restaurará el servicio del agua únicamente después de que los cargos pendientes del agua y cualquier otro cobro pendiente de agua y cualquier otro cobro de reconexión se paguen por completo.

b) Si se determinan correctos los cobros del agua en cuestión, los cobros del agua se vencen y son pagables dentro de dos (2) días hábiles después de que se rinda la decisión de la Junta. En el caso que no se pague por completo los cobros dentro de sesenta (60) días naturales después de la fecha original de cobro, entonces MMWC entregará con el Aviso de Pagos Atrasados de acuerdo con el Artículo II(B)(2), antes mencionado, y puede proceder en posiblemente interrumpir el servicio a la propiedad del consumidor.

c) Todo sobrecargo será reflejado como un crédito en el próximo cobro regular al consumidor, o se le devolverá directamente al consumidor, a la exclusiva discreción de la Junta.

d) No se interrumpirá el servicio del agua a cualquier consumidor en cualquier momento durante la apelación a MMWC o a la Junta de Directivos este pendiente.

e) La decisión de la Junta es definitiva y vinculante.

V. Restauración del Servicio: Para reanudar o continuar con el servicio que se ha interrumpido por MMWC debido a impago, el consumidor deberá pagar un deposito de seguridad y una Tarifa de Reconexión establecida por MMWC, sujeta a la limitación establecida en el Artículo II(E)(1), antes mencionada. MMWC se enforzará a hacer dichas reconexiones lo más antes practico como conveniencia al consumidor. MMWC hará la reconexión a más tardar el final del día de trabajo regular después de la solicitud del consumidor y el pago de alguna Tarifa de Reconexión.

KOREAN



MARYGOLD MUTUAL WATER COMPANY

9725 ALDER AVENUE, BLOOMINGTON, CALIFORNIA 92316
PH (909) 877-0516 • FAX (909) 877-6609

미납으로 인한 주거용 수도 공급 중단에 관한 방침

MMWC 방침이나 법규가 있지만, 본 문서에 나온 법 조항에 따라 미납에 따른 주거용 수도 서비스 중단에 관한 본 방침은 MMWC의 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단에 적용한다. 만일 본 방침과 MMWC의 다른 방침이나 법규내용이 상충할 경우, 본 방침을 우선 적용한다.

I. 방침의 적용; 연락 전화번호: 본 방침은 미납에 따른 주거용 수도 서비스에만 해당되며 MMWC의 기존의 모든 방침과 절차는 상업용 및 공업용 수도서비스 계정에 그대로 해당된다. 본 방침에서 제시한 서비스 중단을 막기 위한 수도요금 납부와 대체 납부 약정의 잠정적 체결에 관한 추가 도움은 전화번호 (909)877-0516으로 전화하여 MMWC에 연락한다.

II. 미납으로 인한 주거용 수도 공급 중단:

A. 고지서 발급과 납부: MMWC의 요율 일정에서 별도로 허용하지 않는 한 수도요금 고지서는 소비자에게 매월 발급될 것이다. 서비스 고지서가 제출되면 납부일까지 납부해야 하며 고지서 발급일로부터 육십(60)일 내로 납부하지 않으면 연체가 되고 서비스를 중단한다. MMWC의 사무실에 납부하거나 수금 권한이 있는 MMWC의 대리인에게 납부한다. 그러나 MMWC의 사무실에서 제때 요금을 납부하는 것은 소비자의 책임이다. MMWC의 사전 허가를 받지 않는 한 부분납부는 허용되지 않는다. 고지서는 아래와 같이 산정될 것이다.

1. 정기 고지서를 작성하고 최초 고지서, 최종 고지서, 특수 고지서를 작성하기 위하여 규칙적인 간격을 두고 계량기를 검침하게 된다.

2. 계량서비스 고지서에는 고지서가 만들어진 현재와 이전 계량기 검침기간의 계량기 검침수치, 객실수, 날짜, 현재 검침수치에 대한 서비스 보급 일수가 나오게 된다.

3. MMWC 의 고지서는 미국 법정 화폐로 고지서를 납부해야 한다. 상기 내용에도 불구하고, MMWC 는 고지서의 코인 결제를 거부할 권리가 있다.

B. 체납 고지서: 고지서 발급일로부터 육십(60)일 이상 미납이 된 소비자에게 다음 법규가 해당된다.

1. 소액 잔고 계정: 최저 요금보다 적은 금액이 (예: 계정의 월 계량기 요금) 고지서에 미납 처리된 경우, 이월되며 다음번 고지서 기간에 합산된다.

2. 체납 통지서: 고지서 날짜로부터 사십오(45)일까지 고지서의 요금을 납부하지 않으면, 체납 통지서에서 규정한 서비스 중단 날짜로부터 대략 적어도 칠(7)영업일 전까지 요금체납 통지서를 (“체납 통지서”) 수도서비스 소비자에게 우편으로 보낸다. 본 방침의 목적상, “영업일” 용어는 MMWC 의 사무실이 영업하는 날을 지칭한다. 소비자의 주소가 서비스를 공급받는 건물 주소가 아닌 경우, 체납 통지서는 서비스 받는 주소로 보내야 하며, “입주자” 앞으로 보낸다. 체납 통지서에 다음과 같은 내용이 나와야 한다.

- a) 소비자의 이름과 주소
- b) 체납 금액
- c) 서비스 중단을 피하기 위한 요금의 납부일이나 납부 약정 체결일
- d) 채무금액의 납부 기한 연장을 신청하는 절차의 설명 (III(D)항 참고, 하단)

- e) 연체된 고지서의 재고와 항소에 관한 청원 절차 설명 (IV 항 참고, 하단)
- f) 소비자가 납부 연기, 분납, 할인, 대안 약정을 요청하는 절차의 설명 (III 항 참고, 하단)

MMWC 는 서비스 중단이 임박한 소비자에게 전화로 대신 통보해도 된다. 전화로 통보하는 경우, MMWC 는 소비자에게 본 방침의 사본을 제공할 것을 제안해야 하며, 하단 III 항에서 규정한 바에 의해 소비자에게 대체 납부 약정에 대한 의논을 할 것을 제안해야 하고, 하단 IV 항에 규정한 바에 의해 고지서의 재고와 항소절차를 소비자와 의논할 것을 제안해야 한다.

3. 소비자와 연락 불통: MMWC 가 소비자에게 서면 통지서나 (예: 우편으로 보낸 통지서가 배달이 불가능하여 돌아온 경우) 전화로 연락하지 못한 경우, 미납으로 임박한 서비스 중단 통지서와 본 방침의 사본을 MMWC 가 주거지에 찾아가서 두고 오거나, 눈에 잘 보이는 장소에 두는 방법을 마련하여 성실히 이행할 것이다.

4. 연체료: 만일 체납 통지서가 생성되기까지 계정의 채무 금액을 납부하지 않으면, MMWC 의 수수료 및 요금 일정에 나온 연체료를 산정하여 소비자 계정의 미납잔액에 합산한다.

5. 단수 마감일: 수도 요금은 체납 통지서에 명시된 날짜의 오후 4 시 30 분까지 MMWC 의 사무실에 납부해야 한다. 우편 소인은 허용하지 않는다.

6. 부도 수표의 통보: 수도 요금이나 기타 요금의 납입금으로 부도 수표를 받게 되면, MMWC 가 계정을 미납으로 처리한다. MMWC 는 소비자에게 직접 통보를 시도하고 거주지에 수도 서비스

종료 통지서를 두고 온다. 만일 통지서에 나온 마감일까지 부도수표 금액과 부도수표 수수료를 납부하지 않으면, 수도는 끊어진다. 만일 체납 통지서를 이전에 제공하지 않았다면, 부도 수표로 요금 납부한 고지서의 발급일로부터 육십(60)일이 지나고 나서 수도가 끊어진다. 부도수표 금액을 배상하고 부도수표 수수료를 납부하려면, 채무 잔액을 전부 현금이나 보증 자금으로 납부해야 한다.

7. 미납으로 끊어진 수도 요금 납부금으로 결제한 부도 수표 :

a) 미납으로 끊어진 계정의 서비스를 원상 복구하게 되었으나 납부금으로 결제하고 받은 수표가 유통 불가능으로 부도 처리된 경우, MMWC 는 최소한 삼(3)역일 통지서를 주고, 앞에서 언급한 수도를 끊을 수 있다. 현금이나 보증 자금의 형태로 미납요금을 납부해야만 소비자의 계정이 원상 복구된다. 소비자의 계정이 원상 복구되면, 소비자가 유통 불가능 수표를 배서한 사실은 일년 동안 계정에 표시된다.

b) 상기 설명된 일년기간 동안 소비자의 계정이 미납으로 다시 끊어지게 될 경우, 수도서비스를 복구하기 위해 MMW 는 소비자에게 현금이나 보증자금으로 요금을 납부하게 할 수 있다.

C. 중단을 금지하는 상황 : 다음 상황이 모두 충족될 경우 MMWC 는 주거용 수도 서비스를 중단하지 못한다.

1. 건강 상태 - 수도 공급 중단이 (i) 생명에 위협을 주거나 (ii) 건물에 거주하는 사람의 건강과 안전에 심각한 위협을 주게 되면 소비자나 소비자의 세입자는 주치의로부터 인증서를 받아 제출한다.

2. 경제적 불능-소비자는 수도시스템의 정상적인 정산주기에서 수도요금을 납부할 경제적 능력이 없다는 것을 증명해야 한다.

소비자의 가족원 중 누구든지 아래에 해당하면 “경제적으로 납부할 능력이 없다”고 여겨진다.

(i) 다음과 같은 정부보조의 현재 수혜자: 캘웍스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, SSI/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 혹은 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램 혹은 (ii) 소비자가 연간 가구소득이 연방정부 빈곤 수치의 200% 이하라고 신고한 경우이다.

3. 별도 납부 약정 - 소비자는 하단 III 항의 법규와 일치하는 분할납부 약정, 별도 납부 일정, 기한 연기, 요금할인 약정을 체결할 의사가 있어야 한다.

D. 서비스 중단이 금지되는 정황을 판정하는 과정: 상기 (C)관에 서술된 정황을 증명할 책임은 소비자에게 달려있다. MMWC 가 소비자의 도움 요청을 충분한 시간을 두고 처리하기 위하여, 계획된 서비스 중단일보다 가급적 훨씬 전에 소비자는 (C)관 (1)에 의거하여 의료적 문제를 증명하는 서류를 제출하고, (C)관(2)에 의거하여 경제적 불능을 증명하는 서류를 제출하고, (C)관(3)에 의거하여 별도의 대안 납부약정을 맺을 의도를 표시해야 한다. 서류를 접수한 다음, MMWC 의 부장이나 대리인이 서류를 재고하고 칠(7)역일 이내로 소비자에게 별도의 납부약정 가능성에 관련된 정보 등 추가 정보를 요구하거나, 혹은 MMWC 가 허락하여 소비자가 참여하게 될 하단 III 항의 별도 납부 약정과 조항의 약관을 소비자에게 통보하기 위하여 답변한다. MMWC 가 추가 정보를 요구할 경우, MMWC 의 요청일로부터 오(5)역일 이내 소비자는 요청하는 정보를 제출해야 한다. MMWC 는 추가 정보를 받은 날짜로부터 오(5)역일 내에, 소비자가 상기 (C)관에 나온 정황을 충족하지 못하는 사실을 서면으로 오(5)역일 이내에 통보하거나, 혹은 MMWC 가 허락하여 소비자가 참여하게 될 하단 III 항의 별도 납부 약정과 조항의 약관을 소비자에게 통보한다. 상기 (C)관에서 규정한 정황을 충족하지 못한 소비자는 (i) 소비자가 정황을 충족하지 못한다는 판결을 MMWC 가 통보한 통지일로부터 이(2)영업일 혹은 (ii) 연체료 통지서에 나온 서비스 중단이

임박한 날짜 중 더 늦은 날짜를 선택하여 MMWC 에게 빚진 연체료와 벌금과 기타
요금을 납부해야 한다.

E. 저소득층 소비자를 위한 특수 법규: 소비자는 연방정부 빈곤선의
200% 이하 가구 소득으로 여기는 경우는 다음과 같다. (i) 소비자의 가족원 중
누구든지 다음 정부 보조금의 현재 수혜자이다: 캘웍스, 캘프레시, 일반 보조금,
메디칼, SSI/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아
특수 영양보조 프로그램, 혹은 (ii) 연간 가구 소득이 연방정부 빈곤 수치의 200%
이하라고 신고한다. 소비자가 이 중 한 가지 상황을 증명할 경우, 다음 사항이
적용된다.

1. 재연결 비용: 만일 서비스가 중단되서 다시 연결하게 될 경우,
MMWC 의 정상 근무시간에 일한 재연결 수수료는 50 달러를
초과하면 안되며, 비 근무시간에 일한 재연결 수수료는 150 달러를
초과하면 안된다. 만일 법정 한도보다 재연결의 실제 비용이 낮으면,
그러한 수수료는 재연결의 실제 비용을 초과하면 안된다. 2021 년
1 월부터 로스앤젤레스-롱비치-애나하임 대도시의 소비자 물가
지수의 변동에 따라 한도는 매년 조정된다.

2. 이자 면제: MMWC 는 연체 고지서에 이자를 부과하지 못한다.

F. 집주인-세입자 상황: 건물주나 관리인이 기록상 고객이며
수도요금을 납부할 책임이 있는 경우 개별적으로 계량기가 설치되고 분리된
단독주택, 다세대 거주용 건물, 모빌홈 파크에 아래 절차가 적용된다.

1. 필수 통지서:

a. 건물이 다세대 거주용 건물이면 수도공급을 중단하기 최소한 십(10)억일 전에, 혹은 건물이 분리된 단독주택이면 칠(7)억일 전에, MMWC 는 건물의 세입자/입주자에게 수도공급을 중단하는 사실을 서면 통지서로 알리는 성실한 노력을 해야 한다.

b. 세입자/입주자가 연체료를 납부하지 않더라도 서비스를 청구 받는 고객이 될 수 있는 권리를 (하단 세부조항 2 항 참고) 서면 통지서로 알려야 한다.

2. 세입자/입주자가 고객이 되는 경우:

a. 세입자/입주자가 서비스 약정에 동의하고 MMWC 의 요건과 법규를 충족하지 않는 한, MMWC 는 세입자/입주자가 서비스를 사용하게 할 의무는 없다.

b. 하지만, (i) 세입자/입주자 중 한 명이나 한 명 이상이 MMWC 가 만족할 만큼 계정의 추후 요금에 대한 책임을 인계하는 경우, 혹은 (ii) MMWC 의 자격요건을 충족하지 못한 세입자/입주자의 서비스를 선별적으로 중단할 물리적인 방법이 있는 경우, MMWC 는 자격요건을 충족한 세입자/입주자만 서비스를 사용하게 할 수 있다.

c. 과거 특정기간 동안 서비스가 있었던 조건으로 MMWC 와 신용을 쌓는 경우, MMWC 가 만족할 만큼 건물의 거주 증명과 과거 기간 동안 적시에 월세를 납부한 증명을 함으로써 균등요건을 충족한다.

d. 거주용 수도요금이 세입자/입주자의 월세에 포함되어 수도 요금이 별도로 정해지지 않은 경우, 세입자/입주자가 MMWC 의 고객이 되면, 세입자/입주자가 이전 납부기간 동안 MMWC 에게 납부한 적절한 수도요금을 추후 월세에서 공제해도 된다.

III. 별도 납부 약정: 상기 II(D)항에 명시된 절차에 의하여 상기 II(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는 MMWC 의 재량에 따라 선택하게 되는 별도의 납부 약정 중 한 가지나 한 가지 이상을 소비자에게 제안해야 한다: (i) 하단 (A)관에 의한 미납 잔액의 분할 납부, (ii) 하단 (B)관에 의한 별도의 납부 일정, (iii) 하단 (C)관에 의한 미납잔액의 일부나 전체 할인, 혹은 (iv) 하단 (D)관에 의한 요금납부 기한의 임시 연기. 소비자가 제출한 정보와 서류를 검토하고 소비자의 경제적 상황과 MMWC 의 요금납부 필요성을 재고하여, 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 가장 적절한 별도의 납부약정을 선택한다.

A. 분할 납부: 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 능력이 안되고 상기 II(C)항의 세가지 정황을 충족하는 소비자는, MMWC 가 사실을 확인하여 이러한 대안을 선택하게 되면, 다음 약관에 따라 분할납부 약정을 지역구와 체결하게 된다.

1. 약관: MMWC 의 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 소비자는 (2)관에 서술한 미납잔액과 관리비, 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 MMWC 의 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 분할납부기간을 십이(12)개월 이상으로 연기한 기간을 적용할 수 있다. 해당 관리비, 적용할 이자와 같이 미납잔액을 분할납부기간의 납기월 수로 나누고, 그러한 금액을 소비자의 한달 수도요금에 매월 합산한다.

2. 관리비; 이자: 승인된 분할납부 약정에서, MMWC 가 때때로 정하는 액수이자 MMWC 의 약정 착수금과 행정비용에 해당하는 관리비를 소비자에게 청구한다. 본 A 관에 의거하여 부장이나 대리인의 재량으로 이자는 팔퍼센트(8%)를 초과하지 않는 연이율을 분할 상환할 액수에 적용한다.

3. 약정 준수: 소비자는 분할납부 약정을 준수해야 하며, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 분할납부 약정에 따라 연체료를 납부하는 동안 소비자는 추후 미납요금에 대한 추가 분할납부를 신청하지 못한다. 소비자가 분할납부의 약관을 육십(60)역일 이상 준수하지 않거나, 소비자가 현재 요금을 육십(60)역일 이상 납부하지 않으면, MMWC 는 최종 공급중단 의도 통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 MMWC 는 소비자의 건물에 수도공급을 중단할 수 있다.

B. 별도의 납부 약정: MMWC 의 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 수 없고, 상기 II(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는, MMWC 가 사실을 확인하여, 만일 MMWC 가 이러한 대안을 선택하게 되면, 다음 내용에 따라 미납잔액에 대한 별도의 납부 약정을 체결하게 된다.

1. 상환기한: 지역구의 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 소비자는 (2)관에 서술된 미납잔액과 관리비와 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 MMWC 의 부장이나 대리인의 합리적인 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월 이상으로 상환기한을 연장시킨다.

2. 행정비용; 이자: 승인된 별도의 납부 일정에서, MMWC 가 때때로 정하는 액수이자 MMWC 의 약정 착수금과 행정비용에 해당하는 행정비용을 소비자에게 청구하게 된다. 본 B 관에

의거하여 부장이나 대리인의 재량으로 분할 납부할 금액에 팔퍼센트(8%)를 초과하지 않는 연이율로 이자를 적용한다.

3. 일정: 소비자와 상담하고 소비자의 경제적 한계를 감안하여 MMWC 의 부장이나 대리인은 소비자와 약정을 체결하고 별도의 납부일정을 마련한다. 별도의 납부일정은 MMWC 의 정해진 납부일과 겹치지 않는 한 정기적 일괄 납부를 허용해도 되며, 월 단위보다 더 자주 납부하거나 월 단위보다 덜 납부할 것을 허용하기도 하고, 상기 (1)관에 따라 모든 상황에서 납부 일정 체결일로부터 십이(12)개월 이내 미납잔액과 행정비용을 완납해야 한다. 동의한 일정은 문서로 작성하고 소비자에게 제공해야 한다.

4. 약정 준수: 소비자는 동의한 납부 일정을 준수해야 하며, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 이전에 동의한 일정에 따라 연체료를 납부하는 동안 소비자는 추후 미납요금에 대해 납부일정의 연기신청을 할 수 없다. 소비자가 동의한 일정의 약관을 육십(60)역일 이상 준수하지 않거나, 소비자가 현재 요금을 육십(60)역일 이상 납부하지 않으면, MMWC 는 최후의 서비스중단 의도 통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 후 MMWC 는 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

C. 미납 잔액 할인: MMWC 의 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 능력이 안되고 상기 II(C)항의 세가지 정황을 충족하는 소비자는, MMWC 가 사실을 확인하고, 만일 MMWC 가 이러한 대안을 선택하는 경우, MMWC 이사회의 승인이나 조치가 없어도 소비자는 잔액의 삼십 퍼센트(30%)를 초과하지 않는 범위에서 소비자가 빚진 미납 잔액을 할인 받는다. 이러한 할인은 MMWC 의 다른 고객에게 추가 요금을 부과하는 결과가 발생하지 않는 재원으로 자금을 조달해야 한다. 할인율은 소비자의 경제적 상황, MMWC 의 경제적 상황과 필요성, 소비자의 미납잔액 할인을 상쇄할 자금의 사용여부를 감안하여 결정한다.

1. 상환 기간: MMWC의 부장이나 대리인이 결정한 납부일까지 할인받은 미납잔액을 납부해야 하며, 날짜는 (“할인요금 납부일”) 미납잔액 할인의 체결일부터 최소한 십오(15)역일 이내 납부해야 한다.

2. 할인받은 요금의 납부일 준수: 소비자는 할인받은 요금을 납부 연기일까지 할인요금을 납부해야 하고, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 납부 연기일로부터 육십(60)역일 내에 할인된 요금을 납부하지 않거나, 소비자의 현재 요금을 육십(60)역일이 지나도 납부하지 않으면, MMWC는 최종 서비스중단 의도통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 MMWC는 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

D. 납부 기한의 임시 연기: MMWC의 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 능력이 안되고, 상기 II(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는, MMWC가 사실을 확인하고 만일 MMWC가 대안을 선택하는 경우, 요금 납부일로부터 육(6)개월까지 미납잔액을 납부할 기한을 임시로 연장 받는다. MMWC의 재량으로 소비자에게 납부기한을 얼마 동안 연기할 것인지 결정한다.

1. 상환 기간: MMWC의 부장이나 대리인이 결정한 연기일까지 (“납부 연기일”) 미납잔액을 납부해야 한다. 납부 연기일은 미납잔액의 체납일로부터 십이(12)개월로 정한다. 하지만 MMWC 부장이나 대리인의 적정한 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월보다 더 긴 기간으로 납부 연기일을 연기할 수 있다.

2. 할인요금 납부일의 준수: 소비자는 연기된 납부일 전까지 할인된 요금잔액을 납부해야 하고, 추후 정산주기마다 누적되는

요금을 납부하여 현상유지를 해야 한다. 연기된 납부일로부터 육십(60)역일 내에 할인된 요금을 납부하지 않거나, 소비자의 현재 요금을 육십(60)역일이 지나도 납부하지 않으면, MMWC 는 최종 서비스중단 의도통지서를 소비자의 가택에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 MMWC 는 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

IV. 항소: 거주용 수도서비스에 관한 모든 고지서에 나온 금액의 항소 절차는 아래와 같다.

A. 최초 항소: 소비자는 수도요금 고지서를 받고 십(10)일 내에 MMWC 가 발급한 고지서나 요금의 항소나 재고신청을 시작할 권리가 있다. 신청은 문서로 해야하며, MMWC 의 사무실에 전달해야 한다. 소비자의 항소와 이에 따른 조사가 대기 중이면, MMWC 가 소비자에게 수도 서비스를 중단하지 못한다.

B. 체납 통지서 항소: 상기 A 관에서 규정한 항소권에 추가적으로, 체납 통지서를 받은 소비자가 고지서에 나온 물 사용량에 관해 고지서가 착오라고 주장할 경우, 체납 통지서의 날짜로부터 최소한 오(5)영업일 내에 체납 통지서와 관련된 고지서의 항소나 재고신청을 할 수 있다. 그러나 항소권이나 재고권은 상단 A 관에 의해 항소나 재고가 이미 제기된 고지서는 해당이 안 된다. B 관에 의한 항소나 재고신청은 서면으로 제기하며 항소나 재고의 이유를 뒷받침하는 증거문서를 포함해야 한다. 항소나 재고신청은 오(5)영업일 내에 MMWC 의 사무실에 배달해야 한다. 소비자의 항소와 이에 따른 조사가 대기 중이면, MMWC 가 소비자에게 수도 공급을 중단할 수 없다.

C. 항소심: 상기 A 관이나 B 관에 의거하여 항소나 재고신청을 접수하게 되면, 부장이나 대리인("심리관")이 곧바로 심리일을 정한다. 심리관이 문제의 수도요금을 소비자가 제시한 증거와 MMWC 의 기록상 정보와 대조

평가한 이후, 심리관은 고지서에 나온 수도요금의 정확성에 대한 판결을 내리고 항소한 소비자에게 간결한 판결 요약서를 제공한다.

1. 요금이 잘못되었다고 판결할 경우, MMWC 는 수정 고지서를 제공하고 수정된 요금은 수정일로부터 십(10)역일 내에 납부해야 한다. 수정 고지서를 받은 후 육십(60)역일이 지나도 수정된 요금을 납부하지 않으면, 육십(60)역일이 만기된 이후 이튿날 영업일에 수도공급이 중단된다. 상기 II(B)(2)항에 의거하여 MMWC 는 소비자에게 체납 통지서를 제공해야 한다. 수도요금, 벌금, 해당되는 재연결 비용은 전부 납부해야만 수도공급이 원상 복구된다.

2. (a) 질문의 수도요금이 정확하다고 판결하면, 심리관의 판결일로부터 이(2)영업일 내에 요금을 납부해야 한다. 심리관이 판결을 내리는 당시, 소비자에게 추가 항소권을 MMWC 의 이사회에서 알려준다. 항소는 서면으로 제기하고 항소나 재고가 상기 A 관에 의한 최초 항소인 경우, 심리관의 판결이 나온 후 칠(7)역일, 혹은 항소나 재고가 상기 B 관에 의한 체납 통지서에 대한 항소인 경우는 삼(3)역일 내에 제기해야 한다. 소비자와 MMWC 가 서로 후일을 정하지 않는 한, 항소심은 MMWC 이사회의 다음번 정기회의에서 열리게 된다.

(b) 상기 세부조항 A 에 의한 최초 항소는 만일 소비자가 이사회에 항소를 적시에 제기하지 않을 경우, 문제의 수도요금을 즉시 납부해야 한다. 본래 정산주기로부터 육십(60)역일까지 요금을 완납하지 않을 경우, 공급자는 상기 II(B)(1)항에 의거하여 체납 통지서를 제공하고, 소비자의 건물에 잠재적 서비스 중단을 진행할 수 있다.

(c) 상기 B 관에 의한 체납 통지서는 만일 소비자가 MMWC 이사회에 항소를 적시에 제기하지 않을 경우 (i) 체납

통지서에 나온 육십(60)역일 통보 만기일이나 혹은 (ii) 항소기간 만기일 중 더 늦은 날짜를 선택하여 최소한 이십사(24) 시간 내에 소비자에게 서면이나 전화로 통보하고 나면, 해당 건물의 수도공급은 중단될 수 있다.

3. 이사회에게 심리를 신청하면, 서면으로 신청하고 MMWC 사무실로 전달해야 한다. 소비자는 이사회에 직접 출두해야 하고, 질문의 고지서에 나온 수도요금이 부정확하다는 증거와 이유를 제시해야 한다. 이사회는 문제의 수도요금을 소비자가 제시한 증거와 MMWC 의 기록상 정보와 대조 평가하여, 앞에서 말한 요금의 정확성에 대한 판결을 내린다.

a) 이사회가 문제의 수도요금이 잘못되었다고 판결하게 되면, 소비자는 수정된 요금을 받게 된다. 수정된 고지서를 받고 육십(60)역일이 지나도 수정된 요금을 납부하지 않으면, 육십(60)역일 기간이 만기된 그 이튿날 영업일에 수도가 끊어진다. 상기 II(B)(2)항에 의하여 MMWC 는 소비자에게 연체 통지서를 제공해야 한다. 미납 수도요금과 해당되는 재연결 비용은 전부 완납해야만 수도가 원상 복구된다.

b) 질문의 수도요금을 정확하다고 판정하면, 이사회가 판결을 내린 후 이(2)영업일 내에 수도요금을 납부해야 한다. 원래 정산주기부터 육십(60)역일 내에 요금을 완납되지 않으면, MMWC 는 상기 II(B)(2)항에 의거하여 연체 통지서를 제공하고, 소비자의 건물에 서비스 중단을 잠재적으로 진행하게 된다.

c) 초과요금은 소비자가 받을 다음 정기고지서에서 크레딧으로 나타나거나, 이사회에 단독 재량으로 소비자에게 직접 환불해준다.

d) MMWC 혹은 이사회에 제기한 소비자의 항소가 대기 중이면 소비자의 수도공급을 중단할 수 없다.

e) 이사회는 판결은 최종적이며 법적 구속력이 있다.

V. 서비스의 원상복구: MMWC가 미납으로 중단한 서비스를 재개하거나 계속 받으려면, 상기 II(E)(1)항에 나온 제한사항에 따라 소비자는 MMWC가 정한 보증금과 재연결 비용을 납부해야 한다. MMWC는 소비자의 편의를 위해 가능한 곧바로 재연결을 시도해야 한다. MMWC는 소비자의 신청을 받고 재연결 해당비용을 납부하고 이튿날 영업일의 마감시간까지 재연결을 해야 한다.

TAGALOG



MARYGOLD MUTUAL WATER COMPANY

9725 ALDER AVENUE, BLOOMINGTON, CALIFORNIA 92316
PH (909) 877-0516 • FAX (909) 877-6609

PATAKARAN SA PAGTIGIL SA RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Sa kabila ng anumang iba pang patakaran o tuntunin ng MMWC, ang Patakaran sa Pagtigil sa Residensyal na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad ay nalalapat sa pagtigil ng residensyal na serbisyo ng tubig ng MMWC dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga probisyon na nakasaad dito. Kung may anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at ng anumang iba pang patakaran o panuntunan MMWC, dapat mangibabaw ang Patakarang ito.

I. Aplikasyon ng Patakaran; Makipag-ugnay sa Numero ng Telepono: Ang patakarang ito ay mailalapat lamang sa residensyal na serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad at ang lahat ng umiiral na patakaran at pamamaraan ng MMWC ay dapat patuloy na mailapat sa mga komersyal at industriyal na account ng serbisyo ng tubig. Ang MMWC ay maaring tawagan sa (909) 877-0516 para humingi ng tulong tungkol sa pagbabayad ng serbisyo ng tubig at ng potensyal na pagtatag ng mga alternatibo na nakasaad sa patakarang ito upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo.

II. Pagtigil sa Residensyal na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad:

A. Pagbibigay at Pagbabayad ng mga Bill: Ibibigay ang mga bill para sa serbisyo ng tubig sa bawat consumer buwan-buwan maliban kung iba ang nakasaad sa rate schedule ng MMWC. Ang mga bill para sa serbisyo ay naka-due at maaaring bayaran pagkapresenta at magiging overdue at mapapasailalim sa pagputol ng serbisyo kung hindi nabayaran sa loob ng animnapung (60) araw mula sa petsa ng bill. Maaaring magbayad sa opisina ng MMWC, sa kung sinumang kinatawan ng MMWC na awtorisadong mangolekta. Gayunpaman, responsibilidad ng consumer na tiyakin na natanggap ang mga bayad sa tinukoy sa opisina ng MMWC sa loob ng takdang oras. Hindi pinapayagan ang mga parsiyal na bayad maliban kung natanggap ang paunang pag-apruba ng MMWC. Kakalkulahin ang mga bill nang ayon sa sumusunod:

1. Babasahin ang mga metro sa loob ng takdang panahon para sa paghahanda ng mga periodic bill at kung kinakailangan para sa paghahanda ng mga opening bill, closing bill, at mga special bill.
2. Ang mga bill para sa metered service ay magpapakita ng meter reading para sa kasalukuyan at nakaraang meter reading period na saklaw ng bill, bilang ng mga yunit, petsa, at araw ng serbisyo para sa kasalukuyang meter reading.
3. Ang billing ng MMWC ay kinakailangang bayaran ng legal na pera ng Estados Unidos ng Amerika. Sa kabila ng naunang nabanggit, may karapatan ang MMWC na tanggihan ang anumang pagbabayad ng barya sa naturang mga bayarin.

B. Mga Overdue na Bill: Nalalapat ang mga sumusunod na patakaran sa mga consumer na mayroong mga bill na hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw mula sa petsa ng invoice:

1. Mga Account na Maliit ang Balanse: Kung mas maliit sa minimum bill (i.e., mas mababa sa buwanang meter charge ng account) ay nanatiling hindi bayad, idadagdag ito sa susunod na billing period.

2. Paunawa sa Overdue: Kung hindi nabayaran ang bill pagsapit o bago ang **ika-apatnapu't limang (45) araw** mula sa petsa ng invoice, ipapadala sa consumer ng serbisyo ng tubig ang isang paunawa sa overdue payment (ang "Paunawa sa Overdue") ng hindi kukulangin sa pitong (7) araw ng negosyo bago sumapit ang petsa ng posibleng pagtigil ng serbisyo na tinukoy sa Paunawa sa Overdue. Para sa mga layunin ng patakaranang ito, ang salitang "araw ng negosyo" ay tumutukoy sa anumang araw na kung saan bukas ang tanggapan ng MMWC para sa negosyo. Kung ang address ng consumer ay hindi ang address ng property na sineserbisyuhan, ang Paunawa sa Overdue ay dapat ding ipadala sa address ng property na sineserbisyuhan, na nakapangalan sa "Occupant." Ang Paunawa sa Overdue ay dapat maglaman ng mga sumusunod:

- a) Pangalan at address ng consumer;
- b) Halaga ng delingkuwensiya;
- c) Ang petsa ng pagbabayad o kasunduan sa pagbabayad ay kailangang gawin upang maiwasan ang pagputol sa serbisyo;
- d) Paglalarawan ng proseso sa pag-apply para sa extension ng oras upang mabayaran ang halaga ng utang (tingnan ang Seksyon III (D) sa ibaba);
- e) Paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa pagsusuri at apela ng bill na sanhi ng delingkuwensiya (tingnan ang Seksyon IV sa ibaba); at
- f) Paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang customer ng isang deferred, amortized, reduced o alternative payment schedule (tingnan ang Seksyon III sa ibaba).

Maaari ring magbigay ng paunawa ang MMWC sa consumer hinggil sa napipintong pagputol ng serbisyo sa pamamagitan ng telepono. Kung ang paunawang ito ay ibinigay sa pamamagitan ng telepono, kailangang magalok ang MMWC ng isang kopya ng patakaranang ito at ipaliwanag sa consumer ang mga pagpipilian para sa mga alternatibong pagbabayad, tulad ng inilarawan sa Seksyon III sa ibaba, at mga pamamaraan sa pagsusuri at pag-apela sa bill ng consumer, tulad ng inilarawan sa Seksyon IV sa ibaba.

3. Nabigong Makipag-ugnay sa Consumer: Kung hindi makontak ng MMWC ang consumer sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa (hal., ibinalik ng koreo ang isang ipinadalang paunawa) o sa pamamagitan ng telepono, magkukusang-loob ang MMWC na bisitahin ang tirahan at

umalis, o magpaskil ng paunawa tungkol sa napipintong pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad sa isang madaling makitang lokasyon, at isang kopya ng Patakarang ito.

4. Late Charge: Ang Late Charge, tulad ng tinukoy sa schedule of fees and charges ng MMWC, ay susuriin at idadagdag sa outstanding balance sa account ng consumer kung ang halaga ng utang sa account na iyon ay hindi nabayaran bago nagpalabas ng Paunawa sa Overdue.

5. Deadline sa Pagputol: Kailangang matanggap sa mga opisina ng MMWC ang bayad para sa mga singil sa serbisyo ng tubig nang hindi lalampas sa 4:30 p.m. sa petsa na nakasaad sa Paunawa sa Overdue. Hindi tinatanggap ang mga postmark.

6. Paunawa sa Returned Check: Kapag natanggap ang isang returned check na ibinigay bilang bayad para sa serbisyo sa tubig o iba pang mga bayarin, ituturing ng MMWC ang account bilang hindi nabayaran. Susubukan ng MMWC na personal na ipaalam ito sa consumer at mag-iwan ng isang paunawa ng pagputol ng serbisyo ng tubig sa lugar. Puputulin ang serbisyo ng tubig kung ang halaga ng returned check at returned check charge ay hindi nabayaran sa loob ng takdang petsa na nakasaad sa paunawa, na kung saan ang due date ay hindi dapat mas maaga kaysa sa petsa na tinukoy sa Paunawa sa Overdue; o kung hindi pa naibigay dati ang Paunawa sa Overdue, nang mas maaga kaysa sa ika-animnapung (60) araw pagkatapos maglabas ng invoice para sa pagbabayad sa pamamagitan ng returned check. Upang matubos ang returned check at upang bayaran ang returned check charge, kailangang bayaran ang buong halaga sa pamamagitan ng pera o sertipikadong pondo.

7. Ipinambayad na Returned Check para sa Naputol na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad:

a) Kung ang ipinambayad at tinanggap na tseke na nagresulta sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa isang account na naputulan dahil sa hindi pagbabayad ay ibinalik bilang non-negotiable, maaaring putulin ng MMWC ang nasabing serbisyo ng tubig nang hindi bababa sa tatlong (3) araw mula sa petsa ng nakasulat na paunawa. Maaari lamang ibalik sa dati ang account ng consumer kapag natanggap na ang bayad para sa mga natitirang bayarin sa pamamagitan ng cash o sertipikadong pondo. Kapag naibalik na sa dati ang account ng consumer, nakatala sa account ang katotohanang nagbayad ang consumer ng isang non-negotiable check at mananatili ang record na ito sa account sa loob ng isang taon.

b) Kung anumang oras sa loob ng isang taon na inilarawan sa itaas, ang account ng consumer ay muling naputulan dahil sa hindi

pagbabayad, maaaring hilingin ng MMWC na magbayad ng cash o sertipikadong pondo ang consumer upang maibalik ang serbisyo ng tubig na iyon.

C. Mga Kundisyong Nagbabawal sa Pagputol: Hindi dapat ihinto ng MMWC ang residensyal na serbisyo ng tubig kung natutugunan ang **lahat** ng sumusunod na kundisyon:

1. Mga Kundisyong Pangkalusugan – Ang consumer o tenant ng consumer ay kailangang magsumite ng sertipikasyon mula sa isang primary care provider na nagsasabing ang paghinto sa serbisyo ng tubig ay (i) magdudulot ng panganib sa buhay, o (ii) magbabanta sa kalusugan at kaligtasan ng sinumang tao na nakatira sa property;

2. Kakulangang Pinansiyal – Ipinapakita ng consumer na wala siyang pinansiyal na kakayahan upang bayaran ang serbisyo ng tubig sa loob ng normal na billing cycle ng sistema ng tubig. Ang consumer ay itinuturing na "walang pinansiyal na kakayahang magbayad" kung sinumang miyembro ng sambahayan ng consumer ay: (i) kasalukuyang resipiyente ng mga sumusunod na benepisyos: CalWORKS, CalFresh, general assistance, MediCal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) idineklara ng consumer na ang taunang kita ng kanilang sambahayan ay mas mababa sa 200% ng federal poverty level; at

3. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad – Sumasang-ayon ang consumer na pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong schedule ng pagbabayad o isang plano para sa pinagpaliban o binawasang pagbabayad na naaayon sa mga probisyon ng Seksyon III sa ibaba.

D. Proseso para sa Pagpapasya ng Mga Kundisyong Nagbabawal sa Pagputol ng Serbisyo: Ang pasanin sa pagpapatunay ng pagsunod sa mga kundisyong inilarawan sa Subdibisyon (C) sa itaas ay nasa consumer. Upang mabigyan ang MMWC ng sapat na oras para iproseso ang anumang kahilingan ng consumer para sa tulong, hinihikayat ang consumer na bigyan ang MMWC ng kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita ng mga isyung medikal sa ilalim ng Subdibisyon (C)(1), kawalan ng pinansiyal na kakayahan sa ilalim ng Subdibisyon (C)(2) at pagpayag na pumasok sa anumang alternatibong kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (C)(3) nang mas maaga kaysa sa anumang iminungkahing petsa para sa pagputol ng serbisyo. Kapag natanggap ang nasabing dokumentasyon, susuriin ng General Manager ng MMWC o ng kanyang inatasang kawani ang dokumentasyon at tutugon sa consumer sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo upang humiling ng karagdagang impormasyon, kabilang ang impormasyong may kaugnayan sa posibilidad ng mga magagamit na alternatibong kasunduan, o upang ipagbigay-alam sa consumer ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad at mga termino nito sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, na kung saan papayagan ng MMWC ang consumer na lumahok. Kung humiling ng karagdagang

impormasyon ang MMWC, kailangang ibigay ng consumer ang mga hinihinging impormasyon sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula sa pagtanggap ng kahilingan ng MMWC. Sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula sa pagtanggap nito ng karagdagang impormasyon, dapat bigyan ng MMWC ang consumer ng nakasulat na paunawa na hindi nakakatugon ang consumer sa mga kundisyon sa ilalim ng Subdibisyon (C) sa itaas, o ipagbigay-alam sa consumer sa pamamagitan ng pagsulat ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad, at mga termino nito, sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, kung saan pahihintulutan ng MMWC ang consumer na makilahok. Ang mga consumer na hindi nakakatugon sa mga kundisyong inilarawan sa Subdibisyon (C) sa itaas ay dapat magbayad ng delingkuwenteng halaga, kasama ang anumang mga multa at iba pang bayarin na dapat bayaran sa MMWC sa loob ng: (i) dalawang (2) araw ng negosyo mula sa petsa ng paunawang galing sa MMWC na nagpapahayag na base sa deteminasyon ng MMWC ang consumer ay hindi nakatugon sa mga kundisyong iyon; o (ii) petsa ng napipintong pagputol sa serbisyo na nakasaad sa Paunawa sa Overdue.

E. Mga Espesyal na Patakaran para sa mga Consumer na Mayroong Mababang Kita: Itinuturing na mayroong kita ng sambahayan ang consumer na mas mababa sa 200% ng federal poverty line kung: (i) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang resipiyente ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, general assistance, MediCal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) idineklara ng consumer na ang taunang kita ng kanilang sambahayan ay mas mababa sa 200% ng federal poverty level. Kung ang customer ay nagpapamalas ng isa sa mga kalagayang iyon, mailalapat ang mga sumusunod:

1. Mga Reconnection Fee: Kung natigil ang serbisyo at kailangan itong muling ikonekta, hindi maaaring lumampas sa \$50 ang anumang reconnection fee sa loob ng normal na oras ng trabaho ng MMWC, at hindi maaaring lumampas sa \$150 ang mga reconnection fee sa labas ng oras ng trabaho. Ang mga bayarin na iyon ay hindi maaaring lumampas sa aktwal na halaga ng muling pagkonekta kung ang halaga na iyon ay mas mababa kaysa sa mga pinakamataas na pinahihintulutan ng batas (statutory caps). Ang mga cap na iyon ay maaaring baguhin taun-taon alinsunod sa mga pagbabago sa Consumer Price Index para sa Los Angeles-Long Beach-Anaheim metropolitan area simula sa Enero 1, 2021.

2. Waiver sa Interes: Ang MMWC ay hindi dapat magpataw ng anumang singil sa interest sa mga delingkuwenteng bill.

F. Landlord-Tenant Scenario: Nalalapat ang mga pamamaraan sa ibaba sa mayroong indibidwal na metro na mga detached single-family dwelling, multi-unit na estruktura ng tirahan at mobile home park na kung saan ang may-ari o manager ng property ay ang customer na nasa record at responsable sa pagbabayad ng bill ng tubig.

1. Kinakailangang Paunawa:

a. Hindi kukulangin sa 10 araw ng kalendaryo kung ang property ay isang multi-unit na estruktura ng tirahan o mobile home park, o 7 araw ng kalendaryo kung ang property ay isang detached single-family dwelling, bago ang posibleng pagputol sa serbisyo ng tubig, kailangang magkusang-loob ang MMWC na abisuhan ang mga tenant/occupant ng property sa pamamagitan ng nakasulat ng paunawa na mahihinto ang serbisyo ng tubig.

b. Kailangan ding ipaalam ng nakasulat na paunawa sa mga tenant/occupant na mayroon silang karapatang maging mga customer para sa kanila na lang ipapangalan ang mga bill (tingnan ang Subdibisyon 2 sa ibaba), nang hindi na kailangang bayaran ang anumang delingkuwenteng halaga sa oras na iyon.

2. Mga Tenant/Occupant na Naging mga Customer:

a. Hindi kinakailangan ng MMWC na magbigay-serbisyo sa mga tenant/occupant maliban kung ang bawat tenant/occupant ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga rekisito at patakaran ng MMWC.

b. Gayunpaman, kung ang (i) isa o higit pa sa mga tenant/occupant ay aako ng responsibilidad sa mga susunod na singil sa account sa kasiyahan ng MMWC, o (ii) mayroong isang pisikal na paraan upang itigil lamang ang serbisyo sa mga tenant/occupant na hindi nakatugon sa mga rekisito ng MMWC, kung gayon maaaring bigyan ng MMWC ng serbisyo ang mga tenant/occupant lamang na nakatugon sa mga rekisito.

c. Kung ang naunang serbisyo para sa isang partikular na haba ng panahon ay isang kundisyon upang makapagtatag ng credit sa MMWC, kung gayon ang paninirahan sa property at katibayan ng agarang pagbabayad ng upa sa loob ng panahong iyon, sa kasiyahan ng MMWC, ay isang kasiya-siyang katumbas.

d. Kung ang tenant/occupant ay naging customer ng MMWC at kabilang sa mga bayad sa upa ng tenant/occupant ang mga singil sa residensiyal na serbisyo ng tubig na kung saan hiwalay na tinukoy ang mga singil na iyon, maaaring ibawas ng tenant/occupant mula sa mga bayad sa upa sa hinaharap ang lahat ng makatwirang singil na ibinayad sa MMWC noong nakaraang payment period.

III. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad: Para sa sinumang consumer na nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, alinsunod sa prosesong

nakalagay sa Seksyon II(D) sa itaas, kailangang alukin ng MMWC ang consumer ng isa sa mga sumusunod na alternatibong kasunduan sa pagbabayad, na pipiliin ng MMWC sa sariling diskresyon nito: (i) amortisasyon ng hindi bayad na balanse sa ilalim ng Subdibisyon (A) sa ibaba; (ii) alternatibong schedule ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (B) sa ibaba; (iii) parsiyal o buong pagbabawas ng hindi bayad na balanse sa ilalim ng Subdibisyon (C) sa ibaba; o (iv) pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (D) sa ibaba. Ang General Manager, o ang kawaning inatasan nito, sa pagsasakatuparan ng makatuwirang paghuhusga, ay pipili ng pinakaangkop na alternatibong kasunduan sa pagbabayad pagkatapos suriin ang impormasyon at dokumentasyong ibinigay ng consumer at isinasaalang-alang ang pinansiyal na katayuan ng consumer at mga pangangailangan sa pagbabayad ng MMWC.

A. Amortisasyon: Ang sinumang consumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad na itinalaga ng MMWC at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, na kukumpirmahin ng MMWC, ay maaaring, kung napili ng MMWC ang alternatibong ito, pumasok sa isang plano ng amortisasyon sa Distrito sa ilalim ng mga sumusunod na termino:

1. Termino: Dapat magbayad ang consumer ng hindi nabayarang balanse, kasama ang administrative fee at interest tulad ng tinukoy sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa isang panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa tinukoy ng General Manager ng MMWC o ng kanyang naatasang kawani; sa kundisyong ang General Manager ng MMWC o ang kanyang naatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring mag-apply ng isang termino ng amortisasyon na mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa consumer. Ang hindi panababayarang balanse, kasama ang naaangkop na administrative fee at anumang interest na mailalapat, ay hahatiin sa bilang ng mga buwan sa loob ng panahon ng amortisasyon at ang halagang iyon ay idaragdag bawat buwan sa buwanang bill sa serbisyo ng tubig ng consumer.

2. Administrative Fee; Interest: Para sa anumang aprubadong plano ng amortisasyon, sisingilin ang consumer ng administrative fee, sa halagang itinatag ng MMWC, na kumakatawan sa gastos ng MMWC sa pagsisimula at pangangasiwa ng plano. Sa pagpapasya ng General Manager o ng kanyang naatasang kawani, ang interest na mayroong taunang rate na hindi hihigit sa walong porsyento (8%) ay dapat mailapat sa anumang halaga na iaamortisa sa ilalim ng Subseksyon A.

3. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang consumer sa plano ng amortisasyon at bayaran ang lahat ng bill sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang consumer ng karagdagang amortisasyon para sa anumang kasunod na hindi bayad na mga bayarin habang nagbabayad ng mga delinkuwenteng bayarin alinsunod sa plano ng amortisasyon. Kung hindi sumunod ang consumer sa mga termino ng plano ng amortisasyon sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o

higit pa, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga singil sa kasalukuyang serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng MMWC ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil ang MMWC sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

B. Alternatibong Schedule sa Pagbabayad: Ang sinumang consumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad na itinakda ng MMWC at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, na kukumpirmahin ng MMWC, ay maaaring, kung napili ng MMWC ang alternatibong ito, pumasok sa isang alternatibong schedule ng pagbabayad sa hindi pa bayad na balanse alinsunod sa mga sumusunod:

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Dapat magbayad ang consumer ng hindi nabayarang balanse, kasama ang administrative fee at interest tulad ng tinukoy sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa isang panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa tinukoy ng General Manager ng Distrito o ng kanyang naatasang kawani; sa kundisyong ang General Manager ng MMWC o ang kanyang naatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring palawigin ang panahon ng muling pagbabayad ng mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa consumer.

2. Administrative Fee; Interest: Para sa anumang aprubadong alternatibong schedule ng pagbabayad, sisingilin ang consumer ng administrative fee, sa halagang itinatag ng MMWC, na kumakatawan sa gastos ng MMWC sa pagsisimula at pangangasiwa ng plano. Sa pagpapasya ng General Manager o ng kanyang naatasang kawani, ang interest na mayroong taunang rate na hindi hihigit sa walong porsyento (8%) ay kailangang mailapat sa anumang halagang ia-amortize sa ilalim ng Subseksyon B na ito.

3. Schedule: Matapos kumonsulta sa consumer at isinaalang-alang ang mga pinanasiyal na limitasyon ng consumer, ang General Manager ng MMWC o ang kanyang inatasang kawani ay dapat bumuo ng isang alternatibong schedule ng pagbabayad na sasang-ayunan ng consumer. Ang alternatibong schedule na maaaring magbigay ng mga periodic lump sum na pagbabayad na hindi kasabay ng itinakdang petsa ng pagbabayad ng MMWC, na maaaring magbigay ng mga pagbabayad na gagawin nang mas madalas kaysa sa buwanan, o na maaaring magbigay ng mga pagbabayad na mas madalang kaysa sa buwanan, sa kundisyon na sa lahat ng kaso, napapailalim sa Subdibisyon (1) sa itaas, ang hindi pa bayad na balanse at administrative fee ay dapat bayaran nang buo sa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa pagkakatatag ng schedule ng

pagbabayad. Ang napagkasunduang schedule ay dapat nakasulat at ibibigay sa consumer.

4. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang consumer sa napagkasunduang schedule ng pagbabayad at bayaran ang lahat ng bill sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang consumer ng mas mahabang schedule ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi bayad na mga bayarin habang nagbabayad ng mga delinkuwenteng bayarin alinsunod sa naunang napagkasunduang schedule. Kung hindi sumunod ang consumer sa mga termino ng napagkasunduang schedule sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng MMWC ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil ang MMWC sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

C. Pagbawas ng Hindi Bayad na Balanse: Ang sinumang consumer na hindi makapagbayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad na itinakda ng MMWC at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II (C) sa itaas, na kukumpirmahin ng MMWC, ay maaaring, kung napili ng MMWC ang alternatibong ito, tumanggap ng pagbawas ng hindi bayad na balanse ng consumer, na hindi lalampas sa tatlumpung porsyento (30%) ng balanseng iyon nang walang pag-apruba ng at pagkilos ng Lupon ng mga Direktor ng MMWC; sa kundisyong ang anumang pagbawas ay dapat pondohan mula sa isang source na hindi magreresulta sa pagpataw ng mga karagdagang singil sa ibang mga customer ng MMWC. Ang proporsyon ng anumang pagbawas ay matutukoy ng pinansiyal na pangangailangan ng consumer, pinansiyal na kundisyon at pangangailangan ng MMWC at ang pagkakaroon ng mga pondo upang pagaanin ang pagbawas ng hindi bayad na balanse ng consumer.

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Kailangang bayaran ng consumer ang nabawasang balanse sa loob ng takdang petsa na tinukoy ng General Manager ng MMWC o ng kanyang inatasang kawani, na kung saan ang petsa (ang "Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil") ay hindi kukulangin sa labinlimang (15) araw ng kalendaryo mula sa epektibong petsa ng pagbawas ng hindi bayad na balanse.

2. Pagsunod sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil: Dapat bayaran ng consumer ang nabawasang balanse pagsapit ng o bago ang Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil, at dapat bayaran nang buo ang lahat ng singil sa bawat kasunod na billing period. Kung hindi nakapagbayad ang consumer ng binawasang halaga ng bayad sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng

kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng MMWC ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil ang MMWC sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

D. Pansamantalang Pagpapaliban ng Pagbabayad: Ang sinumang consumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad na itinakda ng MMWC at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, na kukumpirmahin ng MMWC, ay maaaring, kung napili ng MMWC ang alternatibong ito, pansamantalang ipagpaliban ang pagbabayad ng hindi bayad na balanse nang hanggang anim (6) na buwan mula sa orihinal na due date. Dapat matukoy ng MMWC, ayon sa pagpapasya nito, kung gaano katagal ang pagpapaliban na dapat ibigay sa consumer.

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Kailangang bayaran ng consumer ang hindi bayad na balanse pagsapit ng petsa ng pagpapaliban (ang "Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad") na tinukoy ng General Manager ng MMWC o ng kanyang inatasang kawani. Ang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad ay dapat nasa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa petsa na naging delingkuwente ang hindi nabayaranang balanse; kung ang General Manager ng MMWC o ang kanyang inatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring magtatag ng isang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad na lampas sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa consumer.

2. Pagsunod sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil: Dapat bayaran ng consumer ang binawasang balanse pagsapit ng o bago ang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad, at dapat bayaran nang buo ang lahat ng singil sa bawat kasunod na billing period. Kung hindi nakapagbayad ang consumer ng halaga ng hindi bayad na singil sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng MMWC ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil ang MMWC sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

IV. Mga Apela: Ang pamamaraang gagamitin upang iapela ang halagang itinakda sa anumang bill para sa residensiyal na serbisyo ng tubig ay ang mga sumusunod:

A. Paunang Apela: Sa loob ng sampung (10) araw mula sa pagtanggap ng bill para sa serbisyo ng tubig, may karapatan ang consumer na maghain ng apela o pagsusuri ng anumang bill o singil na ipinataw ng MMWC. Ang nasabing kahilingan ay dapat nakasulat at ipapadala sa opisina ng MMWC. Hangga't nakabinbin ang apela ng

consumer at anumang imbesitgasyong bunga nito, hindi maaaring putulin ng MMWC ang serbisyo ng tubig ng consumer.

B. Apela sa Paunawa sa Overdue: Bilang karagdagan sa mga karapatan sa apela na nakasaad sa ilalim ng Subseksyon A sa itaas, ang sinumang consumer na tumatanggap ng isang Paunawa sa Overdue ay maaaring humiling ng apela o pagsusuri ng bill na nauugnay sa Paunawa sa Overdue ng hindi kukulangin sa limang (5) araw ng negosyo mula sa petsa ng Paunawa sa Overdue kung sinasabi ng consumer na mayroong pagkakamali sa bill na may kaugnayan sa dami ng pagkonsumo ng tubig na nakalagay sa bill na iyon; kung walang ganyang apela o mga karapatan sa pagsusuri ang dapat mailapat sa anumang bill na kung saan ang apela o kahilingan sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon A sa itaas, ay nagawa na. Kailangang nakasulat ang anumang apela o kahilingan sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon B na ito at nakalakup ang mga dokumentong sumusuporta sa apela o dahilan ng pagsusuri. Ang kahilingan sa apela o pagsusuri ay kailangang maihatid sa opisina ng MMWC sa loob ng limang (5) araw ng negosyo. Hangga't nakabinbin ang apela ng consumer at anumang imbesitgasyong bunga nito, hindi maaaring putulin ng MMWC ang serbisyo ng tubig ng consumer.

C. Pagdinig ng Apela: Kasunod ng pagtanggap ng kahilingan para sa isang apela o pagsusuri sa ilalim ng Mga Subseksyon A o B sa itaas, kailangang itakda kaagad ang petsa ng pagdinig ng General Manager, o ng kanyang inatasang kawani (ang "Hearing Officer"). Matapos suriin ang katibayang ibinigay ng consumer at ang impormasyon sa file ng MMWC tungkol sa mga pinag-uusapang singil sa tubig, kailangang gumawa ng desisyon ang Hearing Officer tungkol sa kawastuhan ng mga singil ng tubig na nakalagay sa bill at dapat bigyan ang umaapelang consumer ng isang maikling nakasulat na buod ng desisyon.

1. Kung napatunayang hindi wasto ang mga singil, maglalabas ng winastong invoice ang MMWC at maaaring bayaran ang mga rebisadong singil sa loob ng (10) araw ng kalendaryo mula sa petsa ng rebisadong invoice. Kung ang mga rebisadong singil ay nanatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ibigay ang winastong invoice, puputulin ang serbisyo ng tubig, sa susunod na regular na araw ng pagtatrabaho pagkatapos ng animnapung (60) na araw ng kalendaryong iyon; sa kundisyong magbibigay ang MMWC ng Paunawa sa Overdue sa consumer alinsunod sa Seksyon II (B) (1) sa itaas. Ang serbisyo ng tubig ay ibabalik lamang sa pagkatapos mabayaran ang buong halaga ng lahat ng natitirang singil sa tubig, mga bayarin, multa, at anuman at lahat ng naaangkop na singil sa muling pagkokonekta ng tubig.

2. (a) Kung ang mga pinag-uusapang singil sa tubig ay napatunayang tama, ang mga singil ng tubig ay dapat bayaran sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo matapos ilabas ang desisyon ng Hearing Officer. Sa oras na ilabas ang desisyon ng Hearing Officer, papayuhan ang consumer ng kanyang karapatang mag-apela sa harap ng Lupon ng mga Direktor ng MMWC. Ang anumang nasabing apela ay dapat isumite nang nakasulat

sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo matapos igawad ang desisyon ng Hearing Officer kung ang apela o pagsusuri ay isang paunang apela sa ilalim ng Subdibisyon A sa itaas, o sa loob ng tatlong (3) araw ng kalendaryo kung ang apela o pagsusuri ay isang apela sa Paunawa sa Overdue sa ilalim ng Subdibisyon B sa itaas. Ang pagdinig sa apela ay magaganap sa susunod na regular na pagpupulong ng Lupon ng mga Direktor ng MMWC, maliban kung sumang-ayon ang consumer at MMWC sa ibang araw.

(b) Para sa isang paunang apela sa ilalim ng Subdibisyon A sa itaas, kung ang consumer ay hindi nag-apela sa Lupon ng mga Direktor ng MMWC sa loob ng takdang oras, ang mga pinag-uusapang singil sa tubig ay dapat bayaran kaagad. Kung sakaling ang mga singil ay hindi binayaran nang buo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa orihinal na petsa ng pagsingil, magbibigay ang MMWC ng Paunawa sa Overdue alinsunod sa Seksyon II (B) (2) sa itaas, at maaaring magpatuloy sa potensyal na pagputol ng serbisyo sa property ng consumer.

(c) Para sa apela sa Paunawa sa Overdue sa ilalim ng Subdibisyon B sa itaas, kung ang consumer ay hindi nag-apela sa Lupon ng mga Direktor ng MMWC sa loob ng takdang oras, maaaring itigil ang serbisyo ng tubig sa property ayon sa nakasulat na paunawa o pagtawag sa telepono ng consumer na ibibigay ng hindi bababa sa dalawampu't apat (24) na oras pagkatapos maganap ang huli: (i) pag-expire ng orihinal na animnapung (60) araw ng kalendaryo na nakalagay sa Paunawa sa Overdue; o (ii) ang pag-expire ng panahon ng apela.

3. Kung hiniling ang isang pagdinig sa harap ng Lupon ng mga Direktor, ang nasabing kahilingan ay dapat gawin nang pasulat at ihahatid sa MMWC sa tanggapan nito. Kailangang personal na magpakita ang consumer sa Lupon at ipakita ang katibayan at mga dahilan kung bakit hindi tumpak ang singil ng tubig sa bill. Susuriin ng Lupon ang ebidensyang ipinakita ng consumer, pati na rin ang impormasyon sa file ng MMWC tungkol sa mga pinag-uusapang singil sa tubig, at gumawa ng desisyon tungkol sa kawastuhan ng nasabing mga singil.

a) Kung natuklasan ng Lupon na hindi tama ang pinag-uusapang singil ng tubig, bibigyan ng bagong invoice ang consumer para sa mga rebisadong singil. Kung ang mga rebisadong singil ay nanatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ibigay ang winastong invoice, puputulin ang serbisyo ng tubig, sa susunod na regular na araw ng pagtatrabaho pagkatapos ng animnapung (60) na araw ng kalendaryong iyon; sa kundisyong magbibigay ang MMWC ng Paunawa sa Overdue sa consumer alinsunod sa Seksyon II (B) (2) sa itaas. Ang serbisyo ng tubig ay maibabalik lamang pagkatapos

mabayaran ng buo ang natitirang singil sa tubig at anuman at lahat ng naaangkop na singil sa muling pagkonekta ng serbisyo ng tubig.

b) Kung ang mga pinag-uusapang singil sa tubig ay napatunayang tama, ang mga singil ng tubig ay dapat bayaran sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo matapos ilabas ang desisyon ng Lupon. Kung sakaling ang mga singil ay hindi binayaran nang buo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa orihinal na petsa ng pagsingil, magbibigay ang MMWC ng Paunawa sa Overdue alinsunod sa Seksyon II (B) (2) sa itaas, at maaaring magpatuloy sa potensyal na pagputol ng serbisyo sa property ng consumer.

c) Ang anumang mga overcharge ay makikita bilang credit sa susunod na regular na bill sa consumer, o ibabalik nang direkta sa consumer, ayon sa diskresyon ng Lupon.

d) Ang serbisyo ng tubig sa sinumang consumer ay hindi dapat itigil anumang oras habang nakabinbin ang apela ng consumer sa MMWC o sa Lupon ng mga Direktor nito.

e) Ang desisyon ng Lupon ay pangwakas at umiiral.

V. Pagbabalik ng Serbisyo: Upang maibalik o ipagpatuloy ang serbisyo na ipinatigil ng MMWC dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang consumer ng isang security deposit at isang Reconnection Fee na itinakda ng MMWC, napapailalim sa limitasyong nakalagay sa Seksyon II (E) (1) sa itaas. Ang MMWC ay magsisikap na gumawa ng nasabing muling pagkonekta sa lalong madaling panahong maginhawa sa consumer. Muling ikokonekta ng MMWC ang serbisyo nang hindi lalampas sa katapusan ng susunod na regular na araw ng pagtatrabaho kasunod ng kahilingan at pagbabayad ng consumer ng anumang naaangkop na Reconnection Fee.

CHINESE



MARYGOLD MUTUAL WATER COMPANY

9725 ALDER AVENUE, BLOOMINGTON, CALIFORNIA 92316
PH (909) 877-0516 • FAX (909) 877-6609

停止為不付款人士提供住宅供水服務政策

儘管有 MMWC 的其他相關政策或法規，依據本文規定，此“停止為不付款人士提供住宅供水服務政策”適用於 MMWC 停止為不付款人士提供住宅供水服務。若發生本政策與 MMWC 的其他政策或法規有所衝突的情況，將以本政策為準。

一. 政策的適用方式；聯繫電話號碼：此政策應僅適用於不付款人士的住宅供水服務情況，而 MMWC 的現有政策和程序將繼續適用於商業和工業用水服務帳戶。依據本政策規定，為了避免發生停水的情況，請撥打(909) 877-0516 致電 MMWC，洽詢關於繳付水費的進一步協助和可行的替代付款方式。

二. 停止為不付款人士提供住宅供水服務：

(一) 發印帳單：除非 MMWC 的費率表中另有規定，否則將每月提供每位消費者一份供水服務帳單。在出示帳單後便需於截止日期前繳付，若未能在帳單日期的六十（60）天內繳付，則該帳單等於過期並可停止服務。繳付手續可在 MMWC 辦公室辦理、向任何 MMWC 授權收費的代理人辦理。然而，消費者有責任確認在 MMWC 辦公室即時地完成付款手續。除非事先取得 MMWC 的許可，否則不得在未授權的情況下只支付部分費用。帳單將以下列方式計算：

1. 水表讀數將定期進行以便準備定期帳單及依據要求為開戶、關戶、和特殊情況準備帳單。
2. 以水表計費的帳單將顯示該帳單當前和先前水表週期的讀書、單位數量、日期、及當前讀表週期的服務天數。
3. MMWC 帳單費用必須以美國合法貨幣支付，儘管如此，MMWC 有權拒絕接受硬幣付款。

(二) 逾期帳單：以下法規適用於逾期帳單日期超過六十 (60) 天仍未付款的消費者：

1. 小額餘額帳戶：如果任何帳單的未付金額低於最低帳單金額 (即低於帳戶每月的電錶費用) ，則應結轉到下一個帳單週期。
2. 逾期通知：若帳單費用未在帳單日期起第四十五 (45) 天以內或當天付清，一份逾期通知將至少在該逾期通知上預定的停止供水日約七 (7) 個工作天之前寄至用水戶。對本政策而言“工作天”指的是 MMWC 辦公室開門營業的任何一天。如果消費者的地址不是供水服務的地址，逾期通知也必須寄至供水服務的地址，收件人為“住戶”。逾期通知將包含下列信息：

- 1) 消費者的姓名和地址；
- 2) 逾期拖欠的金額；
- 3) 為避免停止供水，付款或替代付款方式的截止日期；
- 4) 描述申請延期支付欠款 (參考下列第三條第 (四) 款) 的程序；
- 5) 描述申請檢閱及上訴該逾期帳單 (參考下列第四條) 的程序；
- 6) 描述消費者申請暫緩、分期償還、減額或以替代付款時間表 (參考下列第三條) 的程序。

MMWC 可能另外以電話方式通知消費者即將停止供水。若以電話方式通知，MMWC 則需向消費者提供一份此政策的副本，並與消費者討論下述第三條中的各種替代付款方式選擇，以及消費者可按下述第四條申請檢閱和上訴帳單的程序。

3. 無法聯繫消費者：如果 MMWC 無法以書面通知 (例如通知函因無法送達而遭退件) 或電話方式聯繫上消費者，MMWC 則需作出合理誠信的努力去拜訪該住宅，並留下或作出其他安排在一個顯眼處放置一份停止為不付款人士提供用水服務的通知單及一份此政策的副本。

4. 逾期罰款：如果在發出“逾期通知”前，消費者未能付清帳戶中的欠款，根據 MMWC 的收費中列出的特定罰金，將評估逾期罰款並加進帳戶中未支付的餘額中。
5. 停水截止日期：MMWC 辦公室最晚必須在逾期通知單中註明的日期當天下午 4:30 分收到用水費用。不接受郵戳日期。
6. 退票通知：在用於繳付水費或其他收費的支票遭到退票時，MMWC 將其視為未付款。MMWC 將嘗試親自通知消費者並在用水住宅留下停止供水服務的通知單。如果不在通知單上註明的截止日期前繳付被退票的支票金額及退票費，供水服務將會停止，而該截止日期不得早於逾期通知的截止日期，但若未事先提供逾期通知，則不得早於被退支票要繳付的帳單發出後的第六十（60）天。
7. 停止供水服務後繳付欠款的支票遭退票：
 - 1) 如果為了讓一個被停水的帳戶再恢復用水而提交支票付費，被接受作為付款的支票屬於非流通支票而遭退票，MMWC 在給予至少三（3）個日曆天的書面通知單後可停止供水。該消費者的帳戶只可在用現金或認證資金繳付後恢復供水。一旦恢復供水後，該用水戶將被標記一年表示消費者曾經以非流通支票繳付費用。
 - 2) 在上述一年期限內的任何時候，若消費者的帳戶又再次因不付款而被停止供水，MMWC 則可要求消費者以現金或認證資金繳付後再恢復供水。

(三) 禁止停水的條件：若能滿足以下條件，MMWC 則不得停止住戶供水服務：

1. 健康問題 – 如過消費者或其租客能提交主要保健醫生的認證表示停水將會對住在房屋內的某個人造成 (i) 生命威脅，或 (ii) 嚴重的健康及安全威脅；

2. 無財務能力 – 消費者需證明其無財務能力在供水系統正常帳單週期內支付水費。“無財務繳付能”的消費者必須是在消費者家中有一位家庭成員：(i) 目前正享有下列任何一項福利：加州工作機會及對兒童負責計劃 (CalWORKS)、加州補充營養援助計畫 (CalFresh)、普通現金援助 (General Assistance)、加州醫療補助 (MediCal)、社安福利補助金 (SSI) 或加州母嬰營養補助計畫；或 (ii) 消費者申報家庭年收入低於聯邦貧窮線 200%；及
3. 替代付款安排 – 消費者願意參加一項符合下列第三條規定的分期償還協議、替代付款時間表、或暫緩或減額付款計畫。

(四) 決定禁止停水條件的過程：證明符合上述第 (三) 款規定條件的責任在於消費者。為了能讓 MMWC 有充足的時間辦理消費者的協助要求，鼓勵消費者盡力在預定的停水日期前儘早提交相關第 (三) 款 1 項的醫療問題、相關第 (三) 款 2 項的無財務能力證明、及相關第 (三) 款 3 項願意接受替代付款安排的必要文件。在收到該文件時，MMWC 的總經理或其指定代理人將檢閱該文件，並在七 (7) 個日曆天向消費者做出回應，不論是要求進一步遞交額外文件，包括相關可行的替代安排方式的其他文件，或是將依據第三條規定，MMWC 允許消費者參加替代付款安排及相關條款。如果 MMWC 要求取得額外信息，消費者應在收到 MMWC 的要求起五 (5) 個日曆天內提供該信息。MMWC 在收到額外信息的五 (5) 個日曆天後應書面通知消費者其未能滿足上述第 (三) 款的條件，或者依據第三條規定書面通知准許消費者參加替代付款安排及相關條件。未能滿足上述第 (三) 款的消費者必須在 (i) MMWC 發出裁定消費者不滿足條件通知單日期的兩 (2) 天後或 (ii) 逾期通知單上的停水日期，以發生時間較晚選項為準，支付拖欠 MMWC 的逾期費用，包括罰款和其他收費，

(五) 低收入消費者的特殊法規：年收入低於聯邦貧窮線 200%的消費者必須是：(i) 消費者家中有一位家庭成員目前正享有下列任何一項福利：加州工作機會及對兒童負責計劃 (CalWORKS)、加州補充營養援助計畫 (CalFresh)、普通現金援助 (General Assistance)、加州醫療補助 (MediCal)、社安福利補助金

(SSI) 或加州母嬰營養補助計畫；或 (ii) 消費者申報家庭年收入低於聯邦貧窮線 200%。若消費者能證明上述情況其中一項，下列則適用：

1. 恢復供水的費用：如果已停止供水後需要再恢復供水，在 MMWC 正常營業時間的任何恢復供水費用不得超過 \$50 元，在正常營業時間以外恢復供水費用不得超過 \$150 元。該費用不得超過實際恢復供水的成本，如果該成本低於法定上限。該法定上限有可能在 2021 年 1 月 1 日起依據洛杉磯 - 長灘市 - 安那罕市大都會地區的消費價格指數進行調整。
2. 免除利息：MMWC 不得收取相關逾期帳單的利息。

(六) 房東 - 租客情況：下列程序適用於有個別水表的獨棟式家庭房屋，多單位住宅建築和移動房屋公園的物業所有人或管理人是正式客戶並需負責繳付水費。

1. 通知要求：

- 1) MMWC 必須做出有誠信的努力以書面通知住宅內的租客/住戶即將停水。如果該物業屬於多單位住宅建築或移動房屋公園，至少提前 10 個日曆天通知，如果是獨棟式家庭房屋，則至少提前 7 個日曆天通知供水服務即將被停止。
- 2) 該書面通知也必須告知租客/住戶他們有權成為用水戶並承擔水費帳單 (請參考下列第 2 項)，但毋須繳付任何截至當時的任何欠款。

2. 租客/住戶成為客戶：

- 1) 除非租客/住戶同意 MMWC 的條款和條件，並滿足其要求及規定，否則 MMWC 並未被要求必須提供租客/住戶供水服務。
- 2) 然而，如果 (i) 租客/住戶當中的任何一人或多人承擔了後續費用責任並滿足 MMWC 的要求，或 (ii) 以實際手段選擇性的向未

能滿足 MMWC 條件的租客/住戶停止供水服務，MMWC 可選擇只給能滿足 MMWC 條件的租客/住戶用水服務。

- 3) 如果向 MMWC 建立信用的條件之一是必須在過去一段特定時期內曾經有過供水服務，那麼如果該住戶能出示在該段時期內曾繳付房租的證據來滿足 MMWC 的要求，這便等於滿足了該條件。
- 4) 如果租客/住戶成為 MMWC 的客戶，而該租客/住戶的房租包括了住宅用水的費用，也並未有其他文件表示應該分開計算，那麼租客/住戶可以從未來的租金中扣除在付費期間內繳付給 MMWC 的所有合理費用。

三. 替代付款安排：對於任何能滿足上述第二條第 (二) 款規定的消費者，依據上述第二條第 (四) 款的程序規定，MMWC 應給予該消費者以下一項替代付款安排的選擇，由 MMWC 行使決定權做出選擇：(i) 依據下列第 (一) 款規定分期償還欠款餘額；(ii) 依據下列第 (二) 款規定制定替代付款時間表；(iii) 依據下列第 (三) 款規定減去部分或全額欠款；或 (iv) 依據下列第 (四) 款規定臨時暫緩繳付。總經理或其指定代理人在行使決定權時必須是在檢閱消費者提供的信息和文件、考量消費者的財務情況、及 MMWC 需求後，選出最合適的替代付款安排。

(一) 分期償還：任何無法在 MMWC 的正常付款週期內繳付水費及滿足上述第二條第 (三) 款要求中三個條件的消費者，在 MMWC 確認後，也在 MMWC 選擇此替代方式後，可依下列條款與地區一起同意分期償還計畫：

1. 條款：消費者應繳付欠款餘額，連同下列第 (二) 款描述的行政費用和利息，截止日期由 MMWC 總經理或其指定代理人決定，最多不超過十二 (12) 個月；即使如此，MMWC 總經理或其指定代理人可能合理地行使其決定權，讓分期償還期限超過十二 (12) 個月，避免造成客戶過度的負擔。

未繳付的餘額連同適用的行政費加上任何應計利息，除以分期還款的期數，將得出的數字加入客戶每月持續用水的月費。

2. 行政費用和利息：消費者將需為任何已批准的分期償還計畫支付一筆行政費用，金額由 MMWC 不定時決定，用於 MMWC 開始及執行計畫的花費。在總經理或其指定代理人的決定下，利息的年利率不超過百分之八（8%），應依據第（一）款規定，適用於計算應付利息。
3. 遵守計畫：消費者必須遵守分期償還計畫並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。消費者在繳付分期償還計畫中的欠款時，不得再申請進一步分期還款。若發生消費者未能遵守分期償還計畫超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，MMWC 可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

(二) 替代付款時間表：任何無法在 MMWC 的正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條第（三）款中的三項條件的消費者，在 MMWC 確認後，也在 MMWC 選擇此替代方式後，可依下列條款達成替代付款時間表償還欠款：

1. 還款期限：依據下列第 2 項規定，消費者應繳付欠款餘額，連同行政費用和利息，由地區總經理或其指定代理人決定一個不超過十二（12）個月的期限。即使如此，MMWC 總經理或其指定代理人可合理地行使其決定權，延長超過十二（12）個月的還款期限，避免造成消費者過度負擔。
2. 行政費用和利息：消費者將需為任何已批准的替代付款時間表支付一筆行政費用，金額由 MMWC 不定時地決定，用於 MMWC 開始及執行時間表的花費。在總經理或其指定代理人的決定下，利息的年利率不超過百分之八（8%），應依據第（二）款規定，適用於計算分期償還的利息。
3. 時間表：在諮詢消費者及考慮消費者的財務限度後，MMWC 總經理或其指定代理人應發展一項消費者也同意的替代付款時間表。替代付款時間表可

提供定期繳付一筆費用的還款方式，不與 MMWC 已建立的付款日期衝突。可能規定付款時間比每月一次更頻繁，也可能規定付款時間比每月一次更少，也依據上述第（二）款規定，所有案件中的欠款餘額和行政費用都應在成立付款時間表後的十二（12）個月內繳清。雙方均同意的時間表應以書面方式提出並提供消費者一份副本。

4. 遵守計畫：消費者必須遵守雙方均同意的付款時間表並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。消費者在依據雙方先前均同意的付款時間表繳付欠款時，不得再申請進一步延長剩餘未付欠款的時間表。若發生消費者未能遵守付款時間表超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，MMWC 可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

(三) 減低未繳付的餘額：任何無法在 MMWC 的正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條，第（三）款中的三項條件的消費者，在 MMWC 確認後，也在 MMWC 選擇此替代方式後，可減低消費者未繳付的餘額，在未經 MMWC 董事會批准前最多不超過餘額的百分之三十（30%），按規定不得向其他 MMWC 消費者增加費用來補貼該被刪減的費用。刪減比例取決於消費者的財務需要、MMWC 的財務情況和需求、及用於沖銷該消費者未繳付餘額的資金可用性。

1. 還款期限：消費者應繳付已刪減的欠款餘額，由 MMWC 總經理或其指定代理人決定截止日期（簡稱“減款截止日期”），該日期必須至少在刪減欠款餘額生效後十五（15）個日曆天以後。
2. 遵守刪減欠款截止日期：消費者必須在減款截止日期之前繳付減款餘額，也必須準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。若發生消費者未能準時在減款截止日期前付清減款餘額並超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，MMWC 可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

(四) 臨時暫緩付款：任何無法在 MMWC 的正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條，第(三)款中的三項條件的消費者，在 MMWC 確認後，也在 MMWC 選擇此替代方式後，臨時暫緩繳付欠款，最多暫緩於截止日期起六(6)個月的期限。MMWC 將自行決定應給予該消費者多長的暫緩期。

1. 還款期限：消費者應在暫緩截止日期(簡稱“暫緩截止日期”)前繳付欠款餘額，截止日期由 MMWC 總經理或其指定代理人決定截止日期，截止日期必須是開始逾期起的十二(12)個月以內。即使如此，MMWC 總經理或其指定代理人可合理地行使決定權，制定一個在十二(12)個月之後的日期，避免造成消費者過度負擔。
2. 遵守暫緩截止日期：消費者必須在暫緩截止日期之前繳付欠款餘額，也必須準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。若發生消費者未能準時在暫緩截止日期前付清欠款餘額並超過六十(60)個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十(60)個日曆天以上的情況，MMWC 可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五(5)個工作天後停止供水服務。

四. 上訴：以下列出上訴任何住宅供水服務帳單金額的程序：

- (一) 初步上訴：消費者在收到供水服務帳單的十(10)天內，有權申請上訴或檢閱由 MMWC 提供的任何帳單或收費。該申請必須以書面方式進行並送達至 MMWC 的辦公室。只要在消費者的上訴申請或任何調查尚未有結果前，MMWC 將不得停止消費者的供水服務。
- (二) 逾期通知上訴：除了在上述第(一)款規定中的上訴權利外，如果消費者主張帳單中顯示的用水量有誤，任何收到逾期通知的消費者可在逾期通知日期至少五(5)個工作天後申請上訴或檢閱相關該逾期通知的帳單。然而按規定該上訴或檢閱權不得應用於依據上述第(一)款提交的任何帳單上訴和檢閱申請。任何依據第(二)款規定提交的上訴或檢閱申請必須以書面進行，也必須包含支持上訴和檢閱理由的文件。上訴或檢閱申請必須在五(5)個工作

天期限內送達至 MMWC 的辦公室。只要在消費者的上訴申請或任何調查尚未有結果前，MMWC 將不得停止消費者的供水服務。

(三) 上訴聽證：在收到上述依據第(一)款，第(二)款提出的上訴或檢閱申請後，總經理或其指定代理人(聽證官)會適時地安排一個聽證日期。在評估消費者提出的證據及 MMWC 方面的檔案信息後，聽證官將做出裁決，決定帳單的正確水費並提供上訴方消費者一份書面的裁決摘要。

1. 如果水費被裁定有誤，MMWC 將提供一份修正帳單，需要在帳單修正費用後的十(10)個日曆天繳付修正費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十(60)個日曆天後仍未繳付，於該六十(60)個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第(二)款，第2項規定，MMWC 應提供消費者逾期通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、罰金、和任何適用及相關恢復供水的費用後才能恢復供水服務。
2. (1) 若水費被裁定正確，則需在聽證官做出裁決的兩(2)個工作天內付清水費。聽證官做出裁決時，消費者將被告知可向 MMWC 董事會進一步上訴的權利。如果是依據上述第(一)條規定遞交的初步上訴或檢閱，任何該上訴必須在聽證官做出裁決後的七(7)個日曆天提出。如果是依據上述第(二)條規定遞交的逾期通知，任何該上訴必須在聽證官做出裁決後的三(3)個日曆天提出。聽證日期將在舉行下屆 MMWC 董事會時進行，除非消費者和 MMWC 另外同意一個之後的日期。

(2) 依據上述第(一)款規定進行的初步上訴，如果消費者不及時向 MMWC 董事會遞交上訴，水費將馬上到期並必須繳付。若發生水費在原帳單日期的六十(60)個日曆天後尚未繳付的情況，MMWC 則需依據第二條，第(二)款，第2項規定發出逾期通知，並可進行停止消費者住宅供水服務的程序。

(3) 依據上述第(二)款規定就逾期通知進行的上訴，如果消費者不及時向董事會提出上訴，那麼 MMWC 可在(i)原逾期通知的六十(60)個

日曆天或 (ii) 上訴期限到期日，以較晚發生的情況者為準的二十四 (24) 小時後，以書面或電話方式給予停水通知該住宅的消費者並停止供水。

3. 向董事會申請聽證時，該申請要求應以書面方式提交並送達至 MMWC 的辦公室。消費者將被要求親自出席董事會，出示證據和理由，解釋為何帳單上的水費有誤。該董事會將評估消費者提交的證據，以及 MMWC 的檔案中有關水費的信息，並且裁定該費用是否正確。

(1) 如果董事會裁定水費有誤，消費者將收到一份修正帳單和改正的費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十 (60) 個日曆天後仍未繳付，在該六十 (60) 個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第 (二) 款，第 2 項規定，MMWC 應提供消費者逾期通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、費用、和任何適用及相關恢復供水的費用後才能恢復供水。

(2) 若水費被裁定正確，則需在董事會做出裁決的兩 (2) 個工作天內付清水費。若發生水費在原帳單日期的六十 (60) 個日曆天後尚未付清的情況，MMWC 則需依據第二條，第 (二) 款，第 2 項規定發出逾期通知，並可進行停止消費者住宅供水服務的程序。

(3) 任何超收的費用將在下次正常帳單中做為信用抵扣，或在董事會自行決定下直接退款給消費者。

(4) 任何為消費者提供的用水服務不應在消費者向 MMWC 或董事會提出上訴的過程中停止。

(5) 董事會的裁決是最終裁決也具有執行力。

五. 恢復供水服務：若因為之前逾期欠款被 MMWC 停止用水，消費者也希望恢復並繼續供水服務，消費者則必須支付定金和恢復費用，該恢復費用是依據上述第二條，第 (二) 款，第 1 項規定，由 MMWC 制定的金額。MMWC 將以對消費者而

言最實際、最方便的方式恢復供水。MMWC 應在最晚下一個工作天結束前，依照消費者的要求及完成支付任何適用的恢復費用後，恢復供水。

VIETNAMESE



MARYGOLD MUTUAL WATER COMPANY

9725 ALDER AVENUE, BLOOMINGTON, CALIFORNIA 92316
PH (909) 877-0516 • FAX (909) 877-6609

ĐIỀU KHOẢN VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ NƯỚC TRONG NHÀ KHI KHÔNG TRẢ TIỀN

Bất kể có những điều khoản hay quy định nào khác của MMWC, Điều Khoản Về Việc Ngưng Dịch Vụ Nước Trong Nhà Khi Không Trả Tiền này sẽ áp dụng cho việc ngưng dịch vụ nước trong nhà của MMWC khi không trả tiền dưới các quy định được nêu ở đây. Trong trường hợp có những mâu thuẫn giữa Điều Khoản này và bất kỳ điều khoản hay quy định MMWC nào khác, Điều Khoản này sẽ chiếm ưu thế.

I. Áp Dụng về Điều Khoản; Số Điện Thoại Liên Lạc: Điều khoản này chỉ áp dụng cho dịch vụ nước trong nhà khi không trả tiền và các điều khoản và thủ tục của MMWC hiện hành sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước cho cơ sở thương mại và công trường. Bạn có thể gọi MMWC tại (909) 877-0516 để được giúp thêm về việc thanh toán hóa đơn nước và thiết lập tiềm năng các giải pháp khác được quy định trong điều khoản này để tránh việc bị ngưng cắt dịch vụ.

II. Ngưng Dịch Vụ Nước Trong Nhà Khi Không Trả Tiền:

A. Cung cấp và Thanh Toán Hóa Đơn: Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được cung cấp đến mỗi người tiêu dùng hàng tháng trừ khi có quy định khác trong lịch trình giá biểu của MMWC. Hóa đơn cho dịch vụ sau khi nhận được phải trả ngay, và sẽ trở nên quá hạn và sẽ bị ngưng cắt dịch vụ nếu không trả trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày lập hóa đơn. Thanh toán hóa đơn có thể trả tại văn phòng MMWC, hay cho bất kỳ đại diện nào của MMWC được quyền thu nợ. Tuy nhiên, trách nhiệm của người tiêu dùng là đảm bảo tiền thanh toán phải được thu nhận tại văn phòng MMWC đúng thời hạn. Chỉ thanh toán một phần nào là điều không chấp nhận được ngoại trừ đã được chấp thuận trước từ MMWC. Hóa đơn sẽ được tính như sau:

1. Đồng hồ nước sẽ được đọc theo chu kỳ để chuẩn bị hóa đơn hàng tháng và khi có nhu cầu cho việc mở hóa đơn, đóng hóa đơn và hóa đơn đặc biệt.
2. Hóa đơn dịch vụ đồng hồ sẽ cho thấy số công tơ cho thời gian đọc đồng hồ hiện thờ và trước đó mà từ đó hóa đơn được cung cấp, số đơn vị (như có ghi chú là "cons" trong hóa đơn), ngày, số ngày cung cấp dịch vụ cho số đọc hiện tại của đồng hồ.
3. Hóa đơn MMWC phải được trả dùng tiền tệ hợp pháp của Hoa Kỳ. Mặc dầu đã nêu trên, MMWC có quyền từ chối mọi khoản thanh toán hóa đơn dùng tiền xu.

B. Hóa Đơn Quá Hạn: Các quy tắc sau đây áp dụng cho người tiêu thụ có hóa đơn chưa thanh toán hơn sáu mươi (60) ngày sau ngày trễ hạn:

1. Tài Khoản với Số Thiếu Ít: Nếu ít hơn số tối thiểu của hóa đơn (ví dụ như ít hơn phí đồng hồ của tháng) còn lại chưa thanh toán cho bất kỳ hóa đơn nào, nó sẽ được dồn lên lần xuất hóa đơn kế.

2. Thông Báo Quá Hạn: Nếu hóa đơn gửi ra không được thanh toán vào đúng hay trước bốn mươi lăm (45th) ngày sau ngày lập hóa đơn, một thông báo quá hạn (“Thông Báo Quá Hạn”) sẽ được gửi đến khách hàng dùng dịch vụ nước khoảng bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể ngưng cắt dịch vụ có ghi trong Thông Báo Quá Hạn. Cho mục đích của điều khoản này, ngôn từ “ngày làm việc” sẽ được nói về những ngày nào mà văn phòng của MMWC mở cửa làm việc. Nếu địa chỉ của người tiêu dùng không phải là địa chỉ của nhà nơi dịch vụ được cung cấp, Thông Báo Bị Khóa cũng phải được gửi đến địa chỉ nhà nhận dịch vụ, đề tên “Người Thuê”. Thông Báo Quá Hạn phải bao gồm các điều sau đây:

- a) Tên và địa chỉ Người Khách Hàng;
- b) Số tiền thiếu quá hạn;
- c) Ngày phải trả hay thỏa thuận để trả phải thanh toán để tránh việc ngưng cắt dịch vụ;
- d) Ghi rõ quy trình áp dụng việc gia hạn thời gian để trả số tiền thiếu (xem Phần III(D), bên dưới);
- e) Ghi rõ quy trình xin cứu xét và khiếu nại về hóa đơn dẫn đến sự trả trễ (xem Phần IV, bên dưới); và
- f) Ghi rõ quy trình mà khách hàng có thể xin gia hạn, trả góp, giảm bớt hay cách trả theo lịch trình (xem Phần III, bên dưới).

MMWC mặc khác có thể đưa ra thông báo đến người tiêu dùng về việc ngưng cắt dịch vụ hầu xảy ra qua điện thoại. Nếu thông báo đưa ra qua điện thoại, MMWC phải gửi cho người tiêu thụ một bản điều khoản này và cũng đề nghị thảo luận với người tiêu dùng cách thức trả khác, như có ghi trong Phần III, bên dưới, và quy trình để được cứu xét và khiếu nại về hóa đơn của người tiêu dùng, như có ghi trong Phần IV, bên dưới.

3. Không Liên Lạc Được Người Tiêu Dùng: Nếu MMWC không thể liên lạc được với người tiêu dùng bằng văn bản (e.g., thư thông báo bị gửi trả vì không gửi đến được) hoặc bằng điện thoại, MMWC sẽ bày tỏ thiện chí đến tận nhà và để lại, hay sắp đặt cách nào để đặt thông báo ở một vị trí thấy rõ ràng, một thông báo cho việc sắp ngưng cắt dịch vụ vì không trả tiền, và một bản điều khoản này.

4. Phí Trễ: Một phí trễ, như được quy định trong biểu phí và phí dụng của MMWC, sẽ được định lượng và thêm vào số thiếu chưa thanh toán trong tài khoản của người tiêu dùng nếu số thiếu trong tài khoản không được thanh toán trước ngày Thông Báo Quá Hạn được lập.

5. Hạn Chót Ngưng Cắt: Thanh toán cho phí dịch vụ nước phải được nhận vào Văn phòng của MMWC không trễ hơn 4:30 p.m. vào ngày được chỉ định trong Thông Báo Trễ Hạn. Dấu ấn bưu chính không được chấp nhận.

6. Thông Báo về Chi Phiếu Bị Trả Lại: Sau khi nhận chi phiếu bị trả lại để thanh toán cho dịch vụ nước hay các phí khác, MMWC sẽ coi như tài khoản chưa được thanh toán. MMWC sẽ cố gắng thông báo trực tiếp cho người tiêu dùng và để lại một thông báo việc ngưng cắt nước trong nhà. Dịch vụ nước sẽ bị cúp nếu số tiền trong chi phiếu trả không được thanh toán vào hạn chót có ghi trong thông báo, hạn chót này sẽ không sớm hơn ngày ghi trong Thông Báo Trễ Hạn; hoặc nếu một Thông Báo Trễ Hạn đã chưa được cung cấp trước đó, không quá sáu mươi (60th) ngày sau ngày trễ hạn cho hóa đơn mà chi phiếu dùng để trả bị trả hồi. Để trả hết cho chi phiếu bị trả lại và trả phí bị trả, toàn bộ số tiền thiếu phải được trả bằng tiền mặt hay khoản tiền được chúng nhận.

7. Chi Phiếu Bị Trả Dùng Để Thanh Toán cho Dịch Vụ Nước Bị Ngưng Cắt vì Không Trả Tiền:

a) Nếu chi phiếu dùng để trả và đã nhận để thanh toán dẫn đến việc khôi phục lại dịch vụ cho một tài khoản đã bị ngưng cắt vì không trả tiền bị trả lại vì không thể giao dịch, MMWC có thể ngưng dịch vụ nước sau ít nhất ba (3) ngày làm việc kể từ ngày có văn bản. Tài khoản của người tiêu dùng chỉ có thể phục hồi bằng cách trả tiền mặt hay ngân khoản có chúng nhận. Một khi tài khoản của người tiêu dùng được phục hồi, tài khoản sẽ bị đánh dấu cho thời gian một năm cho thấy sự kiện việc chi phiếu không giao dịch được đã dùng bởi người tiêu dùng.

b) Nếu bất kỳ lúc nào trong khoảng thời gian một năm nói đến ở trên, tài khoản của người tiêu dùng bị ngưng cắt lại vì không trả tiền, MMWC có thể yêu cầu người tiêu dùng phải trả tiền mặt hay ngân khoản có chúng nhận để phục hồi dịch vụ nước.

C. Trường Hợp Không Được Ngưng Cắt: WWMC không được ngưng cắt dịch vụ nước trong nhà nếu **tất cả** các điều kiện sau đây được đáp ứng:

1. Tình Trạng Sức Khỏe – Người tiêu dùng hay người thuê nhà của người tiêu dùng nộp chứng từ của bác sĩ gia đình chúng nhận rằng việc ngưng cắt dịch vụ nước sẽ (i) nguy hiểm cho tính mạng, hay (ii) gây đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của người sống trong nhà;

2. Thiếu Khả Năng Tài Chính – Người tiêu dùng chứng minh người ấy không thể chi trả cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán nước bình thường. Người tiêu dùng được xem là “không có khả năng tài chính để trả” nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình người tiêu dùng là: (i) người hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp, Medi-Cal, SSI/Chương trình Phụ Trợ hay Chương Trình Phụ Cấp Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Sơ Sinh và Trẻ Em; hay (ii) người tiêu dùng tuyên khai mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; và

3. Thỏa Thuận Giải Pháp Trả Kỳ Hạn – Người tiêu dùng sẵn lòng thỏa thuận để trả góp, dàn xếp cách trả khác hay có kế hoạch để hoãn hoặc trả giảm, phù hợp với các điều khoản của Phần III, bên dưới.

D. Quy Trình Quyết Định Các Trường Hợp Cấm Việc Ngưng Cắt Dịch Vụ: Trách nhiệm chứng minh việc tuân thủ với các điều kiện ghi trong Phân đoạn (C), phía trên, thuộc phần người tiêu dùng. Để giúp MMWC có đủ thời gian xử lý bất kỳ một yêu cầu xin trợ giúp nào của một người tiêu dùng, người tiêu dùng được khuyến khích cung cấp cho MMWC các chứng từ cần thiết cho thấy vấn đề y tế dưới Phân Đoạn (C)(1), thiếu khả năng tài chính dưới Phân Đoạn (C)(2) và sự sẵn lòng thỏa thuận dàn xếp cách trả khác dưới Phân Đoạn (C)(3) càng xa trước ngày dự kiến để ngưng cắt dịch vụ càng tốt. Sau khi nhận được các chứng từ đó, Tổng Giám Đốc của MMWC, hay người được ủy quyền, sẽ xoét duyệt các chứng từ đó và phúc đáp cho người tiêu dùng trong vòng bảy (7) ngày làm việc để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm các thông tin liên quan đến sự khả thi của trong việc dàn xếp các cách trả khác, hay để thông báo cho người tiêu dùng về các cách trả khác, và các điều khoản theo đó, dưới Phần III, bên dưới, mà theo đó WMMC sẽ cho phép người tiêu dùng được dự phần. Nếu MMWC có yêu cầu thêm thông tin, người tiêu dùng phải cung cấp thông tin yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của MMWC. Trong vòng năm (5) ngày lịch kể từ khi nhận được thêm thông tin, MMWC phải báo cho người tiêu dùng bằng văn bản cho biết người tiêu dùng không hội đủ điều kiện dưới Phân Đoạn (C), phía trên, hay báo cho người tiêu dùng bằng văn bản về việc dàn xếp các cách trả khác, và các điều khoản theo đó, dưới Phần III, bên dưới, mà theo đó MMWC sẽ cho phép người tiêu dùng được tham gia. Người tiêu dùng không hội đủ điều kiện nêu trong Phân Đoạn (C), phía trên, phải trả số tiền thiếu, bao gồm bất kỳ số tiền phạt và các phí khác, đang thiếu MMWC với phần sau xảy ra của: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ MMWC về quyết định của MMWC cho việc không hội đủ các điều kiện ấy; hoặc (ii) ngày dự kiến sẽ ngưng cắt dịch vụ, như đã có ghi trong Thông Báo Trễ Hạn.

E. Quy định Đặc biệt cho Người Tiêu Dùng Có Thu Nhập Thấp: người tiêu dùng được cho có mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang nếu: (i) bất kỳ thành viên nào trong gia đình người tiêu dùng hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp, Medi-Cal, SSI/Chương trình Phụ Trợ hay Chương Trình Phụ Cấp Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Sơ Sinh và Trẻ Em; hay (ii) người tiêu dùng tuyên khai mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; Nếu một người tiêu dùng chứng minh được một trong hai hoàn cảnh này, thì hãy nộp đơn xin:

1. Phí Tái Kết Nối: Nếu dịch vụ đã bị ngưng cắt và được kết nối lại, thì các phí kết nối lại trong giờ làm việc của MMWC không thể trội hơn \$50, và phí tái kết nối ngoài giờ làm việc không thể trội hơn \$150. Các phí đó không thể trội hơn phí thực tại để kết nối lại nếu phí đó thấp hơn giới hạn luật định. Giới hạn này có thể được chỉnh đổi hàng năm theo thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho khu vực đô thị Los Angeles-Long Beach-Anaheim bắt đầu ngày 1 tháng năm 2021.

2. Ngưng Lãi Xuất: MMWC sẽ không áp đặt bất kỳ khoản lãi xuất nào cho các hóa đơn quá hạn.

F. Trường Hợp Chủ Nhà-Người Thuê: Các phương thức dưới đây áp dụng cho các căn nhà riêng lẻ có đồng hồ riêng, các chung cư nhiều căn hộ và khu nhà di động nơi chủ nhà hay người quản lý là khách hàng trên giấy tờ và chịu trách nhiệm cho việc thanh toán hóa đơn nước.

1. Thông Báo Cần Có:

a. Ít nhất trước 10 ngày dương lịch nếu là chung cư nhiều căn hộ hay khu nhà di động, hoặc 7 ngày dương lịch nếu là nhà riêng, về việc có thể bị ngưng cắt dịch vụ nước, WWMC phải tỏ thiện ý báo cho người thuê/cư ngụ tại nơi ở với thông báo bằng văn bản cho biết dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt.

b. Văn bản thông báo cũng phải cho người thuê/cư ngụ biết họ có quyền để trở nên khách hàng là người sẽ nhận hóa đơn cho dịch vụ (Xem Phụ phần 2, bên dưới), mà không phải trả bất kỳ số tiền hiện đã thiếu quá hạn.

2. Người thuê/Cư ngụ Trở Thành Khách Hàng:

a. MMWC không bắt buộc phải cung cấp cho người thuê/cư ngụ trừ khi mỗi một người thuê /cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện cho dịch vụ và đáp ứng các luật lệ và quy tắc của MMWC.

b. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê/cư ngụ chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp tục cho tài khoản theo như điều MMWC đòi hỏi, hoặc (ii) có một cách cụ thể để tuyển lựa ngưng cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào không đáp ứng luật lệ của MMWC, thì MMWC có thể chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào đã đáp ứng theo các luật lệ.

c. Nếu có dịch vụ trong một khoảng thời gian trước đó là điều kiện để thiết lập tín dụng với MMWC, thì việc cư trú tại nhà và bằng chứng

trả tiền thuê đúng hạn trong khoảng thời gian đó, đáp ứng điều MMWC đòi hỏi, là một điều thỏa đáng tương đương.

d. Nếu người thuê/cư ngụ trở thành khách hàng của MMWC và tiền thuê nhà của người thuê/cư ngụ bao gồm phí dịch vụ nước nhưng không nêu riêng rõ, người thuê/cư ngụ có thể khấu trừ vào các khoản trả tiền thuê trong tương lai các khoản phí hợp lý đã trả cho MMWC trong khoảng thời gian trả trước đó.

III. Dàn Xếp Trả Kỳ Hạn: Cho bất kỳ người tiêu dùng nào hội đủ ba điều kiện theo Phần II (C), phía trên, theo như quy trình được nêu trong Phần II (D), phía trên, MMWC sẽ cung cấp cho người tiêu dùng một cách dàn xếp trả kỳ hạn sau đây, được MMWC tùy theo quyết định: (i) trả góp số tiền thiếu chưa thanh toán theo Phân mục (A), bên dưới; (ii) giải pháp trả kỳ hạn theo Phân mục (B), bên dưới; (iii) giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền thiếu chưa thanh toán theo Phân mục (C), bên dưới; hoặc (iv) hoãn thanh toán tạm thời theo Phân mục (D), bên dưới. Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định, sẽ, quyết định cách hợp lý, chọn cách dàn xếp trả kỳ hạn phù hợp nhất sau khi xem xét thông tin và tài liệu do người tiêu dùng cung cấp và suy xét tình trạng tài chính của người tiêu dùng và nhu cầu cần được thanh toán của MMWC.

A. Trả Góp: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II (C), phía trên, như MMWC sẽ xác định, có thể, nếu MMWC đã chọn phương cách này, bắt đầu chương trình trả góp với Quận hạt theo các điều kiện sau:

1. Điều kiện: Người tiêu dùng sẽ trả số tiền thiếu chưa thanh toán, với phí hành chính và lãi suất như đã quy định trong Phân mục (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được xác định bởi MMWC hoặc người được chỉ định thay mình; tuy nhiên, với điều kiện là MMWC hoặc người được chỉ định, theo quyết định hợp lý của họ, có thể áp dụng thời hạn trả góp dài hơn mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng cho người tiêu dùng. Số tiền thiếu chưa thanh toán, cùng với phí hành chính và mọi khoản lãi nào sẽ được tính, sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trả góp và số tiền đó sẽ được cộng thêm vào tài khoản của người tiêu dùng dịch vụ nước (như tài khoản hiện có hay tài khoản trả góp).

2. Phí Hành Chính; Lãi Suất: Cho bất kỳ chương trình trả góp nào được chấp thuận, người tiêu dùng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi MMWC tùy lúc, tượng trưng cho chi phí đề xuất và điều hành chương trình. Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp dưới Phân mục A này theo điều khoản của Công Ty thiết lập bởi Ban Điều Hành.

3. Tuân Thủ Theo Hoạch Định: Người tiêu dùng phải giữ đúng theo chương trình trả góp và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Người tiêu dùng không thể xin trả góp thêm trên các khoản phí thiếu chưa trả trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo chương trình trả góp. Trong trường hợp người tiêu dùng không tuân thủ các điều khoản của chương trình trả góp cho sáu mươi (60) ngày dương lịch trở lên hoặc không trả tiền dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày hay hơn, MMWC có thể cúp dịch vụ nước cho nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi MMWC đã đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của người tiêu dùng về ý định cúp dịch vụ.

B. Giải Pháp Trả Kỳ Hạn: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời gian hạn định bình thường của MMWC và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như MMWC sẽ xác định, có thể, nếu MMWC chọn cách này, bắt đầu cách trả theo giải pháp kỳ hạn cho số tiền còn thiếu tương ứng với những điều như sau:

1. Thời Hạn Trả Góp: Người tiêu dùng có thể trả số tiền thiếu, với phí hành chính và lãi suất như đã quy định trong Phần mục (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như đã quy định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt của Quận hạt; tuy nhiên, với điều kiện, là Tổng Giám Đốc hay người thay mặt của MMWC, theo quyết định hợp lệ của họ, có thể kéo dài thời hạn trả góp dài hơn mười hai (12) tháng để tránh khó khăn quá đáng cho người tiêu dùng.

2. Phí Hành Chính; Lãi Suất: Cho bất kỳ giải pháp kỳ hạn nào đã được chấp thuận, người tiêu dùng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi MMWC theo tù lúc, trọng trung cho chi phí đề xuất và điều hành hạn định của MMWC. Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hay người được ủy nhiệm, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp áp dụng vào số còn thiếu nào dưới Phần mục B này.

3. Kỳ Hạn: Sau khi tham vấn với người tiêu dùng và xem xét giới hạn tài chính của người tiêu dùng, Tổng Giám Đốc hay người thay mặt của MMWC sẽ lập ra một giải pháp kỳ hạn thỏa thuận với người tiêu dùng. Giải pháp trả kỳ hạn đó có thể cho phép trả một lần định kỳ mà không trùng với ngày trả đã định bởi MMWC, có thể được trả nhiều lần hơn mỗi tháng, hay có thể được trả ít hơn mỗi tháng, miễn là trong mọi trường hợp, phụ thuộc vào Phần mục (1), phía trên, số thiếu còn lại và phí hành chính sẽ phải trả hoàn tất trong vòng mười hai (12) tháng kể từ khi thiết lập kỳ hạn thanh toán. Kỳ hạn thỏa thuận sẽ được đưa ra bằng văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng.

4. Tuân Thủ Theo Hoạch Định: Người tiêu dùng phải giữ đúng theo kỳ hạn thanh toán được thỏa thuận và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy

theo mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Người tiêu dùng không thể xin trả góp dài hạn hơn trên các khoản phí chưa trả trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo kỳ hạn trả góp đã thỏa thuận. Trong trường hợp người tiêu dùng không tuân thủ các điều khoản của kỳ hạn trả góp cho sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn hoặc không trả tiền dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày hay hơn, MMWC có thể cúp dịch vụ nước cho nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi MMWC đã đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của người tiêu dùng về ý định cúp dịch vụ.

C. Giảm Hạ Số Còn Thiếu Lại: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong khoảng thời gian thanh toán bình thường của MMWC và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như MMWC sẽ xác định, có thể, nếu MMWC chọn giải pháp này, được giảm ba mươi phần trăm (30%) của số còn thiếu mà không cần sự chấp thuận hay tác động của Ban Giám Đốc của MMWC; miễn là những giảm thiểu ấy được tài trợ từ một nguồn không ảnh hưởng đến phí tổn thêm cho những khách hàng khác của MMWC. Tỷ lệ của bất kỳ giảm thiểu nào sẽ được quyết định dựa vào nhu cầu tài chính của người tiêu dùng, điều kiện và nhu cầu tài chính của MMWC và sự sẵn có của nguồn tài chính để bù đắp sự giảm thiểu của số tiền còn thiếu của người tiêu dùng.

1. Thời Gian Hoàn Trả: Người tiêu dùng sẽ trả số tiền còn thiếu đã giảm trước ngày hạn được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt của MMWC, là ngày (“Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm”) sẽ là ít nhất mười lăm (15) ngày dương lịch sau ngày có hiệu lực của sự giảm bớt số còn thiếu lại.

2. Tuân Thủ Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm: Người tiêu dùng phải trả số còn thiếu đã giảm vào hay trước Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm, và phải trả đầy đủ tất cả khoản phí tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền đã giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm, hay không trả số tiền dịch vụ hiện thời của người tiêu dùng trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn, MMWC có thể ngưng cắt dịch vụ nước tại nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi MMWC đã đăng thông báo cuối cùng tại nhà của người tiêu dùng về ý định ngưng cắt dịch vụ.

D. Tạm Hoãn Thanh Toán: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong khoảng thời gian thanh toán bình thường của MMWC và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như MMWC sẽ xác định, có thể, nếu MMWC chọn giải pháp này, cho phép số tiền còn thiếu tạm được hoãn cho khoảng thời gian lên đến sáu (6) tháng sau khi khoản thanh toán đến hạn phải trả. MMWC sẽ quyết định, theo ý của họ, thời hạn bao lâu được trì hoãn cho người tiêu dùng.

1. Thời Gian Hoàn Trả: Người tiêu dùng sẽ trả số tiền còn thiếu trước ngày hoãn (“Ngày Hoãn Thanh Toán”) được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt của MMWC. Ngày Hoãn Trả sẽ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày số tiền còn thiếu lại đã quá hạn; tuy nhiên, với điều kiện, là Tổng Giám Đốc hay người thay mặt của MMWC, theo ý hợp lý của họ, có thể lập ra một Ngày Hoãn Thanh Toán vượt hơn mười hai (12) tháng để tránh gây khó khăn quá đáng cho người tiêu dùng.

2. Tuân Thủ Với Ngày Hoãn Thanh Toán: Người tiêu dùng phải trả số còn thiếu đã giảm vào hay trước Ngày Hoãn Thanh Toán, và phải trả đầy đủ tất cả khoản phí tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền còn thiếu trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau Ngày Hoãn Thanh Toán, hay không trả số tiền dịch vụ hiện thời của người tiêu dùng trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn, MMWC có thể ngưng cắt dịch vụ nước tại nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi MMWC đã đăng thông báo cuối cùng tại nhà của người tiêu dùng về ý định ngưng cắt dịch vụ.

IV. Khiếu Nại: Quy trình dùng để khiếu nại số tiền đưa ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước trong nhà ghi dưới đây.

A. Khiếu Nại Lần Đầu: Trong vòng mười (10) ngày sau khi nhận được hóa đơn dịch vụ nước, người tiêu dùng có quyền khởi xin khiếu nại hay cứu xét bất kỳ hóa đơn hay phí khoản nào đưa ra bởi MMWC. Yêu cầu đó phải được lập bằng văn bản và gửi đến văn phòng của MMWC. Trong thời gian khiếu nại của người tiêu dùng và kết quả của sự điều tra đang chờ được xử lý, MMWC không thể ngưng cắt dịch vụ nước cho người tiêu dùng.

B. Khiếu Nại Về Việc Thông Báo Sẽ Khóa: Ngoài các quyền khiếu nại cung cấp dưới Phần mục A, phía trên, bất kỳ người tiêu dùng nào nhận một Thông Báo Quá Hạn có thể xin khiếu nại hay cứu xét hóa đơn liên quan đến Thông Báo Quá Hạn ít nhất năm (5) ngày làm việc sau ngày Thông Báo Quá Hạn nếu người tiêu dùng cho rằng hóa đơn có sai trật về số lượng nước dùng ghi trong hóa đơn; tuy nhiên, với điều kiện, rằng không có quyền khiếu nại hay xin cứu xét nào được áp dụng cho bất kỳ hóa đơn nào mà đã có một khiếu nại nay xin cứu xét dưới Phần mục A, phía trên, đã thực hiện. Bất kỳ sự khiếu nại hay cứu xét dưới Phần mục B này phải bằng văn bản và phải bao gồm chứng từ hỗ trợ việc khiếu nại hay lý do cho việc cứu xét. Việc khiếu nại hay xin cứu xét phải được gửi đến văn phòng của MMWC trong hạn năm (5) ngày làm việc. Trong thời gian khiếu nại của người tiêu dùng và kết quả của sự điều tra đang chờ được xử lý, của MMWC không thể ngưng cắt dịch vụ nước cho người tiêu dùng.

C. Xét Xử Khiếu Nại: Sau khi nhận yêu cầu xin khiếu nại và cứu xét dưới Phụ phần A hay B, phía trên, một ngày xét xử sẽ được sắp đặt nhanh chóng trước Tổng Giám Đốc hay người thay mặt của MMWC (“Viên Chức Xét Xử”). Sau khi xem duyệt bằng chứng cung cấp bởi người tiêu dùng và thông tin trong hồ sơ với MMWC về phí nước

đang nói đến, Viên Chức Xét Xử sẽ đưa ra quyết định về tính xác thực của phí nước ghi trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho người tiêu dùng khiếu nại một tóm tắt bằng văn bản của sự quyết định.

1. Nếu phí nước được xác định sai trật, MMWC sẽ đưa ra một hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán cho phí sửa đổi sẽ có hạn phải trả trong mười (10) ngày dương lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho phí sửa đổi. Nếu phí sửa đổi vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi hóa đơn chỉnh đổi đã được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt, vào ngày làm việc kế sau hạn sáu mươi (60) ngày dương lịch đó; miễn là MMWC gửi cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1), phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả toàn bộ tất cả các phí nước còn thiếu, phí phạt, và bất kỳ và các phí tái kết nối nào có thể ứng dụng.

2. (a) Nếu các khoản phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, phí nước đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau quyết định của Chức Viên Xét Xử đưa ra. Vào lúc quyết định của Chức Viên Xét Xử được đưa ra, người tiêu dùng được khuyến cáo về quyền khiếu nại thêm trước Ban Giám Đốc của MMWC. Mọi khiếu nại này phải được nộp bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày dương lịch sau khi sự quyết định của Chức Viên Xét Xử đưa ra nếu sự khiếu nại hay xin cứu xét là khiếu nại lần đầu dưới Phần mục A phía trên, hay trong vòng ba (3) ngày dương lịch nếu việc khiếu nại hay xin cứu xét là sự khiếu nại về Thông Báo Sẻ Khóa dưới Phần mục B, phía trên. Việc xét xử khiếu nại sẽ diễn ra tại lần họp thường kỳ kế tới của Ban Giám Đốc MMWC, ngoại trừ người tiêu dùng và MMWC có đồng ý vào một ngày sau đó.

(b) Cho việc khiếu nại lần đầu dưới Phần mục A, phía trên, nếu người tiêu dùng không khiếu nại theo thời hạn đến Ban Giám Đốc của MMWC, khoản phí nước đang đề cập đến sẽ đến hạn phải trả ngay lập tức. Trong trường hợp khoản phí không được trả trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch, thì MMWC sẽ đưa ra Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(2), phía trên, và có thể diễn tiến đến việc có thể ngưng cắt dịch vụ cho nhà của người tiêu dùng.

(c) Cho việc khiếu nại về Thông Báo Sẻ Khóa dưới Phần mục B, phía trên, nếu người tiêu dùng không khiếu nại theo hạn đến Ban Giám Đốc của MMWC, thì dịch vụ nước cho nhà có thể bị ngưng cắt qua thông báo bằng văn bản hay điện thoại cho người tiêu dùng đưa ra ít nhất hai mươi bốn (24) tiếng sau các điều sau đây xảy ra: (i) quá hạn của sáu mươi (60) ngày lịch ban đầu đã báo có ghi trong Thông Báo Quá Hạn; hay (ii) thời gian khiếu nại đã mãn.

3. Khi một phiên xử trước Ban Giám Đốc được yêu cầu, điều yêu cầu này phải được lập bằng văn bản và gửi đến MMWC tại văn phòng. Người tiêu dùng sẽ cần đến trước Hội Đồng và trình bằng chứng và lý do vì sao phí nước trong hóa đơn đang đề cập đến không đúng. Hội Đồng sẽ xem xét bằng chứng trình bởi người tiêu dùng, cũng như thông tin trong hồ sơ của MMWC liên quan đến phí nước đang nói đến, và đưa ra quyết định về tính chính xác của khoản phí nói đến đó.

a) Nếu Hội Đồng xác định phí nước đang đề cập đến là sai trật, Công Ty Cung Cấp sẽ đưa ra một hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán cho phí sửa đổi sẽ có hạn phải trả trong mười (10) ngày dương lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho phí sửa đổi. Nếu phí sửa đổi vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi hóa đơn chỉnh đổi đã được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt, vào ngày làm việc sau hạn sáu mươi (60) ngày dương lịch; với điều kiện, MMWC gửi cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(2), phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả trọn tất cả các phí nước, khoản phí, và bất kỳ và các phí tái kết nối dịch vụ nào (như Phí Mở Lại) ứng dụng phải được trả hoàn tất.

b) Nếu các khoản phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, phí nước đến hạn kỳ và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Hội Đồng đưa ra. Trong trường hợp khoản phí không được trả trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau ngày hóa đơn ban đầu, thì MMWC sẽ đưa ra Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(2), phía trên, và có thể diễn tiến đến việc có thể ngưng cắt dịch vụ cho nhà của người tiêu dùng.

c) Các khoản phí tính hơn sẽ được phản ánh trong hóa đơn tới dưới dạng tín dụng cho người tiêu dùng, hay hoàn trả trực tiếp lại cho người tiêu dùng, tùy quyền quyết định của Hội Đồng.

d) Dịch vụ nước cho bất kỳ người tiêu dùng nào không được ngưng cắt vào bất cứ thời điểm nào trong khi sự khiếu nại của người tiêu dùng đến MMWC hay Ban Giám Đốc đang chờ xử lý.

e) Quyết định của Hội Đồng là cuối cùng và không thay đổi.

V. Phục Hồi Lại Dịch Vụ: Để trở lại và tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng cắt bởi MMWC vì không trả tiền, người tiêu dùng phải trả tiền đặt cọc và Phí Tái Kết Nối dịch vụ do MMWC thiết lập, tuân theo giới hạn được nêu trong Phần II(E)(1), phía trên. MMWC sẽ cố gắng để kết nối lại cách khả thi để thuận tiện cho người tiêu dùng. MMWC sẽ thực hiện sự kết nối không trễ hơn cuối ngày làm việc kế sau khi người tiêu dùng yêu cầu và trả mọi khoản Phí Tái Kết Nối liên quan nào nếu có.