

BILLING POLICY

General Provisions

The Agency bills for water service on a monthly basis. Normally meters are read during the last week of each month to determine the quantity of water delivered through the meter since the date of the previous meter reading. The bill for that month of service is based on recorded deliveries since the date of the previous meter reading.

Bill forms for water service are printed in blue ink, are sent by mail to the billing address indicated on the application for service, and are due and payable on the date billed. If not paid within 21 days after the date indicated on the bill, they become delinquent.

Delinquent Accounts; Discontinuation and Restoration of Service

The next monthly bill will indicate a delinquent amount which remains unpaid from the previous month's bill, in addition to the amount due for water service since then. The bill will provide notice that if the delinquent amount is delinquent for 60 days or more the meter will be locked in the "off" position and will not be unlocked until the total amount due on the account is paid in addition to a non-refundable, non-waivable fee currently in the amount of \$50 to cover the Agency's actual costs incurred for locking and unlocking the meter.

In addition to the above notice of a lock-off for non-payment of the delinquent amount, set forth in the billing statement, the Agency will also mail a notice which is printed in red ink to the billing address shown on the application for service, and to the owner of the premises if located at a different address, during the first week of the next subsequent month. The red notice will indicate the total amount due on the account and the date by which the delinquent amount must be paid in order to avoid a lock-off. The Agency will provide other notices as required by its Rules and Regulations. Failure to receive a notice does not relieve the customer of the obligation to pay a delinquent amount.

The Agency will accept payment of a delinquent amount in cash or by personal check if tendered prior to the final date for payment. If the customer waits until the lock-off date to pay, or pays after the lock-off date, payment must be in the form of cash, a cashier's check, or a money order. Payment in any other form will not be accepted, nor will the \$50 charge for locking and unlocking the meter be waived or reduced for any reason.

Payment must be received by 4:00 p.m. during a business day for same day resumption of service. The Agency will not accept payment after regular business hours or on weekends or holidays. If payment is mailed, the date of payment will be the date of receipt by the Agency, not the date of postmark.

Payment Arrangements

A customer may request a payment arrangement to avoid late fees or discontinuation of service. If the customer submits his or her request within 10 days after mailing of a written notice of discontinuation of service, the request will be reviewed by a manager of the Agency. The Agency will consider all circumstances surrounding the request and make a determination as

to whether the payment arrangement is warranted. For customers who meet certain medical and financial hardship requirements, the Agency will not discontinue water service if the customer is willing to enter into a payment arrangement.

The Agency will choose which payment arrangement, if any, is available and set the repayment terms. Payment arrangements may include an extension, amortization of the unpaid balance, or an alternative payment schedule. The customer must comply with the terms of the payment arrangement and remain current in each subsequent billing period while participating in the payment arrangement. Failure to comply with the payment arrangement or to pay current charges will result in discontinuation of service.

The Agency can be contacted by telephone at 909-338-1779 to discuss options for avoiding discontinuation of water service.

Disputing or Appealing an Incorrect Bill

A customer may initiate a complaint or request an investigation regarding the amount of a bill by contacting the Agency in writing within 10 days of the bill date. A timely complaint or request for investigation will be reviewed by a manager of the Agency, who will provide a written determination to the customer. The review will include consideration of whether the customer may receive a payment arrangement. The Agency may review untimely complaints or requests for investigation but such complaints or requests are not subject to appeal.

Any customer who disagrees with the Agency's initial determination on a disputed bill may appeal the determination to the Board of Directors by filing a written appeal within 10 days of mailing of the Agency's initial determination. Upon receiving the appeal, the Agency Secretary will set the matter to be heard at an upcoming Board meeting and mail the customer written notice of the time and place of the meeting at least 10 days before the meeting. The decision of the Board is final. The Agency will not discontinue water service for nonpayment while a timely dispute or appeal of the unpaid bill is pending.

Water Loss Detection and Adjustments

When performing the monthly meter readings, if the Agency notices unusually high consumption at a given meter, the Agency will read that meter again to confirm that the information indicated on the meter was recorded accurately. If it was, the Agency will send a courtesy memo to the billing address of the party responsible for payment to advise the customer of unusually high consumption. If the customer determines that the unusually high consumption is due to an event that may be covered by the customer's property insurance policy (such as a broken toilet or on-site plumbing), the Agency urges the customer to file a claim with the insurance carrier seeking reimbursement for the unusually high water bill resulting from the insured event.

If such a claim to the insurance carrier is denied, and if the unusually high water bill results from circumstances beyond the control of the occupant of the premises, the Agency's Board of Directors in its discretion may consider a reduction in the amount of the bill if requested in writing by the owner of the premises. Such a request must be in writing, must explain the circumstances justifying reduction in the bill, and must be signed by the property owner in

order to be considered, a copy of the insurance denial must also be included.

If the Agency's Board of Directors reduces the amount of the bill, it will grant no more than one such reduction so long as the premises continue to be owned by the same owner. The relief will be conditional upon the installation of a shut-off valve outside and immediately adjacent to the meter in a separate enclosure on the customer's side of the meter and also conditional upon the customer remaining current in the payment of the Agency's bills for continued water service. In the event that either condition is not satisfied, the Board's action to reduce the amount of the bill will automatically become null and void, and the reduction will be forfeited.

Additional Information

The monthly meter charge does continue whether or not water is used. Any water charges not paid by the previous owner remain with the property, and can become a lien against the property if unpaid.

Questions regarding the Agency's billing procedures should be submitted in writing to the Agency at the address indicated on the home page.

POLÍTICA DE FACTURACIÓN

Provisiones generales

La Agencia factura mensualmente el servicio de agua. Normalmente, los medidores se leen durante la última semana de cada mes para determinar la cantidad de agua entregada a través del medidor desde la fecha de la lectura anterior del medidor. La factura de ese mes de servicio se basa en entregas registradas desde la fecha de la lectura anterior del medidor.

Los formularios de facturación para el servicio de agua se imprimen en tinta azul, se envían por correo a la dirección de facturación indicada en la solicitud de servicio y se deben pagar en la fecha de facturación. Si no se paga dentro de los 21 días posteriores a la fecha indicada en la factura, se convierten en morosos.

Cuentas morosas; desconexión y reconexión del servicio

La próxima factura mensual indicará un monto moroso que no se ha pagado de la factura del mes anterior, además del monto adeudado por el servicio de agua desde entonces. La factura proporcionará un aviso de que, si el monto moroso es moroso durante 60 días o más, el medidor se bloqueará en la posición "apagado" y no se desbloqueará hasta que se pague el monto total adeudado en la cuenta además de un monto no reembolsable, la tarifa no renunciabile actualmente de \$50 para cubrir los costos reales de la Agencia incurridos por bloquear y desbloquear el medidor.

Además del aviso anterior de un bloqueo por falta de pago del monto moroso, establecido en el estado de cuenta, la Agencia también enviará un aviso que se imprime en tinta roja a la dirección de facturación que se muestra en la solicitud de servicio, y al propietario del local si se encuentra en una dirección diferente, durante la primera semana del mes siguiente. En el aviso rojo se indicarán el monto total adeudado en la cuenta y la fecha en que se debe pagar el monto moroso para evitar un bloqueo. La Agencia proporcionará otros avisos según lo requerido por sus Reglas y Regulaciones. El hecho de no recibir un aviso no exime al cliente de la obligación de pagar un monto moroso.

La Agencia aceptará el pago de una cantidad morosa en efectivo o con cheque personal si se presenta antes de la fecha final de pago. Si el cliente espera hasta la fecha de cierre para pagar, o paga después de la fecha de cierre, el pago debe ser en efectivo, cheque de caja o giro postal. No se aceptará el pago de ninguna otra forma, ni se exonerará ni se reducirá el cargo de \$50 por bloquear y desbloquear el medidor por ningún motivo.

El pago debe recibirse antes de las 4:00 p. m. durante un día hábil para la reanudación del servicio el mismo día. La Agencia no aceptará pagos después del horario comercial habitual ni los fines de semana o feriados. Si se envía el pago por correo, la fecha de pago será la fecha de recepción por parte de la Agencia, no la fecha del matasellos.

Acuerdos de pago

Un cliente puede solicitar un acuerdo de pago para evitar cargos por pagos atrasados o la interrupción del servicio. Si el cliente presenta su solicitud dentro de los 10 días posteriores al

envío por correo de un aviso escrito de interrupción del servicio, la solicitud será revisada por un gerente de la Agencia. La Agencia considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado. Para los clientes que cumplen con ciertos requisitos de dificultades médicas y financieras, la Agencia no suspenderá el servicio de agua si el cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago.

La Agencia elegirá qué acuerdo de pago, si lo hay, está disponible y establecerá los términos de pago. Los acuerdos de pago pueden incluir una extensión, la amortización del saldo impago o un cronograma de pago alternativo. El cliente debe cumplir con los términos del acuerdo de pago y mantenerse actualizado en cada período de facturación posterior mientras participa en el acuerdo de pago. El incumplimiento del acuerdo de pago o el pago de los cargos actuales dará lugar a la interrupción del servicio.

Se puede comunicar a la Agencia por teléfono al 909-338-1779 para analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua.

Disputar o apelar una factura incorrecta

Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el monto de una factura contactando a la Agencia por escrito dentro de los 10 días de la fecha de la factura. Una queja o solicitud de investigación a tiempo será revisada por un gerente de la Agencia, quien proporcionará una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir un acuerdo de pago. La Agencia puede revisar quejas o solicitudes de investigación prematuras, pero tales quejas o solicitudes no están sujetas a apelación.

Cualquier cliente que no esté de acuerdo con la determinación inicial de la Agencia sobre un proyecto de ley en disputa puede apelar la determinación ante la Junta Directiva presentando una apelación por escrito dentro de los 10 días posteriores al envío de la determinación inicial de la Agencia. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario del Distrito establecerá el asunto para que sea presentado en la próxima reunión de la Junta y enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta será definitiva. La Agencia no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago mientras esté pendiente una disputa o apelación oportuna de la factura impaga.

Detección de pérdida de agua y ajustes

Al realizar las lecturas mensuales del medidor, si la Agencia nota un consumo inusualmente alto en un medidor dado, la Agencia volverá a leer ese medidor para confirmar que la información indicada en el medidor se registró con precisión. Si fue así, la Agencia enviará un memorando de cortesía a la dirección de facturación de la parte responsable del pago para informar al cliente sobre un consumo inusualmente alto. Si el cliente determina que el consumo inusualmente alto se debe a un evento que puede estar cubierto por la póliza de seguro de propiedad del cliente (como un inodoro roto o plomería en el lugar), la Agencia insta al cliente a presentar un reclamo ante la compañía de seguros para solicitar el reembolso de la factura de agua inusualmente alta resultante del evento asegurado.

Si se rechaza dicho reclamo de la compañía de seguros, y si la factura de agua inusualmente alta resulta de circunstancias fuera del control del ocupante de las instalaciones, la Junta de

Directores de la Agencia a su discreción puede considerar una reducción en el monto de la factura solicitado por escrito por el propietario del lugar. Dicha solicitud debe ser por escrito, debe explicar las circunstancias que justifican la reducción de la factura, y debe ser firmada por el propietario para ser considerada, también se debe incluir una copia de la denegación del seguro.

Si la Junta Directiva de la Agencia reduce el monto de la factura, no otorgará más de una reducción de este tipo, siempre y cuando las instalaciones sigan siendo propiedad del mismo propietario. El alivio estará condicionado a la instalación de una válvula de cierre en el exterior e inmediatamente adyacente al medidor en un recinto separado en el lado del medidor del cliente y también estará condicionado a que el cliente permanezca al día en el pago de las facturas de la Agencia por el servicio de agua continuo. En el caso de que alguna de las condiciones no se cumpla, la acción de la Junta para reducir el monto de la factura se anulará automáticamente, y la reducción se perderá.

Información adicional

El cargo mensual del medidor continúa independientemente de si se usa o no agua. Cualquier cargo de agua no pagado por el propietario anterior permanece con la propiedad y puede convertirse en un embargo preventivo contra la propiedad si no se paga.

Las preguntas sobre los procedimientos de facturación de la Agencia deben enviarse por escrito a la Agencia a la dirección indicada en la página de inicio.

CHÍNH SÁCH VỀ LẬP HÓA ĐƠN

Các Điều Khoản Chung

Cơ Quan này lập hóa đơn dịch vụ nước hàng tháng. Thông thường việc đọc công tơ nước được thực hiện vào tuần cuối cùng của mỗi tháng để xác định khối lượng nước được cấp qua công tơ kể từ ngày đọc công tơ nước trước đó. Hóa đơn dịch vụ tháng đó được tính dựa trên khối lượng nước được ghi nhận đã cấp kể từ ngày đọc công tơ nước trước đó.

Các liên hóa đơn dịch vụ nước được in bằng mực xanh dương, được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ gửi hóa đơn ghi trong đơn đăng ký sử dụng dịch vụ, và đến hạn cũng như phải được thanh toán vào ngày ghi trên hóa đơn. Nếu hóa đơn không được thanh toán trong vòng 21 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn, thì hóa đơn sẽ trở thành nợ tiền.

Các Tài Khoản Nợ Tiền; Ngừng Cung Cấp và Khôi Phục Dịch Vụ

Hóa đơn của tháng tiếp theo sẽ ghi rõ khoản tiền còn nợ chưa thanh toán của hóa đơn tháng trước, cộng với số tiền dịch vụ nước đến hạn kể từ đó. Hóa đơn sẽ đi kèm thông báo rằng nếu khoản tiền còn nợ vẫn không được thanh toán trong 60 ngày trở lên, thì công tơ nước sẽ bị khóa ở vị trí "off" (tắt) và sẽ không được mở cho đến khi tổng số tiền đến hạn trong tài khoản cộng với khoản phí không được hoàn trả, không được miễn trừ hiện là \$50 để chi trả cho những chi phí thực tế phát sinh từ việc khóa và mở khóa công tơ của Cơ Quan được thanh toán đầy đủ.

Bên cạnh thông báo khóa công tơ nước do không thanh toán khoản tiền còn nợ bên trên, như được quy định trong tuyên bố về quy trình lập hóa đơn, Cơ Quan cũng sẽ gửi thư thông báo qua đường bưu điện được in bằng mực đỏ đến địa chỉ trong đơn đăng ký sử dụng dịch vụ và đến chủ sở hữu tài sản nếu ở một địa chỉ khác, trong tuần đầu tiên của tháng sau đó. Thông báo bằng mực đỏ sẽ nêu rõ tổng số tiền đến hạn trên tài khoản và ngày phải thanh toán số tiền còn nợ nhằm tránh bị khóa công tơ nước. Cơ Quan sẽ gửi các thông báo khác theo quy định trong Quy Tắc và Quy Định của Cơ Quan. Việc không nhận được thông báo không có nghĩa là khách hàng không có nghĩa vụ thanh toán khoản tiền còn nợ.

Cơ Quan sẽ chấp nhận thanh toán khoản tiền còn nợ bằng tiền mặt hoặc bằng séc cá nhân nếu chi trả trước ngày thanh toán cuối cùng. Nếu khách hàng đợi đến ngày khóa công tơ để thanh toán hay thanh toán sau ngày khóa công tơ, thì khoản thanh toán phải bằng tiền mặt, ngân phiếu hay lệnh chuyển tiền. Cơ Quan sẽ không chấp nhận bất kỳ hình thức thanh toán nào khác cho khoản thanh toán đó cũng như khoản tiền phí \$50 phát sinh do khóa và mở khóa công tơ không được giảm hay miễn trừ vì bất kỳ lý do gì.

Khoản thanh toán phải được tiếp nhận trước 4 giờ chiều trong ngày làm việc để được khôi phục dịch vụ trong cùng ngày. Cơ Quan sẽ không nhận thanh toán sau giờ làm việc thông thường hay vào cuối tuần hoặc kỳ nghỉ. Nếu khoản thanh toán được gửi qua đường bưu điện, ngày thanh toán sẽ là ngày Cơ Quan nhận, không phải là ngày đóng dấu bưu chính.

Các Biện Pháp Sắp Xếp Thanh Toán

Khách hàng có thể yêu cầu biện pháp sắp xếp thanh toán để tránh các khoản phí thanh toán

muộn hay bị ngừng cung cấp dịch vụ. Nếu khách hàng nộp yêu cầu của mình trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ được gửi qua đường bưu điện, thì yêu cầu đó sẽ được một quản lý của Cơ Quan xem xét. Cơ Quan sẽ cân nhắc tất cả các tình huống liên quan đến yêu cầu và quyết định liệu có cần thực hiện biện pháp sắp xếp thanh toán hay không. Đối với những khách hàng đáp ứng các yêu cầu nhất định về khó khăn y tế và tài chính, Cơ Quan sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng sẵn sàng tham gia ký kết biện pháp sắp xếp thanh toán.

Cơ Quan sẽ chọn biện pháp sắp xếp thanh toán sẵn có, nếu có, và thiết lập các điều khoản thanh toán. Các biện pháp sắp xếp thanh toán có thể bao gồm gia hạn, trả góp số dư chưa thanh toán hay lịch thanh toán thay thế. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của biện pháp sắp xếp thanh toán và duy trì thanh toán đầy đủ ở mỗi giai đoạn lập hóa đơn sau đó trong thời gian tham gia vào biện pháp sắp xếp thanh toán. Việc không tuân thủ biện pháp sắp xếp thanh toán hay không thanh toán các khoản phí hiện tại sẽ dẫn đến việc bị ngừng cung cấp dịch vụ.

Quý vị có thể liên hệ với Cơ Quan qua điện thoại theo số 909-338-1779 để thảo luận về các tùy chọn nhằm tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước.

Tranh Cãi hay Kháng Nghị Hóa Đơn Không Chính Xác

Khách hàng có thể đưa ra khiếu nại hay yêu cầu điều tra về số tiền trên hóa đơn bằng cách liên hệ với Cơ Quan bằng văn bản trong vòng 10 ngày kể từ ngày trên hóa đơn. Khiếu nại hay yêu cầu điều tra được đưa ra đúng thời hạn sẽ được một quản lý của Cơ Quan xem xét, và cung cấp cho khách hàng quyết định bằng văn bản. Quá trình xem xét sẽ cân nhắc đến việc khách hàng có thể được nhận biện pháp sắp xếp thanh toán hay không. Cơ Quan có thể xem xét các khiếu nại hay yêu cầu điều tra không đúng thời hạn nhưng các khiếu nại hay yêu cầu như vậy sẽ không được thực hiện kháng nghị.

Mọi khách hàng không đồng ý với quyết định ban đầu về hóa đơn gây tranh cãi của Cơ Quan có thể kháng nghị quyết định lên Ban Quản Trị bằng cách nộp văn bản kháng nghị trong vòng 10 ngày kể từ ngày Cơ Quan gửi qua đường bưu điện quyết định ban đầu. Sau khi nhận được kháng nghị, Thư Ký của Cơ Quan sẽ đặt lịch điều trần kháng nghị trong cuộc họp tiếp theo của Ban Giám Đốc và gửi qua đường bưu điện cho khách hàng văn bản thông báo ngày giờ và nơi diễn ra cuộc họp ít nhất 10 ngày trước ngày họp. Quyết định của Ban Giám Đốc sẽ là quyết định cuối cùng. Cơ Quan sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán trong thời gian chờ giải quyết tranh cãi hay kháng nghị được nộp đúng thời hạn về hóa đơn chưa thanh toán.

Phát Hiện và Điều Chỉnh Mất Nước

Khi tiến hành đọc công tơ nước hàng tháng, nếu Cơ Quan nhận thấy việc sử dụng nước cao bất thường ở một công tơ, Cơ Quan sẽ đọc công tơ đó một lần nữa để xác nhận thông tin hiển thị trên công tơ được ghi nhận chính xác. Nếu chính xác, Cơ Quan sẽ gửi bản ghi nhớ lịch sự đến địa chỉ gửi hóa đơn của bên chịu trách nhiệm thanh toán để báo cho khách hàng về việc tiêu thụ nước cao bất thường. Nếu khách hàng xác định rằng việc tiêu thụ nước cao bất thường là do một sự cố có thể được hợp đồng bảo hiểm tài sản của khách hàng bao trả (như vỡ bồn vệ sinh hay hệ thống bơm nước trong nhà), Cơ Quan sẽ đề nghị khách hàng nộp yêu cầu bồi

thường cho hãng bảo hiểm để được bồi hoàn hóa đơn nước cao bất thường phát sinh từ sự cố được bảo hiểm.

Nếu hãng bảo hiểm từ chối đơn yêu cầu bồi thường như vậy và nếu hóa đơn nước cao bất thường phát sinh từ những tình huống ngoài tầm kiểm soát của người cư trú tại tài sản, Ban Giám Đốc của Cơ Quan sẽ quyết định liệu có thể cân nhắc giảm số tiền phải trả trên hóa đơn nếu chủ sở hữu nhà ở có văn bản đề nghị hay không. Để được cân nhắc, các yêu cầu như vậy phải bằng văn bản, giải thích những tình huống biện minh cho việc xin giảm khoản tiền trên hóa đơn và phải được chủ sở hữu tài sản ký tên, đính kèm bản sao quyết định từ chối bảo hiểm.

Nếu Ban Giám Đốc của Cơ Quan giảm số tiền phải trả trên hóa đơn, Ban Giám Đốc sẽ chỉ cho phép giảm số tiền đúng một lần trong thời gian tài sản đó vẫn do cùng một chủ sở hữu. Trợ giúp này sẽ mang tính có điều kiện sau khi lắp đặt van cắt nước bên ngoài và ngay lập tức liền kề với công tơ nước trong một hộp ngăn riêng biệt bên cạnh công tơ của khách hàng và cũng mang tính có điều kiện khi khách hàng thanh toán toàn bộ số tiền sử dụng dịch vụ nước sau đó trên các hóa đơn của Cơ Quan. Trong trường hợp không đáp ứng một trong hai điều kiện trên, quyết định cho phép giảm số tiền phải trả trên hóa đơn của Ban Giám Đốc sẽ tự động bị vô hiệu cũng như không còn giá trị, và khách hàng sẽ mất quyền được hưởng giảm trừ.

Thông Tin Bổ Sung

Phí sử dụng công tơ nước hàng tháng vẫn tiếp tục được tính dù có sử dụng nước hay không. Mọi khoản phí dịch vụ nước không được chủ sở hữu trước đây thanh toán vẫn sẽ được giữ nguyên với tài sản đó và có thể trở thành quyền giữ thế chấp tài sản nếu không được thanh toán.

Khách hàng cần nộp các thắc mắc về thủ tục lập hóa đơn của Cơ Quan bằng văn bản cho Cơ Quan theo địa chỉ trên trang chủ của Cơ Quan.

计费政策

一般条款

供水局对供水服务按月计费。一般地，在每个月最后一个星期查读水表，确定从上次读表日期以来通过水表供应的水量。对供水服务的这个月的账单，依据从上次读表日期以来记录的供应的水量。

供水服务账单用蓝色打印，邮寄至供水服务申请表上列明的账单地址，在计费账单日及到期应付。如果在账单上列明日期后**21**天内没有支付，账单就变为到期未付。

到期未付账户；中断和恢复服务

下一个月的账单会列明上一个月账单仍未支付的到期未付金额，以及自上次账单以来供水服务到期应付的金额。账单将提供通知，如果到期未付金额**60**天或者超过**60**天到期未付，水表将锁定在“关”的位置，在账户上的到期应付总金额已经支付，以及不予退还、不予免除、当前规定为**50**美元的用于支付供水局因锁止和解锁水表发生的实际成本已经支付以后，才会解锁。

除了在计费对账单里列明的因未支付到期未付金额的上述锁止通知外，供水局还将在下一个月的第一个星期，邮寄一份红色打印的通知到供水服务申请表上显示的计费账单地址，如果房产持有人位于不同的地址，该通知也邮寄到该不同地址。红色打印通知将列明账户上到期应付的总金额，以及为了避免锁止，到期未付金额必须支付的截止日期。供水局将根据其规则和规定的要求，提供其他通知。未能收到通知并不免除客户支付到期未付金额的义务。

如果在支付的最后日期前支付，供水局将接受以现金或个人支票形式的到期未付金额付款。如果客户等到锁止日期才支付，或者在锁止日期之后支付，付款必须用现金、银行本票或汇票的形式。不接受以其他任何形式的付款，锁止和解锁水表的**50**美元收费也不会因任何原因免除或减少。

要当天恢复供水服务，供水局必须在工作日的下午**4:00**前收到付款。供水局在普通工作日下班后或者周末或节假日不接受付款。如果以邮寄形式付款，付款日期是供水局收到的日期，不是寄出的邮戳日期。

付款安排

客户可申请一种付款安排，避免迟交费或中断服务。如果客户在供水局邮寄了中断服务的书面通知后**10**天内提交申请，供水局的一名经理将审查该申请。供水局将考虑围绕该申请的所有情形，确定是否应当做出付款安排。对满足一些医学和财务困难要求的客户，如果客户愿意达成付款安排，供水局将不会中断供水服务。

供水局如果提供付款安排，将选择可提供哪种付款安排，并且设定偿还条款。付款安排包括：延期、分期偿还尚未支付余额、另外付款时间表。客户必须遵守付款安排的

条款，在参加付款安排期间的后续每个计费周期保持不拖欠。未能遵守付款安排或者支付当期的收费，将导致中断服务。

客户可联系供水局，电话是909-338-1779，讨论避免中断供水服务的可选方案。

质疑或申诉错误的账单

客户可在账单日期起10天内以书面形式联系供水局，就账单金额提出投诉或申请调查。供水局的一名经理将审查及时提交的投诉或调查申请，他或她将向客户提供书面判定。审查将包括考虑客户是否会收到一种付款安排。供水局可审查未及时提交的投诉或调查申请，不过，这样的投诉或申请无权申诉。

如果一名客户不同意供水局对被质疑账单的初次判定，可向董事会申诉该判定，方法是在供水局邮寄其初次判定之日起10天内提交书面申诉。在收到申诉后，供水局局长将安排该事项在下一一次董事会会议上听询，并且在会议前至少10天，把会议的时间和地点的书面通知邮寄给客户。董事会的决定是最终的。在及时提交的异议或对未支付账单的申诉尚未判定期间，供水局不因未付款中断供水服务。

检测失水和调整

在执行每月读表时，如果供水局注意到一个水表有过高的消费，供水局将再次读表，确认正确地记录了水表上显示的信息。如果是正确的，供水局将向负责付款的一方的邮寄地址发送备忘通知，告知客户过高的供水消费。如果客户确定过高消费是因为客户房产保险（比如抽水马桶故障或者现场供水管道作业）覆盖的事件，供水局将敦促客户向保险公司提出索赔，寻求获得对该保险事件导致的过高供水账单的赔付。

如果该索赔被保险公司拒绝，如果过高供水账单是因为超过房产住户控制的情形导致的，房产持有人如果书面提出申请，供水局董事会可斟酌考虑减少这一金额。该申请必须以书面形式，必须解释情况，说明减少账单金额的理由，必须由房产持有人签署，供水局才会考虑，并且也必须包括保险公司不予赔付结论的复印件。

如果供水局董事会减少账单金额，在该房产继续由同一持有人持有期间，供水局授予这样的减少金额只有一次。要获得减少金额，须在室外在客户水表的旁边用单独的格子空间紧邻客户水表安装关闭阀门，并且客户须在支付供水局后续的供水服务账单上不拖欠。如果这两个条件之一有一个未能满足，董事会减少账单金额的行动将自动失效，并且减少的金额作废。

更多信息

不论是否使用了供水，每月账单收费都会继续。房产持有人之前没有支付的任何供水收费将继续记在该房产上，如果没有支付，可能成为对该房产的留置权。

对供水局计费账单的问题，应以书面形式提交至主页上显示的地址。

POLISIYA SA PAGESINGIL

Mga Pangkalahatang Probisyon

Naniningil ang Ahensiya para sa serbisyo sa tubig kada buwan. Karaniwang binabasa ang mga metro sa huling linggo ng bawat buwan upang matukoy ang dami ng tubig na naipadala sa pamamagitan ng metro simula sa petsa ng nakaraang pagbasa ng metro. Ang singil para sa buwan ng serbisyo na iyon ay batay sa mga nakatalang paghahatid mula sa petsa ng nakaraang pagbasa ng metro.

Ang mga form ng singil para sa serbisyo sa tubig ay naka-print gamit ang kulay asul na ink, ipinapadala sa pamamagitan ng koreo sa billing address na nakatukoy sa aplikasyon para sa serbisyo, at dapat bayaran at mababayaran sa petsa ng pagsingil. Kung hindi ito nabayaran sa loob ng 21 araw pagkatapos ng petsang nakalagay sa singil, ituturing na delingkuwente o hindi nabayaran ang mga ito.

Mga Delingkuwenteng Account; Pagtigil at Pagbalik ng Serbisyo

Tutukuyin ng susunod na buwanang singil ang delingkuwenteng halaga na nananatiling hindi bayad mula sa singil ng nakaraang buwan, dagdag sa halagang nakatakdang bayaran para sa serbisyo sa tubig mula noon. Magbibigay ang singil ng abiso na kung ang delingkuwenteng halaga ay delingkuwente nang 60 araw o higit pa, ikakandado ang metro sa "off" na posisyon at hindi ito tatanggalin hanggang mabayaran ang kabuuang halaga na dagdag pa sa hindi refundable at hindi naaalís na bayarin na kasalukuyang nagkakahalaga ng \$50 upang masaklaw ang mga aktuwal na naipong gastos ng Ahensiya para sa pagkandado at pagtanggap ng kandado ng metro.

Karagdagan sa abiso sa itaas tungkol sa lock-off na dulot ng hindi pagbabayad ng delingkuwenteng halaga, ayon sa nakasaad sa billing statement, magpapadala rin ang Ahensiya sa pamamagitan ng sulat ng isang abiso, na naka-print gamit ang pulang ink, sa billing address na ipinapakita sa aplikasyon para sa serbisyo, at sa may-ari ng ari-arian kung siya ay nakatira sa ibang address, sa unang linggo ng susunod na buwan. Ipapakita ng pulang abiso ang kabuuang halagang nakatakdang bayaran para sa account at ang petsa kung kailan dapat na mabayaran ang delingkuwenteng halaga upang maiwasan ang lock-off. Magbibigay ang Ahensiya ng iba pang mga abiso kung hinihingi ito ng mga Patakarán at Regulasyon nito. Ang pagkabungang makatanggap ng abiso ay hindi nag-aalis sa obligasyon ng kostumer na magbayad ng delingkuwenteng halaga.

Tatanggap ang Ahensiya ng salapi o personal na tseke para sa bayad ng delingkuwenteng halaga kung ibinayad ito bago ang pinal na petsa para sa pagbabayad. Kung naghintay ang kostumer na bayaran ito hanggang sa petsa ng lock-off, o magbabayad siya pagkatapos ng petsa ng lock-off, kailangang bayaran ito sa pamamagitan ng salapi, cashier's check, o money order. Hindi tatanggapin ang bayad sa ibang anyo, at hindi rin maaalis o mababawasan ang \$50 na singil para sa pagkandado at pagtanggap ng kandado ng metro sa anumang dahilan.

Kailangang matanggap ang bayad hanggang 4:00 pm sa araw ng negosyo para sa pagbabalik ng serbisyo sa parehong araw. Hindi tatanggapin ng Ahensiya ang bayad pagkatapos ng regular na oras ng negosyo, sa Sabado o Linggo o mga holiday. Kung ipinadala sa

pamamagitan ng koreo ang bayad, ang petsa ng pagbabayad ay ang petsa ng pagkakatanggap ng Ahensiya, hindi ang petsa ng pagpapadala.

Mga Kasunduan sa Pagbabayad

Maaaring humiling ang kostumer ng kasunduan sa pagbabayad upang maiwasan ang mga singil sa huling pagbabayad o pagtigil ng serbisyo. Kung isinumite ng kostumer ang kahilingan sa loob ng 10 araw pagkatapos ng pagpapadala ng nakasulat na abiso ng pagtigil ng serbisyo, susuriin ang hiling ng isang manager ng Ahensiya. Isasaalang-alang ng Ahensiya ang lahat ng mga sitwasyong nauugnay sa hiling at tutukuyin kung papahintulutan ang kasunduan sa pagbabayad. Para sa mga kostumer na tumutugon sa mga partikular na kahingiang medikal o pampinansiyal, hindi itutuloy ng Ahensiya ang pagtigil ng serbisyo ng tubig kung sumasang-ayon ang kostumer na pumasok sa isang kasunduan sa pagbabayad.

Pipili ang Ahensiya kung anong kasunduan sa pagbabayad, kung mayroon, ang available at magtatakda ito ng mga tuntunin ng muling pagbabayad. Maaaring kabilang sa mga kasunduan sa pagbabayad ang ekstensiyon, amortisasyon (hulugang pagbabayad) ng hindi nabayarang balanse, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad. Kailangang sundin ng kostumer ang mga tuntunin ng kasunduan sa pagbabayad at panatilihing wala itong hindi nabayarang balanse sa bawat susunod na panahon ng pagsingil habang lumalahok sa kasunduan sa pagbabayad. Magreresulta sa pagtigil ng serbisyo ang pagkabigong sumunod sa kasunduan sa pagbabayad o kabiguang bayaran ang mga kasalukuyang singil.

Maaaring makipag-ugnayan sa Ahensiya sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono sa 909-338-1779 upang talakayin ang mga opsiyon upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo sa tubig.

Hindi Pagsang-ayon o Pag-apela sa Hindi Tamang Singil

Maaaring maghain ng reklamo o humiling ng imbestigasyon ang kostumer tungkol sa halaga ng isang singil sa pamamagitan ng pagsulat sa Ahensiya sa loob ng 10 araw mula sa petsa ng singil. Ang reklamo o hiling para sa imbestigasyon na mabilis na inihain ay susuriin ng isang manager ng Ahensiya, na siyang magbibigay ng nakasulat na pasya sa kostumer. Isasama sa pagsusuri ang pagsasaalang-alang kung makakatanggap ang isang kostumer ng kasunduan sa pagbabayad. Maaaring suriin ng Ahensiya ang mga reklamo o hiling para sa imbestigasyon na matagal bago inihain, ngunit ang mga reklamo o hiling na iyon ay hindi sumasailalim sa apela.

Maaaring magsampa ng apela sa Board of Directors ang sinumang kostumer na hindi sumasang-ayon sa unang pasya ng Ahensiya sa isang hindi napagkasunduang singil, sa pamamagitan ng nakasulat na apela sa loob ng 10 araw ng pagpapadala ng unang pasya ng Ahensiya. Kapag natanggap ang apela, isasaayos ito ng Kalihin ng Ahensiya upang talakayin sa susunod na pulong ng Board at ipapadala sa kostumer ang nakasulat na abiso ng oras at lugar ng pulong nang hindi kukulangin sa 10 araw bago ang pulong. Pinal ang desisyon ng Board. Hindi ititigil ng Ahensiya ang serbisyo ng tubig sa hindi pagbabayad habang nakabinbin ang isang hindi pinagsasang-ayunan na isinampa nang maaga o apela sa hindi bayad na singil.

Pagtukoy ng Kawalan ng Tubig at mga Pagsasaayos

Kapag isinasagawa ang mga pagbabasa ng metro kada buwan, kung napapansin ng Ahensiya ang hindi karaniwang mataas na paggamit sa isang metro, babasahin ito muli ng Ahensiya upang kumpirmahin na tumpak ang nakatalang impormasyon sa metro. Kung tama ito, magpapadala ang Ahensiya ng isang courtesy memo sa billing address ng indibidwal na may pananagutan sa pagbabayad upang ipagbigay-alam sa kostumer ang hindi karaniwang mataas na paggamit. Kung tinutukoy ng kostumer na ang hindi karaniwang mataas na paggamit ay dulot ng isang pangyayaring maaaring saklaw ng polisiya ng insurance ng ari-arian ng kostumer (tulad ng sirang inidoro o pagkakabit ng tubo), hinihikayat ng Ahensiya ang kostumer na magsampa ng claim sa tagapagbigay ng insurance para sa pagbabayad ng gastos para sa hindi karaniwang mataas na singil sa tubig na nagdulot mula sa pangyayaring sakop ng insurance.

Kung tinanggihan ang claim sa tagapagbigay ng insurance, at kung ang hindi karaniwang mataas na singil sa tubig ay resulta ng mga sitwasyong hindi na sakop ng kontrol ng naninirahan, maaaring isaaalang-alang ng Board of Directors ng Ahensiya, batay sa pagpapasiya nito, ang pagbabawas ng halaga ng singil kung hiniling sa pamamagitan ng pagsulat ng may-ari ng tirahan. Ang hiling na ito ay dapat nakasulat, dapat na ipaliwanag ang mga sitwasyong nagbibigay-katwiran sa pagbabawas ng singil, at dapat na may lagda ng may-ari ng ari-arian upang maisaalang-alang. Dapat ding maglakip ng kopya ng pagtanggap ng insurance.

Kung babawasan ng Board of Directors ng Ahensiya ang halaga ng singil, hindi ito ibibigay nang higit sa isang beses hangga't ang tirahan ay patuloy na pagmamay-ari ng parehong may-ari. Gagawing kondisyonal ang tulong sa paglagay ng isang shut-off valve sa labas at katabi ng metro sa magkaibang lalagyan sa bahagi ng metro ng kostumer at kondisyonal din ito sa pagpapanatiling nababayaran ng kostumer ang mga singil ng Ahensiya para sa patuloy na serbisyo ng tubig. Sa pangyayaring hindi natugunan ang anumang kondisyon, ang aksiyon ng Board na bawasan ang halaga ng singil ay awtomatikong walang saysay at walang bisa, at ikakansela ang pagbabawas.

Karagdagang Impormasyon

Nagbabago ang singil sa metro kada buwan kahit na gumamit man ng tubig o hindi. Ang anumang singil sa tubig na hindi nabayaran ng nakaraang may-ari ay nanatili sa ari-arian, at maaaring maging lien (pabigat o pantali sa ari-arian) sa ari-arian kapag hindi nabayaran.

Dapat na ipadala sa pamamagitan ng sulat ang mga tanong tungkol sa mga pamamaraan ng pagsingil ng Ahensiya sa address na nakalagay sa home page.

청구 정책

일반 조항

기관은 매월 수도 서비스 요금을 청구한다. 일반적으로 계량기는 매월 마지막 주에 검침하여 이전 계량기 검침 날짜 이후 계량기를 통해 공급된 수도량을 확인한다. 해당 월의 서비스 청구서는 이전 계량기 검침 날짜 이후 기록된 수도 공급량에 따라 결정된다.

수도 서비스 청구서 양식은 파란색 잉크로 인쇄되고 서비스 신청서에 작성된 청구서 수신 주소로 우편을 통해 발송되며, 청구일에 납부되어야 한다. 청구서에 표시된 날짜로부터 21일 이내에 납부하지 않으면 연체로 처리된다.

연체 계좌: 서비스 중단 및 복구

다음 월 청구서에서는 전월 청구서에서 미납 상태로 남아있는 연체 금액과 그 이후 사용한 수도 서비스 요금이 표시된다. 연체 금액이 60일 이상 연체된 경우 계량기가 “꺼짐” 위치로 잠기고, 납부해야 할 총금액과 계량기를 잠그거나 잠금 해제하는 데 발생한 기관의 실제 비용을 총당하기 위한 현재 기준 수수료 \$50(환불 및 면제 불가)를 모두 납부할 때까지 잠금이 해지되지 않는다는 내용이 청구서를 통해 통지된다.

위의 대금 청구서에 명시된 연체 계좌의 미납에 대한 잠금 통지와 더불어, 또한 기관은 서비스 신청서에 작성된 청구 주소지로, 다른 주소지에 거주할 경우 건물주에게 다음 달 첫 주에 빨간색 잉크로 인쇄된 통지를 발송한다. 빨간색 통지에는 계정의 납부해야 할 총금액 및 잠금을 피하기 위해 연체 금액을 납부해야 하는 기한이 명시된다. 기관은 기관의 규칙과 규정에 따라 필요한 경우 기타 통지를 제공한다. 통지를 받지 못했다고 해서 고객의 연체 금액을 납부 의무가 면제되지 않는다.

최종 납부일 이전에 납부할 경우 연체 금액을 현금 또는 개인 수표로 납부할 수 있다. 잠금일 또는 잠금일 이후에 납부하는 경우, 납부는 현금, 자기앞 수표, 또는 우편환을 통해 이루어져야 한다. 다른 형태의 납부는 허용되지 않으며 어떤 이유로든 계량기 잠금 및 잠금 해제에 대한 \$50 수수료 청구가 면제되거나 감액되지 않는다.

납부금이 영업일 오후 4시까지 수령되어야 당일 서비스 재개가 가능하다. 기관은 정규 업무 시간 이후, 주말 또는 공휴일에는 납부를 받지 않는다. 납부금을 우편으로

발송하는 경우 납부 날짜는 소인 날짜가 아닌 기관이 이를 수령한 날짜이다.

납부 합의

고객은 연체료 또는 서비스 중단을 피하기 위해 납부 합의를 요청할 수 있다. 서비스 중단에 대한 서면 통지를 우편으로 발송한 후 10일 이내에 고객이 요청을 제출하면 기관의 관리자가 이를 검토한다. 기관은 해당 요청에 대한 모든 상황을 고려하고 납부 합의의 보증 여부를 결정한다. 특정 의료적 및 재정적 어려움을 겪고 있는 고객의 경우, 고객이 납부 합의를 체결하고자 한다면 기관은 수도 서비스를 중단하지 않는다.

기관은 이용 가능한 납부 방식을 채택하고 상환 조건을 설정한다. 납부 합의에는 연장, 미지급 잔액 할부 상환 또는 대체 납부 일정이 포함될 수 있다. 고객은 납부 합의 조건을 준수해야 하며 납부 합의 중에는 추후 각 청구 기간에 현재 요금을 납부해야 한다. 납부 합의를 준수하지 않거나 현재 요금을 납부하지 않으면 서비스가 중단된다.

909-338-1779번으로 기관에 전화 문의하여 수도 서비스 중단을 피하기 위한 옵션에 대해 상의할 수 있다.

잘못된 청구에 대한 이의 제기 또는 불복

고객은 청구일로부터 10일 이내에 기관에 서면으로 문의하여 청구액에 관한 불만을 제기하거나 조사를 요청할 수 있다. 적시에 제기된 불만이나 조사 요청은 기관 관리자가 검토하여 서면 결정을 제공한다. 검토에서 고객이 납부 합의를 받을 수 있는지에 대한 여부를 고려한다. 기관은 시기적절하지 않은 불만이나 조사 요청을 검토할 수 있지만, 그러한 불만이나 요청은 불복의 대상이 아니다.

이의 제기된 청구서에 대한 기관의 최초 결정에 동의하지 않는 고객은 기관의 초기 결정 발송 10일 이내에 서면 이의 제기를 이사회에 제출하여 해당 결정에 대해 불복할 수 있다. 불복 내용이 접수되면, 기관장은 다음 이사회 회의에서 이 문제를 논의하고, 회의 10일 전까지 고객에게 회의 시간과 장소를 서면으로 통지한다. 이사회 결정은 번복될 수 없다. 미납된 청구에 대한 적시의 이의제기 또는 불복이 진행되는 동안, 기관은 미납에 대한 수도 서비스를 중단하지 않는다.

물 손실 감지 및 조정

매월 계량기를 검침할 때 특정 계량기에서 비정상적으로 높은 소비량을 발견한 경우, 기관은 계량기에 표시된 정보가 정확하게 기록되었는지 확인하기 위해 해당 계량기를 다시 검침한다. 정보가 정확하다면 기관은 비정상적으로 높은 소비량을 알리기 위해 납부의 책임이 있는 고객에게 청구 주소지로 메모를 보낸다. 고객이 본인의 손해 보험 증권으로 보장되는 사고(변기 파손 또는 현장 배관 공사 등)으로 비정상적으로 높은 소비량이 발생한 것으로 판단하는 경우, 기관은 보험 처리되는 사고로 인해 야기된 비정상적으로 높은 수도 요금에 대해 보험사에 보상을 요청할 것을 촉구한다.

해당 보상 요청이 거부되고 비정상적으로 높은 수도 요금이 거주자가 통제할 수 없는 상황에서 발생했다면, 재량에 따라 기관의 이사회는 건물주가 서면으로 요청한 경우 청구서 요금의 감액을 고려할 수 있다. 해당 요청은 서면으로 작성하고, 요금 감액을 정당화하는 상황을 설명하며, 건물주의 서명이 있어야 감액이 고려될 수 있고, 보험 거부 사본 또한 포함해야 한다.

기관의 이사회가 청구서 요금을 감액하면 동일한 소유주가 해당 건물을 계속 소유하는 한 그러한 감액은 한 번 이상 허용되지 않는다. 감액은 차단 밸브 설치를 외부에 계량기의 고객 측면에서 분리된 외함 내의 계량기에 가까이 설치하고, 또한 지속되는 수도 서비스에 대한 기관의 청구서 납부를 계속 유지하는 조건으로 실행된다. 두 조건 중 하나라도 충족되지 않는 경우, 이사회는 청구 요금 감액 조치는 자동으로 무효가 되며 해당 감액은 소멸된다.

추가 정보

수도 사용 여부와 관계없이 월별 계량기 요금은 계속 청구된다. 이전 건물주가 납부하지 않은 수도 요금은 건물에 남아 있으며, 이를 납부하지 않으면 재산에 대한 유치권이 행사될 수 있다.

기관의 청구 절차에 관한 질문은 홈페이지에 있는 주소로 기관에 서면으로 제출해야 한다.