

SEKSYON 3 – PAGINGIL SA TUBIG AT CUSTOMER SERVICE

3.1 PANANAGUTAN SA ACCOUNT

Ang May-ari ng property kung saan nagbibigay ng Serbisyo sa Tubig ang Mesa Water ang mananagutan para sa lahat ng kaugnay na gastusin at Bayarin sa Serbisyo sa Tubig, at ilalagay sa pangalan niya ang Serbisyo sa Tubig upang siya ang maging Customer na nasa Record. Maaaring pahintulutan ng may-ari ng property ang isang nangungupahan o iba pang responsableng partido na maging Customer na nasa Record.

Ang Customer na nasa Record, o ang Aplikante sa Aplikasyon para sa Bagong Serbisyo (Sumangguni sa Appendix 1), ay ang siyang mananagutan para sa lahat ng mga Pagsingil, gastusin at Bayarin na nauugnay sa Serbisyo sa Tubig hanggang maabisuhan ang Mesa Water na isinasara na ang account, o may bagong Customer na nasa Record na kung kanino ipinangalan ang account. Ang Customer na nasa Record ay mananagutan para sa lahat ng serbisyo, at nakonsumong Tubig hanggang sa, at kabilang ang araw na isinara ang account.

Ang Customer na nasa Record ay mananagutan para sa pagtitiyak ng pagiging kumpleto at katumpakan ng lahat ng impormasyong personal, pinansyal at pakikipag-ugnay na ibinigay sa Mesa Water.

3.2 PAGTATAGUYOD NG MGA BAGONG ACCOUNT AT SERBISYO

Ang mga customer na humihiling ng Serbisyo sa Tubig, at maging Customer na nasa Record, ay dapat makipag-ugnayan sa mga kawani ng Customer Service ng Mesa Water sa oras ng negosyo para maitaguyod ang account bago ang pag-on ng Serbisyo sa Tubig. Ibibigay ang Serbisyo sa Tubig kapag hiniling kung saan may kasalukuyang linya ng serbisyo at metro, nang sumasailalim sa mga tuntunin na nakatakda sa mga Alituntunin at Regulasyon na ito. Kung natukoy ng Mesa Water na maaaring tumakbo ang tubig nang walang kontrol sa isang property at walang Tao sa property, hindi i-o-on ang Serbisyo sa Tubig.

Dapat isagawa ang mga kahilingan nang hindi bababa sa isang Araw ng Negosyo bago ang hinihiling na unang araw ng serbisyo, upang matiyak ang nasasaoras na pagtataguyod ng serbisyo. Kung hindi nagbigay ng isang Araw ng Negosyo na paunang abiso bago ang ninanais na unang araw ng serbisyo, maaaring may ilapat na Bayarin para mapabilis ang pagtataguyod ng serbisyo sa nauukol na account.

Ibibigay ng Customer na nasa Record ang sumusunod na impormasyon sa pagkakakilanlan para maitaguyod ang serbisyo:

- Buong Legal ng Pangalan
- Petsa ng Kapanganakan, kung naaangkop
- Numero ng Social Security o Numero ng ID sa Pederal na Buwis ng Estados Unidos (U.S. Federal Tax Identification Number)
- Inisyu ng Estado o Pederal ng Estados Unidos na Numero ng ID (hal., Lisensya sa Pagmamaneho), kung naaangkop
- Mailing Address sa Estados Unidos

- Bilang Karagdagan, Pinangalanang (mga) Tao o kung kanino Makikipag-ugnayan
- (Mga) Numero ng Telepono
- E-mail Address

3.3 PAGSASARA NG MGA ACCOUNT

Ang isang Customer na nasa Record na humihiling na idiskonekta ang Serbisyo sa Tubig ay dapat makipag-ugnay sa kawani ng Customer Service ng Mesa Water sa oras ng negosyo nang hindi bababa sa isang Araw ng Negosyo bago ang pagsasara ng isang account.

Ang Customer na nasa Record ay ang mananagutan sa pagbabayad ng lahat ng pagrerehistro ng Tubig sa metro hanggang sa at kabilang ang araw kung kailan nakuha ang huling pagbasa ng metro. Puputulin ang Serbisyo sa Tubig at ila-lock ang metro sa oras ng huling pagbasa ng metro, maliban na lang kung inabisuhan ang Mesa Water ng isang bagong Customer na nasa Record na sila ang mananagutan para sa serbisyo sa property at metro na iyon.

Ihahanda ang isang panghuling bill, na sumasalamin sa lahat ng Pagsingil para sa lahat ng nakarehistrong Tubig sa metro sa oras ng panghuling pagbasa, anumang mga balanse sa nakaraan na hindi pa nababayaran (kabilang ang mga bill, Bayarin at Pagsingil dati) at ang Pangunahing Singil (Basic Charge), na naka-pro-rate batay sa bilang ng mga araw ng serbisyo.

Alinsunod sa California Health and Safety Code Section 17920 at California Civil Code Section 1941.1, ang mga gusali na walang Serbisyo sa Tubig ay itinuturing na mas mababa sa pamantayan at hindi maaaring paupahan. Sa gayon, kung may anumang lokal na Serbisyo sa Tubig o serbisyo na nagbibigay ng Tubig para sa pagpigil ng sunog ang naisara, ang serbisyo ay hindi maiiwan sa pagitan ng mga partido na umaako ng pinansyal na responsibilidad. Walang pananagutan ang Mesa Water na magbigay ng Tubig para sa pagkonsumo o para sa pagpigil ng sunog sa isang gusaling walang nakatira. Kung malaman o matukoy ng Mesa Water na maaaring may nakatira sa naturang gusali na walang lokal o pansunog na Serbisyo sa Tubig, maaaring kontakin ng Distrito, sa sariling pagpapasya nito at nang walang legal na obligasyon, ang lokal na Awtoridad sa Kaligtasan ng mga Gusali o ahensya na nagpapatupad ng batas para abisuhan sila tungkol sa naturang kalagayan. Hindi dapat sumailalim ang Mesa Water sa anumang kusang pag-ako ng panganib o pananagutan bilang resulta ng pagsasagawa ng (mga) naturang pagkilos.

3.3.1 Mga Credit sa mga Isinarang Account

Ang mga isinarang account ay maaaring may mga credit dahil sa sobrang pagbayad, refund sa deposito at/o iba pang mga dahilan.

Maaaring i-refund ang mga credit sa Customer na nasa Record sa isa sa mga sumusunod na paraan, ayon sa kanyang kahilingan at sa pagpapasya ng Mesa Water:

- Maaaring ilipat ng Distrito ang credit sa isa pang account kung saan ang Customer ang kasalukuyang Customer na nasa Record.
- Isang tseke ng refund ang ipapadala sa mailing address na nakalista sa naaangkop na account.

Ang mga hindi na-claim na credit ay ipoproseso alinsunod sa mga regulasyon ng Estado.

3.4 BILLING AT PAGSUKAT NG SERBISYO SA TUBIG

Ang mga bill ay sumasaklaw sa isang partikular na panahon ng serbisyo, na nakasaad sa bill sa Tubig.

Ang dalas ng pag-bill ay isasagawa sa regular na pagitan alinsunod sa napagpasyahan ng Mesa Water.

Ang mga bill para sa Serbisyo sa Tubig ay ibabatay sa dalawang bahagi, bilang karagdagan sa anumang naaangkop na mga surcharge, ang Pangunahing Singil (Basic Charge), at ang Singil sa Pagkonsumo (Usage Charges). Ang Pangunahing Singil at Singil sa Pagkonsumo ay ilalapat alinsunod sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil.

Inilalaan ng Mesa Water ang karapatan na tanyahin ang pagkonsumo ng Tubig batay sa nakaraang pagkonsumo kung sakaling magkaroon ng problema ang metro.

Maaaring may ilapat na karagdagang Singil sa mga Pangunahing Singil at Singil sa Pagkonsumo para sa mga account na nakakatanggap ng Serbisyo sa Tubig sa labas ng lugar na sineserbisyuhan ng Mesa Water alinsunod sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil.

Maaaring mangolekta sa takdang panahon ang Mesa Water ng iba't ibang surcharge na ipinapatupad ng iba pang mga entidad ng gobyerno, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, iyong mga tinasa o ipinatupad ng Orange County Local Agency Formation Commission, State Water Resources Control Board, o ng California Department of Water Resources. Hindi Mesa Water ang nagtatakda ng mga surcharge na ito, ngunit may legal na responsibilidad para kolektahin ang mga ito. Ang mga sapilitan na surcharge na ito ay dapat bayaran kasama ng mga billing para sa Serbisyo sa Tubig, at sinusundan ang parehong mga proseso para sa pag-bill, pagturing na huli ang pagbayad at pangongolekta ng naturang Serbisyo sa Tubig.

Ang mga bill sa tubig ay nakapetsa ayon sa Petsa ng Pagkakaipresenta. Lahat ng bill ay dapat bayaran nang hindi lalampas sa Nakatakdang Petsa ng Pagbabayad.

3.5 MGA PAGBABAYAD

Ang Customer na nasa Record ay may pananagutan para sa kumpleto at nasasaoras na pagbabayad ng lahat ng mga bill mula sa Mesa Water.

Hindi makakaiwas sa obligasyon ng pagbabayad ang isang Customer na nasa Record dahil lamang sa hindi pagtanggap ng bill.

Ang mga pagbabayad nang cash para sa lahat ng serbisyo ng ibinibigay ng Mesa Water ay dapat isagawa sa Tanggapan na kasalukuyang matatagpuan sa 1965 Placentia Avenue, Costa Mesa, California.

Walang tatanggaping bayad ang mga empeyado ng Mesa Water sa pamamagitan ng anumang paraan na hindi sa Tanggapan.

Ang mga bayad na natanggap nang walang sapat na impormasyon para ma-credit nang tama ang account ay maaaring ibalik nang hindi pinoproseso. Tulad nang nakasaad dito, ang mga account na walang isinagawa o pinrosesong bayad ay maaaring sumailalim sa mga Bayarin/Singil kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, Mga Bayarin sa Pagiging Delingkuwente (Delinquent Fees).

Sa sandaling matanggap ang (mga) bayad sa isang account ay ike-credit ito ayon sa pagkakasunod-sunod o prayoridad sa ibaba, kung anuman ang naaangkop:

- Para sa pagbabayad ng mga natitirang Singil, Bayarin, at naaangkop na (mga) Bayarin sa Pagiging Delingkuwente, mula pinakamatagal hanggang pinakakamakailan; pagkatapos,
- Para bayaran ang mga kasalukuyang Singil at Bayarin; at pagkatapos,
- Para muling punan o ibigay ang anumang kinakailangang halaga para sa Deposito.

Anumang pondo na hinahawakan bilang Deposito para sa isang account ay gagamitin para bayaran ang naaangkop na mga bill, Singil, o iba pang Bayarin na dapat bayaran para sa account na iyon, sa oras na ituturing dapat na delingkuwente ang isang account kung hindi gamitin ang nasabing deposito.

3.5.1 Mga Pagbabayad na Isinagawa sa Tanggapan ng Mesa Water

Ang mga pagbabayad na isasagawa sa Tanggapan ng Mesa Water ay maaaring cash, credit card, tseke, cashier's check, o money order. Maaaring isagawa ang mga pagbabayad online sa Tanggapan sa pamamagitan ng computer na nasa lobby.

Ang mga pagbabayad na isinagawa sa Tanggapan sa pagtatapos ng Araw ng Negosyo ay ike-credit sa account sa parehong araw na iyon. Ang mga bayad na natanggap sa night drop box sa pagbubukas ng negosyo sa regular na Araw ng Negosyo ay ike-credit sa account sa Araw ng Negosyo na iyon. Nakapaskil sa Tanggapan at naka-post online ang mga oras ng negosyo ng Mesa Water.

3.5.2 Ang mga Pagbabayad na Isinagawa sa Pamamagitan ng Koreo at sa Lockbox

Ang mga pagbabayad na isinagawa sa pamamagitan ng koreo ay ike-credit sa account sa parehong araw kung kailan natanggap ang mga ito ng Mesa Water o ng tagapagkaloob ng serbisyo ng lockbox basta't ibinigay ang tamang impormasyon sa account at bayad.

Ang mga petsa na naka-postmark ay hindi tinatanggap at hindi maaaring i-post bilang pagbabayad sa isang account.

3.5.3 Mga Pagbabayad na Isinagawa ng Third Party Vendor

Tumatanggap ang Mesa Water ng mga pagbabayad gamit ang credit/debit card sa pamamagitan ng inaprubahang third-party na tagapangasiwa na maaaring maglapat ng bayarin para sa pagiging kumbinyente sa Customer para sa serbisyong ito. Maaaring tawagan ng mga customer ang mga kawani ng Customer

Service ng Mesa Water sa 949.631.1200 o bisitahin ang website sa www.MesaWater.org para makuha ang toll free na numero.

Ang mga pagbabayad na isinagawa sa Mesa Water sa pamamagitan ng (mga) third party na tagapangasiwa ay ike-credit sa account ng Customer na nasa Record sa petsa ng transaksyon. Kung nanganganib na maputol ang serbisyo para sa Customer, dapat abisuhan ng Customer ang Mesa Water na may isinagawa nang pagbabayad sa pamamagitan ng pagbibigay ng numero ng kumpirmasyon kasunod ng pagbabayad. Responsibilidad ng mga Customer na gumagamit ng anumang third party na tagapangasiwa para sa pagbabayad para tiyakin ang nasasaoras na pagbabayad sa Mesa Water.

3.5.4 Mga Bayad na Isinauli ng Bangko

Kung may anumang pagbabayad, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, tseke, credit card, online na pagbabayad o Electronic Fund Transfer, ang ibinalik ng Mesa Water o ng bangko ng Customer para sa anumang dahilan, ang Customer na nasa Record ay aabisuhan at sisingilin ng Bayarin para sa Isinauling Item (Returned Item Fee) ang (mga) account kung saan ikinredit ang bayad. Tatasahin ang Bayarin para sa Isinauling Item (Returned Item Fee) alinsunod sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil. Kung magkaroon ang Customer na nasa Record ng dalawang isinauling bayad sa loob ng 12 buwan, maaaring hilingin ng Mesa Water na lahat ng pagbabayad ng Customer na nasa Record or para sa Customer na nasa Record ay isagawa nang cash, cashier's check, money order, o credit/debit card hanggang sa 24 na buwan. Maaaring bawasan ng Distrito ang oras para sa nasabing rekisito depende sa kalagayan ng bawat kaso na nasa tanging pagpapasya ng General Manager o ng (mga) Itinalaga ng General Manager.

Kailangang bayaran ang Mga Bayarin para sa Isinauling Item (Returned Item Fees) kaagad. Ang Mga Bayarin para sa Isinauling Item (Returned Item Fees) ay maaaring bayaran gamit ang cash, cashier's check, money order o credit/debit card.

Maaaring i-waive ng Mesa Water ang Bayarin para sa Isinauling Item (Returned Item Fee) kung ang pagtatasa ng Bayarin para sa Isinauling Item (Returned Item Fee) ay dahil sa pagkakamali ng Distrito o bangko ng Distrito. Sa sariling pagpapasya nito, maaaring i-waive ng Mesa Water ang Bayarin para sa Isinauling Item (Returned Item Fee) para sa iba pang dahilan na hindi nakalista rito. Kung winaive ng Mesa Water ang Bayarin para sa Isinauling Item (Returned Item Fee) para sa mga dahalang maliban sa pagkakamali ng Distrito, maaaring i-waive ito nang isang beses kada account sa loob ng 24 na buwan, o sa pagpapasya ng General Manager o ng Itinalaga ng (mga) General Manager.

3.5.5 Mga Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad

Ang pagpapalawig ng takdang petsa ng pagbabayad ay isang kaayusan sa pagbabayad kung saan ang takdang petsa para sa buong balanse ay ipinagpapaliban para maiwasan ang mga Pagsingil dahil sa pagiging delinkuwerte o pagputol ng serbisyo. Ang pagsang-ayon sa (mga) pagpapalawig ng takdang petsa ng pagbabayad ay nasa tanging pagpapasya ng Mesa Water.

Ang isang account ay maaari lamang magkaroon ng isang aktibong kaayusan sa pagbabayad bawat pagkakataon.

Ang mga kaayusan sa pagpapalawig ng takdang petsa ng pagbabayad ay maaaring isagawa sa pagitan ng Mesa Water at ng Customer na nasa Record bago ang takdang petsa sa anumang mga invoice sa panahon ng proseso ng pagbi-bill. Ang Customer na nasa Record ay dapat tumalima sa mga tuntunin ng pagpapalawig ng takdang petsa ng pagbabayad upang maiwasan ang mga Bayarin sa Pagiging Delinkuente o pagputol ng serbisyo, o gawing di kwalipikado ang account para sa mga pagpapalawig ng takdang petsa ng pagbabayad at plano ng pagbabayad sa loob ng 12 buwan.

Ang mga pagpapalawig ng takdang petsa ng pagbabayad ay hindi maaaring mas matagal sa 30 araw ng kalendaryo; kung hindi man, isasaayos ang isang plano ng pagbabayad (Tingnan ang Seksyon 3.5.6 para sa Mga Plano ng Pagbabayad).

3.5.6 Mga Plano ng Pagbabayad

Ang isang plano ng pagbabayad ay isang kaayusan sa pagbabayad kung saan ang buong balanse ay hinati-hati sa maraming pagbabayad sa loob ng tinukoy na panahon. Ang pagsang-ayon sa isang plano ng pagbabayad ay nasa tanging pagpapasya ng Mesa Water. Ang isang account ay maaari lang magkaroon ng isang aktibong kaayusan sa pagbabayad kada pagkakataon.

Ang Customer na nasa Record ay dapat tumalima sa mga tuntunin ng plano ng pagbabayad upang maiwasan ang mga Bayarin sa Pagiging Delinkuente o pagputol ng serbisyo, at ang pagiging di kwalipikado ng account para sa mga pagpapalawig ng takdang petsa ng pagbabayad at plano ng pagbabayad sa loob ng 12 buwan.

3.5.7 Pinansyal na Tulong

Ayon sa California Proposition 218 (1996), hindi maaaring gamitin ng Mesa Water ang mga kita mula sa mga Rate ng Tubig at Singil para sa anumang layunin maliban sa paghahatid ng Tubig. Pinagbabawalan ng batas ang Mesa Water mula sa paggamit ng mga kita mula sa Rate ng Tubig at mga Singil para i-subsidize ang mga gastusin sa serbisyo sa mga Customer nito.

Maaaring idirekta ng Mesa Water ang mga Customer sa mga non-profit at mapagkawangawang organisasyon na maaaring magbigay ng tulong sa pagbabayad ng mga bill sa Tubig.

3.5.8 Mga Sobrang Pagbayad at Credit

Kung sumobra ang bayad sa isang account para sa anumang dahilan, sinadya man o nagkataon lang, mananatili ang sobrang bayad sa nauukol na account bilang credit kung saan maaaring ibawas ang mga Pagsingil sa hinaharap.

Ang mga hinihiling na refund na wala pang \$100.00 ay hindi aaprubahan. Ang mga hinihiling na refund na \$100.00 at higit pa ay pagpapasyahan depende sa kalagayan ng kaso.

Ang mga hiniling na refund ay ipoproseso ayon sa pag-aapruba ng Chief Financial Officer, General Manager o (mga) Itinalaga ng General Manager.

3.6 MGA PAGIGING DELINGKUWENTE

Ang mga customer na may mga tanong o kailangan ng tulong sa pagbabayad ng mga bill ng tubig ay dapat makipag-ugnay sa Mesa Water District Customer Services Department sa 949.631.1200 o bumisita sa Tanggapan sa 1965 Placentia Avenue, Costa Mesa.

Ang mga regular at closing na bill ay may Takdang Petsa na hindi bababa sa 28 araw mula sa Petsa ng Pagpepresenta. Ang mga bill na hindi pa bayad ay itinuturing na delingkuwente kung ang bayad ay hindi natanggap pagdating ng Takdang Petsa na nakasaad sa bill, at ang Bayarin sa Pagiging Delingkuwente ay tatasahin alinsunod sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil.

3.6.1 Mga Bill sa Pagiging Delingkuwente

Tatasahin ang Bayarin sa Pagiging Delingkuwente ng account, alinsunod sa Rate ng Tubig at Iskedyul sa Pagsingil, at isang bill sa pagiging delingkuwente ang ipapadala sa Customer na nasa Record kung hindi natanggap ng Mesa Water ang bayad pagdating ng Takdang Petsa ng mga Bayarin sa Pagiging Delingkuwente ng regular o closing bill at ito ay dapat bayaran agad kasama ng balanse ng bill.

Ang bill sa pagiging delingkuwente ay may Takdang Petsa ng Pagbabayad na pumapatak sa loob ng 28 araw ng kalendaryo pagkatapos ng Petsa ng Pagpepresenta.

Ang Bill sa Pagiging Delingkuwente ay abiso na ipapadala sa koreo sa Customer na nasa Record at maglalaman ng:

- Pangalan at Address ng Serbisyo ng Customer na nasa Record;
- Halagang babayaran sa pagiging delingkuwente;
- Petsa kung kailan dapat isagawa ang pagbabayad o kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo;
- Isang paglalarawan ng patakaran kung paano maaaring hilingin ng Customer na nasa Record ang isang Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad o Plano ng Pagbabayad;
- Ang patakaran kung paano makukuha ng customer ang impormasyon sa pinansyal na tulong, kung naaangkop; at,
- Numero ng telepono kung saan maaaring hilingin ng Customer na nasa Record ang isang Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad, Plano ng Pagbabayad, o na makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

Ang mga Bayarin sa Pagiging Delingkuwente ay administratibo at maaaring i-waive isang beses kada account sa loob ng 24 na buwan, o ayon sa pagpapasya ng General Manager o ng (mga) Itinalaga ng General Manager hanggang \$5,000.

3.6.2 Panghuling Nakasulat na Abiso tungkol sa Pagpuputol ng Serbisyo (Panghuling Abiso)

Isang Bayarin para sa Panghuling Abiso ang tatasahin sa account, alinsunod sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil, at ang Panghuling Abiso na bill (Panghuling Abiso) ay ipapadala sa Customer na nasa Record kung hindi natanggap ng Mesa Water ang bayad pagdating ng Takdang Petsa ng Pagbabayad ng bill sa pagiging delinkuwente. Ang mga Bayarin sa Panghuling Abiso ay dapat bayaran kaagad kasama ng balanse ng bill.

Ang Panghuling Abiso ay may Takdang Petsa ng Pagbabayad na hindi bababa sa 21 araw ng kalendaryo pagkatapos ng Petsa ng Pagepresenta.

Ang Panghuling Abiso ay isang abiso na ipapadala sa koreo sa Customer na Nasa Record at maglalaman ng:

- Pangalan at Address ng Serbisyo ng Customer na nasa Record;
- Halagang babayaran dahil sa pagiging delinkuwente
- Petsa kung kailan dapat isagawa ang pagbabayad o kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagpuputol ng serbisyo;
- Isang paglalarawan ng patakaran kung paano makakahiling ang Customer na nasa Record ng Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad o Plano ng Pagbabayad;
- Ang patakaran kung paano makukuha ng customer ang impormasyon sa pinansyal na tulong, kung naaangkop; at,
- Ang numero ng telepono kung saan maaaring humiling ang Customer na nasa Record ng Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad, Plano ng Pagbabayad, o na makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

Kung may namamagitan na ugnayang kasero-nangungupahan sa pagitan ng mga nakatira sa bahay at sa may-ari, manager, o operator ng tirahan, o kung ang mailing address ng Customer na nasa Record ay hindi ang Address ng Serbisyo, may ipapadala ring Panghuling Abiso, nang hindi bababa sa 10 araw bago ang pagpuputol ng serbisyo sa tubig, sa Address ng Serbisyo at para sa “Nakatira” o “Kasalukuyang Residente” na itinuturing na naaangkop ng Mesa Water. Ipapaalam rin ng Panghuling Abiso sa nangungupahan na mayroon siyang pagkakataon na maging customer na nasa record nang hindi hinihiling sa kanya na magbayad ng anumang halaga na dapat bayaran ng delinkuwenteng account ng kasero.

Ang Panghuling Abiso ay huling nakasulat na pagsubok ng Mesa Water para mangolekta ng balanseng matagal nang dapat bayaran bago putulin ang Serbisyo sa Tubig.

Kung ang delinkuwenteng account ay para sa Serbisyo sa Tubig sa higit na isang tirahan (halimbawa, mga apartment na gusali), kung praktikal, isang Panghuling Abiso ang ihahatid sa bawat isang tirahan na nagbebenepisyo sa serbisyo. Gayunpaman, kung hindi praktikal ang hakbang na ito, ipo-post ang isang Panghuling Abiso sa isang common area na maa-access ng mga residente. Maaaring maningil ng Karagdagang mga Bayarin para sa serbisyong ito,

alinsunod sa Rate ng Tubig at Iskedyul sa Pagsingil.

Kung hindi natanggap ang bayad sa lahat ng bill, Bayarin, Singil at Deposito sa Tubig pagdating ng Takdang Petsa ng Pagbabayad na nakasaad sa Panghuling Abiso, maaaring maputol ang Serbisyo sa Tubig.

Ang mga Bayarin sa Panghuling Abiso, at mga Bayarin na nauugnay sa Panghuling Abiso, ay administratibo at maaaring i-waive isang beses kada account sa loob ng 24 na buwan, o sa pagpapasya ng General Manager o ng (mga) Itinalaga ng General Manager.

3.6.3 Abiso sa Nakabinbin na Pagpuputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad

Bilang karagdagan sa (mga) nakasulat na abiso, tulad ng nakalarawan dito, gagawa rin ng makatuwirang pagsubok ang Mesa Water upang personal na makipag-ugnay sa Customer na nasa Record sa pamamagitan ng telepono, e-mail, personal, o sa pamamagitan ng pag-post ng Abiso sa Nakabinbin na Pagputol ng Serbisyo sa Tubig sa isang kapansin-pansin na lugar sa Address ng Serbisyo, nang hindi bababa sa 15 araw ng kalendaryo bago ang pagputol ng serbisyo. Ang personal na pakikipag-ugnay na ito ay ang huling pagsubok ng Mesa Water para kolektahin ang isang balanse na matagal nang dapat binayaran bago putulin ang Serbisyo sa Tubig.

Ang Abiso sa Nakabinbin na Pagputol ng Serbisyo sa Tubig ay maglalaman ng lahat ng sumusunod:

- Pangalan at Address ng Serbisyo ng Customer na nasa Record;
- Halagang babayaran dahil sa pagiging delinkuwente;
- Petsa kung kailan dapat isagawa ang pagbabayad o kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo;
- Isang paglalarawan ng patakaran kung paano makakahiling ang Customer na nasa Record ng Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad o Plano ng Pagbabayad;
- Ang patakaran kung paano makukuha ng customer ang impormasyon sa pinansyal na tulong, kung naaangkop; at,
- Ang numero ng telepono kung saan maaaring humiling ang Customer na nasa Record ng Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad, Plano ng Pagbabayad, o na makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

Ang Abiso sa Nakabinbin na Pagpuputol ng Serbisyo sa Tubig ay ibibigay nang nakasulat, personal o sa pamamagitan ng pakikipag-ugnay/pagbibigay ng mensahe sa telepono.

3.7 **PAGPUPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBAYAD**

Sinusubukan ng Mesa Water na magbigay ng mahusay na customer service, at nagbibigay ng maraming pagkakataon at tulong para maiwasan ang pagputol ng Serbisyo sa Tubig. Gayunpaman, pagkatapos mabigo ng lahat ng nakaraang

pagsubok para resolbahan ang isang hindi nababayarang balanse, at alinsunod sa mga Alituntunin at Regulasyon na ito, puputulin ang Serbisyo sa Tubig.

Ang nakasulat na patakaran ng Mesa Water sa pagpuputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad ay mababasa sa wikang English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, at Korean. Maaari ring makakuha ng isang naka-print na kopya ng patakaran na ito sa Tanggapan ng Mesa Water at sa website.

3.7.1 Mga Kalagayan Kung Saan Hindi Agad Puputulin ang Serbisyo sa Tubig Pagkatapos Isagawa ang Lahat ng Patakaran sa Seksyon 3.6

- Sa panahon ng imbestigasyon ng Distrito tungkol sa di pagsang-ayon ng customer ayon sa inilarawan sa Seksyon 3.13.1 – 3.13.3;
- Sa panahon na nakabinbin ang isang apela sa Board of Directors sa ilalim ng Seksyon 2.9;
- Sa panahon kung kailan ang pagbabayad ng Customer na nasa Record ay nasa ilalim ng Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad o Plano ng Pagbabayad na inaprubahan ng Distrito at ang Customer na nasa Record ay patuloy na tumatalima sa naaprubahang kaayusan sa pagbabayad.

3.7.2 Espesyal na Medikal at Pinansyal na Kalagayan Kung Saan Hindi Puputulin ang Serbisyo sa Tubig

Hindi puputulin ng Mesa Water ang serbisyo sa tubig kung lahat ng sumusunod na kondisyon ay natugunan:

- Ang Customer na nasa Record, o ang nangungupahan sa Customer na nasa Record, ay nagsumite sa Mesa Water ng sertipikasyon ng isang lisensyadong tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga na ang pagpuputol ng serbisyo sa tubig ay magiging mapanganib sa buhay, o may malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tubig na pantahanan;
- Ang Customer na nasa Record ay nagpapakita na hindi niya kayang magbayad para sa serbisyo sa tubig na pantahanan sa loob ng normal na siklo ng billing. Ang customer ay itinuturing na hindi kayang magbayad sa panahon ng normal na siklo ng billing kung: (a) sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o (b) idineklara ng customer (na maaari siyang maparusahan ng perjury kung hindi totoo ang kanyang deklarasyon) na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan; at,
- Ang Customer na nasa Record ay handang pumasok sa isang alternatibong kaayusan ng pagbabayad, kabilang ang Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad o Plano ng Pagbabayad.

Ang Customer na nasa Record ay may pananagutan na patunayan na natugunan ang mga kondisyon ng Seksyon 3.7.2. Pagkatapos matanggap ang dokumentasyon mula sa Customer na nasa Record, susuriin ng Mesa Water ang dokumentasyon sa loob ng pitong araw. Tutugon pagkatapos ang Distrito sa loob

ng pitong araw at isasagawa ang isa sa mga sumusunod: (1) Abisuhan ang customer tungkol sa alternatibong kaayusan sa pagbabayad na pinili ng Mesa Water at hilingin ang nakapirmang pahintulot ng Customer na nasa Record na siya makikilahok sa alternatibong kaayusan sa pagbabayad na iyon; (2) Humiling ng karagdagang impormasyon mula sa Customer na nasa Record; o (3) Abisuhan ang Customer na nasa Record na hindi nila natutugunan ang mga kondisyon sa Seksyon 3.7.2.

Para sa sinumang Customer na nasa Record na magpapakita na natutugunan niya ang lahat ng mga kondisyon sa itaas, aalukin ng Mesa Water ang customer ng isa sa mga sumusunod na opsyon, na pipiliin ng Distrito sa pagpapasya ng General Manager o ng (mga) Itinalaga ng General Manager:

- Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad, tulad ng inilarawan sa Seksyon 3.5.5.
- Plano sa Pagbabayad, tulad ng inilarawan sa Seksyon 3.5.6.

Ang Customer na nasa Record ay dapat tumalima sa mga tuntunin ng Pagpapalawig ng Takdang Petsa ng Pagbabayad o Plano ng Pagbabayad tulad ng nakasaad sa mga Seksyon na 3.5.5 at 3.5.6 para maiwasan ang pagputol ng Serbisyo sa Tubig. Gayunpaman, anumang hindi nababayarang balanse na kasama sa default na alternatibong kaayusan sa pagbabayad ay hindi isasama sa anumang mga imbestigasyon o pagsusuri ng Distrito.

3.7.3 Mga Araw at Oras ng Pagputol ng Serbisyo Dahil sa Hindi Pagbayad

Magpuputol lang ang Mesa Water ng Serbisyo sa Tubig dahil sa hindi pagbayad sa mga regular na oras ng negosyo nito.

3.7.4 Mga Patakaran sa Pagputol ng Serbisyo ng Tubig dahil sa Hindi Pagbayad

Kapag may dumating na empleyado ng Mesa Water sa address ng serbisyo para putulin ang Mga Serbisyo sa Tubig dahil sa hindi pagbayad, magtatasa ng Bayarin sa Pagbiyahe para sa Pagputol ng Tubig (Service Termination Trip Fee). Ang mga Bayarin at Singil na nauugnay sa pagputol ng serbisyo bilang resulta ng hindi pagbabayad ay ipinapakita sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil. Kapag pinutol ang Serbisyo sa Tubig, ang metro ay ila-lock sa posisyon na off at may tag na ikakabit sa metro na nag-aabiso sa mga Customer na ang pangiangalam sa metro at lock ay pinagbabawalan ayon sa Seksyon 2.6 ng mga Alituntunin at Regulasyon na ito at sa California Penal Code Seksyon 498, 592, 624, at 625.

Ang mga Bayarin sa Pagbiyahe sa Pagputol ng Serbisyo ay para sa mga gastusin sa tauhan, kagamitan, at gasolina na nauugnay sa pagbisita sa property para putulin ang serbisyo, at sa gayon ay hindi maaaring i-waive, maliban sa pagpapasya ng General Manager o ng (mga) Itinalaga ng General Manager.

Sa kaso kung saan ang isang property ay sineserbisyuhan ng maraming account at serbisyo, at pananagutang pinansyal ng parehong Customer na nasa Record, ang karagdagan at lahat ng serbisyo ay maaaring putulin hanggang sa mabayaran ang (mga) balanse.

Kung hindi natanggap ang bayad sa loob ng sampung araw ng pagputol ng serbisyo, isasara ang account, at susundan ang proseso tulad ng inilarawan sa Seksyon 3.3.

3.8 PAGBABALIK NG SERBISYO SA TUBIG

Kasunod ng pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbayad, dapat makipag-ugnay sa Mesa Water ang Customer na nasa Record sa pamamagitan ng telepono o pagpunta nang personal sa Tanggapan tungkol sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa tubig.

Lahat ng halagang hindi pa nababayaran, kabilang ang lahat ng bill, Bayarin, Pagsingil, at Deposito, ay dapat bayaran bago ibalik ang Serbisyo sa Tubig. Kung tinanggal ang metro ng Tubig, dapat mabayaran ang lahat ng Bayarin bago muling ikabit ang metro ng Tubig. Ang mga Bayarin para sa pagpapanumbalik ng serbisyo ay ipinapakita sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil.

Ang serbisyo ay ibabalik sa parehong Araw ng Negosyo kung kailan nabayaran ang balanse ng account, kung pahihintulutan ng mga kondisyon. Kung hindi man, ibabalik ang serbisyo sa susunod na Araw ng Negosyo.

Ang mga Bayarin sa Pagbiyahe para sa Pagpapanumbalik ng Serbisyo ay para sa mga gastusin sa tauhan, kagamitan, at gasolina na nauugnay sa pagbisita sa property para maipanumbalik ang serbisyo, at sa gayon ay hindi maaaring i-waive, maliban na lang kung iba ang napagpasyahan ng General manager o ng (mga) Itinalaga ng General Manager.

3.9 PATAKARAN PARA MAGING CUSTOMER NA NASA RECORD NG DISTRITO NG MESA WATER ANG MGA NAKATIRA O NANGUNGUPAHAN

3.9.1 Pagiging Naaangkop

Ang Seksyon 3.9 na ito ay mailalapat lang kung nakalista ang may-ari ng property, kasero, manager, o operator ng isang pantahanang address ng serbisyo bilang Customer na nasa Record at nabigyan ng Panghuling Abiso para putulin ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad.

3.9.2 Pagsang-ayon sa Mga Alituntunin at Regulasyon ng Mesa Water para sa Serbisyo sa Tubig

Gagawing available ng Mesa Water ang Serbisyo sa Tubig sa mga talagang nakatira sa tirahan kung sumang-ayon ang mga nakatira sa Mga Alituntunin at Regulasyon para sa Serbisyo ng Tubig at nakakatugon sa mga rekisito ng Mga Alituntunin at Regulasyon ng Mesa Water. Gayunman, kung ang isa o higit pa sa mga nakatira ay handa at kayang akuin ang pananagutan para sa mga sumusunod na pagsingil sa account sa ikasisiya ng Mesa Water, o kung may pisikal na paraan man na legal na available sa Distrito ng pagputol ng serbisyo nang pili sa mga nakatira na hindi nakatugon sa mga rekisito ng Mga Alituntunin at Regulasyon ng Mesa Water, gagawing available ng Distrito ang serbisyo sa mga nakatira na nakakatugon sa mga rekisitong iyon.

3.9.3 Pagberipika ng Pangungupahan

Para maging kwalipikado bilang Customer na nasa Record nang hindi babayaran ang halaga na dapat bayaran ng delingkuwenteng account, dapat beripikahin ng nakatira na ang Customer na nasa Record ng delingkuwenteng account ay ang kasero, manager, o ahente ng tirahan. Maaaring kabilang sa pagberipika ang, ngunit hindi limitado sa, isang kasunduan sa pagpapaupa, mga resibo ng upa, isang dokumento na inisyu ng gobyerno na nagsasaad na umuupa ang nakatira sa property, o impormasyong isiniwalat alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code, na nasa tanging pagpapasya ng Mesa Water District.

3.9.4 Mga Ibabawas mula sa Bayad sa Upa

Alinsunod sa Government Code Seksyon 60371(d), sinumang nakatira na naging Customer na nasa Record ng Distrito ng Mesa Water alinsunod sa Seksyon 3.9 at kabilang sa kanyang mga pana-panahong pagbabayad, tulad ng bayad sa upa ang mga pagsingil para sa pantahanang Serbisyo sa Tubig, kung saan ang mga pagsingil na iyon ay hindi nakasaad nang hiwalay, ay maaaring ibawas sa pana-panahong pagbabayad kada panahon ng pagbabayad ang lahat ng makatuwirang singil na binabayaran sa Distrito para sa mga serbisyong iyon noong nakaraang panahon ng pagbabayad.

3.10 MGA PANGONGOLEKTA

Maaaring ilipat ng Mesa Water, sa sarili nitong pagpapasya, ang hindi nabayaran at hindi nakolektang balanse ng mga account sa anumang aktibo o bagong (mga) account na nasa ilalim ng kontrol at responsibilidad ng parehong Customer na nasa Record.

Maaaring makipagkontrata ang Mesa Water sa isang ahensya na nangongolekta ng bayad para sa pagsingil ng anumang natitirang balanse sa mga isinarang account. Ang matagal nang dapat bayaran na account ay dapat bayaran nang buo o kung hindi man, magkaroon ng kaayusan na babayaran sa loob ng 90 araw ng kalendaryo mula sa takdang petsa ng pagbabayad ng closing bill para sa delingkuwenteng account bago ipadala ito sa ahensya na nangongolekta ng bayad. Anumang account na ipinadala sa ahensya na nangongolekta ng bayad ay maaaring lapatan ng Bayarin para sa ahensya na nangongolekta ng bayad, na itinakda sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil.

Maaaring i-report ng Mesa Water o ng ahensya na nangongolekta ng bayad ang anumang mga hindi nabayaranang balanse sa mga kagawaran na nangangasiwa ng mga utang/credit.

3.11 MGA DEPOSITO

Ang mga deposito ay maaaring, sa pagpapasya ng Mesa Water, hilingin sa mga account sa ilalim ng alinman sa mga sumusunod na kalagayan:

- Hindi sapat ang impormasyon sa pagkakakilanlan ng account ng Customer na nasa Record, tulad ng nakalista sa Seksyon 3.2;
- Nakatanggap ang account ng dalawang Panghuling Abiso sa Pagpuputol ng Serbisyo (Final Notices) sa loob ng 24 na buwan;

- Pinutol ang serbisyo dahil sa hindi pagbayad;
- Nag-file ng pagiging bangkarote ang Customer na nasa Record o isang nauugnay na Order for Relief;
- Dalawang payment item ang ibinalik ng Customer na nasa Record o bangko ng Distrito sa loob ng nakaraang 12 buwan;
- Pangangialam o pagsira ng mga nauugnay na kagamitan ng Distrito kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, metro ng Serbisyo sa Tubig;
- Naka-off at naka-lock ang Serbisyo sa Tubig nang walang kasalukuyang Customer na nasa Record, at natukoy ng Mesa Water na in-on ang Serbisyo sa Tubig nang walang malinaw na pahintulot ng Distrito at dumaloy ang Tubig sa metro.

Panghahawakan ang mga deposito sa account hanggang mangyari ang isa sa mga sumusunod:

- Sunod-sunod na nababayaran ang mga bill nang nasa oras sa panahon na hindi bababa sa 24 na buwan.
- Isinara ang account. Gayunpaman, kung ang Customer na nasa Record ay nagkaroon ng isa pang account sa Mesa Water, maaaring ilipat ang Deposito sa bagong account.
- Kung nagbigay ang Customer na nasa Record ng sapat na impormasyon sa pagkakakilanlan tulad ng nakalista sa Seksyon 3.2.
- Sa ganitong kaso, dapat pa ring may mahusay na record sa pagbabayad ang Customer na nasa Record nang hindi bababa sa 24 na buwan.

Hindi katuwiran ang mga deposito para sa mga hindi nasasaoras na pagbabayad sa hinaharap o maiwasan na hindi tasahin ang mga Bayarin sa Pagiging Delingkuwente sa hinaharap.

Ire-refund ang mga deposito bilang credit sa account. Kung nasa proseso ng pagsasara ang isang account, gagamitin ang Deposito para bayaran ang balanse sa account bago mag-isyu ng anumang refund. Isang closing bill na nagsasaad ng anumang natitirang balanse ang ii-isyu sa Customer na nasa Record. Kung may natitira pang pondo, susundan ng proseso sa credit ang mga patakaran na nakalista sa 3.3.1, Mga Credit sa Isinarang Account (Credits on Closed Accounts).

Ang karaniwang halaga ng Deposito ay ipinapakita sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil. Gayunpaman, ang halaga ng Deposito ay maaaring itakda nang naiiba ayon sa pagpapasya ng General Manager o ng (mga) Itinalaga ng General Manager na halagang sa tingin niya ay sapat para matiyak na mababayaran ang mga bill sa hinaharap kapag ipinresenta. Ang mga Karagdagang Deposito ay maaaring kolektahin sa hinaharap para maging sapat sa mga mas matataas na bill. Maaaring magsagawa ng kaayusan sa pagbabayad ang Mesa Water sa Customer na nasa Record kung magdudulot ang Deposito ng agarang pinansyal na paghihirap.

Anumang interes na maipon mula sa Deposito ay hindi ire-refund sa Customer na nasa Record.

Maaaring i-waive ang mga rekisito para sa deposito isang beses kada 24 na buwan o ayon sa pagpapasya ng General Manager o ng (mga) Itinalaga ng General Manager.

3.12 PAGIGING BANGKAROTE NG CUSTOMER

Kapag natanggap ng Mesa Water ang abiso na nag-file ng pagiging bangkarote ang isang Customer na nasa Record, isasara ang (mga) account ng Customer na nasa Record, sa lalong madaling panahon pagkatanggap ng naturang abiso. Ang petsang gagamitin para sa layunin ng pagtukoy ng halagang isasama sa pagiging bangkarote ay ang petsa ng pag-file ng form ng notipikasyon. Anumang natitirang balanse sa oras na iyon ay ituturing na nasa saklaw ng naturang proseso para sa pagiging bangkarote at maaaring mag-file ng claim ang Mesa Water nang naaalinsunod.

Gagawa ng bagong account ng Customer para sa naturang Customer na nasa Record kung humiling ng patuloy na serbisyo ang Customer na nasa Record. May hihinging deposito alinsunod sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil at sa Seksyon 3.11 ng mga Alituntunin at Regulasyon na ito para sa Serbisyo sa Tubig. Napapailalim sa mga probisyon ng mga Alituntunin at Regulasyon na ito, hindi puputulin ng Mesa Water ang serbisyo maliban na lang kung ipinag-utos ng Customer na nasa Record.

3.13 MGA PAGTATANONG, HINDI PAGSANG-AYON AT REKLAMO NG CUSTOMER

Lahat ng mga pagtatanong, hindi pagsang-ayon at reklamo ng Customer ay tutugunan nang mabilis hangga't maaari. Sa ilang mga pagkakataon, kakailanganin ang malawak na pananaliksik, kung kaya't mas mahabang oras ang kinakailangan para sa pagpapasya, at aabisuhan ang Customer tungkol dito.

3.13.1 Mga Hindi Pagsang-ayon sa Billing

Anumang hindi pagsang-ayon ng Customer na nasa Record tungkol sa halagang dapat bayaran, tulad ng ipinapakita sa isang bill o invoice, ay dapat na ipaalam sa loob ng sampung araw mula sa petsa ng billing na nakalagay sa bill o invoice, kung hindi, ituturing na tama at mababayaran ang bill o invoice.

Tanging ang bahagi ng bill na hindi sinasang-ayunan ang maaaring isantabi ng Mesa Water habang hinihintay ang pagpapasya sa hindi pagsang-ayon ng Customer. Ang Pangunahing Singil (Basic Charge) kasama ang anumang natitirang balanse, Singil o Deposito ay dapat bayaran. Ang bahagi ng bill na sinasang-ayunan ng Customer ay dapat bayaran ayon sa mga Alituntunin at Regulasyon na ito para sa Serbisyo sa Tubig na nauugnay sa mga bill o invoice na walang problema.

Isang nasasaoras na kahilingan para sa imbestigasyon ang susuriin ng Mesa Water. Maaaring kabilang sa pagsusuri ang pagsasaalang-alang kung maaaring makatanggap ng Pagpapalawig sa Takdang Petsa ng Pagbabayad, Plano ng Pagbabayad ang Customer na nasa Record o wala siya matatanggap. Maaaring suriin ng Mesa Water, batay sa sarili nitong pagpapasya, ang mga wala sa oras na hindi pagsang-ayon; gayunpaman, ang naturang mga di-pagsang-ayon ay hindi

maaaring i-apela.

Kung sakaling may hindi pagsang-ayon tungkol sa paggamit ng Tubig, babasahing muli ng mga empleyado ng Mesa Water ang metro at tutukuyin kung tama ang nakasaad na pagkonsumo at ang bill.

- Kung tama ang nakasaad na pagkonsumo, ang bill ay babayaran ayon sa ipinresenta.
- Kung hindi tama ang nakasaad na pagkonsumo, mag-i-isyung muli ng bill kung saan nakasaad ang tamang pagkonsumo. Ang proseso ng pag-bill at pagbabayad ay magsisimulang muli para sa bahagi ng bill na iyon.

Maaaring hindi matugunan ang maraming magkakatulad na kahilingan na isinagawa ng Customer na nasa Record para sa parehong address ng serbisyo batay sa pagiging available ng mga empleyado at pangangailangan ng negosyo ng Distrito ng Mesa Water.

Maaaring umapela sa Board of Directors ang sinumang Customer na nasa Record kung ang kanyang nasasaoras na hindi pagsang-ayon ay nagresulta sa pagpapasyang hindi ayon sa kanyang inaasahan sa loob ng sampung araw ng negosyo mula sa pag-mail o pagpapabatid ng Distrito ng pagpapasya nito, na sinusundan ang proseso na nakabalangkas sa Seksyon 2.9.

3.13.2 Mga Tanong tungkol sa at Pag-test ng Metro

Kung nag-aalala ang Customer na nasa Record na hindi gumagana nang maayos o hindi tumpak ang metro, maaaring magsumite ang Customer na nasa Record ng kinumpletong form para sa Paghiling ng Pag-test ng Metro sa Customer Service (Tingnan ang Appendix 2). Isasaayos ng Mesa Water na magsagawa ng pag-test ang isang inapubahang third party na pasilidad para sa pag-test ng metro para sa katumpakan batay sa mga pamantayan ng American Water Works Association (AWWA). Bago tanggalin ang metro para sa pag-test, hihiling ang Mesa Water ng Deposito para sa pag-test ng metro alinsunod sa Rate ng Tubig at Iskedyul ng Pagsingil. Ang mga Deposito para sa pag-test ng metro ay ire-refund kung natukoy na ang metro ay nagre-record nang lampas sa itinakdang mga limitasyon para sa katumpakan ng metro tulad ng inilarawan dito.

Kung natuklasan na ang metro ay nagrerehistro ng tatlong porsyento sa average na lampas sa aktwal na dami na dumadaloy sa metro batay sa mga pamantayan sa katumpakan ng metro ng AWWA, papalitan ng Mesa Water ang sirang metro, ire-refund ang Deposito para sa pag-test ng metro at ire-refund sa Customer na nasa Record ang buong halaga ng sobrang siningil batay sa mga iwinastong pagbabasa ng metro para sa nakaraang panahon, na hindi lalampas sa anim na buwan mula sa petsa ng nakasulat na kahilingan, kung kailan ginamit ang metro ng parehong Customer na nasa Record.

Kung natuklasan na walang problema sa metro at hindi ito nagrerehistro ng tatlong porsyento na sobra, mapupunta na sa Mesa Water ang Deposito para sa pag-test ng metro at ang bill ng Tubig ay dapat bayaran tulad ng ipinresenta.

Kung natuklasan na ang metro ay nagrerehistro bilang average ng mas mababa sa 97 porsyento ng aktuwal na dami na dumadaloy sa metro, batay sa mga

pamantayan sa katumpakan ng metro ng AWWA, papalitan ang metro at maaaring tasahin ang Customer na nasa Record batay sa kanyang karaniwang pagkonsumo nang hanggang sa anim na buwan kung saan ginamit ang metro at natuklasang hindi gumagana nang maayos ang metro.

3.13.3 Mga Pag-iimbestiga sa Mataas na Pagkonsumo ng Tubig

Maaaring humiling ang mga customer na tulungan sila ng Mesa Water sa pagtukoy ng maaaring tagas o iba pang kondisyon, na maaaring magresulta sa mas mataas kaysa sa normal na pagkonsumo ng Tubig. Maaaring isaayos ang mga inspeksyon sa tulong ng Mesa Water para suriin ang metro ng Tubig para sa potensyal na daloy na nagpapahiwatig ng tagas. Dapat mag-iskedyul ng appointment para sa mga naturang kahilingan bago ito mapangasiwaan. Maaaring mag-iskedyul ng appointment sa pamamagitan ng pakikipag-ugnay sa mga kawani ng Customer Service ng Mesa Water. Maaring hindi matugunan ang maraming magkakatulad na kahilingan na isinagawa ng Customer na nasa Record para sa parehong address ng serbisyo, batay sa pagiging available ng mga empleyado at ng mga pangangailangan ng negosyo ng Distrito. Sa pagsagawa ng mga pagtukoy ng tagas, hindi nagbibigay ang Mesa Water ng anumang garantiya ng pagiging tumpak nito. Hindi nagsasagawa ng imbestigasyon sa tagas ang Mesa Water sa mga pribadong property.

3.13.4 Mga Pagtatanong sa Kalidad ng Tubig

Sinisikap ng Mesa Water na bigyan ang mga Customer ng mataas na kalidad ng Tubig sa lahat ng oras. Kung naghihinala ang Customer ng anumang problema sa kalidad ng Tubig na ibinibigay, maaaring makipag-ugnay ang Customer sa Distrito at isasaayos ng isang empleyado ng Mesa Water ang pagpunta sa bahay o negosyo ng Customer para imbestighan ang alalahanin. Available sa publiko ang impormasyon tungkol sa pagsusuri sa kalidad ng Tubig ng Distrito. Ang taunang Ulat sa Kalidad ng Tubig ng Mesa Water ay makikita sa website ng Distrito, at maaari ring makakuha ng naka-print na kopya mula sa Tanggapan sa oras ng negosyo.