

EKSIBIT A

Heber Public Utility District Patakaran sa Serbisyong Tirahan 3520

(Epektibong Abril 1, 2020)

1. Background

Ang patakarang ito ay pinagtibay upang matugunan ang Heber Public Utility District (District) obligasyon sa ilalim ng California Government Code Section 60370 *et seq.*, California Public Utilities Code Section 10001 *et seq.* at Health and Safety Code Section 116900 *et seq.*, na kung saan pinamamahalaan ang pagwawakas ng ilang mga serbisyo ng utility. Kalusugan at Kaligtasan Code Section 116900 *et seq.*, ang Tubig Shutoff Protection Act na ginawa sa pamamagitan ng SB 998, ay nangangailangan ng mga supplier ng tubig at lunsod at mga sistema ng tubig sa komunidad, tulad ng Distrito, upang mag-ampon ng isang nakasulat na patakaran hinggil sa paghihiwalay ng mga residential service dahil sa hindi pagbabayad. Ang Distrito ay maaaring kontakin ng telepono sa (760) 482-2440 upang talakayin ang mga opsiyon para sa pag-avertinuation ng serbisyo ng tubig para sa mga di-pagbabayad sa ilalim ng mga tuntunin ng patakarang ito.

Ang patakarang ito ay makukuha at ipo-post sa website ng Distrito (www.heber.ca.gov) sa Ingles, Espanyol, Intsik, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anumang iba pang wika na binanggit sa pamamagitan ng hindi bababa sa 10% ng mga residente sa serbisyo.

2. Pagbabayad para sa Residential Water Service

Bawat taong tumatanggap ng serbisyo ng tubig mula sa Distrito ay kailangang bayaran para sa gayong paglilingkod sa loob ng 21 araw ng pagpapadala ng pahayag o pagsingil. Maliban kung ipinagbabawal ng estatwa, ang Distrito ay magkakaroon ng karapatang itigil ang serbisyo ng tubig para makumpleto at mabayaran ang oras. Hindi itigil ng Distrito ang serbisyong tirahan para sa hindi pagbabayad hanggang sa ang paksa ay delinquent para sa hindi bababa sa 60 araw na kalendaryo.

3. Bayad sa Paunawa ng Delinquency

Kung ang pagbabayad para sa isang bayarin ay hindi natatangap sa pamamagitan ng malapit na negosyo sa 21st calendar day pagkatapos ng petsa ng bayarin, ang account ay itinuturing na "Huli" at isang Late Fee ay masusuri bilang itinatag sa Iba pang mga Charge at Fee Schedule (Exhibit C).

4. **Kaayusan sa Pagbabayad**

Sinumang kustomer na hindi kayang magbayad ng serbisyo ng tubig o anumang iba pang bayarin sa pagtasa ayon sa Iba pang mga Singil sa Distrito at Fee Schedule (Exhibit C) o sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng pagbabayad para maiwasan ang pagkagambala ng serbisyo. Ang Distrito ay magbibigay ng isang pagbabayad na kaayusan o plano ng amortization ayon sa tinukoy sa patakarang ito para sa sinumang kustomer na walang aktibong pagbabayad o plano ng amortization plan.

Ang mga pagbabayad ay nag-aayos sa susunod na panahon ng pagsingil ay itinuturing na plano ng amortization plan, na kailangang isulat at kumpirmahin ng customer. Isang plano ng amortization ang magbubunga ng hindi nabayaranang balanse sa loob ng isang panahon na tinukoy ng customer, hindi upang lumampas sa 12 buwan mula sa petsa ng kasunduan sa amortization. Ang amortized pagbabayad ay maaaring pinagsama sa, at paksa sa takdang petsa ng, ang hinaharap regular na mga bayarin sa customer. Ang customer ay dapat sumunod sa mga tuntunin ng plano ng amortization at manatili ng kasalukuyang bilang singil accrue sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Ang customer ay maaaring hindi humiling ng karagdagang amortization ng anumang kasunod na hindi nabayaranang mga singil habang nagbabayad ng mga delinquent charges na isinasaalang-alang sa isang plano ng amortization.

Ang isang kustomer na pumapasok at nananatili sa pamamagitan ng isang amortization o payment plan ay hindi itinuturing na delinquent. Ang kabiguan sumunod sa mga tuntunin ng isang amortization o payment arrangement plan ay magrerresulta sa customer na itinuturing na delinquent. Ang customer ay pagkatapos ay paksa sa diskoneksyon sa sandaling ang account ay delinquent para sa 60 araw ng kalendaryo at karagdagang mga kaayusan o extension ay hindi magagamit para sa anumang bagong balanse ng delinquent balanse, at ang customer ay hindi ipagkakaloob sa hinaharap alternatibong pagbabayad hanggang sa ang delinquent balanse ay binabayaran.

Wala pang 7 araw bago ang pagtatalo, ang Distrito ay gagawa ng mabuting pananampalataya na kontakin ang customer ng nakabinbing diskoneksyon sa pamamagitan ng telepono, koreo o email paunawa. Sa karagdagan, ang huling Shut-Off Warning Notice ay ibibigay sa pamamagitan ng mga paraan ng isang pinto hanger na ibinigay sa lugar na hindi mas mababa sa 5 araw ng negosyo maaga ng serbisyo.

5. **Mga Notification**

Kung kinakailangan ng batas, aabisuhan ng Distrito ang customer na ang account ay nananatiling nakaraan dahil at karagdagang koleksyon ng aksyon ay darating. Ang paraan ng notification ay sa pamamagitan ng telepono, koreo, o

notification sa lugar. Ipinapalagay ng Distrito na walang responsibilidad para sa telepono, koreo o email contact information na hindi pa naiingatan sa petsa ng kostumer.

6. **Nakasulat na Paunawa ng Diskoneksyon**

Hindi itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig para sa mga di-payment hanggang sa mabayaran ng customer ang hindi bababa sa 60 araw na kalendaryo. Ang Distrito ay gagawa ng makatwirang, magandang pagsisikap na kontakin ang kustomer sa pagsulat ng hindi bababa sa 7 araw bago itigil ang serbisyo ng tubig para sa - pagbabayad. and Ang Paunawa ng Nakasulat na Disconnection (Shut Off Notice) ay ipadadala sa mailing address na itinalaga sa account at ipadala o ipadala sa koreo sa service address, kung naiiba sa mailing address. Ang Nakasulat na Paunawa (Shut Off Notice) ay kinabibilangan ng: include:

- Pangalan at address ng kustomer
- Halaga na nakaraan dahil
- arrangements Petsa kung kailan kailangan ang pagbabayad o pagbabayad para maiwasan ang pagtigil ng paglilingkod
- Paglalarawan ng proseso at pamamaraan upang mag-aplik para sa isang plano ng amortization
- Paglalarawan ng proseso upang magtanggap o mag-apila ng isang bill
- Numero ng telepono ng Distrito at isang web link sa Patakaran ng Tirahan ng Distrito Policy

Paunawa sa mga Residential Tenants / Occupants sa isang Indibidwal na Metered Paninirahan: Ang Distrito ay gumawa ng isang makatwirang, mabuting pagsisikap na ipaalam sa mga trabaho, sa pamamagitan ng mga nakasulat na paunawa, kapag ang tubig serbisyo account ay sa arress at paksa sa diskoneksyon ng hindi bababa sa 10 araw bago ang serbisyo ng tubig ay shutt. Ang nakasulat na paunawa ay magpapayo sa nangungupahan / sumasakop na sila ay may karapatan na maging mga customer ng Distrito nang hindi kinakailangan upang bayaran ang halaga dahil sa delinquent account, hangga't handa silang ipalagay ang responsibilidad sa pananalapi para sa susunod na serbisyo ng tubig sa address na iyon. Upang ang nangungupahan / sumasakop hindi na sisingilin para sa delinquent halaga, ang nangungupahan / trabaho ay dapat magbigay ng verification ng tenancy sa anyo ng isang rental kasunduan o patunay ng upa pagbabayad at i-verify na ang delinquent account holder ay ang panginoong maylupa, ari-arian, o iba pang mga ahente ng ari-arian

Paunawa sa mga Nangungupahan / Occupants sa isang Multi-Unit Complex Nagsilbi sa pamamagitan ng isang Master Meter: Ang Distrito ay gumawa ng isang makatwirang, ang mabuting pananampalataya ay pagsisikap na ipaalam sa mga sumasakop, sa pamamagitan ng mga nakasulat na paunawa na nakasulat sa pintuan ng bawat paninirahan, kapag ang serbisyo ng tubig ay nasa mga armas at paksa ng hindi bababa sa 15 araw bago ang tubig serbisyo ay shutt off. Ang

nakasulat na paunawa ay magpapayo sa nangungupahan / sumasakop na sila ay may karapatan na maging mga customer ng Distrito nang hindi kinakailangan upang bayaran ang halaga dahil sa delinquent account, hangga't handa silang ipalagay ang responsibilidad sa pananalapi para sa susunod na serbisyo ng tubig sa address (es) na inisyu ng master meter. Kung ang isa o higit pa sa mga trabaho ay handa at kayang ipalagay na responsibilidad para sa susunod na mga singil para sa serbisyo ng tubig sa kasiyahan ng Distrito, o kung mayroong pisikal na paraan, legal na magagamit sa Distrito, ng piling pagwawakas ng serbisyo sa mga trabahong hindi nakakumpleto ng mga kinakailangan para sa paglilingkod, ang Distrito ay maglilingkod sa mga trabahong nakakumpleto ng mga kinakailangan.

Kung ang Nakasulat na Paunawa ng Diskoneksyon ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang di-mapipigilan, ang Distrito ay makatwiran, mabuting pagsisikap na kontakin ang customer sa pamamagitan ng telepono, at bisitahin ang paninirahan at mag-iwan ng paunawa ng paghingi ng tirahan para sa mga di-payment.

7. Shut-Off Warning Paunawa

Ang Distrito ay gagawa ng makatwirang pagsisikap na ipaalam sa kustomer nang maaga ang serbisyo ng tubig para sa di-payment ayon sa nakasaad sa Patakarang ito. Ang huling paraan ng pag-abiso ay nasa anyo ng isang pintuan (Shut-Off Warning Notice) na ibinigay sa lugar na hindi kukulangin sa 5 araw bago ang pagsisipi ng paglilingkod. Ang Shut-Off Warning Fee ay maaaring gamitin sa isang account para sa anumang paunawa tulad ng itinatag sa Iba pang mga Singil at Fee Schedule.

8. Pagkakaiba ng Serbisyo ng Tubig

Magtatalo ang Distrito ng serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng pag-off at pag-lock ng meter.

9. Muling Pagtatatag ng Serbisyo

Upang magpatuloy o magpatuloy ng serbisyo na nadiskonekta para sa mga di-payment, ang customer ay dapat magbayad ng Reconnection Fee, tulad ng itinatag sa Iba pang mga Charges at Fee Schedule. Ang Distrito ay muling magkokonekta ng serbisyo sa lalong madaling panahon ngunit, sa isang minimum, ay ipanunumbalik ang serbisyo bago matapos ang susunod na regular na araw ng pagtatrabaho pagkatapos ng pagbabayad ng anumang nakaraang halaga at delinquent fees na maiuugnay sa pagwawakas ng serbisyo. Ang serbisyo ng tubig na nakabukas ng sinumang tao maliban sa tauhan ng Distrito o walangdistrito ng pag-u uthorization ay maaaring mapasailalim sa mga fines o karagdangang singil o bayarin. Anumang pinsala na nangyari bilang resulta ng hindi awtorisadong panunumbalik ng serbisyo ay ang responsibilidad ng customer. as a result

10. **Re-asal na Pagtatatag ng Serbisyo Pagkatapos ng Oras ng Negosyo**

Serbisyo na ipinanumbalik pagkatapos ng alas-4:30 pm Lunes hanggang Biyernes, Katapusan ng linggo, o pista opisyal ay maaaring sisingilin sa labas ng normal na oras ng negosyo Reconnection Fee, tulad ng itinatag sa Iba pang mga Charges at Fee Schedule.

11. **Notification ng Disposition of Returned Payment**

Sa pagtanggap ng ibinalik na tseke (o iba pang paraan ng pagbabayad) bilang pagbabayad ng serbisyo ng tubig o iba pang mga singil, ang account ay ibabalik sa proseso ng delinquency ng Distrito na parabang walang pagtatangkang bayaran ang balanse dahil sa balanse. Ang Distrito ay gagawa ng makatwirang, mabuting pagsisikap na ipaalam sa kustomer sa pamamagitan ng telepono, koreo, o e-mail ng returned item at ang katayuan ng account. Lahat ng halagang binayaran para tubusin ang ibinalik na tseke at magbayad ng returned check charge (ayon sa tinukoy sa iba pang mga Singil sa Distrito at Fee) ay dapat na cash, credit card o certified funds.

12. **Ibinalik na Pagbabayad para sa Dating Diskonektadong Paglilingkod**

Sa kaganapan ang isang customer tenders isang non-negotiable check o isang disputed credit card bilang pagbabayad upang ibalik ang serbisyo ng tubig dati na diskonektado para sa mga di-pagbabayad at ang distrito ibalik serbisyo, ang Distrito ay maaaring kaagad na mag-diskonekta ng serbisyo nang hindi napapansin. Walang paunawa ng pagwawakas ay ibibigay sa kaso ng isang di-negotiable check o mapanlinlang na credit card na malambot para sa pagbabayad ng mga singil sa tubig na napapailalim sa pagtigil.

13. **Hindi Pinagtatanggal na mga Bill**

Kung naniniwala ang isang kustomer na siya ay naka-overcharged para sa residential water service o sisingilin para sa residential water service hindi ibinigay, ang customer ay maaaring paligsahan ang halaga dahil sa pag-abiso sa Distrito sa pagsulat ng hindi hihigit sa 35 araw mula sa orihinal na isyu ng bayarin. Susuriin ng Distrito ang impormasyong ibinigay ng kustomer at imbestigahan ang bagay na ito. Ang General Manager, o designee, ay gagawa ng desisyon batay sa lahat ng impormasyon at magkakaroon ng awtoridad na isaayos ang halaga dahil sa isang makatarungang at equitable na paraan, kung angkop.

Kung hindi sumasang-ayon ang customer, maaaring, sa loob ng 10 araw mula sa desisyon ng General Manager, apela ang desisyon, sa pagsulat, sa Lupon ng mga Direktor. Rerepasuhin ng Lupon ng mga Direktor ang talaan at magpapasiya sa susunod na regular na board of Directors meeting. Ang desisyon ng Lupon ng mga Direktor ay magiging final.