

Patakaran	Patakaran tungkol sa Pagputol ng Serbisyo ng Tubig sa Tirahan dahil sa Hindi	
Petsa ng Pag-apruba: Enero 15, 2020	Petsa ng Pag-iral: Enero 31, 2020	Inaprubahan ng: Konseho ng Lungsod/Lupon ng Mga Tagapamahala

PATAKARAN AT MGA PAMAMARAAN

Layunin:

Layunin ng patakarang itong ipabatid sa publiko ang patakaran at mga pamamaraan ng Indio Water Authority (“IWA”) tungkol sa mga hindi nakakabayad na account ng tubig sa tirahan at pagputol ng sebisyo dahil sa hindi pagbabayad.

Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan:

Maaaring makipag-ugnayan ang mga kostumer sa Serbisyo para sa Kostumer sa **(760) 391-4038** upang talakayin ang patakarang ito at ang mga opsyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo ng tubig sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad o bisitahin ang Indio Corporate Yard sa 83101 Avenue 45 Lunes hanggang Biyernes mula 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. maliban sa mga pista-opisyal ng Lungsod.

Karagdagang Kinauukulan:

Water Shutoff Protection Act (California Health & Safety Code § 116900, *at kung ano ang susunod.*)

Saklaw:

Mga kostumer ng serbisyo sa tirahang humaharap sa pagputol ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, kabilang ang mga isang pamilyang tirahan, maraming pamilyang tirahan, mobilehome, kabilang ang, ngunit limitado sa, mga mobile home sa mga mobile park, o pabahay para sa magsasaka. Hindi nalalapat ang patakarang ito sa pagputol ng mga serbisyo ng tubig sa mga kostumer/gumagamit ng serbisyonang hindi sa tirahan o sa pagkaputol ng serbisyo sa tirahan dahil sa isang hindi pinahintulatang pagkilos ng kostumer na iba pa sa hindi pagbabayad ng mga singilin.

Responsableng Partido:

Tagapamahalang Pangkalahatan (General Manager) ng IWA o Tagapamahala ng Pananalapi at Serbisyo para sa Kostumer

PATAKARAN

I. Hindi Nakakabayad na Account

1. Ang mga hindi nakakabayad na account ay tutukuyin mula rito bilang anumang account

na nananatiling hindi bayad (at walang ginawang kasunduan sa pagbabayad o hindi nagtakda ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad) sa pagsasara ng oras ng negosyo sa ika-dalawampu't limang (ika-25) araw pagkatapos ng pagbibigay ng singilin.

2. Multa para sa Hindi Pagbabayad (Singil para sa Pagkahuli): Malinaw na ipapakita ang takdang petsa at singil para sa pagkahuli sa mga singilin sa tubig. Ang mga singiling hindi nabayaran sa pagsasara ng negosyo sa **ika-25 araw** pagkatapos maibigay ang mga singilin ay ituturing na hindi nabayaran at mapapatawan ng singiling katumbas ng 10% ng hindi nabayaranang halaga ayon sa ipinahintulot ng Resolution 9594 ng Marso 19, 2013. Nakukuha ang singil para sa pagkahuli sa mga bagong bayaring hindi nabayaran sa takdang petsa at hindi sa isang naipong balanse. Hindi maaalis ng kasunduan sa pagbabayad sa isang kamakailang hindi nabayaranang balanse ang mga singil para sa pagkahuling siningil na.
3. Mga Account na may Maliit na Balanse: Ang anumang balanse sa isang singilin na \$15 o mas mababa ay maaaring maisama, at maidagdag sa, susunod na yugto ng pagsingil nang hindi natatasa bilang isang singil para sa pagkahuli o nakakapagtamo ng higit pang pagkilos ng pangongolekta.
4. Pag-uurong ng Singil para sa Pagkahuli: Iuurong ng IWA ang bayarin para sa hindi pagbabayad isang beses kada labindalawang (12) buwan nang awtomatiko; walang kinakailangang pagkilos mula sa kostumer para sa pag-uurong.

II. Paglalaan sa Patakaran upang Maiwasan ang Pagputol ng Serbisyo Dahil sa Hindi Pagbabayad (Health & Safety Code § 116906)

- 1) Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad: Maaaring humiling ang sinumang kostumer na hindi makakapagbayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng karaniwang yugto ng pagbabayad ng alternatibong kasunduan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagkaputol ng serbisyo. Hindi puputulin ng IWA ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad kung ang isang kostumer ay humiling ng at pumasok sa isang alternatibong kasunduan sa pagbabayad.
 - a) Panahon upang Humiling ng Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad: Maaaring humiling ang isang kostumer ng alternatibong pagsasaayos ng pagbabayad sa loob ng sampung (10) araw sa kalendaryo ayon sa petsa ng nakasulat na abiso ng pagputol ng serbisyo. Ang ganitong kahilingan ay susuriin ng Tagapamahala ng Pananalapi at Serbisyo para sa Kostumer. Ang mga pasya ng IWA hinggil sa mga alternatibong kasunduan sa pagbabayad ay pinal at hindi maiaapela sa Konseho ng Lungsod.
 - b) Alternatibong Plano ng Pagbabayad: Itinuturing na mga alternatibong plano ng pagbabayad ang mga kasunduan sa pagbabayad na umaabot sa susunod na yugto ng pagsingil, na dapat nakasulat at nilagdaan ng kostumer. Maniningil ng paunang pagbabayad na dalawampung porsyento (20%) ng natitirang balanse ng kostumer sa panahon ng paglagda. Ikakalat ng alternatibong plano ng pagbabayad ang natitirang hindi bayad na balanse sa isang yugtong hindi lalapagpas sa labindalawang (12) buwan mula sa

orihinal na petsa ng singilin. Ang mga buwanang pagbabayad ay isasama sa, at napapailalim sa takdang petsa ng karaniwang singilin ng kostumer. Dapat sumunod ang mga kostumer sa mga panuntunan ng plano ng pagbabayad at manatiling nasa oras dahil naiipon ang mga bayarin sa bawat kasunod ng yugto ng pagsingil. Maaaring hindi humiling ang kostumer ng higit na “paghuhulugan (amortization)” ng anumang kasunod na hindi bayad na singilin habang nagbabayad ng mga hindi nababayaranang singilin alinsunod sa plano ng pagbabayad.

Sa kaso ng mga sukdulang paghihirap, maaaring pahintulutan ng Tagapamahalang Pangkalahatan ang isang pinalawig na plano ng pagbabayad upang bigyan ang kostumer/gumagamit ng pagkakataong harapin ang paghihirap habang tuloy-tuloy na nagbabayad sa Kinauukulan. Sa mga ganitong bihirang kaso, tutukuyin ng Tagapamahalang Pangkalahatan, kasangguni ang Tagapamahala ng Pananalapi at Serbisyo para sa Kostumer, ang tagal ng pagsasaayos ng pagbabayad at maging ang angkop na halaga.

- c) Kabiguang Sumunod: Dapat sumunod ang kostumer sa mga panuntunan ng mga alternatibong kasunduan sa pagbabayad at manatiling nasa oras dahil naiipon ang mga bayarin sa bawat kasunod ng yugto ng pagsingil. Ang kabiguang sumunod sa mga panuntunan ay magreresulta sa pagbibigay ng nakasulat na abiso ng pagputol at pagwawakas ng serbisyo pagkatapos ng limang (5) araw ng negosyo ng gayong abiso. Hindi bibigyang-daan ng pinal na abiso ang kostumer sa anumang higit na pagsisiyasat o pagsusuri ng IWA.
- 2) Pormal na Paraan upang Tutulan o Iapela ang isang Singilin: Maaaring magsagawa ng pag-uusisa o humiling ng pagsisiyasat ang kostumer/gumagamit kaugnay ng mga sinisingil na bayarin sa pamamagitan ng paglalapit ng kanilang pagtatanong o kahilingan sa IWA sa pamamagitan ng Form ng Apela ng Kostumer o Customer Appeal Form. Makikita ang mga form ng Apela ng Kostumer sa website ng IWA o maaari itong makuha sa counter ng Serbisyo para sa Kostumer sa panahon ng mga karaniwang oras ng negosyo.

Ang sinumang kostumer/gumagamit na humiling ng pagsisiyasat, o na gumawa ng kahilingan para sa pagpapalawig ng yugto ng pagbabayad ng singiling iginiit na hindi kayang bayaran nang buo ng kostumer/gumagamit sa panahon ng karaniwang yugto ng pagbabayad, ay bibigyan ng pagkakataon para sa pagsusuri ng Tagapamahalang Pangkalahatan o ng taong itatalaga. Hindi puputulin ang serbisyo ng tubig habang may nakabinbing pagsusuri o apela ng account.

- a) Panahon upang Magreklamo o Humiling ng Pagsisiyasat: Maaaring magreklamo o humiling ng pagsisiyasat ang isang kostumer sa pamamagitan ng pagsulat tungkol sa halaga ng singilin sa loob ng labinlimang (15) araw sa kalendaryo pagkatapos matanggap ang singilin. Para sa layunin ng seksyong ito, ang isang singilin ay ipagpapalagay na natanggap ng mamimili pitong (7) araw pagkatapos ng pagpapadala.

- b) Pagsusuri at Pagpapasya ng IWA: Ang isang napapanahong reklamo o kahilingan para sa pagsisiyasat ay susuriin ng Tagapamahala ng Pananalapi at Serbisyo para sa Kostumer o ng taong itatalaga, na siyang magbibigay ng nakasulat na pagpapasya sa kostumer. Maaaring may kasamang pagsasaalang-alang ang pagsusuri tungkol sa kung pahihintulutan ang kostumer/gumagamit na hulugan ang hindi nabayaranang balanse ng account sa makatuwirang yugto ng panahon. Magbibigay ang Tagapamahalang Pangkalahatan ng pinal na pagsusuri at pagsasaalang-alang ng lahat ng usapin, pagsisiyasat, at kahilingang ginawa alinsunod sa subsection na ito, at ang pagpapasya ay magiging pinal.
- 3) Numero ng Telepono sa Pakikipag-ugnayan ng Serbisyo para sa Kostumer: Mangyaring tumawag sa Serbisyo para sa Kostumer sa (760) 391-4038 upang tumalakay ng mga opsyon para sa pag-iwas sa pagputol ng serbisyo ng tubig sa bahay dahil sa hindi pagbabayad.
- 4) Medikal na Paglalaan: Hindi puputlin ang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad kung ang Kostumer o ang isang pinapaupa ng Kostumer ay, nagpapakitang siya ay walang pinansyal na kakayahang magbayad sa loob ng karaniwang yugto ng pagsingil, pumasok sa isang alternatibong plano ng pagbabayad para sa lahat ng hindi nabayaranang singilin, at nagsumite ng pagpapatotoo mula sa isang provider ng pangunahing pangangalaga, ayon sa inilalarawan sa Welfare and Institutions Code Section 14088(b)(1)(A), na ang pagputol ng serbisyo sa tubig ay ikanganganib ng buhay o magiging peligroso sa kalusugan at kaligtasan ng nakatira sa lugar.
- a) Maaaring wakasan ang serbisyo sa kabila ng pagbubukod ng medikal na paglalaan kung naipaskil ang abiso ng pagputol sa isang madaling makita at kapansin-pansing lokasyon sa ari-arian nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang petsa ng pagwawakas at kung (i) nabigo ang Kostumer na sumunod at hindi bababa sa 60 araw nang hindi nakakabayad sa alternatibong plano ng pagbabayad, o (ii) nabigo ang Kostumer na bayaran ang kasalukuyang singilin sa serbisyo sa tirahan sa loob ng 60 araw o higit pa habang lumalahok sa isang alternatibong plano ng pagbabayad.

MGA PAMAMARAAN UPANG IPATUPAD ANG PATAKARAN

III. Pagputol ng Serbisyo ng Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad (Health & Safety Code § 116908)

Kung ang isang singilin ay hindi nabayaran sa loob ng hindi bababa sa siyamnapung (60) araw sa kalendaryo, maaaring putulin ng IWA ang serbisyo ng tubig sa address ng serbisyo alinsunod sa mga pamamaraang nakabalangkas sa ibaba.

- 1) Abiso ng Hindi Pagbabayad (Unang Abiso/Paalalang Lagpas na sa Takdang Petsa): Kapag hindi na nabayaran ang isang singilin, papadalhan ng IWA ng abiso ng hindi pagbabayad ang tao o kinauukulang responsable para sa pagbabayad ng singilin (mula rito ay tatawaging "Kostumer"). Ibibigay ang abiso sa Araw 28

Pahina 4 sa 10

Patakaran tungkol sa Pagputol ng Serbisyo ng Tubig sa Tirahan dahil sa

upang mabigyang-daan ang pagpoproseso ng mga pagbabayad na natanggap sa ika-25 araw pagkatapos maibigay ang mga singilin. Hindi kinakailangan ang abisong ito ayon sa SB 998, ito ay paalala ng IWA lagpas sa takdang petsa bilang kortesiya.

- 2) **Balak na Putulin (Ikalawang Abiso):** Ito ang unang pormal na abisong kinakailangan ng SB 998. Magbibigay ang IWA ng abisong ipapadala sa pamamagitan ng koreo sa kostumer na nakatala nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw sa kalendaryo bago ang pagputol ng serbisyo. Kung magkaiba ang mailing address at ang address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig, magpapadala sa koreo ng pangalawang abiso sa address ng serbisyo na nakaukol sa “Namamalagi.”

Kabilang at nasa malinaw at nababasang format sa nakasulat na abiso ang:

- i) Pangalan at address ng kostumer.
- ii) Halagang lagpas na sa takdang petsa.
- iii) Petsa kung kailan kinakailangan ang pagbabayad o kasunduan para sa pagbabayad upang maiwasan ang pagkaputol ng serbisyo sa tirahan.
- iv) Paglalarawan ng proseso at pamamaraang magagamit ng mamimili upang humiling ng alternatibong plano ng pagbabayad upang magbayad ng mga hindi nabayaranang singilin.
- v) Paglalarawan ng pamamaraan upang magpetisyon ng pagsusuri at pag-apela ng singilin.
- vi) Numero ng telepono ng Serbisyo para sa Kostumer at isang web link sa patakarang ito.

Mga Espesyal na Abiso:

- a) Abiso sa Mga Umuupa/Namamalagi sa Tirahan sa isang Indibidwal na Minometrohang Tirahan Magsasagawa ang IWA ng makatuwiran at ayon sa kabutihang-loob na pagsusumikap upang ipabatid sa mga namamalagi, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kapag nahuhuli sa bayad ang account ng serbisyo ng tubig at malapit nang putulin nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago isara ang serbisyo ng tubig. Ipapabatid ng nakasulat na abiso ang umuupa/namamalagi na mayroon siyang karapatang maging kostumer ng IWA nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang nakatakda sa hindi nagbayad na account, hangga't handa silang akuin ang pinansyal na responsibilidad para sa mga susunod na bayarin para sa serbisyo ng tubig sa address.

Upang maurong ang halagang sinisingil, dapat magbigay ang umuupa/namamalagi ng pagpapatotoo ng pag-upa sa anyo ng kasunduan ng pag-upa, patotoo ng mga pagbabayad ng upa, o iba pang legal na tala.

- b) Abiso sa Mga Umuupa/Namamalagi sa isang Maraming Unit na Lugar na Pinagseserbisyuhan sa pamamagitan ng Master Meter Magsasagawa ang IWA ng makatuwiran at ayon sa kabutihang-loob na pagsusumikap upang ipabatid sa mga namamalagi, sa pamamagitan ng nakasulat na abisong nakasabit sa pintuan ng bawat tirahan, kapag nahuhuli sa

bayad ang serbisyo ng tubig at malapit nang putulin nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago isara ang serbisyo ng tubig.

Higit na ipapabatid ng nakasulat na abiso sa mga namamalagi sa tirahang may karapatan silang maging mga kostumer ng IWA, kung kanino isisingil ang serbisyo, nang hindi kinakailangang magbayad ng anumang halagang maaaring sinisingil sa hindi nakakabayad na account, hangga't handa silang akuin ang pinansyal na responsibilidad para sa mga susunod na bayarin para sa serbisyo ng tubig sa (mga) address na sineserbisyuhan ng master meter.

Kung ang isa o higit pa sa mga namamalagi ay handang at magagawang akuin ang responsibilidad para sa mga kasunod na bayarin para sa serbisyo ng tubig bilang pagsunod sa IWA, o kung may pisikal na kakayanan, na legal na magagamit ng IWA, na putulan ng serbisyo ang mga namamalagi lang na hindi nakakatugon sa mga kinakailangan para sa serbisyo, ibibigay ng IWA ang serbisyo sa mga namamalaging nakatugon sa mga kinakailangang iyon.

Kung inapela ng nasa hustong gulang sa tirahan ang singilin sa tubig sa IWA, hindi puputulin ng IWA ang serbisyo sa tirahan habang nakabinbin ang apela.

- 3) Pagpapaskil ng Abiso sa Address ng Serbisyo (Ikatlong Abiso): Kung ibinalik ang nakasulat na abiso ng pagputol sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maipadala o undeliverable at hindi magawa ng IWA na makipag-ugnayan sa pamamagitan ng telepono sa kostumer o isang nasa hustong gulang na namamalagi sa tirahan, magsusumikap ang IWA na bisitahin ang tirahan at mag-iwan sa isang kapansin-pansing lugar ng abiso ng pagputol dahil sa hindi pagbabayad nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo.

IV. Mga Sirkumstansya kung saan Hindi Puputulin ang Serbisyo (Health & Safety Code § 116910)

Hindi puputulin ng IWA ang serbisyo ng tubig sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na sirkumstansya:

- 1) Mga Sirkumstansya Kung Saan Hindi Puputulin Ang Serbisyo Sa Pamamagitan Ng Master Meter: Kung ibibigay ng IWA ang tubig sa pamamagitan ng master meter sa isang gusaling tirahan na mayroong maraming pamilya, mobilehome park, o sa permanenteng gusaling tirahan sa isang kampo ng trabaho o sakahan at ang may-ari, tagapamahala, o tagapagpatakbo ay ang nakatalang kostumer, hindi puputulin ng IWA ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na sirkumstansya:
 - a) Kung ang isang hindi nakakabayad na account ay nauugnay sa isa pang ari-ariang pagmamay-ari, pinamamahalaan, o pinapatakbo ng kostumer.
 - b) Kung pinatotohanan ng kawani ng pampublikong kalusugan o ng gusaling na ang pagputol ay magrerresulta sa isang malaking pinsala sa kalusugan o kaligtasan ng mga namamalagi sa tirahan o sa publiko.

- c) Kung ang isa o higit pa sa mga namamalagi ay handang at magagawang akuin ang resposibilidad para sa mga kasunod na bayarin para sa serbisyo ng tubig bilang pagsunod sa IWA, o kung may pisikal na kakayanan, na legal na magagamit ng IWA, na putulan ng serbisyo ang mga namamalagi lang na hindi nakakatugon sa mga kinakailangan para sa serbisyo, ibibigay ng IWA ang serbisyo sa mga namamalaging nakatugon sa mga kinakailangang iyon.
- 2) Mga Espesyal na Sirkumstansyang Medikal at Pampananalapi Kung Saan Hindi Puputulin ang Mga Serbisyo: Hindi puputulin ng IWA ang serbisyo ng tubig kung ang lahat ng sumusunod na kondisyon ay natugunan:
- a) Isinumite sa IWA ng kostumer, o ng umuupa sa kostumer, ang pagpapatotoo ng isang lisensyadong provider ng pangunahing pangangalaga na ang pagputol ng serbisyo ng tubig ay nakamamatay sa o ikanganganib ng kalusugan at kaligtasan ng, nakatira sa lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan; at
 - b) Ipinapamalas ng kostumer na wala siyang pinansyal na kakayahang bayaran ang serbisyo sa tirahan sa loob ng karaniwang yugto ng pagsingil ng IWA. Ipinagpapalagay na walang pinansyal na kakayahang magbayad ang kostumer; at
 - c) Handa ang kostumer na pumasok sa isang alternatibong kasunduan sa pagbabayad para sa mga hindi nabayarang singilin.
- 3) Bilang karagdagan, hindi puputulin ang mga serbisyo:
- a) Sa yugto ng panahon kung saan ang pagbabayad ng kostumer ay napapailalim sa isang alternatibong plano ng pagbabayad na inaprubahan ng IWA sa ilalim ng Seksyon II (1) ng Patakarang ito at nananatiling sumusunod ang kostumer sa mga inaprubahang pagsasaayos ng pagbabayad; o
 - b) Sa panahon ng pagsisiyasat ng IWA ng pagtatalo o reklamo ng kostumer sa ilalim ng Seksyon II (2) ng Patakarang ito o ng pagkabinbin ng apela sa Tagapamahalang Pangkalahatan.
 - c) Sa Biyernes, Sabado, Linggo, legal na pista-opisyal, o anumang oras sa panahon kung kailan hindi bukas ang opisina ng IWA sa publiko.

V. Mga Pamamaraan ng Pagputol dahil sa Hindi Pagbabayad at Pagbabalik ng Serbisyo

1. Deadline ng Pagputol: Dapat matanggap ng IWA ang lahat na hindi nabayarang singilin sa serbisyo ng tubig at kasamang bayarin nang 5:00 p.m. sa araw na tinukoy sa nakasulat na abiso ng pagputol. Ang mga paraan ng pagbabayad ay nakalista sa ibaba ayon sa bilis ng pagpoproseso:

<u>Paraan ng Pagbabayad</u>	<u>Mga Uri ng Tinatanggap na</u>	<u>Bilis ng Pagpopros</u>	<u>Availability</u>
-----------------------------	----------------------------------	---------------------------	---------------------

Personal	Tseke, Cash, Visa o MasterCard	Parehong Araw	Dalhin ang bayad sa: Indio Corporate Yard 83101 Avenue 45 Indio, CA 92201 Lunes – Biyernes 8:00 am hanggang 5:00 pm; sarado tuwing Sabado at Linggo at
Magbayad sa pamamagitan ng tawag sa telepono	Tseke, Visa o MasterCard	Parehong Araw	Tumawag sa IVR nang toll-free sa (760) 347-7958
Magbayad Online	Visa at MasterCard	Parehong Araw	24/7 sa https://iwa.util360.com
Drop Box	Tseke o Money Order	Susunod na Araw ng	Indio Corporate Yard at City Hall

**Walang sinisingil na convenience fee*

Makikita at masusuri ang iba pang opsyon sa pagbabayad sa www.indiowater.org o matatalakay kasama ng Serbisyo para sa Kostumer sa pamamagitan ng pagtawag sa (760) 391-4038.

2. Pagputol ng Serbisyo ng Tubig sa Tirahan dahil sa Hindi Pagbabayad: Puputulin ng IWA ang serbisyo sa pamamagitan ng pagsasara, at sa ilang kaso, pagkakandado ng metro. Bago maputol ang serbisyo, maayos itong ipapabatid sa kostumer gaya ng nakasaad sa Seksyon IV ng Patakarang ito. May babayarang singil ang kostumer sa pagbabalik ng serbisyo sa sistema ng pagsingil kahit na pisikal na nakasara ang metro. Ikakandado ang metro sa nakasarang posisyon kung hindi matatanggap ang bayad sa loob ng pitong (7) araw ng paunang pagputol at ang account ng tubig ay ipapadala sa mga koleksyon.
3. Pagbabalik ng Serbisyo: Upang bumalik o magpatuloy ang serbisyong naputol dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang kostumer ng singil para sa pagbabalik at anumang dating isinisingil na halaga, kabilang ang mga singil para sa pagkahuli. Ibabalik ng IWA ang serbisyo sa lalong madaling panahong makakaya ngunit, bilang minimum, ibabalik ang serbisyo bago ang katapusan ng susunod na regular na araw ng trabaho.

Ang serbisyo ng tubig na binuksan ng sinumang taong hindi kawani ng IWA o nang walang pahintulot ng IWA ay maaaring maipailalim sa mga multa o karagdagang singil. Ang anumang pagkasirang mangyayari bilang resulta ng hindi pinahintulatang pagbabalik ng serbisyo ay responsibilidad ng kostumer.

4. Pagbabalik ng Serbisyo Pagkatapos ng Oras ng Negosyo: Ang mga serbisyong

ibabalik pagkatapos ng 5:00 p.m. Lunes hanggang Biyernes, Sabado at Linggo, o mga pista-opisyal ay sisingilin para sa pagbabalik pagkatapos ng oras ng trabaho. Hindi ibabalik ang serbisyo pagkatapos ng karaniwang oras ng negosyo maliban na lang kung naipabatid sa kostumer ang singil para sa pagbabalik pagkatapos ng oras ng trabaho at lumagda siya sa isang kasunduang kumikilala sa singil.

5. Mga Ibinabalik na Bayad: Kung ang isang kostumer/gumagamit sa tirahan ay nagbigay ng bayad upang maiwasan ang pagkaputol ng serbisyo sa tubig at kinalaunan ay ibinalik ng bangko/institusyon ng pananalapi ang bayad, maaaring putulin ng IWA ang serbisyo pagkatapos magbigay ng limang (5) araw ng trabaho na abiso sa kostumer/gumagamit.

VI. Mga Espesyal na Programa para sa Mga Kostumer na may Mababang Kita

1. Mga Limitasyon ng Singil para sa Pagbabalik at Pag-uurong ng Interes: Alinsunod sa SB 998, kailangan ng IWA na magtakda ng mga limitasyon ng singil para sa pagbabalik ng koneksyon at mag-urong ng interes sa mga hindi nabayarang singilin isang beses bawat 12 buwan para sa mga kostumer na mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na hangganan ng kahirapan o federal poverty line ang kita ng sambahayan. Nililimitahan ng SB 998 ang singil para sa pagbabalik ng koneksyon sa \$50 para sa pagbabalik ng koneksyon sa karaniwang oras ng pagpapatakbo, at \$150 para sa pagbabalik ng koneksyon sa mga oras ng walang trabaho, nang hindi lalagpas sa mismong halaga ng pagbabalik kung mas mababa ito. Gayunpaman, hindi naniningil ang IWA ng interes at ilalapat nito ang mga sumusunod na limitasyon ng pagbabalik at ang pag-uurong ng mga singil sa lahat ng kostumer, anuman ang halaga ng kita.
 - a) Isisingil ng IWA ang mismong halaga ng pagbabalik hanggang sa limitasyong pinapayagan ng SB 998. Napapailalim ang mga limitasyon sa taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Gabay ng Kostumer sa Presyo para sa Lahat ng Kostumer sa Siyudad o Consumer Price Index for All Urban Consumers (CPI-U) ng Bureau of Labor Statistics simula Enero 1, 2021.
 - b) Iurong ang singil para sa pagkahuli sa mga hindi nabayarang singilin isang beses bawat labindalawang 12 buwan. Ilalapat ng IWA ang pag-uurong sa anumang singil para sa pagkahuli na hindi nabayaran sa panahon ng pag-uurong.

VII. Iba Pang Paglutas. Bilang karagdagan sa pagputol ng serbisyo, maaaring magsagawa ang IWA ng iba pang paglutas na magagawa ayon sa batas o equity para sa hindi pagbabayad ng serbisyo ng tubig, kabilang ang, ngunit hindi ito limitado sa: pagsisiguro ng mga hindi nabayarang halaga sa pamamagitan ng paghahain ng mga lien sa real property, paghahain ng habol o legal na pagkilos, o paglilipat ng hindi nabayarang halaga sa mga pangongolekta.

VIII. Mga Pagpapasya ng Kawani ng IWA. Ang anumang pagpapasyang maaaring isagawa

ng Tagapamahalang Pangkalahatan ng IWA sa ilalim ng Patakarang ito ay maaaring isagawa kapag ipinahintulot ng Tagapamahala ng Pananalapi at Serbisyo para sa Kostumer o ng iba pang taong itinalaga.

- IX. **Ulat Tungkol sa Mga Taunang Pagputol ng Serbisyo ng Tubig.** Taun-taon, iuulat ng IWA sa Lupon ang bilang ng mga taunang pagputol ng serbisyo ng tubig sa tirahan dahil sa kawalang kakayahang magbayad, at ipo-post ang ulat sa website nito.