

City of Upland
Patakaran sa Pagpapahinto ng Pangresidensiyal na Serbisyo ng Tubig

Ang patakarang ito ay magsisilbing gabay upang ipaalam sa mga pangresidensiyal na kustomer ng Upland ang mga opsyon para ang mga account na delingkwente o may bayaring lampas na sa takdang petsa ay maging napapanahon/aktibo at maiwasan ang hindi pagpapatuloy o pagpapahinto ng pangresidensiyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang patakarang ito ay nalalapat sa lahat ng mga account ng Lungsod para sa serbisyo ng tubig na pangresidensiyal, subalit hindi ito nalalapat sa serbisyong hindi pangresidensiyal. Ang mga tauhan ng City of Upland Utility Billing ay maaaring kontakin nang personal sa 460 N. Euclid Avenue o sa pamamagitan ng telepono sa (909) 931-4150, upang talakayin ang mga tuntunin ng patakarang ito at ang mga opsyon para maiwasan ang hindi pagpapatuloy o pagpapahinto ng serbisyo. Ang patakarang ito ay matatagpuan sa website ng Lungsod sa mga sumusunod na wika: Ingles, Espanyol, Koreano, Vietnamese, Tagalog, at Tsino (Mandarin).

A) Pagsingil at Takdang Petsa:

1. Ang mga bayarin (bill) para sa serbisyo ng tubig ay ibibigay sa bawat konsyumer kada dalawang buwan.
2. Ang mga bayarin (bill) para sa serbisyo ng tubig ay dapat bayaran kapag ito ay natanggap. Ito ay magiging delingkwente at mapapailalim sa mga multa sa pagbabayad nang lampas sa takdang panahon kung hindi ito mababayaran nang buo bago o sa pagsapit ng dalawampu't limang (25) araw pagkatapos ng petsa ng pagsingil.
3. Ang pagbabayad ay maaaring gawin nang personal sa City Hall, sa drop box na nasa paradahan Civic Center, at sa pamamagitan ng koreo o online.
4. Responsibilidad ng konsyumer na tiyaking ang mga pagbabayad ay matatanggap nang buo ng kinaaukulang opisina nang nasa takdang petsa.

B) Mga Delingkwenteng Account:

1. Multa sa Pagiging Delingkwente (Singil sa Pagiging Huli/Late Charge) - ang multa/singil na \$15.75 ay tatayahin para sa mga bayarin sa tubig na hindi bayad sa loob ng apatnapu't limang (45) araw mula sa petsa ng pagsingil sa tubig.
2. Abiso sa Pagiging Delingkwente/Huli sa Takdang Petsa - Ipapaalam ng Lungsod sa may-ari ng account ng serbisyo sa tubig ang pagiging delingkwente o pagiging huli na sa takdang petsa at ang kaukulang resultang Multa/Singil sa Pagiging Huli sa pamamagitan ng pagpapalabas ng isang Abiso sa Pagiging Delingkwente na ipapadala sa nakatalang tirahan (address) at sa tirahan ng may-ari ng propriyedad, kung magkaiba.
3. Alinsunod sa Upland Municipal Code, sa Seksyon 13.12.080 na tungkol sa Pagsingil at sa Seksyon 13.34 na tungkol sa mga Prenda (Liens), para sa mga account na sinisingil ang serbisyo ng tubig sa may-ari ng propriyedad, ang isang account sa serbisyo ng tubig na may delingkwenteng balanse na higit sa animnapung (60) araw ay maaaring magresulta sa pagtatala ng isang prenda (lien) laban sa propriyedad o ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyo.

C) Pagpapahinto ng Serbisyo sa Tubig sa Kahilingan ng Kustomer:

1. Ang serbisyo sa tubig ay maaaring ihinto sa kahilingan ng kustomer, hangga't ang propriyedad o ari-arian ay hindi pa tinitirhan ng nagungupahan (tingnan ang C. 2., sa ibaba), nang walang karagdagang bayad, kung ang naturang kahilingan ay inihain sa Finance Division nang hindi bababa sa dalawampu't apat (24) na oras bago isagawa ang naturang pagpapahinto ng mga serbisyo.

2. Mga Account ng Nangungupahan: Hindi magagawang ihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa isang propriyedad o ari-arian na kasalukuyang okupado. Samakatuwid, hihilingin sa lahat ng mga kustomer na beripikahin o patunayan na ang lahat ng mga nangungupahan ay umalis na sa propriyedad bago maisagawa ang paghinto ng serbisyo sa tubig. Responsibilidad ng May-ari/Nagpapaupa na magbigay ng naturang beripikasyon at magbayad ng anumang mga bayarin sa muling pagkonekta ng serbisyo na resulta ng hindi tumpak na beripikasyon.
3. Sa pagtanggap at beripikasyon ng kahilingan ng kustomer, kukunin ng Lungsod ang address sa pagpapadala ng koreo, ang pinal na pagbasa ng metro (tala ng nagamit ng tubig), at ihihinto ang serbisyo sa tubig sa loob ng isang (1) araw na may trabaho.
4. Ang pangwakas o pinal na bayarin (bill) ay ipapadala sa tirahan (address) sa pagpapadala ng koreo na nasa talaan.
5. Kung ang pinal na halaga ng bayarin ay hindi matanggap ng opisina sa takdang petsa, ang account ay napapailalim sa koleksyon at/o mga aksyon ukol sa prenda (lien).
6. Ang lahat na aprubadong pagbabalik ng bayad ay ipapadala sa tirahan (address) sa pagpapadala ng koreo na nasa talaan.

D) Pagpapahinto ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad:

1. Ang serbisyo sa tubig ay napapailalim sa paghinto (shut-off) nang animnapung (60) araw pagkatapos na maging delingkwente o lampas na sa takdang petsa ang bayarin.
2. Kung ang serbisyo sa tubig ay iminungkahi para sa pagputol/pagpapahinto, susubukan ng Lungsod na ipaalam sa kustomer na nasa talaan sa pamamagitan ng koreo at telepono, at susubukang ipaalam sa sinumang nangungupahan/nakatira sa address ng serbisyo, tulad ng higit pang inilalarawan sa ibaba.
 - a) Nakasulat na abiso sa kustomer na nasa talaan - Hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ang pagpapahinto ng serbisyo, magpapadala ang Lungsod ng nakasulat na abiso (Disconnection Notice) sa tirahan (address) para sa pagpapadala ng koreo at isasama ang lahat ng sumusunod:
 1. Pangalan at tirahan (address) ng kustomer.
 2. Halaga ng bayaring lampas na sa takdang petsa (delingkwente).
 3. Petsa ng pagbabayad o kung saan dapat ayusin ang pagbabayad para maiwasan ang hindi pagpapatuloy o pagpapahinto ng serbisyo sa tubig.
 4. Isang nakasulat na pamamaraan para sa aplikasyon sa isang panandaliang palugit (extension) sa pagbabayad.
 5. Isang nakasulat na pamamaraan kung saan ang kustomer ay maaaring humiling ng isang pagpapaliban, unti-unting pagbabayad, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad.
 6. Isang nakasulat na pamamaraan sa paghiling o petisyon para sa pagrerepaso at apela ukol sa bayarin.
 7. Isang numero ng telepono na maaaring tawagan ng kustomer para sa pag-aayos ng kasunduan sa pagbabayad o para makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Lungsod.
 - b) Abiso sa pamamagitan ng telepono sa kustomer na nasa talaan – Hindi bababa sa pitong (7) araw bago ihinto ang serbisyo, ang Lungsod ay magsasagawa ng isang makatwiran, tapat, at mabuting pagsisikap para makipag-ugnayan sa kustomer o isang may sapat na gulang na naninirahan sa propriyedad ng kustomer sa pamamagitan ng telepono. Mag-aalok ang Lungsod sa kustomer ng isang kopya ng patakarang ito at tatalakayin ang mga alternatibong

opsyon sa pagbabayad. Ang Lungsod ay mag-aalok ng pagtalakay sa mga opsyon para sa pag-iwas sa pagpapahinto ng serbisyo tulad ng mga alternatibong iskedyul sa pagbabayad, plano sa pagpapaliban ng bayad, mga opsyon sa pinakamababa o unti-unting pagbabayad, at isang petisyon para sa pagrepaso at apela ukol sa bayarin.

- c) Pangwakas/Pinal na pagpapaskel sa tirahan (address) ng serbisyo - Kung hindi makontak o makaugnayan ng Lungsod sa pamamagitan ng telepono ang kustomer o isang may sapat na gulang na nakatirang kasama ng kustomer, ang Lungsod ay magsasagawa ng isang tapat at mabuting pagsisikap na mag-iwan ng abiso ng napipintong pagpapahinto ng serbisyo at ng isang kopya ng patakarang ito sa isang kapansin-pansing lugar sa address ng serbisyo. Ang abiso at ang kopya ng patakarang ito ay iiwanan sa tirahan nang hindi bababa sa apatnapu't walong (48) oras bago ihinto ang serbisyo. Kasama sa abiso ang:
 1. Pangalan at tirahan (address) ng kustomer;
 2. Halaga ng bayaring lampas na sa takdang petsa (delingkwente);
 3. Petsa ng pagbabayad o kung saan dapat ayusin ang pagbabayad para maiwasan ang hindi pagpapatuloy o pagpapahinto ng serbisyo sa tubig;
 4. Isang nakasulat na pamamaraan kung saan maaaring humiling ang kustomer ng isang pagpapaliban, unti-unting pagbabayad, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad;
 5. Isang numero ng telepono na maaaring tawagan ng kustomer para sa pag-aayos ng pagbabayad o para makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Lungsod.
- d) Ang halagang babayaran na tinukoy sa iskedyul ng mga bayarin at singil ng Lungsod ay tatayahin at idaragdag sa natitirang balanse sa account ng kustomer kapag inilabas ang abiso sa pagputol/pagdiskonekta.

E) Mga Alternatibong Opsyon sa Pagbabayad para Maiwasan ang Pagpapahinto ng Serbisyo sa Tubig:

1. Ang sinumang customer ay maaaring humiling ng isang panandaliang palugit (extension) ng pagbabayad o iba pang uri ng pag-aayos ng pagbabayad na inilarawan sa seksyong ito na isang (1) beses sa loob ng labindalawang (12) buwan. Kung ang isang kustomer ay nagsumite ng kanyang kahilingan sa loob ng labintatlong (13) araw pagkatapos ng pagpapadala ng Abiso sa Pagputol/Paghinto (Disconnection Notice), ang kahilingan ay rerepasuhin ng isang tagapamahala ng Lungsod. Ang mga desisyon ng Lungsod tungkol sa pagbibigay ng palugit (extension) o iba pang mga alternatibong pag-aayos ng pagbabayad ay pinal at hindi napapailalim sa apela.
2. Ang sinumang kustomer na hindi makabayad sa serbisyo sa tubig sa loob ng normal na siklo ng pagsingil dahil sa medikal at pinansiyal na kahirapan ay maaaring humiling ng isang alternatibong opsyon sa pagbabayad para maiwasan ang pagpapahinto ng serbisyo. Pagbibigyan ng Lungsod ang kahilingan kung natutugunan nila ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon:
 - a) Mga Karamdaman/Kondisyon sa Kalusugan - Ang kustomer ay may sertipikasyon ng isang "primary care provider," tulad ng tinutukoy sa Seksyon 14088(b)(1)(A) ng Welfare and Institutions Code, na nagsasaad na ang pagpapahinto ng pangresidensiyal na serbisyo sa tubig ay magiging banta sa buhay o magdudulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang taong naninirahan sa pag-aari/propriedad; at
 - b) Kawalan ng Kakayahan sa Pananalapi - Ipinapakita ng kustomer na hindi niya kayang bayaran ang serbisyo sa tubig sa pamamagitan ng pagbibigay ng patunay na ang sinumang miyembro ng kanyang sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, tulong na pangkalahatan, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and

Children; o idineklara ng kustomer na ang pinagsama-samang kita ng sambahayan ay mas mababa kaysa 200% ng pederal na antas ng kahirapan; at

- c) Mga Alternatibong Opsyon sa Pagbabayad - Ang kustomer ay handang pumasok sa isa (1) sa mga sumusunod na alternatibong opsyon sa pagbabayad na pipiliin ng Lungsod, sa sarili nitong pagpapasiya o diskresyon: (i) isang kasunduan sa amortisasyon o unti-unting pagbabayad (ii) isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o (iii) isang plano ng pansamantalang pagpapaliban sa pagbabayad, na may kinalaman sa lahat ng mga halagang dapat bayaran (delingkwente) na lampas na sa takdang petsa ng pagbabayad para maiwasan ang hindi pagpapatuloy o pagpapahinto ng serbisyo sa tubig.
3. Nasa kustomer ang pasanin ng pagpapatunay ng pagsunod sa mga kondisyon na inilarawan sa Seksyon E, Subdibisyon 2. Upang mabigyan ng sapat na panahon ang Lungsod para maproseso ang anumang kahilingan para sa tulong ng isang kustomer, hinihikayat ang kustomer na magbigay sa Lungsod ng kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita ng mga isyung medikal, kawalan ng kakayahan sa pananalapi, at pagnanais na pumasok sa anumang alternatibong opsyon sa pagbabayad nang maaga sa anumang iminungkahing petsa para sa pagpapahinto ng serbisyo ng tubig, hangga't maaari. Kapag natanggap ang naturang dokumentasyon, rerepasuhin ng Lungsod ang dokumentasyon at tutugon sa kustomer sa loob ng pitong (7) araw sa kalendaryo para humiling ng karagdagang impormasyon, kabilang ang impormasyong nauugnay sa posibleng pagkakaroon ng alternatibong pag-aayos o kasunduan, o kaya naman ay para abisuhan ang kustomer ng alternatibong opsyon sa pagbabayad, at mga tuntunin nito, kung saan papahintulutan ng Lungsod ang kustomer na lumahok. Kung ang Lungsod ay humiling ng karagdagang impormasyon, ibibigay ng kustomer ang hiniling na impormasyon sa loob ng limang (5) araw sa kalendaryo mula sa pagkatanggap ng kahilingan ng Lungsod. Sa loob ng limang (5) araw sa kalendaryo mula sa pagkatanggap nito ng karagdagang impormasyon, aabisuhan ng Lungsod ang kustomer nang nakasulat alinman sa ang kustomer ay hindi nakakatugon sa mga kondisyon, o ang kustomer ay may alternatibong opsyon sa pagbabayad at mga kaukulang tuntunin nito, kung saan papayagan ng Lungsod ang kustomer na lumahok. Ang mga kustomer na hindi nakakatugon sa mga kondisyong inilalarawan sa Seksyon E, Subdibisyon 2, ay dapat magbayad ng halagang lampas na sa takdang petsa (delingkwente), kabilang ang anumang mga parusa/multa at iba pang mga singil, na utang sa Lungsod sa loob ng huling mangyayari: (i) dalawang (2) araw na may trabaho pagkatapos ng petsa ng abiso ng pagpapasiya ng Lungsod na ang kustomer ay nabigo upang matugunan ang mga naturang kondisyon; o (ii) sa petsa ng napipintong pagputol/paghinto ng serbisyo sa tubig, tulad ng nakasaad sa Abiso ng Pagputol/Pagdiskonekta (Disconnection Notice).
 4. Amortisasyon/Unti-unting Pagbabayad - Kung pinili ng Lungsod ang alternatibong opsyon sa pagbabayad na ito, ang kustomer ay papasok sa isang nakasulat na plano ng amortisasyon para sa hindi nabayarang balanse alinsunod sa mga sumusunod na tuntunin:
 - a) Babayaran ng Kustomer ang hindi nabayarang balanse sa loob ng isang panahon na tinukoy ng Lungsod, na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan mula sa orihinal na petsa ng pagsingil sa bayarin.
 - b) Ang mga unti-unting pagbabayad ay isasama sa, at napapailalim sa takdang petsa ng regular na bayarin ng kustomer.
 - c) Ang kustomer ay maaring hindi humiling nang higit na karagdagang amortisasyon o unti-unting pagbabayad ng anumang kasunod na hindi nabayarang sinisingil habang nagbabayad pa ng mga delingkwenteng bayarin alinsunod sa isang plano sa pagbabayad.

5. Iskedyul ng Amortisasyon/Unti-unting Pagbabayad - Kung pinili ng Lungsod ang alternatibong opsyon sa pagbabayad na ito, ang kustomer ay papasok sa isang nakasulat na alternatibong iskedyul pagbabayad para sa hindi pa bayad na balanse alinsunod sa mga sumusunod na tuntunin:
 - a) Babayaran ng Kustomer ang hindi pa bayad na balanse sa loob ng isang panahon na tinukoy ng Lungsod, na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan mula sa orihinal na petsa ng pagsingil sa bayarin.
 - b) Ang Lungsod ay bubuo ng isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa Kustomer. Ang alternatibong iskedyul ay maaaring makapagbigay ng pana-panahong pagbabayad ng malaki/buong halaga (lump sum) na hindi kasabay ng itinatag na petsa ng pagbabayad, maaaring makapagbigay ng mga pagbabayad na gagawin nang mas madalas o mas madalang kaysa buwanan, sa kondisyon na sa lahat ng mga kaso o pagkakataon, ang hindi pa bayad na balanse at mga multa ay babayaran nang buo sa panahong itinatag ng Lungsod.
 - c) Ang kustomer ay maaaring hindi humiling nang higit na karagdagang mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad ng anumang kasunod na hindi nabayaranang mga sinisingil habang nagbabayad pa ng mga delingkwenteng bayarin alinsunod sa isang iskedyul ng pagbabayad.
6. Pansamantalang Pagpapaliban ng Pagbabayad - Kung pinili ng Lungsod ang alternatibong opsyon sa pagbabayad na ito, ang kustomer ay magkakaroon ng pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad ng hindi pa bayad na balanse sa loob ng hanggang anim (6) na buwan pagkatapos ng takdang pagbabayad. Tutukuyin ng Lungsod, sa pagpapasiya nito, kung gaano katagal ang pagpapaliban na ibibigay sa kustomer.
 - a) Babayaran ng kustomer ang hindi pa bayad na balanse ayon sa petsa ng pagpapaliban na tinukoy ng Lungsod.
 - b) Ang kustomer ay maaring hindi humiling nang higit na karagdagang panandaliang pagpapaliban ng pagbabayad ng anumang kasunod na hindi nabayaranang sinisingil habang nagbabayad pa ng mga delingkwenteng bayarin alinsunod sa isang plano sa pagbabayad.
7. Ang lahat ng mga alternatibong opsyon sa pagbabayad ay kinakailangan ng isang Kasunduan sa Kahirapan sa Pananalapi (Financial Hardship Agreement) na pipirmahan ng kustomer na nakatala sa rekord. Ang kabiguang sumunod sa kasunduan o kabiguang magbayad ng mga sinisingil/bayaring naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil ay magresulta sa pagpapahinto ng serbisyo sa tubig.
8. Kung ang isang kustomer ay nabigong sumunod sa mga tuntunin ng alinman sa mga alternatibong opsyon sa pagbabayad para sa animnapung (60) araw sa kalendaryo o higit pa, o nabigong bayaran ang kasalukuyang mga singil sa serbisyo sa kustomer sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo o higit pa, ang Lungsod ay magpapaskel ng isang nakasulat na abiso ng pagputol/pagdiskonekta sa isang kapansin-pansing lokasyon sa address ng serbisyo. Ang abiso ng pagputol/pagdiskonekta ay ihahatid sa propriedad nang hindi bababa sa limang (5) araw na may trabaho bago ang paghinto ng serbisyo sa tubig.

F) Pagpapanumbalik ng Serbisyo sa Tubig:

1. Ang mga kustomer na ang serbisyo sa tubig ay ipinahinto dahil sa hindi pagbabayad ang responsable sa lahat ng hindi pa bayad na bayarin at mga kaugnay na nitong multa/singilin. Pagkatapos na ang pangresidensiyal na serbisyo sa tubig ay maipahinto, ang isa sa mga sumusunod ay dapat na mailapat bago muling ikonekta ang serbisyo sa tubig:
 - a) Ang delingkwententeng balanse o halagang dapat bayaran na lampas na sa takdang petsa, kabilang ang mga multa ay bayad nang lahat/nabayaran na nang buo; o

- b) Sumasang-ayon ang Lungsod, sa sarili nitong pagpapasiya, na pagbigyan ang kahilingan ng isang kwalipikadong kustomer para sa isang iskedyul ng amortisasyon o unti-unting pagbabayad, isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, isang pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad na isinagawa nang maipahinto na ang serbisyo sa tubig, at ang kustomer ay pumirma na sa isang Kasunduan sa Kahirapan sa Pananalapi (Financial Hardship Agreement).
2. Kung ang serbisyo sa tubig ay hindi na ipinagpatuloy o ipinahinto na at dapat na muling ikonekta, ang anumang mga bayarin sa muling pagpapakonekta sa normal na oras ng pagtatrabaho Lungsod ay hindi maaaring humigit sa \$50.00, at ang mga bayarin sa muling pagpapakonekta sa mga oras na lampas sa oras ng trabaho ay hindi maaaring humigit sa \$150.00 para sa mga kustomer na may pinagsama-samang kita ng sambahayan na mas mababa sa 200% ng pederal na linya o antas ng kahirapan o kung ang kustomer o sinumang miyembro ng kanyang sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, tulong na pangkalahatan, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplemental Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children. Ang mga kustomer na hindi nakakatugon sa mga kinakailangan sa itaas ay dapat magbayad ng naaangkop na halaga ng pagpapanumbalik ng serbisyo sa ilalim ng iskedyul ng mga bayarin at sinisingil ng Lungsod.

G) Mga Apela:

1. Kung naniniwala kang hindi tama ang iyong bayarin, mangyaring makipag-ugnayan kaagad sa Lungsod. Ang mga napapanahong kahilingan sa apela ay dapat matanggap nang hindi lalampas sa sampung (10) araw sa kalendaryo pagkatapos ng pagpapadala sa koreo ng Abiso sa Pagputol/Pagdiskonekta (Disconnection Notice).
 - a) Kumpletuhin ang Form ng Kahilingan sa Apela sa Pagsingil ng Utilidad (Utility Billing Appeal Request Form) at isumite ang form nang personal Finance Division o sa pamamagitan ng email sa UtilityServices@uplandca.gov.
 - b) Ang isang napapanahong kahilingan sa apela ay rerepasuhin ng Utilities Operations Manager at Utility Billing Supervisor. Kasama sa pagrerepaso ang pagsasaalang-alang kung ang kustomer ay maaaring makatanggap ng isang amortisasyon o unti-unting pagbabayad ng halagang dapat bayaran.
 - c) Ang serbisyo ay hindi ipapahinto habang ang isang napapanahong kahilingan sa apela ay sumasailalim sa pagrerepaso.
 - d) Kapag natapos na ng Utilities Operation Manager at Utility Billing Supervisor ang pagrerepaso sa kahilingan sa apela, kokontakin ang kustomer nang nakasulat ukol sa resolusyon. Ang lahat ng hindi pinag-aalinlanganang halaga ay dapat bayaran sa panahon ng normal na siklo ng pagsingil.
 - e) Ang anumang labis na pagsingil ay makikita bilang isang kredito sa kasunod na regular na bayarin ng kustomer, o direktang ibabalik sa kustomer sa sariling pagpapasiya o diskresyon ng Lungsod.
 - f) Kung ang kustomer ay hindi sumasang-ayon sa resolusyon ng kanilang kahilingan sa apela, maaaring humiling ang kustomer ng isang pagdinig sa apela sa City Manager sa loob ng sampung (10) araw na may trabaho mula sa pagpapadala ng koreo ng Lungsod ng paunang nakasulat na pagpapasiya.
 - g) Kung ang kustomer ay hindi sumasang-ayon sa pagpapasiya ng City Manager, ang kustomer ay maaaring mag-apela sa Konseho ng Lungsod sa pamamagitan ng paghahain ng isang

nakasulat na abiso ng apela sa City Clerk sa loob ng sampung (10) araw na may trabaho mula sa nakasulat na pagpapasiya ng City Manager. Kapag natanggap na ang abiso ng apela, itatakda ng City Clerk ang bagay na usapin sa isang paparating na pagpupulong ng Konseho ng Lungsod at ipapadala sa kustomer ang nakasulat na abiso ng oras at lugar ng pulong nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago sumapit ang pagpupulong. Ang desisyon ng Konseho ng Lungsod ay magiging pangwakas/pinal.

H) Mga Pamamaraan para sa Mga Nakatira o Nangungupahan para Maging Kustomer ng Lungsod:

1. Ang seksyong ito ay ilalapat lamang kapag ang may-ari ng propriyedad, nagpapaupa, tagapamahala, o operator ng isang pangresidensiyal na address ng serbisyo ay nakalista bilang kustomer na nasa talaan at nabigyan na ng Abiso sa Pagputol/Pagdiskonekta (Disconnection Notice).
2. Ilalaan ng Lungsod ang serbisyo sa mga aktwal na residente kung ang bawat residente ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo at kung hindi man ay nakakatugon sa mga kinakailangan ng mga patakaran at regulasyon ng Lungsod. Sa kabila nito, kung ang isa o higit pa sa mga nakatira ay nagnanais at kayang tanggapin ang responsibilidad para sa kasunod na mga sinisingil/bayaran para sa account sa kasiyahan ng Lungsod, o kung mayroong isang pisikal na paraan, na legal na magagamit sa Lungsod, para sa piling pagpapahinto ng serbisyo sa mga nakatirang hindi nakatugon sa mga kinakailangan ng mga patakaran at regulasyon ng Lungsod, ilalaan ng Lungsod ang serbisyo sa mga nakatirang nakatutugon sa mga kinakailangan.
3. Upang maging kwalipikado o karapat-dapat na kustomer na hindi kinakailangang magbayad ng halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, dapat beripikahin/patunayan ng nakatira na ang delingkwenteng kustomer na nakatala sa rekord ay ang nagpapaupa/may-ari, tagapamahala, o ahente ng tinitirhan/bahay. Ang beripikasyon/pagpapatunay ay maaaring magsama, ngunit hindi limitado sa, isang kasunduan sa pag-upa o pagrenta, mga resibo ng pag-upa, isang dokumento ng gobyerno na nagsasaad na ang nakatira ay nagrerenta ng pag-aari/propriyedad, o impormasyong isiniwalat alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code, sa pagpapasiya o diskresyon ng Lungsod.
4. Kung ang naunang serbisyo para sa isang tagal ng panahon ay isang kondisyon para sa pagtatatag ng kredito sa Lungsod, ang paninirahan at patunay ng agaran/maagap na pagbabayad ng upa para sa panahong iyon ay kasiya-siyang katumbas.