

RESORT IMPROVEMENT DISTRICT NO. 1
Shelter Cove Sewer and Other Facilities Maintenance District No. 1

POLICY TITLE: **Discontinuation of Service Due to Nonpayment**

POLICY NUMBER: **3075**

Below is important information on how to avoid discontinuation of water service:

Water service may be discontinued if the current water bill or alternative payment arrangement is delinquent for at least 60 days. A written notice will be provided to the customer of record at least 15 days prior to discontinuation of water service. Customers meeting specified medical and financial hardship requirements will not be discontinued, and can have a normal bill extended for up to 12 months, if all the following conditions are met:

- Customer or anyone residing at the property must submit a certification from their primary care provider that discontinuation of residential water service would be life threatening or pose a serious threat to the health and safety of a resident of the premises where residential service is provided.
- Customer or anyone residing at the property must demonstrate that they are financially unable to pay within the billing cycle. This can be done by providing proof that they are a recipient of CalWORKS, Calfresh, Medi-Cal, SSI/SSSP, general assistance, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, OR the customer declares that they are 200% below Federal poverty level.
- Customer must be willing to enter into a Hardship Payment Agreement. Customers meeting above requirements may provide the District with appropriate documentation to demonstrate specified medical and economic hardship and enter into a Hardship Payment Agreement. The Customer will be required to demonstrate eligibility for medical and financial hardship on an annual basis.

The District may discontinue water service if a customer granted a Hardship Payment Agreement fails to do any of the following for 60 days or more: (a) pay any amount under a Hardship Payment Agreement or (b) pay the current charges for water service. The District will post a final notice of intent to discontinue service in a prominent and conspicuous location at the service address at least two business days prior to discontinuation of service.

The final notice will not entitle the customer to investigation or review by the District.

In the event of non-payment of a water bill by an Owner for a residence that receives individually metered residential water service, a Tenant may request to receive a duplicate copy of the utility bill to avoid discontinuation of water service. In order to receive a copy of the utility bill, the Owner will be required to complete and sign the District's form of authorization providing approval for the tenant to receive a duplicate copy of the utility bill within 30 days. Should the District not receive the form of authorization within 30 days, the Tenant may continue to pay the Owner's water bill in order to avoid discontinuation. Notwithstanding any such duplicate water bills, or payments accepted by District from Tenant, the Owner retains full responsibility for payment of any unpaid water bills and all subsequent charges to the property pursuant to California Water Code Section 25806.

If a customer disputes an unpaid water bill that is beyond the authority of the office staff to resolve, the office staff may defer the discontinuation of water service until the dispute can be reviewed by the General Manager and/or brought before the Board for final resolution. The dispute will not be referred to the General Manager or scheduled for consideration by the Board until the customer pays a reasonable portion of the disputed water bill. The reasonable portion of the disputed bill will be based on the customer's account history. The customer shall submit a written request of appeal to the Board Secretary to have his or her dispute considered as an item for discussion at an upcoming Board meeting, which would allow the Board to hear the dispute and take action. The written request of appeal shall include: 1) a description of the issue, 2) evidence supporting the claim, and 3) a request for resolution.

Water service shall not be discontinued pending an appeal.

Discontinuación del servicio por falta de pago.

A continuación hay información importante sobre cómo evitar la interrupción del servicio de agua:

El servicio de agua puede discontinuarse si la factura actual de agua o el acuerdo de pago alternativo se atrasa durante al menos 60 días. Se proporcionará un aviso por escrito al cliente registrado al menos 15 días antes de la interrupción del servicio de agua. Los clientes que cumplan requisitos específicos de dificultades médicas y financieras no serán discontinuados y pueden extender una factura normal por hasta 12 meses, si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- El cliente o cualquier persona que resida en la propiedad debe presentar una certificación de su proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua residencial podría poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial.
- El cliente o cualquier persona que resida en la propiedad debe demostrar que no puede pagar financieramente dentro del ciclo de facturación. Esto se puede hacer proporcionando pruebas de que han recibido CalWORKS, CalFresh, Medi-Cal, SSI / SSSP, asistencia general o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, O el cliente declara que son 200 % por debajo del nivel federal de pobreza.
- El cliente debe estar dispuesto a celebrar un Acuerdo de pago por dificultades. Los clientes que cumplan los requisitos anteriores pueden proporcionar al Distrito la documentación adecuada para demostrar dificultades médicas y económicas específicas y celebrar un Acuerdo de pago por dificultades económicas. El Cliente deberá demostrar su elegibilidad para dificultades médicas y financieras anualmente.

El Distrito puede discontinuar el servicio de agua si un cliente a quien se le otorgó un Acuerdo de pago por dificultades económicas no cumple con ninguno de los siguientes requisitos durante 60 días o más: (a) pagar cualquier cantidad bajo un Acuerdo de pago por dificultades económicas o (b) pagar los cargos actuales por el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos dos días hábiles antes de la interrupción del servicio.

El aviso final no dará derecho al cliente a una investigación o revisión por parte del Distrito.

En el caso de que el Propietario no pague una factura de agua por una residencia que recibe servicio de agua residencial medido individualmente, un Inquilino puede solicitar recibir una copia duplicada de la factura de servicios públicos para evitar la interrupción del servicio de agua. Para recibir una copia de la factura de servicios públicos, el Propietario deberá completar y firmar el formulario de autorización del Distrito que proporciona la aprobación para que el inquilino reciba una copia duplicada de la factura de servicios públicos dentro de los 30 días. Si el Distrito no recibe el formulario de autorización dentro de los 30 días, el Inquilino puede continuar pagando la factura de agua del Propietario para evitar la interrupción. A pesar de tales facturas de agua duplicadas, o pagos aceptados por el Distrito del Inquilino, el Propietario se responsabiliza por el pago de las facturas de agua impagas y todos los cargos posteriores a la propiedad de conformidad con la Sección 25806 del Código de Aguas de California.

Si un cliente disputa una factura de agua no pagada que está más allá de la autoridad del personal de la oficina para resolver, el personal de la oficina puede diferir la interrupción del servicio de agua hasta que el Gerente General pueda revisar la disputa y / o presentarla ante la Junta para su resolución final . La disputa no será remitida al Gerente General ni programada para su consideración por la Junta hasta que el cliente pague una parte razonable de la factura de agua en disputa. La parte razonable de la factura en disputa se basará en el historial de la cuenta del cliente. El cliente deberá presentar una solicitud de apelación por escrito al Secretario de la Junta para que su disputa sea considerada como un tema de discusión en una próxima reunión de la Junta, lo que permitiría a la Junta escuchar la disputa y tomar medidas. La solicitud de apelación por escrito incluirá: 1) una descripción del problema, 2) evidencia que respalde la reclamación y 3) una solicitud de resolución.

El servicio de agua no se suspenderá en espera de una apelación.

因未付款而中止服務。

以下是有關如何避免停水的重要信息：

如果當前的水費單或其他付款方式拖欠了至少60天，則可以終止供水服務。在停止供水服務之前至少15天，將向記錄的客戶提供書面通知。如果滿足以下所有條件，滿足指定醫療和財務困難要求的客戶將不會中斷，並且可以將正常賬單延長至12個月：

- 客戶或居住在該物業的任何人都必須向其初級保健提供者提交證明，證明終止提供住宅供水服務將危及生命或嚴重威脅提供居住服務場所居民的健康與安全。
- 客戶或居住在該物業的任何人都必須證明他們在賬單週期內無力付款。可以通過提供證明他們是 CalWORKS, Calfresh, Medi-Cal, SSI / SSSP, 一般幫助或加利福尼亞州針對婦女，嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃的接受者的證明來完成，或者客戶聲明他們已經200歲低於聯邦貧困水平的百分比。
- 客戶必須願意簽訂《困難補助金協議》。滿足以上要求的客戶可以向學區提供適當的文件，以證明特定的醫療和經濟困難並簽訂《困難支付協議》。每年將要求客戶證明其有醫療和財務困難的資格。

如果被授予“艱苦條件付款協議”的客戶在60天內或更長時間內未執行以下任何一項操作，則學區可以中止供水服務：（a）根據“艱苦條件付款協議”支付任何金額，或（b）支付當前的供水費用。學區將在終止服務的至少兩個工作日之前，在服務地址的顯眼且顯眼的位置發布終止服務意向的最終通知。

最終通知不會使客戶有權接受學區的調查或審查。

如果房主未為接收單獨計量的居民供水服務的住所支付水費，則房客可要求收取水電費的副本，以避免停水。為了接收公用事業賬單的副本，房主將被要求填寫並簽署學區的授權表格，以批准租戶在30天內收到公用事業賬單的副本。如果學區在30天內未收到授權書，則房客可以繼續支付所有者的水費，以免停產。儘管有任何此類重複的水費單，或學區從租戶處接受的付款，房主仍應根據加利福尼亞州水法第25806條的規定，對未付的水費單和所有隨後的物業費用承擔全部責任。

如果客戶對超出未付清水費賬單的異議超出了辦公室工作人員的解決權限，則辦公室工作人員可以推遲停水服務，直到糾紛可由總經理審核和/或提請董事會最終解決。在客戶支付有爭議的水費單的合理部分之前，糾紛不會轉交給總經理或安排董事會審議。有爭議的帳單的合理部分將基於客戶的帳戶歷史記錄。客戶應向董事會秘書提出書面上訴請求，以將其糾紛作為即將舉行的董事會會議上討論的項目，以便董事會聆聽爭議並採取行動。上訴的書面請求應包括：1) 對問題的描述，2) 支持索賠的證據，和3) 解決請求。在上訴之前，不得中斷供水服務。

Ngừng dịch vụ do không thanh toán.

Dưới đây là thông tin quan trọng về cách tránh ngừng dịch vụ nước:

Dịch vụ nước có thể bị ngừng nếu hóa đơn nước hiện tại hoặc sắp xếp thanh toán thay thế bị chậm trễ trong ít nhất 60 ngày. Một thông báo bằng văn bản sẽ được cung cấp cho khách hàng của hồ sơ ít nhất 15 ngày trước khi ngừng dịch vụ nước. Khách hàng đáp ứng các yêu cầu khó khăn về y tế và tài chính được chỉ định sẽ không bị ngừng và có thể có hóa đơn bình thường được gia hạn tối đa 12 tháng, nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Khách hàng hoặc bất kỳ ai cư trú tại khách sạn phải nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của họ rằng việc ngừng sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ dân cư.
- Khách hàng hoặc bất kỳ ai cư trú tại khách sạn phải chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính trong chu kỳ thanh toán. Điều này có thể được thực hiện bằng cách cung cấp bằng chứng rằng họ là người nhận CalWORKS, Calfresh, Medi-Cal, SSI / SSSP, trợ giúp chung hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, HOẶC khách hàng tuyên bố rằng họ là 200 % dưới mức nghèo Liên bang.
- Khách hàng phải sẵn sàng tham gia Thỏa thuận thanh toán khó khăn. Khách hàng đáp ứng các yêu cầu trên có thể cung cấp cho Học khu tài liệu phù hợp để chứng minh sự khó khăn về y tế và kinh tế cụ thể và tham gia Thỏa thuận thanh toán khó khăn. Khách hàng sẽ được yêu cầu chứng minh đủ điều kiện cho khó khăn y tế và tài chính trên cơ sở hàng năm.

Học khu có thể ngừng dịch vụ nước nếu khách hàng được cấp Thỏa thuận thanh toán khó khăn không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong 60 ngày trở lên: (a) thanh toán bất kỳ số tiền nào theo Thỏa thuận thanh toán khó khăn hoặc (b) thanh toán các khoản phí hiện tại cho dịch vụ nước. Học khu sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất hai ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ.

Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng điều tra hoặc xem xét bởi Học khu.

Trong trường hợp Chủ sở hữu không thanh toán hóa đơn nước cho một nơi cư trú nhận dịch vụ nước sinh hoạt có đồng hồ riêng lẻ, Người thuê nhà có thể yêu cầu nhận một bản sao hóa đơn tiện ích để tránh ngừng dịch vụ nước. Để nhận được một bản sao của hóa đơn tiện ích, Chủ đầu tư sẽ được yêu cầu hoàn thành và ký vào giấy ủy quyền của Quận, cung cấp phê duyệt cho người thuê để nhận một bản sao của hóa đơn tiện ích trong vòng 30 ngày. Nếu Học khu không nhận được hình thức ủy quyền trong vòng 30 ngày, Người thuê nhà có thể tiếp tục thanh toán hóa đơn nước của Chủ sở hữu để tránh bị gián đoạn. Mặc dù có bất kỳ hóa đơn nước trùng lặp nào hoặc các khoản thanh toán được Quận chấp nhận từ Người thuê, Chủ sở hữu vẫn chịu trách nhiệm thanh toán mọi hóa đơn nước chưa thanh toán và tất cả các khoản phí tiếp theo đối với tài sản theo Đoạn 25806 của Bộ luật Nước California.

Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước chưa thanh toán vượt quá thẩm quyền của nhân viên văn phòng để giải quyết, nhân viên văn phòng có thể hoãn việc ngừng sử dụng dịch vụ nước cho đến khi Tổng Giám đốc có thể xem xét tranh chấp và / hoặc đưa ra trước Hội đồng để giải quyết. Tranh chấp sẽ không được chuyển đến Tổng Giám đốc hoặc được Hội đồng quản trị xem xét cho đến khi khách hàng thanh toán một phần hợp lý trong hóa đơn nước đang tranh chấp. Phần hợp lý của hóa đơn tranh chấp sẽ dựa trên lịch sử tài khoản của khách hàng. Khách hàng sẽ gửi một văn bản yêu cầu kháng cáo lên Thư ký Hội đồng để tranh chấp của mình được coi là một mục để thảo luận tại một cuộc họp Hội đồng sắp tới, cho phép Hội đồng xét xử tranh chấp và đưa ra hành động. Văn bản yêu cầu kháng cáo bao gồm: 1) mô tả vấn đề, 2) bằng chứng ủng hộ yêu cầu bồi thường và 3) yêu cầu giải quyết.

Dịch vụ nước sẽ không được ngưng chờ xử lý kháng cáo.

미납으로 인한 서비스 중단

다음은 상수도 중단을 피하는 방법에 대한 중요한 정보입니다.

현재 수도 청구서 또는 대체 지불 방식이 60 일 이상 연체 된 경우 수도 서비스가 중단 될 수 있습니다. 수도 서비스 중단 15 일 전까지 기록을 고객에게 서면으로 통지합니다. 특정 의료 및 재정적 어려움 요건을 충족하는 고객은 중단되지 않으며 다음 조건이 모두 충족되는 경우 최대 12 개월까지 일반 청구서를 연장 할 수 있습니다.

- 고객 또는 호텔에 거주하는 사람은 거주 용수 서비스 중단이 생명을 위협하거나 거주 서비스가 제공되는 구내 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있음을 1 차 진료 제공자로부터 인증을 제출해야 합니다.
- 고객 또는 호텔에 거주하는 사람은 청구주기 내에 재정적으로 지불 할 수 없음을 입증해야 합니다. CalWORKS, CalFresh, Medi-Cal, SSI / SSSP, 일반 지원 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 수령자임을 증명하거나 고객이 200 세임을 선언함으로써 이를 수행 할 수 있습니다. 연방 빈곤 수준 이하.
- 고객은 고난 지불 계약을 기꺼이 체결해야 합니다. 상기 요건을 충족하는 고객은 교육구가 특정 의료 및 경제적 어려움을 입증하고 어려움 지불 계약을 체결하기 위한 적절한 문서를 제공할 수 있습니다. 고객은 매년 의료 및 재정적 어려움에 대한 자격을 입증해야 합니다.

교육구 지불 계약을 체결 한 고객이 60 일 이상 다음 중 하나를 수행하지 않으면 교육 구는 수도 서비스를 중단 할 수 있습니다. (a) 어려움 지불 계약에 따라 금액을 지불하거나 (b) 상수도에 대한 현재 요금을 지불합니다. 교육 구는 서비스 중단 최소 2 일 (업무 일 기준) 전에 서비스 주소의 두드러지고 눈에 띄는 위치에서 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시합니다.

최종 통지는 고객에게 교육구의 조사 또는 검토 권한을 부여하지 않습니다.

개별적으로 계량 된 주거 용수 서비스를 받는 거주지에 대해 소유주가 수도 요금을 지불하지 않은 경우, 세입자는 수도 서비스 중단을 피하기 위해 공공 요금 청구서의 사본을 받도록 요청할 수 있습니다. 공공 요금 청구서 사본을 받기 위해서는 소유주가 30 일 이내에 공공 요금 청구서 사본을받는 것이 임차인에게 승인을 제공하는 교육구의 승인 양식을 작성하고 서명해야 합니다. 교육구가 30 일 이내에 승인 양식을받지 못하면 임차인은 중단을 피하기 위해 소유자의 수도 요금을 계속 지불 할 수 있습니다. 그러한 중복 수도 요금 또는 임차인으로부터 학구가 승인 한 지불에도 불구하고, 소유자는 캘리포니아 워터 코드 섹션 25806에 따라 미납 수도 요금 및 그 이후의 모든 요금을 호텔에 지불 할 책임이 있습니다.

고객이 사무실 직원의 권한을 벗어난 미지급 용수 청구에 대해 이의를 제기하는 경우, 사무 직원은 분쟁을 총괄 관리자가 검토하거나 최종 해결을 위해 이사회에 제출할 때까지 수도 서비스 중단을 연기 할 수 있습니다. 고객이 이의를 제기 한 물 청구서의 합리적인 부분을 지불 할 때까지 분쟁은 총괄 책임자에게 회부되거나 이사회에 의해 고려 될 예정이 아닙니다. 이의 제기 된 청구서의 합리적인 부분은 고객의 계정 내역을

기반으로합니다. 고객은 자신의 분쟁이 차기 이사회 회의에서 논의 할 항목으로 간주되도록 이사회 장관에게 서면으로 항소 요청을 제출해야하며, 이는 이사회가 분쟁을 듣고 조치를 취할 수 있도록합니다. 서면 항소 요청에는 1) 문제에 대한 설명, 2) 주장을 뒷받침하는 증거 및 3) 해결 요청이 포함됩니다.

항소 대기 중 수도 서비스는 중단되지 않습니다.

Ang pagtanggap sa serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.

Nasa ibaba ang mahalagang impormasyon kung paano maiwasan ang pagtanggap sa serbisyo ng tubig:

Maaaring ihinto ang serbisyo ng tubig kung ang kasalukuyang bill ng tubig o kahaliling pagsasaayos ng pagbabayad ay hindi maganda sa loob ng hindi bababa sa 60 araw. Ang isang nakasulat na paunawa ay ibibigay sa customer ng record ng hindi bababa sa 15 araw bago ang pagtigil sa serbisyo ng tubig. Natukoy ng mga kostumer na tinukoy ang mga kinakailangan sa paghihirap sa medikal at pinansiyal na hindi matatawaran, at maaaring magkaroon ng isang normal na panukalang batas na umaabot hanggang sa 12 buwan, kung ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon ay natutugunan:

- Ang customer o sinumang naninirahan sa ari-arian ay dapat magsumite ng isang sertipikasyon mula sa kanilang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na ang pagtigil ng serbisyo sa tirahan ay magiging banta sa buhay o magdulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ipinagkaloob ang serbisyo sa tirahan.
- Ang customer o sinumang naninirahan sa ari-arian ay dapat ipakita na hindi nila mababayaran sa loob ng ikot ng pagsingil. Magagawa ito sa pamamagitan ng pagbibigay ng patunay na sila ay isang tatanggap ng CalWORKS, Calfresh, Medi-Cal, SSI / SSSP, pangkalahatang tulong, o California Espesyal na Pandagdag sa Nutrisyon Program para sa Babae, Mga Bata, at Mga Bata, O idineklara ng kostumer na sila ay 200 % sa antas ng kahirapan ng Pederal.
- Ang customer ay dapat na handa na pumasok sa isang kasunduan sa Pagbabayad ng Hardship. Ang mga kinakailangan ng mga kostumer na nasa itaas sa itaas ay maaaring magbigay ng angkop na dokumentasyon sa Distrito upang ipakita ang tinukoy na paghihirap sa medikal at pang-ekonomiya at pumasok sa isang kasunduan sa Pagbabayad ng Hardship. Kinakailangan ang Customer upang maipakita ang pagiging karapat-dapat para sa paghihirap sa medikal at pinansiyal sa isang taunang batayan.

Maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang isang customer ay nagkaloob ng Hardship Payment Agreement ay nabigo na gawin ang alinman sa mga sumusunod para sa 60 araw o higit pa: (a) magbayad ng anumang halaga sa ilalim ng Hardship Payment Agreement o (b) bayaran ang kasalukuyang mga singil para sa serbisyo ng tubig. Ang Distrito ay mag-post ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin na itigil ang serbisyo sa isang kilalang at masasamang lokasyon sa address ng serbisyo ng hindi bababa sa dalawang araw ng negosyo bago ang pagpapahinto ng serbisyo.

Ang panghuling paunawa ay hindi magpapahintulot sa customer na mag-imbestiga o suriin ng Distrito.

Kung hindi pagbabayad ng isang bill ng tubig ng isang May-ari para sa isang tirahan na tumatanggap ng indibidwal na may sukat na serbisyo ng tirahan ng tubig, ang isang nangungupahan ay maaaring humiling na makatanggap ng isang dobleng kopya ng utility bill upang maiwasan ang pagtanggap sa serbisyo ng tubig. Upang makatanggap ng isang kopya ng utility bill, hinihilingang ang May-ari upang makumpleto at pirmahan ang form ng pahintulot ng Distrito na nagbibigay ng pag-apruba para sa nangungupahan na makatanggap ng isang dobleng kopya ng utility bill sa loob ng 30 araw. Kung ang Distrito ay hindi tatanggap ng form ng pahintulot sa loob ng 30 araw, ang Tenant ay maaaring magpatuloy na magbayad ng bill ng tubig ng May-ari upang maiwasan ang pagtanggap. Sa kabila ng anumang mga dobleng bill ng tubig, o mga pagbabayad na tinanggap ng Distrito mula sa Nangungupahan, ang May-ari ay mananatiling buong responsibilidad sa pagbabayad ng anumang hindi bayad na mga bayarin ng tubig at lahat ng kasunod na singil sa pag-aari alinsunod sa California Water Code Seksyon 25806.

Kung ang isang customer ay hindi pinagtatalunan ang isang hindi bayad na bayarin ng tubig na lampas sa awtoridad ng kawani ng tanggapan upang malutas, maaaring tanggihan ng kawani ng tanggapan ang pagtanggap sa serbisyo ng tubig hanggang sa ang pag-aaway ay maaaring suriin ng General Manager at / o dinala sa Lupon para sa panghuling resolusyon . Ang hindi pagkakaunawaan ay hindi isangguni sa Pangkalahatang Tagapamahala o naka-iskedyul para sa pagsasaalang-alang ng Lupon hanggang sa magbayad ang isang customer ng isang makatwirang bahagi ng pinagtatalunang bill ng tubig. Ang makatwirang bahagi ng hindi pagkakaunawaan na kuwenta ay batay sa kasaysayan

ng account ng customer. Ang customer ay dapat magsumite ng isang nakasulat na kahilingan ng apela sa Lupon ng Lupon na isaalang-alang ang kanyang pagtatalo bilang isang item para sa talakayan sa isang paparating na pulong ng Lupon, na papayagan ang Lupon na marinig ang pagtatalo at gumawa ng aksyon. Ang nakasulat na kahilingan ng apela ay dapat kabilang ang: 1) isang paglalarawan ng isyu, 2) katibayan na sumusuporta sa pag-angkin, at 3) isang kahilingan para sa paglutas.

Ang serbisyo sa tubig ay hindi dapat ipagpaliban habang naghihintay ng apela.