

**AN ORDINANCE ESTABLISHING
RULES AND REGULATIONS FOR WATER SERVICE
ORDINANCE NO. 210-02
AN ORDINANCE OF THE BOARD OF DIRECTORS OF THE
BIGHORN-DESERT VIEW WATER AGENCY
ESTABLISHING RULES AND REGULATIONS FOR WATER SERVICE**

WHEREAS, the objective of these rules and regulations is to provide the most efficient and economical water service possible to the public and support a fair and equitable manner in which to plan for the present and future customers of the Agency; and

WHEREAS, these rules and regulations set forth, in detail, those procedures which insure similar treatment to all present and future customers of the Agency, and define the obligations, rights, privileges and prohibitions for both the customer and the Agency

NOW, THEREFORE, BE IT ORDAINED by the Board of Directors of the Bighorn-Desert View Water Agency, as follows:

1. That the referenced document is hereby adopted and designated as the Bighorn-Desert View Water Agency Rules and Regulations for Water Service, ("Rules and Regulations"); and
2. That the Rules and Regulations shall apply equally to all Agency customers, present and future; and
3. That the Rules and Regulations are hereby modified to define five (5) distinct "customer classes" served by the Agency: Residential; Bulk; Commercial/Institutional; Agricultural; and Fire; and
4. That the Rules and Regulations comply with Senate Bill 998 Dodd. 2018. Discontinuation of residential water service: urban and community water systems; and
5. Que las Reglas y Regulaciones cumplan con el Proyecto de Ley del Senado 998 Dodd. 2018. Interrupción del servicio de agua residencial: sistemas de agua urbanos y comunitarios; and
6. 該規則與條例符合參議院998號多德法案。 2018.停止供水服務：城市和社區供水系統； and
7. Na ang Mga Tuntunin at Regulasyon ay alinsunod sa Panukalang-batas ng Senado 998 Dodd. 2018. Pagtigil sa residensyal na serbisyo ng tubig: mga sistema ng tubig sa lungsod at komunidad; and
8. 규칙과 규정은 상원법안 998, 다드 법을 준수한다. 2018. 주거용 수도공급 중단: 도시 및 커뮤니티 수도 시설; and
9. Rằng các Luật Lệ và Quy Định tuân theo Dự Luật Thượng Viện 998 Dodd. 2018. Sự gián đoạn dịch vụ cung cấp nước cho dân cư: những hệ thống nước dành cho đô thị và cộng đồng; and
10. That the Rules and Regulations provide enforcement remedies in the event that a customer violates any of the Rules and Regulations set forth in this Ordinance; and

11. That the Rules and Regulations shall become effective and be in full force and effect no sooner than April 10, 2021 following its final passage and adoption and shall supersede all other prior Agency Rules and Regulations for water service by the Agency; and
12. That the prior Ordinance No. 200-01 is hereby rescinded in its entirety; and
13. That the Rules and Regulations may be amended or modified at any time, from time to time, by Ordinance, by a majority vote of the Board of Directors.

Adopted this 9th day of March 2021

Bighorn-Desert View Water Agency

By John R. Burkhart
John R. Burkhart, Board President

CERTIFICATION

I hereby certify that this Ordinance was duly adopted by the Board of Directors at its regularly scheduled meeting on March 9, 2021 by the following ROLL CALL vote:

AYES: Burkhart, McBride, McKenzie, Close-Dees

NOES:

ABSTENTION: Dicht

ABSENT:

Attest:

By

JoMarie McKenzie
JoMarie McKenzie, Board Secretary



Official Seal

Ordinance No. 210-02
Agency Rules & Regulations
for Water Service



Ordinance adopted March 9, 2021
Ordinance effective April 9, 2021

Bighorn-Desert View Water Agency
622 South Jemez Trail
Yucca Valley CA 92284
(760) 364-2315

Bighorn-Desert View Water Agency

TABLE OF CONTENTS

| | <u>Page</u> |
|---|-------------|
| Article 1.0 General Provisions | 7 |
| 1.1 Water System | 7 |
| 1.2 Water Conservation | 7 |
| 1.3 Customer Complaints | 7 |
| 1.4 Notices | 7 |
| 1.5 Variances..... | 7 |
| 1.6 Services Outside Agency Boundaries..... | 8 |
| 1.7 Agency May Recover Its Attorneys' Fees and Litigation Expenses It Incurs in Any Court Action On This Ordinance | 8 |
| Article 2.0 Definitions | 9 |
| 2.1 Agency | 9 |
| 2.2 Applicant | 9 |
| 2.3 AWWA Standards | 9 |
| 2.4 Auxiliary Water Supply..... | 9 |
| 2.5 Board..... | 9 |
| 2.6 Backflow Prevention Device | 9 |
| 2.7 Basic Facilities Capacity Fee ("Buy-in") | 9 |
| 2.8 Basic Service Charge | 9 |
| 2.9 Combination Service Facility..... | 9 |
| 2.10 County | 9 |
| 2.11 Credit Worthiness..... | 9 |
| 2.12 Cross-Connection..... | 10 |
| 2.13 Customer Classes Served (Agriculture, Bulk, Commercial, Residential)..... | 10 |
| 2.14 Customer Service Valve..... | 11 |
| 2.15 Developer..... | 12 |
| 2.16 Fire Department..... | 12 |
| 2.17 General Manager | 12 |
| 2.18 Guarantee Deposit..... | 12 |
| 2.19 High Risk Account | 12 |
| 2.20 Main Line | 12 |
| 2.21 Meter..... | 12 |
| 2.22 Meter Installation Fee (Service Line Installation Fee)..... | 12 |
| 2.23 Meter Service Facility..... | 12 |
| 2.24 Owner | 12 |
| 2.25 Permit | 12 |
| 2.26 Person | 13 |
| 2.27 Premises..... | 13 |
| 2.28 Private Fire Protection Service | 13 |
| 2.29 Reduced Pressure Detector..... | 13 |
| 2.30 Reduced Pressure Principle Backflow Prevention Device (RP)..... | 13 |

Bighorn-Desert View Water Agency

| | | |
|--------------------|---|-----------|
| 2.31 | Secretary | 13 |
| 2.32 | State | 13 |
| 2.33 | Supplier..... | 13 |
| 2.34 | Temporary Water Service | 13 |
| 2.35 | Variance | 13 |
| 2.36 | Water Hauler - Commercial | 13 |
| 2.37 | Water Hauler - Private | 13 |
| Article 3.0 | Basic Water Service Rules and Regulations | 14 |
| 3.1 | Water Service Application..... | 14 |
| 3.2 | Guarantee Deposit Non-Bulk Accounts | 15 |
| 3.3 | Control of Water Delivery..... | 15 |
| 3.4 | Meter Accuracy..... | 15 |
| 3.5 | Billing Adjustments - Meter Error | 16 |
| 3.6 | Billing Adjustments - Other than Meter Error | 16 |
| 3.7 | Locked Meters | 16 |
| 3.8 | Turn-On and Turn-Off Service | 16 |
| 3.9 | Turn-Off and Termination for Non-Payment for Non-Residential Customers | 16 |
| 3.10 | Agency's Right to Refuse Water Service under Special Circumstances. | 17 |
| 3.11 | Unauthorized Water Use..... | 17 |
| 3.12 | Damage Caused by Leaking Pipes and Fixtures | 17 |
| 3.13 | Damage to Service Facility | 18 |
| 3.14 | Meter Flow Limits..... | 18 |
| 3.15 | Billing Period..... | 18 |
| 3.16 | Water Rates..... | 18 |
| 3.17 | Terms of Bill Payment..... | 18 |
| 3.18 | Separate Bills for Separate Water Meter Service Facilities..... | 19 |
| 3.19 | Owner Responsibility | 19 |
| 3.20 | Failure to Receive Billing | 19 |
| 3.21 | Customer Vacating Premises | 19 |
| 3.22 | Collection of Delinquent Accounts | 19 |
| 3.23 | Change in Meter Service Facility | 20 |
| 3.24 | Changes in Customer Service Facility Location..... | 20 |
| 3.25 | Agency's Right of Ingress and Egress | 20 |
| 3.26 | Maintenance of Water Pressure, Unplanned Interruption in Service, and Shutting Down for Emergency Repairs | 20 |
| 3.27 | Tampering with the Agency Water System..... | 20 |
| 3.28 | Water Conservation | 21 |
| 3.29 | Agency Ownership of Water System Facilities | 21 |
| 3.30 | Agency's Right of Access within Easements | 21 |
| 3.31 | Cross-Connection | 21 |
| 3.32 | Property Divided After Initial Installation of a Meter Serv. Facility..... | 21 |
| 3.33 | Construction Water Service | 21 |
| 3.34 | Water Hauler Requirements | 22 |
| 3.35 | Current Agency Charges and Rates | 22 |

Bighorn-Desert View Water Agency

| | | |
|--------------------|---|-----------|
| 3.36 | Customer Requested Service Termination | 22 |
| 3.37 | Agency Imposed Service Termination | 22 |
| 3.38 | Ground Wire Attachments..... | 22 |
| Article 4.0 | Installation of New and Change in Existing Customer Service Facility..... | 23 |
| 4.1 | Design Standards, Standard Construction Drawings and Specifications..... | 23 |
| 4.2 | Customer Options | 23 |
| 4.3 | Meter Service Facility Size Requirements | 24 |
| 4.4 | Meter Service Facility Location | 24 |
| 4.5 | Components of the Meter Service Facility | 24 |
| 4.6 | Cross-Connections | 25 |
| 4.7 | Maximum Length of Meter Service Facility and Prohibition of Service to Other Premises | 25 |
| 4.8 | Prohibition of Service to Other Premises | 25 |
| 4.9 | County Permitting | 25 |
| Article 5.0 | Application, Review Procedure, and Construction of Water System Facility Extensions..... | 26 |
| 5.1 | Project Initiation | 26 |
| 5.2 | Provide Data and Preliminary Drawings | 26 |
| 5.3 | Initial Deposit of Plan Check and Processing Fees | 26 |
| 5.4 | Agency's Preliminary Design and Feasibility Review..... | 26 |
| 5.5 | Preliminary Design Conference | 27 |
| 5.6 | Preparation of Final Construction Documents | 28 |
| 5.7 | Agency's Determination and Acceptance | 28 |
| 5.8 | Final Charges and Fees..... | 28 |
| 5.9 | Mainline Extension Charges, Fees and Costs | 28 |
| 5.10 | Subdivisions..... | 30 |
| 5.11 | Reimbursement Agreements | 30 |
| 5.12 | Deferred Charges for Multiple Residential, Commercial, Industrial, Public or Agricultural Zoned Portions of Subdivisions | 30 |
| 5.13 | Design, Construction and Dedication of Facilities for Subdivisions, Multiple Residential, Commercial, Industrial, Public, Agricultural, or Single Lot Main Extensions | 31 |
| 5.14 | Extent of Facilities..... | 31 |
| 5.15 | Contract Documents and Construction Standards..... | 31 |
| 5.16 | Inspection During Construction..... | 31 |
| 5.17 | Easement and Permit Responsibility | 31 |
| 5.18 | Contractor Requirements..... | 32 |
| 5.19 | Completion and Acceptance of Facilities | 32 |

Bighorn-Desert View Water Agency

| | | |
|--------------------|--|-----------|
| 5.20 | Assessment/Improvement District Facility Extensions..... | 32 |
| 5.21 | Agency Facility Extensions..... | 32 |
| 5.22 | Additional Regulatory Agency Requirements..... | 33 |
| 5.23 | Release of Bonds and Security..... | 33 |
| Article 6.0 | Reimbursement Agreements..... | 35 |
| 6.1 | Applicability..... | 35 |
| 6.2 | Reimbursable/Non-Reimbursable Costs..... | 35 |
| 6.3 | Over-sizing..... | 35 |
| 6.4 | Reimbursement Agreement..... | 35 |
| 6.5 | Term of Agreement..... | 36 |
| 6.6 | Agreements Transferable..... | 36 |
| Article 7.0 | Cross-Connection Control..... | 37 |
| 7.1 | Authority and Purpose..... | 37 |
| 7.2 | Definition..... | 37 |
| 7.3 | Reference Manual..... | 37 |
| 7.4 | Cross-Connection Protection Requirements..... | 37 |
| 7.5 | Backflow Prevention Assemblies..... | 39 |
| 7.6 | Backflow Supervisor..... | 41 |
| 7.7 | Administration..... | 41 |
| 7.8 | Water Service Disconnection..... | 43 |
| 7.9 | Charges..... | 44 |
| Article 8.0 | Private Fire Protection Service..... | 45 |
| 8.1 | Application..... | 45 |
| 8.2 | Design and Construction..... | 45 |
| 8.3 | Limited Use of Facility..... | 46 |
| 8.4 | Service Size and Location..... | 46 |
| 8.5 | Applicable Rate and Charges..... | 46 |
| 8.6 | Agency Responsibility..... | 46 |
| Article 9.0 | Public Fire Protection..... | 47 |
| 9.1 | Use and Control of Fire Hydrants..... | 47 |
| 9.2 | Location and Size of Fire Hydrants..... | 47 |
| 9.3 | Obstructions Prohibited..... | 47 |
| 9.4 | Fire Hydrant Installation Costs..... | 47 |
| 9.5 | Agency Responsibility..... | 47 |

Bighorn-Desert View Water Agency

Article 10.0 Tenants (All Customer Classes)..... 48

 10.1 Service to Tenants 48

 10.2 Owner Responsibility 48

 10.3 Tenants Vacating Premises 48

Article 11.0 Bulk Water Service 49

 11.1 Water Hauler Requirements 49

 11.2 Guarantee Deposit: Bulk Accounts 49

 11.3 Service Inactivity 49

Article 12.0 Collection of Unpaid Bills 50

 12.1 Liability of Water Used 50

 12.2 Liens for Unpaid Bills 50

 12.3 Collection on Property Tax Bill 50

 12.4 Civil Lawsuit 50

Article 13.0 Policy on Discontinuance of Residential Water Service for Non-Payment 51

 I. Application of Policy; Contact Telephone Number..... 51

 II. Discontinuation of Residential Water Service for Non-Payment..... 51

 III. Alternative Payment Arrangements..... 56

 IV. Appeals..... 59

 V. Restoration of Service..... 61

Article 13.0 Spanish..... 62

Article 13.0 Chinese..... 72

Article 13.0 Vietnamese..... 84

Article 13.0 Korean..... 96

Article 13.0 Tagalog..... 111

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 1.0

General Provisions

1.1 Water System. The Agency will furnish a water system which provides potable water service to the Agency's customers.

1.2 Water Conservation. The Agency fully supports water conservation practices. It is the responsibility of all Agency customers to use water wisely for the purpose of extending the life of the Agency's water supply for the benefit of all Agency customers. The Agency, in times of emergency, shall by Ordinance have the right to limit, restrict, ration or prohibit the use of water for other than sanitary needs.

1.3 Customer Complaints. Customers are welcome to contact the Agency office at any time during normal working hours to ask any question or to file any complaint regarding the operation of the Agency, its rules and regulations, or its policies. The appropriate staff shall address said question or complaint and make every reasonable attempt to arrive at an agreeable understanding with the customer. In the event that the customer is not fully satisfied, they have the right to meet with the manager of the Agency in an effort to resolve the situation. If the manager is unable to resolve the situation, the customer shall have the right to present the issue or situation to the Board of Directors.

1.4 Notices. Unless otherwise required by law, all notices to customers of the Agency shall be mailed to the latest mailing address on file with the Agency. Notice shall be deemed to have been given when deposited in the United States mail with the proper postage affixed. If the urgency of the situation dictates, the Agency may notify customers by telephone, messenger, newspaper, radio or any other media deemed necessary. All notices from a customer to the Agency shall either be hand delivered to the office, faxed or mailed, postage prepaid, to the Agency office at the address listed below:

Bighorn-Desert View Water Agency
Attention: General Manager
622 South Jemez Trail
Yucca Valley, CA 92284

Telephone: (760) 364-2315
Fax: (760) 364-3412

1.5 Variances. A customer shall have the right to request a variance from specific provisions of the Agency's rules and regulations. It is the sole responsibility of the customer to contact the Agency to request variances or adjustments.

The customer may apply to the Agency utilizing the Application for Petition for Variance from Agency Established Rules and Regulations. The application must be completed in full and signed by the property owners of record or by the authorized agent of the property owner(s) and the appropriate fee, if any, paid before said request will be considered. If using an authorized agent, an executed Agent Designation Form shall be submitted with

Bighorn-Desert View Water Agency

the application. Additional deposits may be required by the Agency to review the requested variance and its application materials.

Submittal of a completed application represents express permission to Agency staff and to Agency's contractors to enter onto the property to conduct a site visit. When only a piece of a larger parcel is subject to the variance, such a site visit necessarily includes the entire parcel and not just the portion that is the subject of the variance. Such site visits will be conducted during regular business hours (8:00 am to 4:30 pm Monday through Friday, excluding Agency holidays) between the date of submittal of a completed application and the date of the hearing. Denial or refusal to grant such access shall be grounds rejecting the application.

Following a receipt of a complete and executed "Application for Petition for Variance from Agency Established Rules and Regulations" and the appropriate fees, Agency staff shall conduct an initial review of the application. Within ten working days, the Agency shall respond to the applying customer informing them that the additional information, maps, studies, reviews, and deposits are required to process the application. The Agency may review the additional materials for a period of up to fifteen working days. A hearing will be scheduled no sooner than fifteen calendar days and no later than 60 calendar days of Agency's completion of the review of the additional documentation required by the Agency to properly consider the petition.

1.6 Services Outside Agency Boundaries. Requests for water service to properties located outside the Agency's boundaries will be subject to approval by the Local Agency Formation Commission (LAFCO). Property owners wanting water service outside the Agency boundaries must apply for service in writing and said request shall be investigated by Agency staff for feasibility for annexation into the Agency boundaries. Applicant must pay all fees associated with the annexation process.

1.6.1 Exception: This section does not apply to contracts for the transfer of nonpotable or nontreated water.

1.7 Agency May Recover Its Attorneys' Fees and Litigation Expenses It Incurs In Any Court Action On This Ordinance. Should the Agency determine in its sole discretion that it must take, or defend against, civil action in court in connection with the enforcement of this Ordinance, or any of its provisions, or to remedy a violation by a customer of any provision of this Ordinance, the Agency shall be entitled to recover from the customer its attorneys' fees and litigation expenses, including any expert witness fees and expenses, it incurs in such court action or related arbitration.

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 2.0

Definitions

- 2.1 Agency.** The Bighorn-Desert View Water Agency.
- 2.2 Applicant.** Property owner applying for water service from the Agency (see Article 10.0 for tenants).
- 2.3 AWWA Standards.** Latest Edition of American Water Works Association (AWWA) Standards.
- 2.4 Auxiliary Water Supply.** Any water supply other than that received from a public water system, as further defined by CA Title 17 - Code of Regulations related to drinking water (Title 17).
- 2.5 Board.** The Board of Directors of the Bighorn-Desert View Water Agency.
- 2.6 Backflow Prevention Device.** An approved device designed to prevent a reverse flow of water from an unapproved source into the Agency's water system.
- 2.7 Basic Facilities Capacity Fee (“Buy-in”).** A one-time fee levied on each new regular water service that will contribute a prorated share of the costs of the Agency's wells, booster pump stations, storage reservoirs, other sources of supply, major transmission/distribution pipelines and appurtenances, and other facilities making up the basic water system.
- 2.8 Basic Service Charge.** A “monthly system access charge” designed to recover a portion of the fixed costs of the Agency's operation, maintenance, repair and administration of the water system before any water is registered through the property meter. This charge is applied to all properties connected to the water system regardless of actual water usage.
- 2.9 Combination Service Facility.** A single service line from the mainline which is separated at the curb line to provide a customer both a domestic meter service facility and a private fire protection service facility. Separate private pipelines are required from the meter service facility and private fire protection service facility to the places of use.
- 2.10 County.** The County of San Bernardino, California unless otherwise stated by reference in these rules and regulations.
- 2.11 Credit Worthiness.** Credit worthiness is established by having no delinquents, zero episodes of “non-negotiable” returns from the bank credit card reversals, ACH returns, or any other form of nonpayment or any inaccurate data submitted to the third party payment center which is later rejected) and no lockoffs in the previous two (2) years.

Bighorn-Desert View Water Agency

2.12 Cross-Connection. Any unprotected actual or potential connection between a potable water system used to supply water for drinking purposes and any source or system containing unapproved water or a substance that is not or cannot be approved as safe, wholesome, and potable. By-pass arrangements, jumper connections, removable sections, swivel or changeover devices, or other devices through which backflow could occur, shall be considered to be cross-connections (From Title 17).

2.13 Customer Classes Served.

Any person or entity connected to the water system and immediately able to receive water service from the Agency under these rules and regulations will be placed into a unique Customer Class defined below.

It shall be at the Agency's discretion to determine the applicable Customer Class whenever a dispute arises as to the actual and/or intended water consumption use on a particular parcel.

A Customer Class, once assigned by the Agency from the information provided in the water service application, will be in full force and effect for a minimum period of 12-months. A customer then requesting a change in Customer Class, due to a verified change in water use, will be required to reapply for water service. Refer to Article 3.1.

If a customer continues to dispute the customer class assigned by the Agency, they shall be allowed to pursue a variance from these rules and regulations. Refer to Article 1.5 Variances.

2.13.1 Residential Customer: A place where people reside. A legally permitted dwelling and/or "vacation" parcel (e.g. "inactive") which has a meter connected to the water system and readily available to receive water service. Also includes community centers, places of public assembly (e.g. church) and other "non-profit" entities. This class includes all residential based business such as short-term rental, long-term rentals, "home-based" businesses and "studio" businesses. The provisions of **Article 13.0 Policy on Discontinuance of Residential Water Service for Non-Payment** related to the passage of SB998 (Dodd-2018) applies to this classification.

2.13.2 Bulk Hauling Customer and/or (Temporary) Construction Meters: A bulk hauling customer is one who obtains water from one of the Agency's "bulk water station" facilities. A construction meter is connected to a fire hydrant to supply water to a project on a temporary basis thru application for such. The provisions of **Article 13.0 Policy on Discontinuance of Residential Water Service for Non-Payment** related to the passage of SB998 (Dodd-2018) applies to this classification.

Bighorn-Desert View Water Agency

2.13.3 Commercial/Institutional/Industrial/Non-Agriculture: A facility that is neither residential, bulk nor agriculture. Such facility may or may not have a cross connection control device (backflow device). Examples of such facilities are restaurants, retail stores, schools and other types of “commercial” or government-based businesses. The provisions of **Article 13.0 Policy on Discontinuance of Residential Water Service for Non-Payment** related to the passage of SB998 (Dodd-2018) do not apply to this classification.

2.13.4 Agriculture (Non-Residential and Non-Commercial/Institutional): Agricultural customer classes will be the default class whenever any one, or more, of the following conditions are met:

- Any parcel where irrigation is the primary use of water as compared to any residential usage and/or ornamental landscape usage.
- Any parcel where a Cross Connection Control device is mandated for irrigation purposes per an analysis by staff of the Water Use Questionnaire completed and signed by the customer at time of application for water service (new or renewed).
- A property with, or without, a permitted residential dwelling but also with irrigation of non-ornamental landscaping or “vegetable gardens”. For reference, an “ornamental landscape” shall be defined as a permanent landscape designed which serves the primary purpose of adding visually pleasing plants to the landscape. Non-ornamental landscaping or crops are those that are “harvested” on a routine basis and are not a permanent part of the landscape. Such crops could also be defined as specialized botanicals or otherwise botanicals that are harvested for extraction or consumption.
- Livestock (horses, cows, pigs, poultry, etc.) that are raised for commercial purposes such as food processing or commercial sales.

The provisions of **Article 13.0 Policy on Discontinuance of Residential Water Service for Non-Payment** related to the passage of SB998 (Dodd-2018) do not apply to this classification.

2.13.5 Fire Service Connections: Parcels which have separate and distinct connections for fire sprinklers or on-site fire hydrants or other fire suppression devices or systems. Such fire service connections are static and only consume water during firefighting efforts. The provisions of **Article 13.0 Policy on Discontinuance of Residential Water Service for Non-Payment** related to the passage of SB998 (Dodd-2018) may not apply to this classification.

2.14 Customer Service Valve. A valve installed with a service facility for the customers use to control the flow of water supplied through the service facility. This valve is the responsibility of the customer following installation.

2.14.1 2-inch (Commercial) Bulk Meters Customer Service Valve. A valve installed with the service facility for the customers use to control the flow of water

Bighorn-Desert View Water Agency

supplied through the service facility. A monthly maintenance fee may be applied to these accounts to cover the cost of servicing the customer valve.

2.15 Developer. A person who plans the development of any property, and builds, finances, and dedicates to the Agency all of the infrastructure needed by the Agency to provide adequate service to that developer, whether residential or commercial, within the Agency boundaries.

2.16 Fire Department. The San Bernardino County Fire Department unless otherwise stated by reference in these rules and regulations.

2.17 General Manager. The person appointed by the Board to have the administrative charge and responsibility for executing all the rules, regulations, and policies that have been established by the Board of Directors.

2.18 Guarantee Deposit. A deposit assessed to new customers to guarantee payment for water service and held, interest free, by the Agency until credit worthiness is established or until the customer's account is closed.

2.19 High Risk Account. An account which has experienced two (2) episodes of payment returned as "non-negotiable" by the bank (ie. Non-sufficient Funds (NSF), credit card reversal, ACH return, or any other form of nonpayment or any inaccurate data submitted to the third party payment center which is later rejected) is defined as a high risk account. Such accounts are subject to refusal of payment by check or ACH (e.g. cash, credit, debit, cashier's check or money order only) basis until credit worthiness can be re-established.

2.20 Main Line. Pipelines located in highways, streets, alleys, easements or rights-of-way which are used for transmission and distribution of water.

2.21 Meter. A device or combination of devices, which measures the flow of water through a customer service facility.

2.22 Meter Installation Fee (Service Line Installation Fee). The fee levied to recover the cost of installing the meter service facility.

2.23 Meter Service Facility. The pipeline, connecting valves, fittings, metering device and appurtenant materials required to extend domestic water service from a main to a property line for the use of a separate premise. The meter service facility up to the customer's service valve shall be owned, operated and maintained by the Agency.

2.24 Owner. The person, corporation or entity in whose name the ownership or title to a specific property is recorded.

2.25 Permit. A written authorization required by the rules and regulations of the Agency.

Bighorn-Desert View Water Agency

2.26 Person. An individual, company, association, partnership, or corporation that is legally entitled to conduct business in their recorded name.

2.27 Premises. A physically separate structure designed for habitation, the conduct of business, commercial application, school, hospital or public affairs. Each separate and identifiable water user is identified as a premise such as a duplex unit, an apartment, a mobile home unit, a condominium unit or a house and each such unit is required to have a separate customer service facility installed.

2.28 Private Fire Protection Service. Water service provided for a private fire protection system. Such private fire systems must be specifically authorized by the Agency and the details of the fire protection system must be on file with the Agency

2.29 Reduced Pressure Detector. An assembly consisting of a reduced pressure principle backflow prevention device (RP) and an auxiliary bypass line with a meter to detect unauthorized use of water.

2.30 Reduced Pressure Principle Backflow Prevention Device (RP). A backflow preventer incorporating not less than two check valves, an automatically operated differential relief valve located between the two check valves, a tightly closing shut-off valve on each side of the check valve assembly and equipped with necessary test petcock for testing (from Title 17).

2.31 Secretary. See reference in Article 12.4.

2.32 State. The State of California unless otherwise stated.

2.33 Supplier. The Bighorn-Desert View Water Agency or Agency

2.34 Temporary Water Service. Water service rendered for uses of a limited duration.

2.35 Variance. A Board authorized deviation from a specific Agency rule or regulation.

2.36 Water Hauler - Commercial. A private, for-profit, contractor providing water (potable or non-potable) for the benefit of properties not connected to the Agency's water system.

2.37 Water Hauler - Private. A non-commercial person who hauls water (potable or non-potable) water for their own benefit to a property not connected to the Agency's water system.

ARTICLE 3.0

Basic Water Service Rules and Regulations

3.1 Water Service Application. Persons or entities desiring water service from the Agency shall complete and sign a written application for water service on a form provided by the Agency which shall contain such information as required by the Agency (See Article 10.0 – Tenants). This water service application form may be changed by the Agency from time to time as the Agency finds it necessary to fulfill the requirements of the rules and regulations. The applicant's signature on this water service permit application assures the Agency that the applicant will comply with all Agency rules, regulations, and policies in effect at the time the application is accepted and in the future after an account has been established.

The Agency shall request information from the applicant, which includes but may not be limited to: property owners name or tenant name on account, identification (e.g. driver's license or military identification), mailing address for billing and correspondence, phone number, and service address for all new accounts.

3.1.1 Temporary Water Service Application for Real Estate

Transactions. In the specific case of “interim” water service during the period of time a property is undergoing a real estate transaction, the Agency requires additional information from the Real Estate Company (Real Estate Agent, Real Estate Agency or Real Estate Broker) to process a water service application. These items include but are not limited to:

- A) “Listing Agreement”, “authorization to receive and convey information” or similar documentation, signed and dated, granting permission by the Owner of Record (or foreclosing bank) assigning responsibility for utility services to the real estate broker.
 - i) For banked owned (e.g. foreclosed properties) contact information for the bank representative making the assignment to the third party or real estate broker.
- B) Signed “Personal Guarantee for Business Accounts” form provided by the Agency.

3.1.2 Past Due Balances Water service will not be “turned on” at a property unless one of the following has occurred to the satisfaction of the Agency:

- A) Past due balance has been paid in full, or,
- B) Escrow Company has acknowledged receipt of a “demand letter” indicating the past due amount will be forwarded to the Agency upon close of escrow.

Bighorn-Desert View Water Agency

3.2 Guarantee Deposit for Non-Bulk Accounts. All applicants for water service shall deposit with the Agency the required dollar amount set forth in the Agency's current Rate Table. This guarantee deposit shall be held by the Agency until the customer account has established credit worthiness. Credit worthiness is established by having no delinquents, no non-sufficient funds checks (NSF) and no lock offs in the previous two (2) years. Once credit worthiness has been established the customer deposit shall be applied to the customer account during the next regular billing process. Should an account not achieve credit worthiness, the deposit will be held as a guarantee deposit until water service is discontinued. The amount due for water service will be deducted from the deposit held, and the balance will be forwarded to the customer's last known address. If the amount due for water service is more than the guarantee deposit held, the Agency will bill the customer for the balance due after the guarantee deposit is applied.

In lieu of a guarantee deposit, the customer may submit a "letter of credit" showing good payment performance for the most recent twelve (12) billing periods from their former water utility provider. The letter of credit shall show that the customer had no delinquent payments during the 12 billing cycle period, water service had not been turned off for non-payment, and the customer had not had a check returned for non-sufficient funds.

Guarantee Deposit for Bulk Accounts is outlined in Article 11.0

3.3 Control of Water Delivery. Each meter service facility shall be furnished by the Agency with an angle valve for the exclusive use of the Agency, and a customer service valve for use by the customer.

The angle valve is for the exclusive use of the Agency in controlling the water supply through the meter service facility and it shall not be used by the customer. If the angle valve is damaged by the customer's unauthorized use, repair or replacement shall be done by the Agency at the customer's expense including all applicable costs.

The customer service valve shall be used by the customer to control the water flow to their premises. Agency is authorized to use the customer service valve. If the customer's service valve is at any time found to be inoperable, it shall be replaced or repaired by the customer at their own cost. Customer shall request the Agency to close/open the angle valve to facilitate the replacement of the customer's service valve. In the case of an emergency on the customer's side of the service facility, the customer shall use the customer service valve to control the flow of water. Also see Article 3.8.

3.4 Meter Accuracy. All meters are property of the Agency and shall be tested and certified prior to installation by the manufacturer or certified testing facility and shall meet American Water Works Association (AWWA) standards for accuracy. The same standards shall be acceptable for existing meters. Any customer has the right to have their meter examined and tested by the Agency upon completion of a meter test application form and payment of the meter test fee as stated in the rate table.

The Agency may from time to time, or as a matter of policy, institute a periodic meter testing program. The Agency reserves the right to test any customer meter at any time without notification and without charge to the customer.

Bighorn-Desert View Water Agency

3.5 Billing Adjustments - Meter Error. If a meter that is tested at the request of a customer is found to be incorrectly recording by greater than 2%, the percentage error shall be applied to the most recent period of record. Any overcharge represented by this meter test will be credited to the customer on his/her next regular billing, or any undercharge shall be added to the customer's next regular billing. Adjustment shall be based on the most recent billing cycle.

If the meter has stopped recording usage or the meter has been removed by other than an Agency employee, the Agency reserves the right to apply the charge equal to a twelve-month average rate, or to estimate the consumption for the most recent billing period, and apply the adjustment indicated to the customer's next billing. Such estimates will be made from previous consumption for the same customer for a comparable time period, or by determination of an Agency-wide average for the equal size meter service, whichever yields the lesser consumption estimate.

3.6 Billing Adjustments – Other than Meter Error.

3.6.1 General. Should the customer dispute the accuracy of a bill for water service, he should contact the Agency office prior to the bill becoming delinquent to endeavor to arrive at an understanding as to the agreed-upon correct billing amount.

3.6.2 Complaints. Should a customer be unable to have his complaint satisfied by the Agency's General Manager or Staff, he may submit his complaint in writing with a full and detailed explanation to the Agency's Board of Directors. The decision of the Board shall be final.

3.7 Locked Meters. All meters which are locked by the Agency shall not be tampered with, altered or unlocked by anyone except an authorized agent or employee of the Agency. Unauthorized tampering or unlocking of a meter service facility could result in criminal charges and tampering fees. The determination of the amount of tampering fees shall be based on actual time and materials expenses for repair, as well as overhead for processing. The owner of each separate premise is ultimately responsible for the payment of all tampering fees associated with his property.

3.8 Turn-On and Turn-Off Service. The Agency may turn-off or turn-on water service at the customer's request, given reasonable notice. In the case of an emergency on the customer's side of the service facility, the customer shall use the customer service valve to control the flow of water. If there is no customer service valve or it is not operable, the Agency will provide emergency turn-off service upon request at no charge. The Agency will not honor an owner's request to turn-off water service to a residence, duplex, apartment, mobile home or other such dwelling because the occupant has not paid the rent on the property to the owner.

3.9 Turn-Off Meter for Non-Payment for Non-Residential Customers. For non-residential customers, the Agency may turn off service on or after the 15th day after a bill

Bighorn-Desert View Water Agency

becomes delinquent (see Article 3.17). Applicable charges, such as the basic service charge, will continue to accrue while service is turned off. Water service turned off for non-payment of bills shall not be turned on again until all accrued fees and charges, including turn-off and turn-on charges, have been paid in full and another guarantee deposit made.

At least 48 hours prior to “lock off” the customer will be notified via phone or written notice (hand delivered or mailed). The method of notification will be determined by Agency staff (e.g. verbal or written). A fee will be imposed for such notifications, known as the “48-Hour Lock-Off Notice Fee” applied during the next billing cycle.

See Article 12.0 Collection of Unpaid Bills.

For Residential Customers, see Article 13.0 Policy for Discontinuance of Residential Water Service for Non-Payment.

3.10 Agency’s Right to Refuse or Discontinue or Terminate Water Service Under Special Circumstances.

The Agency may refuse to provide and/or discontinue and terminate water service to any customer for any of the following reasons:

- A) When the water is used, or proposed to be used, in a manner that endangers the public health or disrupt service to other customers.
- B) When there exists a cross-connection in violation of the Agency rules and regulations or any applicable law.
- C) When the customer is in violation of any provision of this Ordinance.

3.11 Unauthorized Water Use. Any person using water through a meter service facility without having made application and received authorization for water service shall be held liable for payment for the water delivered through that meter service facility from the date of the last recorded meter reading. If water use has been detected, but the meter is not operating, the quantity consumed shall be determined as outlined in Article 3.5, Billing Adjustments - Meter Error. In addition, any person using water in this manner may also face criminal prosecution. The determination of the application of charges shall be based on actual time and materials as well as applicable overhead for processing.

3.12 Damage Caused by Leaking Pipes and Fixtures. The Agency's responsibility ends at the outlet side of the meter and the Agency shall not be liable for damages caused by water running from open or faulty fixtures, or from broken or damaged pipes on the customer’s side of the meter.

Bighorn-Desert View Water Agency

3.13 Damage to Service Facility. The customer shall be liable for the cost of all repairs or replacement for any damage caused by the customer to the meter service facility, regardless of whether the damage was intentional or accidental.

3.14 Meter Flow Limits. A customer shall not increase the flow through the meter beyond the flow rate limit corresponding to the meter size as set forth in Article 4.3.

3.15 Billing Period. The billing period shall be solely determined by the Agency and may be changed from time to time.

3.16 Water Rates. The complete current schedule of water rates, fees and charges levied by the Agency is set out in the Rate Table, adopted by Resolution of the Board of Directors. A copy of the Rate Table is maintained in the Agency's office.

As set forth in the Rate Table, the Agency levies a monthly basic service charge and consumption charge. The consumption charge covers the cost of the water delivered to the customer. The basic service charge covers the proportionate cost of operation, maintenance, repair and administration of the Agency's water system and is unrelated to consumption. The basic service charge is levied on all parcels, whether or not any water was used. In order to avoid being billed the basic service charge, an owner must terminate water service. See Article 3.36.

The structure and amount of the Agency's water rates, fees and charges will be revised and updated from time to time as necessary to maintain an adequate income to support the operating activities of the Agency. The Agency reserves the right to establish separate minimum charges and quantity rate schedules as may be necessary for different improvement districts and/or water use classifications, including but not limited to residential, bulk, commercial and agricultural. The Agency may establish such rates, fees and charges so as to equitably spread the cost of service to each improvement district and/or class of user based upon the cost of water service to each.

3.17 Terms of Bill Payment. Bills for water service shall be rendered at the end of each billing period. Bills are due and payable upon presentation. Unpaid bills shall be delinquent twenty (20) days after the date of the billing, and shall be assessed a delinquent charge as set by resolution of the Board from time to time.

Opening and closing bills for less than the normal billing period shall have all regular service and surcharges prorated to the actual number of days of service. All actual water use charges shall be billed per the meter readings.

3.17.1 Extensions. The Agency does not provide extensions to the payment due dates. For residential customers, see Article 13.0 Policy for Discontinuance of Residential Water Service for Non-Payment.

Bighorn-Desert View Water Agency

3.17.2 Payment Arrangements. Residential Customers See Article 13.0 Policy for Discontinuance of Residential Water Service for Non-Payment. **Non-residential** Customers may request payment arrangements for unusually high bills only. An unusually high bill shall be defined as at least two times greater than the usual bill for that billing cycle.

Payment arrangements will be made for a maximum of three (3) months at no interest. All Customers requesting payment arrangements for a period greater than three (3) months will incur a ten percent (10%) interest charge for the entire duration of the payment plan.

If the non-residential customer misses a scheduled payment, he will be subject to a 48-hour lock-off notification process (See Article 3.9). If the non-residential customer is locked off for non-payment the payment plan will be void and all installments become due and payable prior to restoration of service. In addition, water service turned off for non-payment of bills shall not be turned on again until all accrued fees and charges, including turn-off and turn-on charges, have been paid in full and another guarantee deposit made.

The Agency will grant only one payment arrangement in a twelve (12) month period to all residential and non-residential customers unless otherwise provided for in statute.

3.17.2.1 Tenant Payment Arrangement. Tenants requesting payment arrangements require the property owner to co-sign for approval.

3.18 Separate Bills for Separate Water Meter Service Facilities. Separate bills shall be rendered for each separate water meter service facility.

3.19 Owner Responsibility See Article 10.

3.20 Failure to Receive Billing. Failure to receive a bill does not relieve the customer of liability for payment of the charges or for delinquent charges assessed because of failure to pay within the specified payment period from invoice date. It is the responsibility of the customer to notify the Agency that he has not received a bill for water service or other applicable charges which he knows or should know to be due. Once notified, the Agency will reissue the billing, investigate the circumstances, and the General Manager has the option to forego the collection of delinquency penalties.

3.21 Customer Vacating Premises. See Article 10.

3.22 Collection of Delinquent Accounts. The Agency will attempt to collect all unpaid charges through mail contact. If this fails, the Agency may choose to pursue the matter in court, employ a collection agency, file a lien against the property, or use any other method allowed by law, currently or in the future, to collect the unpaid charges.

Bighorn-Desert View Water Agency

3.23 Change in Meter Service Facility. A customer, who wishes to change the size, character of use, or any part thereof, shall complete the applicable portions of Application for New Customer's Service Facility and pay all applicable fees. The Agency will examine the customer's service facility size criteria as set forth in Article 4.3

The Agency also reserves the right to examine, in detail, the water use activities of any customer at any time.

If the Agency determines that a customer's water use exceeds the flow limits of the meter for an average over three billing cycles, the Agency may upon notification to the customer remove the existing meter and replace it with one of the proper size. Whereupon, the customer shall pay the incremental difference in cost associated with the new meter size.

In no case will a meter of greater size than the size of the customer's service facility be installed. If the customer requests a meter larger than his service facility, and the customer is willing to pay the cost to replace his service facility to support the larger meter size, the Agency will honor the customer's request. No credit will be allowed against the replacement cost for the existing facility.

3.24 Change in Customer Service Facility Location. If a customer requests that his service facility be moved, the move will be done by the Agency and the customer will pay all costs of the relocation and the customer will be responsible to relocate his own water line to the new service facility. The Agency will not be responsible for reconnecting the customer service line.

3.25 Agency's Right of Ingress and Egress. The Agency shall have the right of ingress and egress upon the customer's premises for any purpose in connection with the furnishing of water service.

3.26 Maintenance of Water Pressure, Unplanned Interruption in Service, and Shutting Down for Emergency Repairs. The Agency has the right to shut down the water supply in an emergency situation for repair or to perform normal water system maintenance. The Agency will attempt to notify customers in advance of shutdowns when such notification is practicable, but the Agency will not be responsible for failure to notify or for failure to maintain pressure. The Agency will attempt to maintain service facility pressure under normal conditions within a range of forty (40) to eighty (80) pounds per square inch. However, there may be conditions that will develop where the pressure will fall below or exceed that pressure range. All customers who accept water service to their premises agree as a condition of the acceptance of water service that they will hold the Agency harmless for any damage or loss that may occur as a result of these low or high pressure conditions.

3.27 Tampering with the Agency Water System. Only Agency staff is authorized to operate the Agency's water system. Anyone tampering with the Agency's water system will be subject to criminal charges.

Bighorn-Desert View Water Agency

3.28 Water Conservation. All customers of the Agency accept the responsibility to achieve water conservation practices. The Agency shall, when necessary, use the right of emergency restriction as authorized by Water Code Section 373 and 375. The Agency reserves the right to close curb valves to prevent water loss where leaks are evident, and shall be held harmless for damage to customer's premises and appliances due to such action.

The Agency may adopt, establish and modify water conservation plans and measures, which may affect Agency customers.

3.29 Agency Ownership of Water System Facilities. All water system facilities including the main line and water meter service facility through and including the meter is the property of the Agency and shall be operated by Agency staff. The customer service valve and all other pipelines on the customer's premises are the customer's responsibility to operate and maintain at his own expense.

3.30 Agency's Right of Access. All Agency water facilities located within easements on private property remain the property of the Agency and shall be operated, maintained, repaired, or replaced by Agency staff without the necessity of consent by the property owner. The property owner shall use reasonable care in the protection of the Agency's facilities, and at no time interfere with the Agency in maintaining said facilities. Agency access to Agency water facilities shall be kept clear of fences, structures, concrete or asphalt, or obstructions of any kind which will impair the Agency's access by personnel and equipment for the purpose of operating, maintaining, repairing, replacing facilities, or reading meters. The Agency shall have the right to remove or clear such obstructions without notice and without incurring financial liability.

3.31 Cross-Connection. All customers shall be governed by and subject to the cross-connection requirements of the rules and regulations as set forth in Article 7.0 entitled "Cross-Connection Control".

3.32 Property Divided After Initial Installation of a Meter Service Facility. When a property is divided after a meter service facility has been installed, the existing meter service facility shall be considered to belong to the property which it immediately enters, and a complete new meter service facility will be furnished for the other property upon approval of an application for the same and applicable fees and charges, if any, have been paid in accordance with Article 3.0.

3.33 Construction Water Service. Water needed for construction (e.g. road/lot grading, compaction, or other activities related to building, construction or roadway/egress/ingress maintenance) will require a construction meter and construction water source. By application and payment of all applicable fees and deposits, a customer may obtain construction water service from the Agency for a term

Bighorn-Desert View Water Agency

not to exceed ninety (90) days. If necessary, the customer may request a time extension which may be granted by the General Manager. Only authorized Agency personnel will be allowed to install or move the construction water service facility. The Agency reserves the right to make the final determination on the location of the construction water service facility, but service will normally be allowed from a public fire hydrant as close to the customer's project site as possible.

The customer shall be liable for the cost of all repairs or replacement for any damage caused by the customer to the construction meter or service facility, regardless of whether the damage was intentional or accidental.

3.34 Water Hauler Requirements. Deleted. See Article 11.0.

3.35 Current Agency Charges and Rates. Deleted. See Article 3.16.

3.36 Customer Requested Service Termination. Owners who no longer wish to receive water service from the Agency must complete and sign a water service termination notice on a form provided by the Agency (which shall contain such information as required by the Agency) and pay the termination fees set forth in the Agency's Rate Table. Upon receipt of the notice, the Agency will turn off service to the Property including incapacitation of the meter service facility as the Agency deems appropriate.

Completion of a water service termination notice is the sole means by which a customer and/or owner may terminate the obligation to pay water service charges levied by the Agency. If a customer and/or owner wish to resume water service from the Agency, the customer and/or owner must complete a new water service application and pay all fees and charges, including connection charges, applicable at that time.

Termination of service does not relieve the property owner from any obligation to debt service including but not limited to property tax assessments and/or revenue bond obligations.

Termination of Service will result in the assessment of water availability and/or stand-by charges where applicable.

3.37 Agency Imposed Service Termination. As set forth in Article 3.1 above and Article 7.8 below, under certain circumstances, the Agency may terminate water service to the customer. In addition, the Agency may terminate water service for any violation by a customer, or a customer's tenant, of any provision of this Ordinance. Such a termination shall be preceded by a 30-day written advance warning notice advising the customer that service will be terminated for violation of this Ordinance.

3.38 Ground Wire Attachments. Customers shall not attach, or permit the attachment of, any electrical ground wires to plumbing which is or may be connected to a meter service facility or main belonging to the Agency. Customers are liable for any damage to the Agency's property caused by such wire attachments.

ARTICLE 4.0

**Installation of New and Change
in Existing Meter Service Facility**

4.1 Design Standards, Standard Construction Drawings and Specifications.

Meter service facility installation shall meet all requirements of the Agency water system design standards and in conformance with Agency standard construction drawings and specifications.

4.2 Customer Options. All residential units, including each multi-tenant unit, must be individually metered.

The Agency reserves the right to require additional meters or to impose conditions in special or unusual circumstances, such as for heavy landscaping or for widely separated buildings on large parcels.

In accordance with Article 7.0, an approved backflow prevention device(s) may be required. Backflow prevention devices where required shall be installed and maintained by the owner, at the owner's expense (as set forth in Article 7.0).

The meter size, as required for any particular development, shall be determined by the Agency, at the Agency's sole discretion, based upon information provided by the applicant and investigation by the Agency. In the case of more than one service to the same development, the total charge shall be the sum of the appropriate individual charges. The Agency reserves the right to require an increase in meter size at any time. The owner-applicant must, at that time, pay any additional fees due.

All commercial, public, industrial, and agricultural units, including each multi-tenant unit, must be individually metered. There shall be at least one separate meter for each separate septic system. There shall be a separate meter to each customer, for which a backflow prevention device is required. There shall be a separate meter for each culinary establishment; each commercial/industrial establishment which uses water as a part of its commercial or industrial business or process; each medical and dental office; each veterinary clinic and animal grooming or boarding or sales establishment; each grocery and food handling or sales establishment; and as otherwise required by the Agency at its sole discretion; whether or not such establishments are in separate freestanding buildings and whether or not such establishments require backflow prevention devices. There shall also be a separate meter for all commercial and industrial establishments that contain fifty or more fixture units per Uniform Plumbing Code.

Applicants/customers may request a larger customer service facility than the Agency minimum size determination requires (subject to Agency approval), but the applicant/customer shall pay all charges and fees applicable to the larger service. Meter service facilities greater than 1" will generally not be allowed for residential customers.

Bighorn-Desert View Water Agency

4.3 Meter Service Facility Size Requirements. The Agency will determine the minimum required size of the meter service facility and the size and type of meter required for all types of water service. The size of the meter service facility shall be based on the Agency's evaluation of the applicant's need and use as determined from the data presented by the applicant. The meter service pipeline must be equal to or greater than the size of the meter in all cases.

The meter size shall be based on the range of maximum, minimum, and continuous duty water flow. The customer's flow requirements must be within the range of minimum and maximum flow for the meter size furnished by the Agency, and the average flow rate during the 16 hours of highest daily use shall not exceed the continuous duty flow rate of the meter. Unless the Agency's evaluation of the applicant's needs indicates a special requirement, the meter will be sized in accordance with the Uniform Plumbing Code.

All meter service facilities 2" and larger require a compound type meter.

4.4 Meter Service Facility Location. When a single new meter service facility is to be installed, a specific location may be requested by the applicant to fit in with the piping plans on their premises. Such special location of the meter service facility will be honored by the Agency unless it presents a problem in the installation and/or the reading of the meter. The Agency reserves the right to determine the final location of the facility. Unless unavoidable, the meter service facility shall be located within the public street right-of-way, adjacent to the mainline, and shall not be placed on the applicant's private property or behind a wall or fence or other structures or obstructions which limit the Agency's access to said meter. Large compound meter service facilities shall be located immediately behind the curb or immediately behind the sidewalk within the public right-of-way. Large compound meter service facilities shall be located in accordance with the applicant's request unless the Agency determines that such desired location is not the most desirable with respect to construction, operation and maintenance, and meter reading convenience. If any portion of the Agency's meter service facilities must be located on private property, the applicant shall dedicate an easement to the Agency (which shall be recorded with the County) to allow the Agency access to same for the purpose of operating, maintaining, repairing, replacing facilities, and/or reading meters in accordance with Article 3.29 prior to installation of the meter service facilities. The Agency will always have the right to make the final determination on the location of any meter service facility.

4.5 Components of the Meter Service Facility. The meter service facility shall consist of all of the necessary and required components. The meter is the end of the components of the meter service facility maintained by the Agency upon installation. The design, construction, operation and maintenance of the customer's on-site water system shall be solely the customer's responsibility and shall begin with the customer's service valve.

Bighorn-Desert View Water Agency

In areas where the static pressure exceeds 80 psi, the meter service facility installation will include a pressure reducing valve downstream of the customer's service valve and this device will thereafter become the responsibility of the customer.

An applicant for service from a main through which prevailing water pressure is lower than the normal operating limit of 40 psi must, if service is granted by the Agency sign a low pressure agreement which shall be recorded with the County. The customer shall be responsible for installation and maintenance of a privately owned hydro pneumatic pressure pump, backflow device and/or other devices, as required to provide adequate pressure to the premises.

4.6 Cross-Connections. The Agency will determine in the process of reviewing the application whether the applicant's use of Agency's water service facility exposes the Agency's water system to a cross connection. If the Agency finds that protection against cross connection is required, it shall be provided in accordance with the requirements of Article 7.0.

4.7 Maximum Length of Meter Service Facility Meter service facility installations shall not be allowed if the applicant's property boundary is more than 700 feet away from an Agency water main unless a variance is granted as per Article 1.5.

If a meter service facility is requested for a property outside of the existing Agency Improvement District (e.g. ID 1, ID GM) boundary (inside or outside the Agency's sphere of influence) and the Agency agrees to provide water service to said property, then applicant shall be required to seek annexation through the San Bernardino Local Agency Formation Commission (LAFCO) and pay all applicable fees and charges for annexation proceedings. These fees would be in addition to the Basic Facility Capacity Fee and installation charges indicated in the Agency's current Rate Table.

4.8 Prohibition of Service to Other Premises. Each meter service facility is intended for the sole use of the specific property for which it was installed and shall not provide opportunity of service to neighboring property or premises. Service from a customer's pipeline to other properties or premises, except as approved by the Agency, shall be grounds for immediate termination of all water service.

4.9 County Permitting. Meter service facilities will not be installed until the applicant demonstrates to the Agency's satisfaction that the County of San Bernardino has issued all necessary permits for use of the specific property for which the facility is to be installed. At a minimum the applicant must provide a service address "assignment" for the property which is obtained through the County of San Bernardino. See Article 3.16.

ARTICLE 5.0

**Application, Review Procedure, and
Construction of Water System Facility Extensions**

5.1 Project Initiation. Potential customers may call, visit, or write the Agency office and request a water system facility extension application and information package. Such package will contain a copy of the rules and regulations, required application forms, progress record forms, and other appropriate data, which are required to initiate and continue the proceedings. For a large project it may be desirable to set up a pre-application conference with the Agency Manager and staff. The procedures for the design and construction of water systems for subdivision, multiple residential, commercial, industrial, public, agricultural, and single lot development differ only slightly. The Agency may choose to waive some requirements for single lot development.

5.2 Provide Data and Preliminary Drawings. The Applicant shall retain the services of a California licensed civil engineer (e.g. engineer of public works) to design the facility extension and to assist with the preparation of the preliminary drawings. Alternatively, the Applicant may request that the Agency's engineer design the facility extension and prepare preliminary drawings on the Applicant's behalf. If the Agency agrees to perform said services, Applicant shall submit fees (to be determined by the Agency) for said services in advance.

The preliminary drawings require sufficient information (supplemental to the data submitted with the application) to enable the Agency to accurately determine the location of the proposed development, the number, size and zoning of lots proposed, and a generalized layout of streets, easements, public and/or private fire protection systems required by the Fire Department, and Applicant's preferred or needed water line locations. The preliminary drawings should also include any sketches necessary to illustrate any unique or unusual features of the development which would have a bearing on the location and size of the pipelines. Such preliminary maps and drawings need not be prepared to any particular scale so long as the necessary information is present. Tentative parcel maps and tentative tract maps will normally provide an excellent basis for the necessary preliminary drawings. It is at this stage in the evaluation procedure that the type of development and necessary water demands are determined by the Agency's staff and/or Agency's engineer using the information submitted by the Applicant. It is the responsibility of the Applicant to contact the fire department, provide them with the information they require to make their evaluation, and obtain a letter or other written document setting forth the fire department's determination of required fire flow.

5.3 Initial Deposit of Plan Check and Processing Fees. After preparation of the application data and preliminary drawings, submit same to the Agency's office and deposit the current plan check and processing fees, if any.

5.4 Agency's Review of the Preliminary Design and Project Feasibility. The Agency staff will conduct a review of the preliminary design and project feasibility of the

Bighorn-Desert View Water Agency

proposed facility extension. At this stage the preliminary design shall be done (i.e., the general location of the tie-ins to the Agency's existing system, general location and size of all pipelines, valves and size of services required, etc. shall be determined). Any preliminary cost estimates that the Applicant needs for the purpose of determining the project's financial feasibility shall be the Applicant's responsibility unless the Agency agrees in advance to perform said services on the Applicant's behalf, and all fees for said services (as determined by the Agency) have been paid by the Applicant.

5.4.1 Service Availability Letter. Availability letters are required for rezoning(s), conditional use/exception, variance, and modifications to zoning conditions of properties within the Agency's service area. The Agency will verify that water service is, or will be, available to serve a particular development. Availability letters are issued following the submittal of application package and associated fees to the Agency. An additional deposit may be required for large developments or applications requiring special studies. The information contained in the application package is used for determining the existing water system capacity and its availability to serve the properties.

The Agency may require additional information beyond that contained in the application depending on the type of development and/or system requirements. The terms and conditions of an availability letter are subject to all rules and regulations of the Agency. This application is valid only for the real property referenced on this application. This application is not transferable or assignable to any party. The Agency reserves the right to discontinue processing applications at any time without prior notice for any reason, including limited, diminished, or lack of supply and/or demand considerations. If no development activity commences within the number of days specified in the availability letter, the letter shall be invalid, and the applicant will be required to repeat the application process.

5.4.2 Commitment Letter. A "will serve" letter is issued by the Agency outlining the conditions of water service to a particular parcel. It is also the Agency's conditional commitment to serve new customers. A will serve letter is required by the county to ensure that sufficient capacity is available to serve new construction.

A completed Will Serve application form must be submitted to the Agency counter along with the appropriate fee outlined at the bottom of the application. Applications will not be accepted without this fee. The Will Serve letter will be mailed to the applicant upon completion. Completion time varies depending on the size of project, complexity of the Will Serve, and the number of Will Serve requests in process.

5.5 Preliminary Design Conference. When the Agency's staff has completed a review of the preliminary design and product feasibility, the Applicant will be notified and a preliminary design conference will be arranged with the appropriate Agency staff. The Applicant's engineer of public works shall attend this conference because the basic design details will be discussed at that time and design principles finalized to the extent possible. Following the preliminary design conference, the Applicant shall make their final determination of cost feasibility and sign a statement indicating their intent to continue

Bighorn-Desert View Water Agency

with the project. When the information, preliminary drawings and data is complete, the package will be submitted to the Board for approval of the development concept and the preliminary design.

5.5.1 Tentative Map Conditional Approvals. For tentative map applications to the County within the service area of the Agency, the Agency shall submit to the County the conditions of approval to be included in the applicant's Tentative Map.

5.6 Preparation of Final Construction Documents. Engineer of public works shall then prepare the final construction documents in accordance with the Agency's Standard Drawings and adopted construction specifications (AWWA Standards, latest revisions) and proceed to obtain all certifications, permits, encroachment permits, easements, clearance from other agencies and public utilities, etc. and submit same to the Agency for detailed checking by the Agency staff. Alternatively, the Applicant may request that the Agency's engineer prepare the final construction documents on the Applicant's behalf. If the Agency agrees to perform said services, Applicant shall deposit fees (to be determined by the Agency) for said services in advance.

5.7 Agency's Determination and Acceptance. After acceptance of the final construction documents package by the Agency staff, the package shall be presented to the Board for its final review and acceptance. The Board's action may include acceptance of the final construction documents and authorization for the Applicant to proceed with the construction, conditioned upon receipt of all remaining charges and fees from the Applicant, if any.

5.8 Final Charges and Fees. Upon notification of the Board's acceptance and authorization to proceed, the Applicant shall pay any remaining Agency charges and fees. Such charges and fees must be paid in full before construction can begin.

5.9 Mainline Extension Charges, Fees and Costs. When the water system facility extension consists of a main extension for multiple residential, commercial, industrial, public, agricultural, or single lot development the Applicant will be liable for the following: Agency's preliminary design and feasibility review fee; Agency's plan check and processing fees; actual costs of having the Applicant's California licensed civil engineer (or Agency's engineer, if agreed to by Agency) prepare the drawings to Agency specifications; the Agency's inspection fees; the actual costs of construction and obtaining of all necessary permits; inspection fees of other agencies in connection with the facility extension; Agency's basic facilities charges; customer's service facilities installation charges; security and bonding; and all other costs and charges attributable to the extension.

5.9.1 Preliminary Design and Feasibility Review

Applicant must make an advance payment of a preliminary design and feasibility review fee to cover facility extension design requirements review and approval. Any preliminary design approval is valid for a period of one year (365 days) from

Bighorn-Desert View Water Agency

the date of said approval. If construction plans are not submitted to the Agency during said one year period, the Agency may require Applicant to resubmit preliminary drawings and pay an additional preliminary design and feasibility review fee.

A preliminary design and feasibility review fee is also required for variance requests where a conceptual plan or drawing needs to be reviewed by Agency engineering staff.

5.9.2 Plan Check Approval

Applicant must pay plan check fees in advance to cover engineering review and approval of construction documents submitted for each proposed water system improvement project.

Applicant must also pay (if applicable) actual costs incurred by the Agency for its engineering consultant and/or legal counsel review plus an overhead and administrative charge as set forth in the Agency's current Rate Table.

Any construction document approval is valid for a period of one year from the date of said approval. If actual construction work is not initiated during said one-year period, the Agency may require Applicant return to either the preliminary design and feasibility review or the plan check approval stage for the proposed project. At that time, additional preliminary design and feasibility review fees and/or plan checking fees may be required.

5.9.3 Inspection

The Applicant must deposit inspection fees as set forth in the Agency's current Rate Table before construction begins to cover the cost of Agency inspection of water system improvements. Inspections or tests shall be charged on an actual time basis, with a minimum one-hour charge for each official inspection. All construction work necessitating the Agency Inspector to appear at the construction site before or after normal working hours (8:00am – 4:30pm M-F excluding Agency holidays) may require the Applicant to pay an after hour rate for after-hours inspection. Any after-hours inspection must be pre-paid and pre-arranged with the Agency Inspector.

Any refund of the unused portion of the inspection fee deposit will not be granted until all water system improvements have been completed and dedicated to the Agency with approval by the Board of Directors.

5.9.4 Bonding and Security

Post security in the form of either a cash deposit or a combination of cash deposit and performance bond to the satisfaction of the Bighorn-Desert View Water

Bighorn-Desert View Water Agency

Agency in amounts as determined by the Agency's engineer following of receipt of approved construction plans.

All agreements and bonds required by this Section shall be in a form approved by the Agency, and shall remain in effect until the completion of the work to the satisfaction of the Agency, and shall include and be made on condition that the permittee shall:

- Comply with all the provision of this Section and all other applicable laws and ordinances;
- Complete all of the work contemplated under the permit;
- The permit may provide for partial release of security and partial re-conveyance of bonding upon the partial acceptance of the work contemplated.
- In the event of failure to complete the work, failure to comply with any of the conditions or terms of the permit or this Section or other ordinances or when deemed necessary to eliminate any hazardous or dangerous condition, the Agency official may cause to be performed such work as in his opinion is necessary to correct such deficiencies. The Agency may use any or any part of the security for such work. Any unused portion of the cash deposit shall be refunded to the permittee, and any unused portion of the bond shall be released, after the completion of all work and fulfillment of all requirements.

5.10 Subdivisions. Water system facility extensions made by a subdivider for a subdivision, as herein defined, shall be subject to: Agency plan check and processing fees; actual cost of engineering by the subdivider's California licensed civil engineer (or Agency's engineer, if agreed to by Agency); Agency inspection fees; a charge for cost of meters and installation by the Agency; actual cost of construction for the complete water system facility extension including the customer service facilities (excluding the meter itself); all the costs of permits, fees, and charges of other agencies and jurisdictions in connection with such facility extensions; and Agency's basic facilities charges for each separate single family residential premises created by the subdivision. For multiple residential, commercial, industrial, public, or agricultural zoned parcels, all applicable charges shall be deferred until the ultimate user of such property applies for water service.

5.11 Reimbursement Agreements. When an Applicant completes a water system facility extension, they may be eligible for a partial reimbursement of the costs of said extension, in accordance with Article 6.0.

5.12 Deferred Charges for Multiple Residential, Commercial, Industrial, Public or Agricultural Zoned Portions of Subdivisions. When the above referenced classifications of property use are included in a subdivision, any charges and customer service facility installation charges shall be deferred until a water service is applied for by the ultimate owner and user of the property. The water use characteristics and demand requirements (hence the customer service facility and meter size) are indeterminable until the ultimate use of the property is known and a water service permit is applied for.

5.13 Design, Construction and Dedication of Facilities for Subdivisions, Multiple Residential, Commercial, Industrial, Public, Agricultural, or Single Lot Main Extensions. Applicants requiring water system facility extensions, whether it be a main extension applicable herein or complete facilities for a proposed development, shall provide all facilities necessary to produce the water supply, reservoirs for storage, pumps for pumping of wells and/or booster stations, water transmission and distribution mains, valves, public and/or private fire protection systems required by the fire department, air valves, blow-offs, pressure control stations, residential customer service installations, as any of the above may be required to provide the proper level of water service, in accordance with the rules and regulations, and all policies, general plans, and the like which are in effect at the time, for the type of facility extension contemplated. Main extensions, as defined herein, will not always include wells and sources of supply, reservoirs, booster stations, and anything other than a direct main extension with valves, public and/or private fire protection systems required by the fire department, and appurtenances, however, main extension projects may, if required by the Agency, include any or all of the aforementioned water system facility components.

5.14 Extent of Facilities. Standard main extensions shall extend across the frontage of the Applicant's property line. For subdivisions, the main shall be adjacent to and extend to the furthestmost property line of all lots built by the subdivision and a customer's service facility shall be installed for all single family residential premises.

5.15 Contract Documents and Construction Standards. The American Water Works Association (AWWA) standards and the Agency's Standard Drawings shall be the criteria used by all Applicants/contractors for all water system construction and/or improvements.

5.16 Inspection During Construction. All water system facility construction and/or improvements shall be constructed under the direct inspection of the Agency, at the Applicant's expense. The Agency may require, under special circumstances that the Agency's consulting engineering firm provide inspection services, and that cost shall be paid for by the Applicant at the engineering firm's current schedule of rates and fees. The Agency's inspector shall have the right to reject any and all materials or construction methodologies which do not meet the requirements of AWWA standards or the Agency's Standard Drawings.

5.17 Easement and Permit Responsibility. All permits, easements, street dedications and rights-of-way involved with all facility extensions shall be the responsibility of the Applicant to obtain at their own cost. Any easements required by the Agency to operate and maintain its newly extended water system facilities shall be delivered to the Agency, in an approved form and recorded with the County, before construction of any facility extensions. Easement documents shall include a complete easement legal description and an easement plat both of which shall be prepared by a California licensed land surveyor. The easement legal description and the easement plat shall show the seal or stamp and signature of the licensed surveyor or registered civil engineer authorized to perform land surveying. Applicant shall provide the Agency with evidence that any offer of dedication or grant of right-of-way shall be free of all

Bighorn-Desert View Water Agency

encumbrances or subordinated at the time of recordation of the Final Map or easement document.

5.18 Contractor Requirements. All construction shall be performed by an appropriately California licensed contractor that is qualified by experience to install all the facilities required and one that is acceptable to the Agency at all times during the performance of work performed pursuant to these rules and regulations, the contractor shall have the minimum insurance coverage set forth in the Agency's certificate of insurance coverage form and said certificate shall be filed with the Agency before construction is authorized to begin. The "additional insureds" endorsement set forth on said certificate in favor of the Agency is mandatory.

5.19 Completion and Acceptance of Facilities. After completion and final inspection by the Agency, the Applicant shall execute a Bill of Sale on a form provided by the Agency, and shall submit same for final approval by the Board. Upon final approval, the Bill of Sale, which will include a description of all facilities constructed, will be accepted by the Agency, dedicating all facilities to the Agency as owner, and said water system facilities shall become the sole property of the Agency. After the final accounting and settling of costs and charges, if any, and the execution of the grant deed, water service shall be available to the Applicant, or their successors in interest in accordance with the Agency's rules and regulations.

5.20 Assessment/Improvement District Facility Extensions. When water system facility extensions of any kind are undertaken by formal assessment and/or improvement district proceedings, under the applicable laws of the State of California, the requirements prescribed by law of such proceedings shall be in addition to all of the requirements of the rules and regulations of the Agency. The design and construction of such water system facility extensions shall meet all the requirements of the rules and regulations except that any conflicting provisions of the special assessment and/or improvement district proceedings as prescribed by law shall supersede the provisions thereof. The Agency costs and charges which are applicable in the case of a special assessment and/or improvement district will depend upon the nature and extent of such district and whether or not the Agency is the lead entity. Assessment and/or improvement districts under the authority of other public agencies shall meet all of the requirements of this Article as to application for permit, plan checking and processing, and inspection. Each such assessment and/or improvement district undertaken by another public entity will be specially reviewed by the Agency and the procedures and charges and fees which do and do not apply will be determined by the Agency and given to such public entity at the time of completion of the preliminary application review.

5.21 Agency Facility Extensions. The Agency may make facility extensions from the facilities constructed under this Article without obligation to any customer. No reimbursements shall be made as a result of customer service facility connections to said additional facility extensions.

Bighorn-Desert View Water Agency

5.22 Additional Regulatory Agency Requirements. Applicant is advised that additional facilities may be required by other regulatory agencies in order to construct a water system facility extension. Applicant shall be responsible for contacting all state and local regulatory agencies to determine if any additional requirements are applicable to the proposed water system facility extension. Applicant shall furnish any additional facilities that may be required at Applicant's expense, including any additional permits as may be required by other regulatory agencies. Agency may require Applicant to submit proof in a form acceptable to the Agency to verify that all regulatory agencies that may have jurisdiction over a particular water facility extension have been contacted and that no additional facilities are required.

5.23 Release of Bonds and Security. The improvement security shall be released in the following manner:

(1) Security for faithful performance of any act or agreement shall be released upon the final completion and acceptance of the act or work subject to the provisions of subsection (2) of this section;

(2)The Agency's Board of Directors may release a portion of the security in conjunction with the acceptance of the performance of the act or work as it progresses upon application therefor by the subdivider; provided, however, that no such release shall be for an amount less than thirty percent of the total improvement security given for faithful performance of the act or work and that the security shall not be reduced to an amount less than thirty percent of the total improvement security given for faithful performance until final completion and acceptance of the act or work. In no event shall the Board of Directors authorize a release of the improvement security which would reduce such security to an amount below that required to guarantee the completion of the act or work or any other obligation imposed by this title, the Subdivision Map Act or the improvement agreement;

(3) Security given to secure payment to the contractor, his subcontractors and to persons furnishing labor, materials or equipment shall, six months after completion and acceptance of the act or work, be reduced to an amount equal to the amount of all claims therefor filed and of which notice has been given to the Agency plus an amount reasonably determined by the Agency's Board of Directors to be required to insure the performance of any other obligations secured thereby. The balance of the security shall be released upon the settlement of all such claims and obligations for which the security was given;

(4) No security given for the guarantee or warranty of work shall be released until the expiration of the guarantee or warranty period. Upon the failure of the subdivider to complete the improvement acts or obligations within the time specified, the Board of Directors may, upon notice in writing of not less than ten days, served upon the person responsible for the performance thereof, or upon notice in writing of not less than twenty days served by registered mail, addressed

Bighorn-Desert View Water Agency

to the last known address of such person, determine that the subdivider is in default and may cause the improvement security or such portion thereof as is necessary to complete the work or act, and any other obligation of the subdivider secured thereby, to be forwarded to the Agency.

ARTICLE 6.0

Reimbursement Agreements

6.1 Applicability. A reimbursement agreement is a written contract between the Agency and a property owner where the property owner has installed water system facilities to serve their parcel at their sole expense which provides an adjacent mainline and opportunity for future service to other parcels where none existed previously.

A reimbursement agreement may apply in cases where water system facilities have been installed by the Applicant under the terms of the Article 5.

6.2 Reimbursable/Non-Reimbursable Costs. An Applicant having paid all or part of the cost of a water system facility may be entitled to a reimbursement agreement. Such reimbursement agreement shall not exceed the amount actually collected by the Agency and in no event will the reimbursement exceed the Applicant's actual cost. The Applicant's actual cost may include an appropriate pro rata portion of the substantiated cost of engineering, easements, rights-of-way and construction expenses (i.e. plan checking, processing, inspection, surveying, design, construction, fees, labor and materials, permitting, holding and storage costs, security legal and related expenses) directly attributable to the water system facility. The Agency's capacity fees and customer service facility installation fees and all other normal Agency charges and fees in connection with the facility shall not be included in the determination of the refundable amount. Where construction was done by the Applicant, the equivalent amount of the Agency's normal customer service facility installation charge will be deducted from the Applicant's actual cost in the determination of the reimbursement amount.

6.3 Over-sizing. When indicated by the Agency's general plan, design standards, staff's recommendation, or any appropriate policy adopted by the Board, over-sizing of facility extensions shall be required. For water system facility extension projects where over-sizing is required, the total cost shall be borne by the applicant. The incremental cost of the oversized facility may be eligible for reimbursement under a reimbursement agreement between the Agency and the applicant.

6.4 Reimbursement Agreement. After the completion of any water system facility which qualifies for a reimbursement agreement, the Agency shall prepare a final and complete accounting of the reimbursable costs. A reimbursement agreement prepared on a standard form provided by the Agency will be presented to the Applicant which shows the complete and total terms of the reimbursement and the reimbursement cost attributable to each adjacent benefited parcel. Benefited parcels in this case are defined as those that are situated alongside the water mainline and did not previously have an adjacent mainline and do not extend beyond the end of the mainline.

Subject to receipt of such amount and upon request of the reimbursement agreement holder, the Agency will reimburse any reimbursable portion provided for in the reimbursement agreement for each adjacent parcel that has water service installed. Such

Bighorn-Desert View Water Agency

reimbursement will be paid within ninety (90) days of the receipt of payment from the adjacent parcel property owner for the new customer service facilities.

The reimbursement agreement will have attached as Exhibit A the list of the benefited parcel and a benefited parcel plat showing the relationship of the benefited parcels to the facility extension provided by the Applicant. Refunds shall continue until the term of the reimbursement agreement shall end or until the total reimbursable cost has been refunded to the Applicant, whichever is earlier.

6.5 Term of Agreement. Each reimbursement agreement will expire at the end of fifteen (15) years from the date of execution or when the Applicant has been fully repaid for the cost that is reimbursable to him, whichever first occurs. All non-reimbursed charges collected thereafter shall belong to the Agency.

6.6 Agreements Transferable. With Agency approval, reimbursement agreements may be sold, conveyed or assigned by the original signatory Applicant. The Agency will honor the agreement which has been transferred provided that such transfer is evidenced by a document recorded with the County Recorder.

ARTICLE 7.0

Cross-Connection Control

7.1 Authority and Purpose. Regulations relating to cross-connection are set forth in the California Department of Public Health, Title 17 Code of Regulations, Division 1, Chapter 5 and California Health and Safety Code, Section 116800 et. seq. Said regulations and this Article have as their purpose to protect the public water supply against any contamination or pollution that may occur because of some undiscovered or unauthorized cross-connection on the premises.

The Agency shall be responsible for the implementation of the provisions of these regulations and the State regulations in cooperation with, and under the guidance of, the State Water Resources Control Board Division of Drinking Water (DDW).

The Agency will designate a properly trained and certified cross-connection control officer. Said officer shall be supported by other Agency staff as the General Manager deems necessary.

Appeals of implementation and control decisions shall be first submitted to the DDW for a health ruling and then through Agency staff for an administrative decision.

7.2 Definition. Cross-connection is a connection or potential connection between any part of a potable water system and any other environment containing other substances in a manner that would allow such substances to enter the potable water system.

7.2.1 Definition of Commercial Construction for Backflow Prevention.

Whenever more than two residential units are served by one service line connection to the public main, such units shall be considered commercial construction and a backflow device will be required. If this condition is discovered following installation of the water service line a backflow device will be required immediately.

Any non-residential building is also considered commercial construction for these purposes and a backflow prevention device will be required as a condition of new service or continued service, if applicable.

7.3 Reference Manual. The "Manual of Cross-Connection Control" published by the Foundation for Cross-Connection Control and Hydraulic Research, University of Southern California, latest edition, shall be used as a technical supplement to these regulations.

7.4 Cross-Connection Protection Requirements. The Agency proposes to protect the public water system by requiring the installation of a reduced pressure backflow

Bighorn-Desert View Water Agency

assembly at the point of service to all existing and proposed facilities that represent a health or non-health hazard. The type of assembly to be installed and maintained shall be in accordance with the requirements of this Article at the customers' sole expense. Compliance is an express condition of continued water service or establishment of a new water service connection.

Backflow prevention devices shall be required as follows:

- A) Each meter service facility from the Agency's water system for supplying water to any commercial building, or commercial construction as defined in 7.2.1, shall be protected against backflow of water from the premises into the public water system.
- B) Each meter service facility from the Agency's water system for supplying water to premises having an auxiliary water supply shall be protected against backflow of water from the premises into the public water system unless the auxiliary water supply is accepted as an additional source by the Agency, and is approved by the public health agency having jurisdiction.
- C) Each meter service facility from the Agency's water system for supplying water to any premises on which any substance is handled in such fashion as may allow its entry into the water system shall be protected against backflow of the water from the premises into the public system. This shall include the handling of process waters and waters originating from the Agency's water system which have been subjected to deterioration in sanitary quality.
- D) Backflow prevention assemblies shall be installed on the meter service facility to any premises having (a) internal cross-connections that cannot be permanently corrected and controlled to the satisfaction of the DDW, or (b) intricate plumbing and piping arrangements or where entry to all portions of the premises is not readily accessible for inspection purposes, making it impracticable or impossible to ascertain whether or not cross-connections exist.
- E) Backflow prevention assemblies shall be installed on the meter service facility to all premises zoned as "Commercial" or "Industrial" use by the County planning authority.

The type of protection that shall be provided to prevent backflow into the Agency's water supply system shall be commensurate with the degree of hazard, actual or potential, that exists on the customer's premises.

The type of backflow prevention assembly that may be required (listed in decreasing level of protection) includes: air-gap separation (AG) and reduced pressure principle backflow prevention assembly (RP).

Bighorn-Desert View Water Agency

The customer may choose a higher level of protection than required by the Agency. The minimum backflow protection required to protect the Agency's water supply based on varying degrees of hazard are listed in Table 1 of the California Department of Public Health, Code of Regulations, Title 17, Division 1, Chapter 5, Section 7604. Situations which are not covered in said Table shall be evaluated on a case-by-case basis and the appropriate backflow protection shall be determined by the Agency or public health agency having jurisdiction.

Two or more metered service facilities supplying water from different street mains to the same building, structure, or premises through which an inter-street main flow may occur, shall have at least an approved reduced pressure principle backflow prevention assembly on each meter service facility to be located adjacent to and on the property side of the respective meters.

7.5 Backflow Prevention Assemblies. Only backflow prevention assemblies which have been approved by the Agency shall be acceptable for installation by a customer. A list of approved backflow prevention assemblies will be provided upon request to any affected customer. Backflow prevention assemblies shall be installed in a manner prescribed in the California Department of Public Health, Code of Regulations, Title 17, Division 1, Chapter 5, Sections 7601 through 7605, inclusive. Location of the assemblies shall be as close as practical to the meter service facility. The Agency shall have the final authority in determining the location of a backflow prevention assembly. Unless directed otherwise by the Agency, backflow prevention assemblies shall be located as follows:

A) Air-Gap Separation (AG)

The air-gap separation shall be located on the customer's side of and as close to the meter service facility as is practical. All piping from the meter service facility to the receiving tank shall be above grade and be entirely visible. No water use shall be provided from any point between the meter service facility and the air-gap separation. The water inlet piping shall terminate a distance of at least two (2) pipe diameters of the supply inlet, but in no case less than one (1) inch above the overflow rim of the receiving tank.

B) Reduced Pressure Principle Backflow Prevention Assembly (RP)

The approved reduced pressure principle backflow prevention assembly shall be installed on the customer's side of and as close to the meter service facility as is practical. The assembly shall be installed so that it is readily accessible for maintenance and testing. Water supplied from any point between the meter service facility and the RP assembly shall be protected in a manner approved by the Agency.

C) It shall be the responsibility of the customer to install all required assemblies in accordance with the Agency's adopted construction specifications (AWWA Standard, Latest Revisions) and the Agency's Standard Drawings. Initial

Bighorn-Desert View Water Agency

certification of all devices shall be performed only by qualified testers on behalf of the customer. Thereafter, it shall be the duty of the customer at any premises where backflow prevention assemblies requiring annual testing are installed to have certified inspections and operational tests made at least once per year. In those instances, where the Agency deems the hazard to be great enough, it may require certified inspections at more frequent intervals. These inspections and tests shall be at the expense of the customer, and shall be performed by an approved certified tester. It shall be the duty of the customer to see that these timely tests are made. These devices shall be repaired, overhauled, or replaced at the expense of the customer whenever said devices are found to be defective. Records of such tests, repairs, and overhaul shall be submitted to the Agency in an industry standard format. No assembly shall be placed in service unless it is functioning as required. Any approved backflow prevention assembly shall be the property of the customer and Agency shall have no responsibility or liability for the cost of operation, maintenance, testing, repair, or replacement thereof.

The Agency will maintain a list of persons and firms acceptable to the Agency to test backflow prevention assemblies. The Agency will make this list available upon request.

The Agency will notify affected customers if they are out of compliance with annual testing requirements and may charge a fee associated with such efforts to gain compliance. The fee, if imposed, for such notifications, will be known as the "Backflow Test Reminder Letter Fee" applied during the next billing cycle.

Approval must be obtained from the Agency before a backflow prevention assembly is removed, relocated repaired or replaced.

- A) Removal: The use of an assembly may be discontinued and the assembly removed from service only upon determination by the Agency that a hazard no longer exists or is not likely to be created in the future.
- B) Relocation: An assembly may be relocated following confirmation by the Agency that the relocation will continue to provide the required protection and satisfy installation requirements. A retest will be required following the relocation of the assembly.
- C) Repair: An assembly may be removed for repair, provided the water use is either discontinued until repair is completed and the assembly is returned to service, or the service connection is equipped with other backflow protection approved by the Agency. A retest will be required following the repair of the assembly.
- D) Replacement: An assembly may be removed and replaced provided the water use is discontinued until the replacement assembly is installed. All replacement assemblies must be in compliance with this Article.

Bighorn-Desert View Water Agency

The General Manager may require the customer to upgrade an existing backflow prevention assembly which, in the opinion of the General Manager, is a type that does not provide adequate protection for the degree of potential hazard which exists on the customer's premises. The upgrade shall be at customer's expense and may include complete replacement and relocation of the backflow prevention assembly, and/or the installation of additional devices.

7.6 Backflow Supervisor. At each facility where it is necessary, in the opinion of the Agency, a Backflow Supervisor shall be designated by and at the expense of the customer. The Backflow Supervisor shall be responsible for the monitoring of the backflow prevention assemblies and for avoidance of cross-connections. In the event of contamination or pollution of the drinking water system due to a cross-connection at the facility, the Agency shall be promptly notified by the Backflow Supervisor so that appropriate measures may be taken to overcome the contamination. The customer shall inform the Agency of the Backflow Supervisor's identity on, as a minimum, an annual basis and whenever a change occurs.

7.7 Administration. The cross-connection control program shall be administered by the Agency. The Agency shall conduct necessary surveys of customer premises to evaluate the degree of potential health hazards. The Agency shall notify affected customers when an assembly needs to be installed.

The customer shall have devices tested and, if necessary, repaired annually by a certified tester/installer to assure that they are maintained in satisfactory operating condition and such annual test shall be reported to the Agency as a condition of continued water service. In those installations where successive inspections indicate defective operation of the device(s) the Agency may require inspections and testing more often and/or may require replacement of the device(s). Records of such tests, repairs and overhauling shall be continuously kept by the customer for a period of three years.

The customer shall not remove any backflow device or install piping or other arrangements for the purpose of by-passing backflow devices.

A) New Water Service System Inspection

- 1) Whenever more than two residential units are served by one service line connection to the public main, such units shall be considered commercial construction and a backflow device will be required immediately upon discovery of the condition (See Article 7.2.1) or purposes of determining whether a backflow device will be required. Any non-residential building is also considered commercial construction for these purposes and a backflow prevention device will be required as a condition of new service or continued service, if applicable.

For all single residential units, the Agency shall review all requests for new services to determine if backflow protection is needed. Plans and specifications must be submitted to the Agency upon request for review of

Bighorn-Desert View Water Agency

possible cross-connection hazards as a condition of service for new service connections. If it is determined that a backflow prevention assembly is necessary to protect the public water system, the required assembly must be installed and tested before water service will be provided.

- 2) The Agency may require an on-premises inspection to evaluate cross-connection hazards. The Agency will notify the affected customer of the need for inspection. If, in the judgment of the General Manager following on-site inspection, an approved backflow prevention device is required at any metered service facility for the safety of the Agency system, the General Manager shall give notice in writing to the affected customer to install an approved backflow prevention device at each of such customer's metered service facilities. Within the time prescribed by the General Manager, the customer shall install such approved device or devices at the customer's own expense; and failure, refusal or inability on the part of the customer to install said device or devices shall immediately constitute a ground for discontinuing water service to such meter service facility until such device or devices have been properly installed.
- 3) The Agency may, at its discretion, require a re-inspection for cross-connection hazards of any premises to which it serves water. The Agency will notify the affected customer of the need for re-inspection. Any customer who cannot or will not allow an on-premises inspection of his piping system shall be required to install the backflow prevention assembly the Agency considers necessary at their expense; and failure, refusal or inability on the part of the customer to install said device or devices shall immediately constitute a ground for discontinuing water service to such meter service facility until such device or devices have been properly installed.
- 4) All customer systems shall be open for inspection at all reasonable times to authorized representatives of the Agency to enable the Agency to ascertain the existence of cross-connection or other structural or sanitary hazards, including violations of this Article. When such a condition becomes known, the General Manager may deny or immediately "lock off" service to the premises by providing for a physical break in the service line until the customer has corrected the condition(s) in conformance with State laws and Agency ordinances relating to plumbing and water supplies, and with regulations adopted pursuant thereto.

B) Customer Notification - Cross Connection Corrective Actions

- 1) The Agency will notify the customer of the inspection findings, listing the corrective actions to be taken if any are required. A period of thirty (30) days will be given to complete all corrective actions required, including installation of backflow prevention assemblies.

Bighorn-Desert View Water Agency

- 2) A second notice will be sent to each customer who does not take the required corrective actions prescribed in the first notice within the thirty-day period allowed. The second notice will give the customer fifteen (15) days to take the corrective action and shall state the Agency will “lock off” water service to the affected customer until the required corrective actions are taken.

C) Maintenance of Records

The Agency shall maintain records to effectively manage the cross-connection control program. The records shall include the following information for each backflow prevention assembly in the water system:

- 1) Identification information:
 - Name
 - Address
 - Account number (or other identification number)
 - Property Owner
 - Type of business
- 2) The date of the most recent cross-connection premises inspection performed at this location.
- 3) Type of hazard(s).
- 4) Location of assembly.
- 5) Type of assembly; including make, model, size, serial number, recommended frequency of testing.
- 6) Record of testing and repairs. Record of testing and repairs will be maintained for a minimum of one year.
- 7) Comments, notes on any problems with the assembly.

Records shall also be kept on surveys made of premises where no backflow protection was required.

7.8 Water Service Disconnection. When the Agency encounters water uses that represent a perceived cross-connection violation, water service may be immediately disconnected (i.e. “locked off”). Conditions which constitute the basis for immediate water service disconnection shall include, but are not limited to, the following:

- A) Refusal to install and/or to test a Backflow Prevention Assembly, or to repair or replace a faulty Backflow Prevention Assembly.

Bighorn-Desert View Water Agency

- B) Direct or indirect connection between the public water system and a sewer line or any other non-potable utility (e.g. agriculture line, MWA line).
- C) Unprotected direct or indirect connection between the public water system and a system or equipment containing contaminants.
- D) Unprotected direct or indirect connection between the public water system and an auxiliary water system.
- E) Refusal to supply the Agency with copies of all required test results before the deadline.
- F) Removal or bypass of a required backflow prevention assembly.

The Agency will discontinue water service immediately and “lock-off” the service valve or, if necessary, the mainline corporation-stop. The water service shall remain inactive until the violations are corrected and the corrections are approved by the Agency.

If the customer files with the Agency a written protest of the degree of hazard involved and the commensurate degree of protection required to be provided, the matter shall be referred by the Agency to the DDW. If the protest involves a new meter service facility installation, the Agency shall not activate said facility until after the DDW has delivered its written decision to the Agency. The written decision of the DDW shall be final.

7.9 Charges. The Board of Directors shall establish, and may from time to time alter, a schedule of fees and charges to offset the Agency's costs incurred under this Article. It is the policy of the Agency that the customer whose premises cause the need to protect the Agency water supply shall be responsible for paying the cost of the protection, including the Agency's costs, including, but not limited to:

- A) The cost to initially determine the need for protection and the type of backflow assembly required.
- B) The cost to annually review compliance with this Article, including any costs of inspection, testing, and certification conducted by the Agency on behalf of the customer due to non-compliance.
- C) The cost to disconnect and/or reconnect water service because of noncompliance with this Article.

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 8.0

Private Fire Protection Service

8.1 Application. Application for private fire protection service shall be made in writing to the Agency. The Applicant shall submit a copy of the regulating agencies approved requirements. All costs associated with the design, construction, inspection, testing, certification and maintenance shall be the responsibility of the Applicant.

8.2 Design and Construction. The design and construction of the private fire protection service facility shall be per the Agency's Standard Drawings and adopted construction specifications (AWWA Standards, latest revisions). Applicant is advised that private fire protection service to new construction with a service size greater than 1-inch shall be provided through a completely separate fire protection service facility.

Applications for private fire service to an existing development that is served by an existing meter service facility shall be reviewed by the Agency to determine if a combination service facility may be used to provide both domestic water and private fire protection service, or if a completely separate private fire protection service facility will be required.

The Applicant shall consult the fire department to determine the fire protection requirements for the proposed development. Applicant is advised that the fire department may require Applicant to provide various fire protection system components, including but not limited to: private fire hydrants; fire department connections; post indicator valves; building fire sprinklers; and/or public fire hydrants (per Article 9.0).

The Applicant's minimum flow requirements shall be determined by a licensed fire protection engineer and reviewed and approved by the fire department and if applicable, local building department. The Applicant shall provide the Agency with a letter from both the fire protection engineer and the fire department indicating the private fire protection system minimum flow requirements by stating minimum gallons per minute, pressure, and duration of flow. The Applicant shall be responsible for providing any additional onsite or offsite equipment including storage tanks, pumps, water system facility extensions, etc. as required by the fire department and/or licensed fire protection engineer in order to provide the minimum flow requirements for the private fire protection system. Any required water system facility extensions necessary to provide the required private fire protection shall be provided in accordance with Article 5.0.

All private fire protection services shall contain a reduced pressure principle device (RP) and detector-check meter which shall be furnished, installed, tested, certified, and maintained as set forth in Article 7.0 and which will be read regularly by the Agency to determine if any water usage has occurred.

Bighorn-Desert View Water Agency

8.3 Limited Use of Facility. If other than a combination service facility (allowed as defined in Article 8.2), there shall be no connections between the private fire protection system and the Applicant's regular domestic water service system or any auxiliary system belonging to the Applicant. The use of the fire protection system is strictly for fire protection.

8.4 Service Size and Location. The Applicant shall determine the size of the private fire protection service based on information from a qualified authority (e.g. fire architect, fire protection engineer or Fire Marshall). Applicant shall provide calculations and supporting information from qualifying authority. Agency shall verify the size of the private fire protection service facility from the information submitted by the Applicant (including the minimum flow requirements). The location of the private fire protection service facility shall be located on private property and indicated on the approved private fire protection system plans.

The location of the Applicant's fire protection service facilities can be at the Applicant's preferred location unless the Agency determines that requirements by other entities must prevail. The detector-check meter shall be located within the public right-of-way behind the curb or sidewalk (or equivalent location) unless it is not physically possible. If any portion of the private fire protection service facilities upstream of the RP/detector-check meter must be located on private property, the Applicant shall be required to dedicate an easement to the Agency (which shall be recorded with the County) to allow the Agency access to same for the purpose of operating, maintaining, repairing, replacing facilities, and/or reading meters in accordance with Article 3.29 prior to installation of the private fire protection service facilities.

The Applicant retains ownership of the fire protection service and is responsible for proper operation and maintenance.

8.5 Applicable Rate and Charges. There is no charge for water used to extinguish fires provided that the fire is reported to and verified by the fire department. Fraudulent use of a private fire service facility is grounds for discontinuance of all service.

Applicant may be required to pay charges which include, but are not limited to, fire flow test fees, design review and construction inspection fees, water use charges and monthly basic facilities charges for each fire service connection in accordance with the Agency's current Rate Table prior to activation of private fire protection service.

Applicant is advised that annual testing and certification of backflow prevention devices is required in accordance with Article 7.0.

8.6 Agency Responsibility. The Agency provides potable domestic water service only and does not operate private fire protection service facilities. The Agency will attempt to provide adequate fire flow and conform to the applicable design standards; however, it is the Applicant's/Owner's responsibility to provide fire flow.

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 9.0

Public Fire Protection

9.1 Use and Control of Fire Hydrants. Public fire hydrants shall be owned and controlled by the Agency and may be used only by Agency personnel or the fire-fighting personnel.

Public fire hydrants may be used for temporary water service under limited and controlled conditions when approved by the Agency (See Article 3.33). Under no circumstances shall said temporary water service take precedence over the vital function of fire protection and the Agency or the fire-fighting personnel shall have the right to move any such temporary services wherever and whenever necessary without prior notice.

9.2 Location and Size of Fire Hydrants. The Agency, in cooperation with the fire-fighting personnel, shall determine the location and size of all fire hydrants connected to the Agency's water system. Any required water system facility extensions shall be in accordance with Article 5.0.

9.3 Obstructions Prohibited. All public fire hydrants shall be located within the public right-of-way or within an easement dedicated via record document to the Agency, and property owners shall not obstruct the access to said public fire hydrants in any way. A minimum unobstructed clearance meeting the requirements of Section 507.5.5 of the California Fire Code shall be maintained around all fire hydrants.

9.4 Fire Hydrant Installation Costs. The cost of public fire hydrant installation will normally be a part of any water system facility extension carried out in accordance with Article 5.0. Individual public fire hydrants installed on an existing main at the request of a customer shall be installed by the Agency at the customer's expense.

9.5 Agency Responsibility. The Agency provides potable domestic water service only and does not operate public fire protection service facilities. Relying on the use of public fire hydrants for fire protection services shall be done so at the fire department's own risk.

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 10.0

Tenants – ALL CUSTOMER CLASSES

10.1 Service to Tenants. The Agency will, upon written request of an owner (i.e. Owner/Tenant Agreement) and receipt of a complete water service application and guarantee deposit from the owner's tenant, open an account in the name of a tenant.

10.1.1 Service to Tenants with Third Party Property Manager. When the property in question is managed by a third party property manager who the owner designates to sign the Owner/Tenant Agreement, the Agency will require from the third party property manager a copy of the service Contract between property owner and management company delegating such authority. The Applicant will also be required to execute a "Personal Guarantee for Business Accounts" form provided by the Agency.

10.2 Owner Responsibility. The owner/landlord of each separate property is ultimately responsible for the payment of all applicable water service charges provided to each separate property. The Agency will use reasonable efforts to provide notice to the owner. It is the responsibility of each owner, however, to provide an accurate mailing address to the Agency.

10.3 Tenants Vacating Premises. Tenants desiring to terminate water service (i.e. close a water account) shall request turn-off of service from the Agency office at least two (2) working days prior to vacating the premises. Until turn-off service is ordered and completed, the tenant shall be responsible for all applicable charges on the account.

Upon completion of turn-off service, any unused guarantee deposit will be refunded. If the guarantee deposit is insufficient, the Agency will submit a final bill to the tenant. If the tenant fails to pay the final closing bill, the Agency will make a one additional attempt to collect the funds through either a delinquent billing process or a written letter of delinquency. Should the tenant fail to pay the final bill the amount owed will be transferred to the owner/landlord for payment.

Charges that accrue following completion of turn-off service, like basic service charges, will be billed to the address of the owner on file at the Agency.

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 11.0

Bulk Water Service

11.1 Water Hauler Requirements. Water haulers shall be subject to the same rules and regulations for water service as any Agency customer. Account billing shall be on a monthly basis (2-inch Commercial Bulk accounts) and a Bi-Monthly basis (1-inch bulk accounts) and shall include all current applicable regular service charges and surcharges, in addition to charges for water used.

Bulk water is water obtained by the customer from one of the Agency's bulk water station facilities.

It is the responsibility of any applicant who proposes to utilize hauled water as the source of domestic supply to satisfy the requirements of the Agency. Applicants are advised that there may be County Division of Environmental Health Services or State Water Resources Control Board's Division of Drinking Water (DDW) Regulations that applicant may be required to comply with as well.

11.2 Guarantee Deposit: Bulk Accounts. All applicants for bulk water service shall deposit with the Agency the required dollar amount set by Agency resolution. This guarantee deposit shall be held by the Agency until the customer closes the account. The closing amount due for water service will be deducted from the deposit held, and the balance will be forwarded to the customer's last known address. If the closing amount due for water service is more than the guarantee deposit held, the Agency will bill the customer for the balance due.

All bulk water services that are locked off for non-payment will require customer to replenish the full amount of the bulk water service guarantee deposit set by Agency resolution before water service will be restored.

11.3 Service Inactivity. The Agency has a limited number of bulk meters available for use by bulk hauling customers. Preference is given to full time residence; therefore, the Agency reserves the right to close a bulk account due to inactivity or low activity. Inactivity shall be defined as no water usage in three (3) billing cycles. Low Activity shall be determined by staff through an evaluation of billing history.

Periodically the Agency will review the usage history of the bulk accounts and will provide a minimum of 5 days' notice of closure to the customer. Any customer whose account was closed due to inactivity will be allowed to restore service on a first come, first served basis through an Agency-maintained waiting list.

Bighorn-Desert View Water Agency

Article 12.0

Collection of Unpaid Bills

12.1 Liability for Water Used. The property owner remains responsible for all charges owed to the Agency whether or not the property owner actually lives on the premises or signs the application for water service. The property owner shall also be held responsible for discontinuance of service and/or establishing new service for tenants. Provision of water supply is an agreement between the Agency and the user, not the property owner.

12.2 Liens for Unpaid Bills. All unpaid bills shall be made a lien against the property for which service was requested pursuant to these Regulations and Water Code App. 112-5 and Water Code App. 112-15, and other provisions.

12.2.1 From time to time the Agency will deem it necessary to file an “Unsecured Lien” against the property owner. This lien is recorded with the County of San Bernardino.

12.2.2 Upon notification the Agency will prepare the release of “Unsecured Lien” documents. The documents are prepared following receipt of all applicable fees and charges.

12.3 Collection on Property Tax Bill. Delinquent and unpaid charges for water and other services shall be reported to the Tax Collector and shall be collected on the property tax bill.

12.4 Civil Lawsuit. Any amount due is a debt to the Agency, and customer failing or refusing to pay this debt may be subject to a civil action in a court of competent jurisdiction for the amount due. In addition, the Agency shall be entitled to recover its attorneys’ fees and litigation costs, including expert witness fees and expenses, in any such civil lawsuit or arbitration.

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 13

POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE FOR NON-PAYMENT

ENGLISH

(NOTE THIS ENTIRE POLICY WILL BE INTERPRETED IN 5 ADDITIONAL LANGUAGES: Spanish, Korean, Chinese, Vietnamese and Tagalog)

Notwithstanding any other policy or rule, this Policy on Discontinuation of Residential Water Service for Non-Payment shall apply to the discontinuation of residential water service for non-payment under the provisions set forth herein. In the event of any conflict between this Policy and any other policy or rule, this Policy shall prevail.

I. Application of Policy; Contact Telephone Number: This policy shall apply only to residential water service for non-payment and all existing policies and procedures shall continue to apply to commercial and industrial water service accounts. Further assistance concerning the payment of water bills and the potential establishment of the alternatives set forth in this policy to avoid discontinuation of service can be obtained by calling 760-364-2315.

II. Discontinuation of Residential Water Service for Non-Payment:

A. **Rendering and Payment of Bills:** Bills for water service will be rendered to each consumer on a monthly basis unless otherwise provided for in the rate schedules. Bills for service are due and payable upon presentation and become delinquent on the 20th day after such presentation and subject to discontinuation of service if not paid within sixty (60) days from the delinquent date (i.e. 80 days after the bill's presentation). Payment may be made at the office or to any representative authorized to make collections. However, it is the consumer's responsibility to assure that payments are received at the specified location in a timely manner. Partial payments are not authorized unless prior approval has been received. Bills will be computed as follows:

1. Meters will be read at regular intervals for the preparation of periodic bills and as required for the preparation of opening bills, closing bills, and special bills.
2. Bills for metered service will show the meter reading for the current and previous meter reading period for which the bill is rendered, the number of units (e.g. noted as "cons" on the bill), date, and days of service for the current meter reading.
3. Billings shall be paid in legal tender of the United States of America. Notwithstanding the foregoing, the Agency shall have the right to refuse any payment of such billings in coin.

Bighorn-Desert View Water Agency

B. Overdue Bills: The following rules apply to consumers whose bills remain unpaid for more than sixty (60) days following the delinquent date:

1. Lock Off Notice on Overdue Bills: If payment for a bill rendered is not made on or before the fiftieth (50th) day following the delinquent date, if attempts by telephone fail to result in contact with customer, a notice of pending Lock Off (the "Lock-Off Notice") will be delivered to the water service consumer at least seven (7) business days prior to the possible discontinuation of service date identified in the Lock Off Notice. For purposes of this policy, the term "business days" shall refer to any days on which the Agency's office is open for business. If the consumer's address is not the address of the property to which the service is provided, the Lock Off Notice must also be sent to the address of the property served, addressed to "Occupant." The Lock Off Notice must contain the following:
 - a) Consumer's name and address;
 - b) Amount of delinquency;
 - c) Date by which payment or arrangement for payment must be made in order to avoid discontinuation of service;
 - d) Description of the process to apply for an extension of time to pay the amount owing (see Section III(D), below);
 - e) Description of the procedure to petition for review and appeal of the bill giving rise to the delinquency (see Section IV, below); and
 - f) Description of the procedure by which the consumer can request a deferred, amortized, reduced or alternative payment schedule (see Section III, below).

The Agency may alternatively provide notice to the consumer of the impending discontinuation of service by telephone. If that notice is provided by telephone, the Agency shall offer to provide the consumer with a copy of this policy and also offer to discuss with the consumer the options for alternative payments, as described in Section III, below, and the procedures for review and appeal of the consumer's bill, as described in Section IV, below.

2. Unable to Contact Consumer: If the Agency is not able to contact the consumer by written notice (e.g., a mailed notice is returned as undeliverable) or by telephone, the Agency will make a good faith effort to visit the residence and leave, or make other arrangements to place in a conspicuous location, a notice of imminent discontinuation of service for non-payment, and a copy of this Policy.

3. Turn-Off Deadline: Payment for water service charges must be received in the Agency's offices no later than 4:00 p.m. on the date specified in the Lock Off Notice. Postmarks are not acceptable.

4. Notification of Returned Check: Upon receipt of a returned check rendered as remittance for water service or other charges, the Agency will consider the account not paid. The Agency will attempt to notify the consumer in person and leave a notice of termination of water service at the premises. Water service will

Bighorn-Desert View Water Agency

be disconnected if the amount of the returned check and returned check charge are not paid by the due date specified on the notice, which due date shall not be sooner than the date specified in the Lock Off Notice; or if a Lock Off Notice had not been previously provided, no sooner than the sixtieth (60th) day after the delinquent date on the invoice for which payment by the returned check had been made. To redeem a returned check and to pay a returned check charge, all amounts owing must be paid by cash or certified funds.

5. Returned Check Tendered as Payment for Water Service Disconnected for Nonpayment:

a) If the check tendered and accepted as payment which resulted in restoring service to an account that had been disconnected for nonpayment is returned as non-negotiable, the Agency may disconnect said water service upon at least three (3) calendar days' written notice. The consumer's account may only be reinstated by receipt of outstanding charges in the form of cash or certified funds. Once the consumer's account has been reinstated, the account will be flagged for a one-year period indicating the fact that a non-negotiable check was issued by the consumer.

b) If at any time during the one-year period described above, the consumer's account is again disconnected for nonpayment, the Agency may require the consumer to pay cash or certified funds to have that water service restored.

C. Conditions Prohibiting Discontinuation: The Agency shall not discontinue residential water service if all of the following conditions are met:

1. Health Conditions – The consumer or tenant of the consumer submits certification of a primary care provider that discontinuation of water service would (i) be life threatening, or (ii) pose a serious threat to the health and safety of a person residing at the property;
2. Financial Inability – The consumer demonstrates he or she is financially unable to pay for water service within the water system's normal billing cycle. The consumer is deemed "financially unable to pay" if any member of the consumer's household is: (i) a current recipient of the following benefits: CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; or (ii) the consumer declares the household's annual income is less than 200% of the federal poverty level (see this link for the federal poverty levels applicable in California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); and
3. Alternative Payment Arrangements – The consumer is willing to enter into an amortization agreement, alternative payment schedule or a plan for deferred or reduced payment, consistent with the provisions of Section III, below.

Bighorn-Desert View Water Agency

D. Process for Determination of Conditions Prohibiting Discontinuation of Service: The burden of proving compliance with the conditions described in Subdivision (C), above, is on the consumer. In order to allow the Agency sufficient time to process any request for assistance by a consumer, the consumer is encouraged to provide the Agency with the necessary documentation demonstrating the medical issues under Subdivision (C)(1), financial inability under Subdivision (C)(2) and willingness to enter into any alternative payment arrangement under Subdivision (C)(3) as far in advance of any proposed date for discontinuation of service as possible. Upon receipt of such documentation, the Agency's General Manager, or his or her designee, shall review that documentation and respond to the consumer within seven (7) calendar days to either request additional information, including information relating to the feasibility of the available alternative arrangements, or to notify the consumer of the alternative payment arrangement, and terms thereof, under Section III, below, in which the Agency will allow the consumer to participate. If the Agency has requested additional information, the consumer shall provide that requested information within five (5) calendar days of receipt of the Agency's request. Within five (5) calendar days of its receipt of that additional information, the Agency shall either notify the consumer in writing that the consumer does not meet the conditions under Subdivision (C), above, or notify the consumer in writing of the alternative payment arrangement, and terms thereof, under Section III, below, in which the Agency will allow the consumer to participate. Consumers who fail to meet the conditions described in Subdivision (C), above, must pay the delinquent amount, including any penalties and other charges, owing to the Agency within the latter to occur of: (i) two (2) business days after the date of notification from the Agency of the Agency's determination the consumer failed to meet those conditions; or (ii) the date of the impending service discontinuation, as specified in the Lock Off Notice.

E. Special Rules for Low Income Consumers: Consumers are deemed to have a household income below 200% of the federal poverty line if: (i) any member of the customer's household is a current recipient of the following benefits: CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; or (ii) the consumer declares the household's annual income is less than 200% of the federal poverty level (see this link for the federal poverty levels applicable in California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). If a consumer demonstrates either of those circumstances, then the following apply:

1. Reconnection Fees: If service has been discontinued and is to be reconnected, then any reconnection fees during the Agency's normal operating hours cannot exceed \$50, and reconnection fees during non-operational hours cannot exceed \$150. Those fees cannot exceed the actual cost of reconnection if that cost is less than the statutory caps. Those caps may be adjusted annually for changes in the Consumer Price Index for the Los Angeles-Long Beach-Anaheim metropolitan area beginning January 1, 2021.
2. Interest Waiver: The Agency shall not impose any interest charges on delinquent bills.

Bighorn-Desert View Water Agency

F. Landlord-Tenant Scenario: The below procedures apply to individually metered detached single-family dwellings, multi-unit residential structures and mobile home parks where the property owner or manager is the customer of record and is responsible for payment of the water bill.

1. Required Notice:

a. At least 10 calendar days prior if the property is a multi-unit residential structure or mobile home park, or 7 calendar days prior if the property is a detached single-family dwelling, to the possible discontinuation of water service, the Agency must make a good faith effort to inform the tenants/occupants at the property by written notice that the water service will be discontinued.

b. The written notice must also inform the tenants/occupants that they have the right to become customers to whom the service will be billed (see Subdivision 2, below), without having to pay any of the then delinquent amounts.

2. Tenants/Occupants Becoming Customers:

a. The Agency is not required to make service available to the tenants/occupants unless each tenant/occupant agrees to the terms and conditions for service and meets the Agency's requirements and rules.

b. However, if (i) one or more of the tenants/occupants assumes responsibility for subsequent charges to the account to the Agency's satisfaction, or (ii) there is a physical means to selectively discontinue service to those tenants/occupants who have not met the Agency's requirements, then the Agency may make service available only to those tenants/occupants who have met the requirements.

c. If prior service for a particular length of time is a condition to establish credit with the Agency, then residence at the property and proof of prompt payment of rent for that length of time, to the Agency's satisfaction, is a satisfactory equivalent.

d. If a tenant/occupant becomes a customer of the Agency and the tenant's/occupant's rent payments include charges for residential water service where those charges are not separately stated, the tenant/occupant may deduct from future rent payments all reasonable charges paid to the Agency during the prior payment period.

Bighorn-Desert View Water Agency

III. Alternative Payment Arrangements: For any consumer who meets the three conditions under Section II(C), above, in accordance with the process set forth in Section II(D), above, the Agency shall offer the consumer one or more of the following alternative payment arrangements, to be selected by the Agency in its discretion: (i) amortization of the unpaid balance under Subdivision (A), below; (ii) alternative payment schedule under Subdivision (B), below; (iii) partial or full reduction of unpaid balance under Subdivision (C), below; or (iv) temporary deferral of payment under Subdivision (D), below. The General Manager, or his or her designee, shall, in the exercise of reasonable discretion, select the most appropriate alternative payment arrangement after reviewing the information and documentation provided by the consumer and taking into consideration the consumer's financial situation and Agency's payment needs.

A. Amortization: Any consumer who is unable to pay for water service within the normal payment period and meets the three conditions under Section II(C), above, as the Agency shall confirm, may, if the Agency has selected this alternative, enter into an amortization plan on the following terms:

1. Term: The consumer shall pay the unpaid balance, with the administrative fee and interest as specified in Subdivision (2), below, over a period not to exceed twelve (12) months, as determined by the General Manager or his or her designee; provided, however, that the General Manager or his or her designee, in their reasonable discretion, may apply an amortization term of longer than twelve (12) months to avoid undue hardship on the consumer. The unpaid balance, together with the applicable administrative fee and any interest to be applied, shall be divided by the number of months in the amortization period and that amount shall be added each month to the consumer's account for water service (e.g. existing account or payment plan account).
2. Administrative Fee; Interest: For any approved amortization plan, the consumer will be charged an administrative fee, in the amount established by the Agency from time to time, representing the cost of initiating and administering the plan. At the discretion of the General Manager or his or her designee, interest shall be applied to any amounts to be amortized under this Subsection A in accordance with Agency policy set by the Board of Directors.
3. Compliance with Plan: The consumer must comply with the amortization plan and remain current as charges accrue in each subsequent billing period. The consumer may not request further amortization of any subsequent unpaid charges while paying delinquent charges pursuant to an amortization plan. Where the consumer fails to comply with the terms of the amortization plan for sixty (60) calendar days or more, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, the Agency may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after posting at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.

Bighorn-Desert View Water Agency

B. Alternative Payment Schedule: Any consumer who is unable to pay for water service within the normal payment period and meets the three conditions under Section II(C), above, as the Agency shall confirm, may, if the Agency has selected this alternative, enter into an alternative payment schedule for the unpaid balance in accordance with the following:

1. Repayment Period: The consumer shall pay the unpaid balance, with the administrative fee and interest as specified in Subdivision (2), below, over a period not to exceed twelve (12) months, as determined by the General Manager or his or her designee; provided, however, that the General Manager or his or her designee, in their reasonable discretion, may extend the repayment period for longer than twelve (12) months to avoid undue hardship on the consumer.
2. Administrative Fee; Interest: For any approved alternative payment schedule, the consumer will be charged an administrative fee, in the amount established by the Agency from time to time, representing the cost of initiating and administering the schedule. At the discretion of the General Manager or his or her designee, interest shall be applied to any amounts to be paid under this Subsection B in accordance with Agency policy set by the Board of Directors.
3. Schedule: After consulting with the consumer and considering the consumer's financial limitations, the General Manager or his or her designee shall develop an alternative payment schedule to be agreed upon with the consumer. That alternative schedule may provide for periodic lump sum payments that do not coincide with the established payment date, may provide for payments to be made more frequently than monthly, or may provide that payments be made less frequently than monthly, provided that in all cases, subject to Subdivision (1), above, the unpaid balance and administrative fee shall be paid in full within twelve (12) months of establishment of the payment schedule. The agreed upon schedule shall be set forth in writing and be provided to the consumer.
4. Compliance with Plan: The consumer must comply with the agreed upon payment schedule and remain current as charges accrue in each subsequent billing period. The consumer may not request a longer payment schedule for any subsequent unpaid charges while paying delinquent charges pursuant to a previously agreed upon schedule. Where the consumer fails to comply with the terms of the agreed upon schedule for sixty (60) calendar days or more, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, the Agency may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after posting at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.

C. Reduction of Unpaid Balance: Any consumer who is unable to pay for water service within the normal payment period and meets the three conditions under Section

Bighorn-Desert View Water Agency

II(C), above, as the Agency shall confirm, may, if the Agency has selected this alternative, receive a reduction of the unpaid balance owed by the consumer, not to exceed thirty percent (30%) of that balance without approval of and action by the Board of Directors; provided that any such reduction shall be funded from a source that does not result in additional charges being imposed on other customers. The proportion of any reduction shall be determined by the consumer's financial need, the Agency's financial condition and needs and the availability of funds to offset the reduction of the consumer's unpaid balance.

1. Repayment Period: The consumer shall pay the reduced balance by the due date determined by the General Manager or his or her designee, which date (the "Reduced Payment Date") shall be at least fifteen (15) calendar days after the effective date of the reduction of the unpaid balance.
2. Compliance with Reduced Payment Date: The consumer must pay the reduced balance on or before the Reduced Payment Date, and must remain current in paying in full any charges that accrue in each subsequent billing period. If the consumer fails to pay the reduced payment amount within sixty (60) calendar days after the Reduced Payment Date, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, the Agency may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after posting at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.

D. Temporary Deferral of Payment: Any consumer who is unable to pay for water service within the normal payment period and meets the three conditions under Section II(C), above, as the Agency shall confirm, may, if the Agency has selected this alternative, have payment of the unpaid balance temporarily deferred for a period of up to six (6) months after the payment is due. The Agency shall determine, in its discretion, how long of a deferral shall be provided to the consumer.

1. Repayment Period: The consumer shall pay the unpaid balance by the deferral date (the "Deferred Payment Date") determined by the General Manager or his or her designee. The Deferral Payment Date shall be within twelve (12) months from the date the unpaid balance became delinquent; provided, however, that the General Manager or his or her designee, in their reasonable discretion, may establish a Deferred Payment Date beyond that twelve (12) month period to avoid undue hardship on the consumer.
2. Compliance with Reduced Payment Date: The consumer must pay the reduced balance on or before the Deferred Payment Date, and must remain current in paying in full any charges that accrue in each subsequent billing period. If the consumer fails to pay the unpaid payment amount within sixty (60) calendar days after the Deferred Payment Date, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, the Agency may discontinue water service to the consumer's property at least five

Bighorn-Desert View Water Agency

(5) business days after posting at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.

IV. Appeals: The procedure to be used to appeal the amount set forth in any bill for residential water service is set forth below. A consumer shall be limited to three (3) unsuccessful appeals in any twelve (12) month period and if that limit has been reached, the Agency is not required to consider any subsequent appeals commenced by or on behalf of that consumer.

A. **Initial Appeal:** Within nineteen (19) days of receipt of the bill for water service, the consumer has a right to initiate an appeal or review of any bill or charge. Such request must be made in writing and be delivered to the Agency's office. For so long as the consumer's appeal and any resulting investigation is pending, the Agency cannot discontinue water service to the consumer.

B. **Lock Off Notice Appeal:** In addition to the appeal rights provided under Subsection A, above, any consumer who receives a Lock Off Notice may request an appeal or review of the bill to which the Lock Off Notice relates at least five business (5) days after the date of the Lock Off Notice if the consumer alleges the bill is in error with respect to the quantity of water consumption set forth on that bill; provided, however, that no such appeal or review rights shall apply to any bill for which an appeal or request for review under Subsection A, above, has been made. Any appeal or request for review under this Subsection B must be in writing and must include documentation supporting the appeal or the reason for the review. The request for an appeal or review must be delivered to the Agency's office within that five (5) business day period. For so long as the consumer's appeal and any resulting investigation is pending, the Agency cannot discontinue water service to the consumer.

C. **Appeal Hearing:** Following receipt of a request for an appeal or review under Subsections A or B, above, a hearing date shall be promptly set before the General Manager, or his or her designee (the "Hearing Officer"). After evaluation of the evidence provided by the consumer and the information on file with the Agency concerning the water charges in question, the Hearing Officer shall render a decision as to the accuracy of the water charges set forth on the bill and shall provide the appealing consumer with a brief written summary of the decision.

1. If water charges are determined to be incorrect, the Agency will provide a corrected invoice and payment of the revised charges will be due within ten (10) calendar days of the invoice date for revised charges. If the revised charges remain unpaid for more than sixty (60) calendar days after the corrected invoice is provided, water service will be disconnected, on the next regular working day after expiration of that sixty (60) calendar day period; provided that the Agency shall provide the consumer with the Lock Off Notice in accordance with Section II(B)(1), above. Water service will only be restored upon full payment of all outstanding water charges, fees, and any and all applicable reconnection charges.

Bighorn-Desert View Water Agency

2. (a) If the water charges in question are determined to be correct, the water charges are due and payable within two (2) business days after the Hearing Officer's decision is rendered. At the time the Hearing Officer's decision is rendered, the consumer will be advised of the right to further appeal before the Board of Directors. Any such appeal must be filed in writing within seven (7) calendar days after the Hearing Officer's decision is rendered if the appeal or review is an initial appeal under Subdivision A above, or within three (3) calendar days if the appeal or review is a Lock Off Notice appeal under Subdivision B, above. The appeal hearing will occur at the next regular meeting of the Board of Directors, unless the consumer and Agency agree to a later date.

(b) For an initial appeal under Subdivision A, above, if the consumer does not timely appeal to the Board of Directors, the water charges in question shall be immediately due and payable. In the event the charges are not paid in full within sixty (60) calendar days after the original billing date, then the Agency shall provide with the Lock Off Notice in accordance with Section II(B)(1), above, and may proceed in potentially discontinuing service to the consumer's property.

(c) For a Lock Off Notice appeal under Subdivision B, above, if the consumer does not timely appeal to the Board of Directors, then water service to the subject property may be discontinued on written or telephonic notice to the consumer to be given at least twenty-four (24) hours after the latter to occur of: (i) expiration of the original sixty (60) calendar day notice period set forth in the Lock Off Notice; or (ii) the expiration of the appeal period.
3. When a hearing before the Board of Directors is requested, such request shall be made in writing and delivered to the Agency at its office. The consumer will be required to personally appear before the Board and present evidence and reasons as to why the water charges on the bill in question are not accurate. The Board shall evaluate the evidence presented by the consumer, as well as the information on file with the Agency concerning the water charges in question, and render a decision as to the accuracy of said charges.

a) If the Board finds the water charges in question are incorrect, the consumer will be invoiced for the revised charges. If the revised charges remain unpaid for more than sixty (60) calendar days after the corrected invoice is provided, water service will be disconnected, on the next regular working day after expiration of that sixty (60) calendar day period; provided that the Supplier shall provide the consumer with the Lock Off Notice in accordance with Section II(B)(1), above. Water service will be restored only after outstanding water charges and any and all applicable reconnection charges are paid in full.

Bighorn-Desert View Water Agency

- b) If the water charges in question are determined to be correct, the water charges are due and payable within two (2) business days after the decision of the Board is rendered. In the event the charges are not paid in full within sixty (60) calendar days after the original billing date, then the Agency shall provide with the Lock Off Notice in accordance with Section II(B)(1), above, and may proceed in potentially discontinuing service to the consumer's property.
- c) Any overcharges will be reflected as a credit on the next regular bill to the consumer.
- d) Water service to any consumer shall not be discontinued at any time during which the consumer's appeal to the Agency or its Board of Directors is pending.
- e) The Board's decision is final and binding.

V. Restoration of Service: In order to resume or continue service that has been discontinued due to non-payment, the consumer must pay a security deposit and a Reconnection Fee established by the Agency, subject to the limitation set forth in Section II(E)(1), above. The Agency will endeavor to make such reconnection as soon as practicable as a convenience to the consumer. The Agency shall make the reconnection no later than the end of the next regular working day following the consumer's request and payment of any applicable Unlock Fee.

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 13

POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE FOR NON-PAYMENT

SPANISH

POLITICA SOBRE INTERRUPCIÓN DE SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR FALTA DE PAGO

No obstante, cualquier otra política o norma, esta Política sobre la Interrupción del Servicio de Agua por falta de pago se aplicará a la suspensión del servicio residencial de agua según las provisiones establecidas en el presente documento. En el caso de un conflicto entre esta Política y cualquier otra política o norma, esta Política prevalecerá.

- I. **Aplicación de Política: Número de Teléfono de Contacto:** Esta política se aplicará solamente al servicio residencial de agua por falta de pago y toda política y procedimiento existente se continuará aplicando a cuentas de servicio de agua comerciales e industriales. Ayuda adicional con respecto a pago de facturas de agua y el posible establecimiento de alternativas establecidas en esta política para evitar la interrupción del servicio se puede obtener al llamar al 760-364-2315.
- II. **Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago:**
 - A. **Emisión y Pago de Facturas:** Las facturas del servicio de agua se emitirán a cada cliente cada mes a menos que se disponga lo contrario en las listas de tarifas. Las Facturas por el servicio se deben pagar al presentarse y se considerarán en mora en el vigésimo día después de tal presentación y quedaran sujetas a interrupción del servicio si no se pagan dentro de sesenta (60) días de la fecha en mora (p. ej. 80 días después de la presentación de la factura). El Pago se puede hacer en nuestra oficina, a cualquier representante autorizado para hacer colecciones y por transmisión electrónica si es viable. Sin embargo, es la responsabilidad del consumidor asegurarse que los pagos se reciban en el lugar determinado de manera oportuna. No se autoriza pagos parciales a menos que se haya recibido autorización previa. Se calcularán las Facturas como se indica a continuación:
 1. Los medidores se leerán en intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas como se requiere para la preparación de facturas de inicio, facturas de finalización y facturas extraordinarias.
 2. Las Facturas para servicio del medidor mostrarán la lectura del medidor del periodo de lectura actual y previo por el cual se emite la factura, el número de unidades (p. ej. Señalado como “cons” en la factura), la fecha, y días de servicio de la lectura actual del medidor.
 3. Se debe pagar las facturas en moneda de curso legal de Los Estados Unidos de América. No obstante, lo anterior, el proveedor tendrá el derecho de rehusar a cualquier pago de tal factura en monedas.

Bighorn-Desert View Water Agency

B. Cuentas atrasadas: Las siguientes reglas corresponden a consumidores cuyos permanecen si pago por más de sesenta (60) días después de la fecha atrasada.

1. Aviso de Bloqueo y Facturas Atrasadas: Si no recibe el pago de una factura emitida en o antes del día cuadragésimo quinto (45) de la fecha atrasada, se enviará por correo un aviso del Bloqueo del Servicio (el “Aviso de Bloqueo”) al cliente de servicio de agua por lo menos siete (7) días hábiles antes de la posible interrupción de la fecha de servicio señalado en el Aviso de Bloqueo. Para propósitos de esta política, el término “días hábiles” se refiere a cualquier día en que la oficina del proveedor está abierta para los negocios. Si el domicilio del consumidor no es el domicilio de la propiedad el cual se provee el servicio, el Aviso de Bloqueo deberá ser enviado también al domicilio de la propiedad de servicio, dirigido a “Ocupante.” El Aviso debe incluir lo siguiente:
 - a) El nombre y domicilio del consumidor;
 - b) Cantidad atrasada;
 - c) Fecha en la cual el pago o arreglo de pago se debe hacer de manera de evitar la interrupción del servicio;
 - d) Descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar la cantidad debida (vea el Artículo III (D), a continuación);
 - e) Descripción de del procedimiento para solicitar una revisión y apelación de la factura por lo cual surgió el retraso (vea el Artículo IV, a continuación); and
 - f) Descripción del procedimiento por el cual el consumidor puede solicitar una lista de pago diferido, amortizado, reducido u alternativo (vea el Artículo III, a continuación).

El Proveedor puede alternativamente dar aviso al consumidor de la próxima interrupción del servicio por teléfono. Si dicho aviso se da por teléfono, el Proveedor deberá ofrecer con darle al consumidor una copia de esta política y también ofrecer a tratar con el consumidor las opciones de pagos alternativos, según establecidos en el Artículo III, a continuación, y los procedimientos para revisión y apelación de la factura del consumidor, según establecido en el Artículo IV, a continuación.

2. Inhabilidad de Comunicarse con el Consumidor: Si el Proveedor no se puede comunicar con el Consumidor por escrito (por ejemplo, un aviso enviado por correo se regresa no entregable) o por teléfono, el Proveedor hará un esfuerzo de buena fe de visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para para poner en una ubicación conspicua, un aviso de interrupción inminente de servicio por no pagar, y una copia de esta Política.
- 3.
4. Fecha límite de Interrupción: Pagos de cobros de servicio de agua se deben recibir en la oficina del Proveedor a más tardar a las 4:00 p.m. en la fecha especificada en el Aviso de Bloqueo de Servicio. No se aceptan matasellos.
5. Notificación de Cheques sin Fondo: Al recibir un cheque sin fondo entregado como remesa para servicio de agua u otros cobros, el Proveedor considerará la cantidad no pagada. El Proveedor intentará notificar al consumidor en persona y dejar un aviso de interrupción del servicio del agua en las instalaciones. El servicio del agua se

Bighorn-Desert View Water Agency

desconectará si la cantidad del cheque del fondo y la cobro por el cheque sin fondos no se pagan para la fecha límite establecida en el aviso, el cual la fecha limite no debe ser antes de la fecha establecida en el Aviso de Bloqueo de Servicios; o si no se ha previamente entregado un Aviso de Bloqueo de servicios, no antes del sexagésimo (60) día después de la fecha en mora por el cual el pago del cheque sin fondo se haya hecho. Para redimir un cheque sin fondos y pagar el cobro del cheque sin fondo, toda cantidad debida se debe pagar con efectivo o fondos certificados.

6. Cheque sin Fondos Presentando como Pago para Servicio del Agua Interrumpido por Falta de Pago:

- a) Si el cheque presentado y aceptado como pago que resultó en la restauración del servicio a una cuenta que había sido interrumpida por falta de pago es regresado como no negociable, el Proveedor puede desconectar dicho servicio del agua con un aviso por escrito de por lo menos tres (3) días efectivos. La cuenta del consumidor se podrá reestablecer solamente al recibir los cobros pendientes en forma de efectivo o fondos certificados. Una vez se haya reestablecido la cuenta del consumidor, se señalará la cuenta por el periodo de un año indicando el hecho de que el consumidor emitió un cheque no negociable.
- b) Si en algún momento dentro el periodo de un año descrito anteriormente, la cuenta del consumidor se desconecta una vez más por falta de pago, el Proveedor puede requerir que el consumidor pague en efectivo o fondos certificados para que se restaure el servicio del agua.

C. Condiciones que Prohíban la Interrupción: El Proveedor no deberá interrumpir el servicio residencial del agua si se cumplen todas las condiciones a continuación:

1. Condiciones de Salud - El consumidor o arrendatario del consumidor presenta certificación del médico de cabecera que la interrupción del servicio del agua sería (i) amenazante a la vida, o (ii) plantea una amenaza grave a la salud y seguridad a una persona residiendo en la propiedad;
2. Inhabilidad Económica – El consumidor demuestra que el o ella es incapaz de pagar por el servicio del agua dentro del ciclo de cobro normal del sistema del agua. Se considera al consumidor “económicamente incapaz de pagar” si algún miembro del hogar del consumidor es: (i) un beneficiario de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, ayuda general, MediCal, Programa de Pagos Suplementarios del Seguro Social/Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplemental de California para Mujeres y Niños; o (ii) el consumidor declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200% del nivel de pobreza federal (vea el enlace de los niveles federales de pobreza correspondiente a California: <http://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); y
3. Arreglos de Pagos Alternativos – El consumidor está dispuesto a entrar en un acuerdo de amortización, un horario de pagos alternativos o un plan de pagos diferidos o reducidos, consistente con las provisiones del Artículo III, a continuación.

D. Proceso para la Determinación of Condiciones que Prohíban la Interrupción del Servicio: La responsabilidad de comprobar cumplimiento con las condiciones establecidas en la subdivisión (C), anteriormente cae sobre el consumidor. A fin de permitirle al Proveedor suficiente tiempo para

Bighorn-Desert View Water Agency

procesar alguna solicitud para ayuda por un consumidor, se le insta al consumidor a proveer al Proveedor con la documentación necesaria demostrando las cuestiones medicas según la Subdivisión (C)(1), incapacidad económica según la Subdivisión (C)(2) y la voluntad a entrar en un arreglo de pagos alternativos según la Subdivisión (C)(3) lo más antes anticipado a cualquier fecha propuesta posible para la interrupción del servicio. Al recibir tal documentación, el Gerente General del Proveedor, o su designado/a, deberá revisar esa documentación y contestar al consumidor dentro de siete (7) días naturales para ya sea pedir información adicional, incluyendo información relacionada con la viabilidad de los arreglos alternativos disponibles, o para notificar al consumidor del arreglo alternativo de pago, y los términos de los mismos, según el Artículo III, a continuación, en el cual el Proveedor permitirá al consumidor a participar. Si el Proveedor ha solicitado más información, el consumidor deberá proveer la información solicitada dentro de cinco (5) días hábiles del recibo de la solicitud. Dentro de cinco (5) días naturales del acuso del recibo de la información adicional, el Proveedor deberá ya sea notificar al consumidor por escrito que el consumidor no cumple con las condiciones según la Subdivisión (C), antes mencionada, o notificar al consumidor por escrito del arreglo alternativo de pago, y los términos de estos, según el Artículo III, a continuación, en el cual el Proveedor le permitirá al consumidor a participar. Los consumidores que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C), antes mencionada, deberán pagar la cantidad atrasada, incluyendo cualquier sanción u otros cobros, que se deban al Proveedor dentro de la posterior al ocurrir de: (i) dos (2) días hábiles tras la fecha de notificación del Proveedor de la determinación del Proveedor que el consumidor no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la próxima interrupción del servicio, como establecido en el Aviso de Bloqueo de Servicios.

- E. Reglas Especiales para los Consumidores de Bajos Recursos: Se considera que los consumidores tengan un ingreso del hogar menos del 200% del nivel de pobreza federal si: (i) algún miembro de su hogar recibe actualmente uno de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, ayuda general, MediCal, Programa de Pagos Suplementarios del Seguro Social/Estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplemental de California para Mujeres y Niños; o (ii) el consumidor declare que el ingreso anual del hogar es menos del 200% del nivel federal de pobreza (vea el enlace de los niveles federales de pobreza correspondiente a California: <http://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). Si un consumidor demuestra cualquiera de esas circunstancias, entonces corresponderá lo siguiente:
1. Tarifas de Reconexión: Si se ha discontinuado el servicio y se debe reconectar, entonces, cualquier tarifa de reconexión durante de las horas normales de operación del Proveedor no podrán exceder \$50, y las tarifas de reconexión durante las horas de inoperantes no podrán exceder \$150. Esas tarifas no podrán exceder el costo actual de reconexión si ese costo es menos de los límites legales. Esos límites se pueden ajustar anualmente por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para las áreas metropolitanas de Los Ángeles-Long Beach-Anaheim comenzando el primero de enero del 2021.
 2. Renuncia a Intereses: El Proveedor no deberá imponer ningún cargo de interés en cuentas atrasadas.
- F. Panorama de Propietario-Arendatario: Los procedimientos a continuación corresponden a viviendas unifamiliares de medidor individual independientes, edificios residenciales de unidades múltiples y parques de casas móviles donde el propietario o el gerente es el cliente en actas y es responsable de pagar el cobro del agua.

Bighorn-Desert View Water Agency

1. Aviso Requerido:
 - a. Por lo menos 10 días antes si la propiedad es un edificio residencial de unidades múltiples, o parque de casas móviles, o 7 días naturales antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar independiente, de la posible interrupción del servicio del agua, el Proveedor deberá hacer en esfuerzo de buena fe de informar a los arrendatarios/ocupantes de la propiedad con un aviso por escrito que se interrumpirá el servicio del agua.
 - b. El aviso por escrito deberá también informarles a los arrendatarios/ocupantes que ellos tienen el derecho de hacerse clientes a quienes se les cobrará el servicio (vea la Subdivisión 2, a continuación) sin tener que pagar ninguno de las cantidades retrasadas.

2. Arrendatarios/Ocupantes Convirtiéndose en Clientes:
 - a. No se le requerirá al Proveedor a hacer disponible el servicio a los arrendatarios/ocupantes al menos que cada arrendatario/ocupante acuerde a los términos y condiciones de servicio y cumpla con los requisitos y normas del Proveedor.
 - b. Sin embargo, si (i) uno o más de los arrendatarios/ocupantes asume la responsabilidad por cargos subsecuentes a la cuenta a la satisfacción del Proveedor, o (ii) existen medios físicos para selectivamente interrumpir el servicio a esos arrendatarios/ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos del Proveedor, entonces el Proveedor puede hacer disponible el servicio solamente a esos arrendatarios/ocupantes que hayan cumplido con los requisitos.
 - c. Si el servicio previo para un plazo de tiempo en particular es una condición para establecer crédito con el Proveedor, entonces residencia en la propiedad y comprobante de pago oportuno del alquiler por ese plazo de tiempo, a la satisfacción del Proveedor, es un equivalente satisfactorio.
 - d. Si un arrendatario/ocupante se hace cliente del Proveedor y los pagos del alquiler del arrendatario/ocupante incluyen cargos para servicio residencial de agua donde esos cargos no se declaren separados, el arrendatario/ocupante puede deducir de pagos futuros de alquiler todo cobro razonable pagados al Proveedor durante el periodo de pago previo.

III. Arreglos de Pagos Alternativos: Para todo consumidor que reúna las tres condiciones según el Artículo II (C), antes mencionado, de acuerdo con el proceso establecido en el Artículo II(D), antes mencionado, el Proveedor deberá ofrecer al consumidor uno o más de los siguientes arreglos de pago alternativos, a ser seleccionado por el Proveedor a su discreción: (i) amortización del saldo pendiente según la Subdivisión (A), a continuación; (ii) programa de pago alternativo según la Subdivisión (B), a continuación; (iii) reducción parcial o completa del saldo pendiente según la Subdivisión (C), a continuación; o (iv) diferimiento temporal de pago según la Subdivisión (D), a continuación. El Gerente General o su designado/a, deberá en el ejercicio de discreción razonable, seleccionar el más adecuado arreglo alternativo de pago tras revisar la información y documentación proveída por el consumidor y tomando bajo consideración la situación económica del consumidor y las necesidades de pago del Proveedor.

A. Amortización: Todo consumidor que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular y reúna las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, como confirmará el Proveedor, puede, si al Proveedor a elegido esta alternativa, entrar en un plan de amortización bajo los siguientes términos:

Bighorn-Desert View Water Agency

1. Termino: Todo consumidor deberá pagar el saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa e interés como establecido en la Subdivisión (2), a continuación, durante un periodo no superior a doce (12) meses, como lo determina el Gerente General o su designado/a; previsto, sin embargo, que el Gerente General o su designado/a, en su discreción razonable, podrá aplicar un término de amortización más largo de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al consumidor. El saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa aplicable y cualquier interés que se debe aplicar, será dividido por el número de meses en el periodo de amortización y esa cantidad será añadida a la cuenta del consumidor por el servicio del agua (p. ej. Cuenta establecida o cuenta de plan de pago)

2. Tarifa Administrativa; Interés: Por cualquier plan aprobado de amortización, se le cobrará al consumidor una tarifa de administración, en la cantidad establecida por el Proveedor periódicamente, representando el costo de iniciar y administrar el plan. A la discreción del Gerente General o su designado/a, el interés se aplicará a cualquier cantidad a amortizarse según esta subsección A de acuerdo con la política del Proveedor establecida por la Junta de Directores.

3. Conformidad con el Plan: El consumidor deberá cumplir con el plan de amortización y permanecer al corriente puesto que los cobros se acumulan en cada periodo de cobro posterior. El consumidor no puede solicitar amortización adicional de cualquier cobro no pagado posterior mientras paga cargos atrasados consiguiente a un plan de amortización. Donde el consumidor no cumpla con el plan de amortización por sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cobros actuales del servicio del consumidor por sesenta (60) días naturales o más, el Proveedor podrá interrumpir el servicio del agua a la propiedad por lo menos cinco (5) días hábiles después de poner un aviso en la residencia del consumidor con la intención de interrumpir el servicio.

B. Programa de Pago Alternativo de: Todo consumidor que no pueda pagar por el servicio del agua durante el periodo regular de pago and cumpla con las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, como confirmara el Proveedor, puede, si el Proveedor a elegido esta alternativa, entrar en un plan de pago alternativo por el saldo pendiente de acuerdo con lo siguiente:

1. Periodo de Pago: Todo consumidor deberá pagar el saldo pendiente, junto con la tarifa administrativa e interés como establecido en la Subdivisión (2), a continuación, durante un periodo no superior a doce (12) meses, como lo determina el Gerente General o su designado/a; previsto, sin embargo, que el Gerente General o su designado/a, en su discreción razonable, podrá aplicar un término de amortización más largo de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al consumidor.

2. Tarifa Administrativa; Interés: Por cualquier plan aprobado de amortización, se le cobrará al consumidor una tarifa de administración, en la cantidad establecida por el Proveedor periódicamente, representando el costo de iniciar y administrar el plan. A la discreción del Gerente General o su designado/a, el interés se aplicará a cualquier cantidad a amortizarse según esta subsección B de acuerdo con la política del Proveedor establecida por la Junta de Directores.

Bighorn-Desert View Water Agency

3. Plan: Después de consultar con el consumidor y considerar las limitaciones económicas del consumidor, el Gerente General o su designado/a desarrollará un plan de pago alternativo a ser acordado con el consumidor. El plan de pago alternativo puede proveer para pagos de sumas globales periódicas que no coincidan con la fecha del pago establecido, puede disponer que se hagan pagos más frecuentemente que lo mensual, o puede proveer que los pagos se hagan menos frecuentemente que mensual, siempre que en todos los casos, sujeto a la Subdivisión (1), antes mencionada, el saldo pendiente y tarifas administrativas se paguen por completo dentro de doce (12) meses de que se establezca el plan de pagos. El plan acordado se establecerá por escrito y se le proporcionará al consumidor.

4. Conformidad con el Plan: El consumidor deberá cumplir con el plan de amortización y permanecer al corriente puesto que los cobros se acumulan en cada periodo de cobro posterior. El consumidor no puede solicitar amortización adicional de cualquier cobro no pagado posterior mientras paga cargos atrasados consiguiente a un plan de amortización. Donde el consumidor no cumpla con el plan de amortización por sesenta (60) días naturales o más, o no pague los cobros actuales del servicio del consumidor por sesenta (60) días naturales o más, el Proveedor podrá interrumpir el servicio del agua a la propiedad por lo menos cinco (5) días hábiles después de poner un aviso en la residencia del consumidor con la intención de interrumpir el servicio.

C. Todo consumidor que no pueda pagar por el servicio del agua dentro del periodo de pago regular y reúna las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, como confirmará el Proveedor, puede, si al Proveedor a elegido esta alternativa, recibir una reducción del saldo pendiente debido por el consumidor, no exceder treinta (30) por ciento de ese saldo sin aprobación de y en acción por la Junta Directiva; siempre y cuando tal reducción sea financiada por una fuente que no resulte que se impongan en cobros adicionales a otros clientes. La proporción de toda reducción se determinará por la necesidad económica del consumidor, la condición económica y necesidades del Proveedor y la disponibilidad de fondos para contrarrestar la reducción del saldo pendiente del consumidor.

1. Periodo de Pago: El consumidor deberá pagar el saldo reducido para la fecha limite determinada por el Gerente General o su designado/a, cuya fecha (la “Fecha de Pago Reducido”) será por lo menos quince (15) días naturales después de la fecha efectiva de la reducción del saldo pendiente.

2. Cumplimiento con la Fecha de Pago Reducido: El consumidor deberá pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Reducido, y deberá permanecer al corriente en pagar por completo cualquier cargo que se acumule en cada periodo de factura subsecuente. Si el consumidor no paga la cantidad del pago reducido dentro de sesenta (60) días naturales después de la Fecha de Pago Reducido, o no paga los cobros actuales de servicio del consumidor por sesenta (60) días naturales o más, el Proveedor puede interrumpir el servicio del agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de colocar un aviso final en la residencia del consumidor de su intención de interrumpir el servicio.

Bighorn-Desert View Water Agency

D. **Diferimiento Temporal de Pago:** Todo consumidor que no pueda pagar por el servicio de agua dentro del periodo de pago regular y reúna las tres condiciones según el Artículo II(C), antes mencionado, como confirmará el Proveedor, puede, si al Proveedor a elegido esta alternativa, diferir temporalmente el saldo pendiente por un periodo desde seis (6) meses después de se venza el pago. El Proveedor determinará, en su discreción, que tan largo el diferimiento que se le proveerá al consumidor.

1. **Periodo de Pago:** El consumidor deberá pagar el saldo pendiente para la fecha de diferimiento (la “Fecha de Pago Reducido”) determinado por el Gerente General o su designado/a. La Fecha del Pago Reducido será dentro de doce (12) meses de la fecha en que el saldo pendiente se atrasó; siempre y cuando, sin embargo, que el Gerente General o su designado/a, en su discreción razonable, pueda establecer una Fecha de Pago Diferido más allá de un periodo de doce (12) meses para evitar dificultades indebidas al consumidor.

2. **Cumplimiento con la Fecha de Pago Reducido:** El consumidor deberá pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Reducido, y deberá permanecer al corriente en pagar por completo cualquier cargo que se acumule en cada periodo de factura subsecuente. Si el consumidor no paga la cantidad del pago reducido dentro de sesenta (60) días naturales después de la Fecha de Pago Reducido, o no paga los cobros actuales de servicio del consumidor por sesenta (60) días naturales o más, el Proveedor puede interrumpir el servicio del agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de colocar un aviso final en la residencia del consumidor de su intención de interrumpir el servicio.

IV. Apelaciones: El procedimiento a usarse para apelar la cantidad establecida en alguna factura de servicio de agua se establece a continuación. Se limitará a un consumidor a tres (3) apelaciones fracasadas en algún periodo de doce (12) meses y se llega a ese límite, no se le requiere al Proveedor que considere alguna apelación posterior iniciada por o a favor de tal consumidor.

- A. **Apelación Inicial:** Dentro de diecinueve (19) días de recibir la factura de servicio de agua, el consumidor tiene el derecho de iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cobro. Dicha solicitud debe ser por escrito y se debe entregar a la oficina del Proveedor. Entre tanto que la apelación del consumidor y cualquier investigación resultante este pendiente, el Proveedor no puede interrumpir el servicio del agua al consumidor.
- B. **Apelación de Aviso de Bloqueo de Servicio:** Además de los derechos de apelación establecidos según el párrafo A, a continuación, todo consumidor que reciba un Aviso de Bloqueo de Servicio puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la cual el Aviso de Bloqueo de Servicio esté relacionada por lo menos cinco (5) días hábiles después de la Fecha de Bloqueo de Servicio si el consumidor alega la factura es errónea con respecto a la cantidad del consumo de agua establecida en esa factura; siempre que, sin embargo, que ninguna apelación o revisión de derechos se aplicará a cualquier factura en la cual o solicitud para revisión según el Párrafo A, a continuación, se haya hecha. Cualquier apelación o solicitud de revisión según este Párrafo B debe hacerse por escrito y debe incluir documentación respaldando la apelación o la razón para la revisión. La solicitud para una apelación o revisión debe entregarse a la oficina del Proveedor dentro del periodo de esos cinco (5) días hábiles. Mientras la apelación del consumidor y cualquier investigación resultante este pendiente, el Proveedor no puede interrumpir el servicio de agua al consumidor.

Bighorn-Desert View Water Agency

- C. Audiencia de Apelación: Después de recibir de una solicitud para una apelación o revisión según los Párrafos A o B, a continuación, se fijará una fecha de audiencia oportunamente ante el Gerente General, o su designado/a (el “Funcionario de la Audiencia”). Después de la evaluación de la prueba provista por el consumidor y la información en el expediente con el Proveedor concerniente a los cobros de agua en cuestión, el Funcionario de la Audiencia rendirá una decisión en cuanto a la exactitud de los cobros del agua establecidos en la factura y deberá proveer al consumidor apelante con resumen breve por escrito de la decisión.
1. Si se determina que los cobros del agua son incorrectos, el Proveedor proveerá una factura corregida y el pago de los cobros revisados se vencerán diez (10) días naturales de la fecha de la factura de los cobros revisados. Si los cobros revisados siguen sin ser pagados por más de sesenta (60) días naturales después que se provea la factura corregida, el servicio del agua será interrumpido, en el próximo día regular de trabajo después del vencimiento de ese periodo de sesenta (60) días naturales; siempre y cuando el Proveedor deberá proveer al consumidor el Aviso de Bloqueo de Servicio de acuerdo con el Artículo II(B)(1), antes mencionado. El servicio de agua solamente se restaurará con el pago completo de todos los cobros pendientes de agua, tarifas, y cualquier otro cargo de reconexión aplicable (p. ej. Cuota de Desbloqueo).
 2. (a) Si se determina que los cobros del agua en cuestión estar correctos, los cobros del agua se vencen y pagables dentro de dos (2) días hábiles que se rinda la decisión del Funcionario de la Audiencia. En el momento que se rinda la decisión del Funcionario de la Audiencia, se le informará al consumidor del derecho de apelar mas allá ante la Junta de Directores. Cualquier dicha apelación deberá ser presentada por escrito dentro de siete (7) días naturales después que el Funcionario de la Audiencia rinda su decisión si la apelación o revisión es una apelación inicial según el Párrafo A antes mencionado, o dentro de tres (3) días naturales si la apelación o revisión es una apelación del Aviso de Bloqueo de Servicio según el Párrafo B, antes mencionado. La audiencia de apelación sucederá en la próxima junta regular de la Junta de Directores, al menos que el consumidor y el Proveedor acuerden a una fecha futura.
(b) Para una apelación inicial según el Párrafo A, antes mencionado, si el consumidor no apela oportunamente ante la Junta de Directores, los cobros del agua en cuestión serán debidos y pagables. En el caso que los cargos no se paguen por completo dentro de sesenta (60) días naturales después de la fecha original de cobro, entonces el Proveedor proveerá al Aviso de Bloqueo de Servicio de acuerdo con el Artículo II(B)(1), antes mencionado, y podrá proceder en posiblemente interrumpir el servicio a la propiedad del consumidor.
(c) Para una apelación del Aviso de Bloqueo de Servicio según el Párrafo B, antes mencionado, si el consumidor no apela oportunamente ante la Junta de Directores, entonces el servicio del agua a la propiedad sujeta puede ser interrumpido por aviso por escrito o telefónico al consumidor se le dará por lo menos veinticuatro (24) horas después que ocurra este último de (i) vencimiento del periodo de los sesenta (60) días naturales establecidos en el Aviso de Bloqueo de Servicio; o (ii) el vencimiento del periodo de apelación.
 3. Cuando se solicite una audiencia ante the Junta de Directores, dicha solicitud se debe hacer por escrito y entregada a la oficina del Proveedor. Se le requiere al consumidor a que comparezca en persona ante la Junta y desahogue pruebas y razones en cuanto a porque los cobros del agua in la factura en cuestión no son exactos. La Junta evaluará la prueba presentada por el consumidor, como también la información archivada con el Proveedor

Bighorn-Desert View Water Agency

concernientes a los cobros del agua en cuestión, y rendirá una decisión en cuanto a la exactitud de dichos cobros.

a) Si la Junta determina que los cobros del agua en cuestión son incorrectos, se le cobrará al consumidor los cargos revisados. Si los cargos revisados siguen sin pagarse por más de sesenta (60) días naturales después que se provea la factura corregida, el servicio del agua será interrumpido en el próximo día de trabajo regular después del vencimiento del periodo de sesenta (60) días; siempre que el Proveedor le proveerá al consumidor el Aviso de Bloqueo de Servicio de acuerdo con el Artículo II(B)(1), antes mencionado. Se restaurará el servicio del agua únicamente después de que los cargos pendientes del agua y cualquier otro cobro pendiente de agua y cualquier otro cobro de reconexión (p. ej. Cuotas de Desbloqueo) se paguen por completo.

b) Si se determinan correctos los cobros del agua en cuestión, los cobros del agua se vencen y son pagables dentro de dos (2) días hábiles después de que se rinda la decisión de la Junta. En el caso que no se pague por completo los cobros dentro de sesenta (60) días naturales después de la fecha original de cobro, entonces el Proveedor entregará con el Aviso de Bloqueo de Servicio de acuerdo con el Artículo II(B)(1), antes mencionado, y puede proceder en posiblemente interrumpir el servicio a la propiedad del consumidor.

c) Todo sobrecargo será reflejado como un crédito en el próximo cobro regular al consumidor.

d) No se interrumpirá el servicio del agua a cualquier consumidor en cualquier momento durante la apelación al Proveedor o a la Junta de Directivos este pendiente.

e) La decisión de la Junta es definitiva y vinculante.

V. **Restauración del Servicio:** Para reanudar o continuar con el servicio que se ha interrumpido debido a impago, el consumidor deberá pagar un depósito de seguridad y una Tarifa de Reconexión establecida por el Proveedor, sujeta a la limitación establecida en el Artículo II(E)(1), antes mencionada. El Proveedor se enforzará a hacer dichas reconexiones lo más antes practico como conveniencia al consumidor. El Proveedor hará la reconexión a más tardar el final del día de trabajo regular después de la solicitud del consumidor y el pago de alguna Tarifa de Reconexión (p. ej. Cuota de Desbloqueo).

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 13

POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE FOR NON-PAYMENT

CHINESE

停止為不付款人士提供住宅供水服務政策

儘管有其他相關政策或法規，依據本文規定，此“停止為不付款人士提供住宅供水服務政策”適用於停止為不付款人士提供住宅供水服務。若發生本政策與其他政策或法規有所衝突的情況，將以本政策為準。

一. **政策的適用方式；聯繫電話號碼：**此政策應僅適用於不付款人士的住宅供水服務情況，而所有現有的政策和程序將繼續適用於商業和工業用水服務帳戶。依據本政策規定，為了避免發生停水的情況，請致電760-364-2315洽詢關於繳付水費的進一步協助和可行的替代付款方式。

二. **停止為不付款人士提供住宅供水服務：**

(一) **發印帳單：**除非費率表中另有規定，否則將每月提供每位消費者一份供水服務帳單。在出示帳單後便需於截止日期前繳付並於出示帳單後第20日未繳付便等於拖欠，若未能在拖欠日期起的六十（60）天內繳付（也就是出示帳單後八十天），則該帳單等於過期並可停止服務。繳付手續可在辦公室辦理、向任何授權收費的代理人辦理、或以電子轉帳方式進行。然而，消費者有責任確認在任一個具體地點即時地完成付款手續。除非事先取得許可，否則不得在未授權的情況下只支付部分費用。帳單將以下列方式計算：

1. 水表讀數將定期進行以便準備定期帳單及依據要求為開戶、關戶、和特殊情況準備帳單。

Bighorn-Desert View Water Agency

2. 以水表計費的帳單將顯示該帳單當前和先前水表週期的讀書、單位數量（例如在帳單上以“cons”標註）、日期、及當前讀表週期的服務天數。
3. 帳單費用必須以美國合法貨幣支付，儘管如此，供水商有權拒絕接受硬幣付款。

(二) 逾期帳單：以下法規適用於拖欠日期超過六十（60）天仍未付款的消費者：

1. 拖欠帳單的封鎖通知：若帳單費用未在拖欠日起第四十五（45）天以內或當天付清，一份即將封鎖的通知單（以下簡稱「封鎖通知」）將至少在該封鎖通知上預定的停止供水日的七（7）個工作天之前寄至用水戶。對本政策而言“工作天”指的是供水商辦公室開門營業的任何一天。如果消費者的地址不是供水服務的地址，封鎖通知也必須寄至供水服務的地址，收件人為“住戶”。逾期通知將包含下列信息：
 - 1) 消費者的姓名和地址；
 - 2) 逾期拖欠的金額；
 - 3) 為避免停止供水，付款或替代付款方式的截止日期；
 - 4) 描述申請延期支付欠款（參考下列第三條第（四）款）的程序；
 - 5) 描述申請檢閱及上訴該逾期帳單（參考下列第四條）的程序；
 - 6) 描述消費者申請暫緩、分期償還、減額或以替代付款時間表（參考下列第三條）的程序。

供水商可能另外以電話方式通知消費者即將停止供水。若以電話方式通知，供水商則需向消費者提供一份此政策的副本，並與消費者討論下述第三條中的各種替代付款方式選擇，以及消費者可按下述第四條申請檢閱和上訴帳單的程序。

Bighorn-Desert View Water Agency

2. 無法聯繫消費者：如果供水商無法以書面通知（例如通知函因無法送達而遭退件）或電話方式聯繫上消費者，供水商則需作出合理誠信的努力去拜訪該住宅，並留下或作出其他安排在一個顯眼處放置一份停止為不付款人士提供用水服務的通知單及一份此政策的副本。
- 3.
4. 停水截止日期：供水商的辦公室最晚必須在封鎖通知中註明的日期當天下午4:00分收到用水費用。不接受郵戳日期。
5. 退票通知：在用於繳付水費或其他收費的支票遭到退票時，供水商將其視為未付款。供水商將嘗試親自通知消費者並在用水住宅留下停止供水服務的通知單。如果不在通知單上註明的截止日期前繳付被退票的支票金額及退票費，供水服務將會停止，而該截止日期不得早於封鎖通知的截止日期，但若未事先提供封鎖通知，則不得早於被退支票要繳付的帳單中註明的拖欠日期起的第六十（60）天。為贖回以退還的支票並支付退票費用，所有欠款必須以現金或認證資金方式支付。
6. 停止供水服務後繳付欠款的支票遭退票：
 - 1) 如果為了讓一個被停水的帳戶再恢復用水而提交支票付費，被接受作為付款的支票屬於非流通支票而遭退票，供水商在給予至少三（3）個日曆天的書面通知單後可停止供水。該消費者的帳戶只可在用現金或認證資金繳付後恢復供水。一旦恢復供水後，該用水戶將被標記一年表示消費者曾經以非流通支票繳付費用。
 - 2) 在上述一年期限內的任何時候，若消費者的帳戶又再次因不付款而被停止供水，供水商則可要求消費者以現金或認證資金繳付後再恢復供水。

(三) 禁止停水的條件：若能滿足以下條件，供水商則不得停止住戶供水服務：

Bighorn-Desert View Water Agency

1. 健康問題 – 如過消費者或其租客能提交主要保健醫生的認證表示停水將會對住在房屋內的某個人造成 (i) 生命威脅，或 (ii) 嚴重的健康及安全威脅；
2. 無財務能力 – 消費者需證明其無財務能力在供水系統正常帳單週期內支付水費。“無財務繳付能”的消費者必須是在消費者家中有一位家庭成員：
(i) 目前正享有下任何一項福利：加州工作機會及對兒童負責計劃 (CalWORKS)、加州補充營養援助計畫 (CalFresh)、普通現金援助 (General Assistance)、加州醫療補助 (MediCal)、社安福利補助金 (SSI) 或加州母嬰營養補助計畫；或 (ii) 消費者申報家庭年收入低於聯邦貧窮線200% (參考網址 <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>適用加州的聯邦貧窮線) ；及
3. 替代付款安排 – 消費者願意參加一項符合下列第三條規定的分期償還協議、替代付款時間表、或暫緩或減額付款計畫。

(四) 禁止停水條件的決定過程：證明符合上述第 (三) 款規定條件的責任在於消費者。為了能讓供水商有充足的時間辦理消費者的協助要求，鼓勵消費者盡力在預定的停水日期前儘早提交相關第 (三) 款1項的醫療問題、相關第 (三) 款2項的無財務能力證明、及相關第 (三) 款3項願意接受替代付款安排的必要文件。在收到該文件時，供水商的總經理或其指定代理人將檢閱該文件，並在七 (7) 個日曆天向消費者做出回應，不論是需要進一步遞交額外文件，包括相關可行的替代安排方式的其他文件，或是將依據第三條規定，供水商允許消費者參加替代付款安排及相關條款。如果供水商要求取得額外信息，消費者應在收到供水商的要求起五 (5) 個日曆天內提供該信息。供水商在收到額外信息的五 (5) 個日曆天後應書面通知消費者其未能滿足上述第 (三) 款的條件，或者依據第三條規定書面通知准許消費者參加替代付款安排及相關條件。未能滿足上述第 (三) 款的消費者必須在： (i) 供水商發出裁定消費者不滿足條件通知單日期的兩 (2) 天後或； (ii) 封鎖通知單上的停水日期，以發生時間較晚選項為準，支付拖欠供水商的逾期費用，包括罰款和其他收費，

Bighorn-Desert View Water Agency

(五) 低收入消費者的特殊法規：年收入低於聯邦貧窮線200%的消費者必須是：

(i) 消費者家中有一位家庭成員目前正享有下列任何一項福利：加州工作機會及對兒童負責計劃 (CalWORKS)、加州補充營養援助計畫 (CalFresh)、普通現金援助 (General Assistance)、加州醫療補助 (MediCal)、社安福利補助金 (SSI) 或加州母嬰營養補助計畫；或 (ii) 消費者申報家庭年收入低於聯邦貧窮線200% (參考網址 <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits> 查詢適用加州的聯邦貧窮線)。若消費者能證明上述情況其中一項，下列則適用：

1. 恢復供水 (解鎖) 費用：如果已停止供水後需要再恢復供水，在供水商正常營業時間的任何恢復供水費用不得超過 \$50元，在正常營業時間以外恢復供水費用不得超過 \$150元。該費用不得超過實際恢復供水的成本，如果該成本低於法定上限。該法定上限有可能在2021年1月1日起依據洛杉磯 - 長灘市 - 安那罕市大都會地區的消費價格指數進行調整。
2. 免除利息：供水商不得收取相關逾期帳單的利息。

(六) 房東 – 租客情況：下列程序適用於有個別水表的獨棟式家庭房屋，多單位住宅建築和移動房屋公園的物業所有人或管理人是正式客戶並需負責繳付水費。

1. 通知要求：

- 1) 供水商必須做出有誠信的努力以書面通知住宅內的租客/住戶即將停水。如果該物業屬於多單位住宅建築或移動房屋公園，至少提前10個日曆天通知，如果是獨棟式家庭房屋，則至少提前7個日曆天通知供水服務即將被停止。
- 2) 該書面通知也必須告知租客/住戶他們有權成為用水戶並承擔水費帳單 (請參考下列第2項)，但毋須繳付任何截至當時的任何欠款。

Bighorn-Desert View Water Agency

2. 租客/住戶成為客戶：

- 1) 除非租客/住戶同意供水商的條款和條件，並滿足其要求及規定，否則供水商並未被要求必須提供租客/住戶供水服務。
- 2) 然而，如果 (i) 租客/住戶當中的任何一人或多人承擔了後續費用責任並滿足供水商的要求，或 (ii) 以實際手段選擇性的向未能滿足供水商條件的租客/住戶停止供水服務，供水商可選擇只給能滿足供水商條件的租客/住戶用水服務。
- 3) 如果向供水商建立信用的條件之一是必須在過去一段特定時期內曾經有過供水服務，那麼如果該住戶能出示在該段時期內曾繳付房租的證據來滿足供水商的要求，這便等於滿足了該條件。
- 4) 如果租客/住戶成為供水商的客戶，而該租客/住戶的房租包括了住宅用水的費用，也並未有其他文件表示應該分開計算，那麼租客/住戶可以從未來的租金中扣除在付費期間內繳付給供水商的所有合理費用。

三· 替代付款安排：對於任何能滿足上述第二條第 (二) 款規定的消費者，依據上述第二條第 (四) 款的程序規定，供水商應給予該消費者以下一項或多項替代付款安排的選擇，由供水商行使決定權做出選擇：(i) 依據下列第 (一) 款規定分期償還欠款餘額；(ii) 依據下列第 (二) 款規定制定替代付款時間表；(iii) 依據下列第 (三) 款規定減去部分或全額欠款；或 (iv) 依據下列第 (四) 款規定臨時暫緩繳付。總經理或其指定代理人在行使決定權時必須是在檢閱消費者提供的信息和文件、考量消費者的財務情況、及供水商需求後，選出最合適的替代付款安排。

Bighorn-Desert View Water Agency

(一) 分期償還：任何無法在正常付款週期內繳付水費及滿足上述第二條第(三)款要求中三個條件的消費者，在供水商確認後，也在供水商選擇此替代方式後，可依下列條款同意分期償還計畫：

1. 條款：消費者應繳付欠款餘額，連同下列第(二)款描述的行政費用和利息，截止日期由總經理或其指定代理人決定，最多不超過十二(12)個月；即使如此，總經理或其指定代理人可能合理地行使其決定權，讓分期償還期限超過十二(12)個月，避免造成客戶過度的負擔。未繳付的餘額連同適用的行政費加上任何應計利息，除以分期還款的期數，將得出的數字加入客戶的用水帳戶(例如，現有的帳戶或分期償還計畫的帳戶)。
2. 行政費用和利息：消費者將需為任何已批准的分期償還計畫支付一筆行政費用，金額由供水商不定時決定，用於開始及執行計畫的花費。在總經理或其指定代理人的決定下，應符合董事會制訂的供水上政策依據第(一)款規定，適用於計算應付利息。
3. 遵守計畫：消費者必須遵守分期償還計畫並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。消費者在繳付分期償還計畫中的欠款時，不得再申請進一步分期還款。若發生消費者未能遵守分期償還計畫超過六十(60)個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十(60)個日曆天以上的情況，供水商可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五(5)個工作天後停止供水服務。

(二) 替代付款時間表：任何無法在正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條第(三)款中的三項條件的消費者，在供水商確認後，也在供水商選擇此替代方式後，可依下列條款達成替代付款時間表償還欠款：

1. 還款期限：依據下列第2項規定，消費者應繳付欠款餘額，連同行政費用和利息，由總經理或其指定代理人決定一個不超過十二(12)個月的期限。即使如此，總經理或其指定代理人可合理地行使其決定權，延長超過十二(12)個月的還款期限，避免造成消費者過度負擔。

Bighorn-Desert View Water Agency

2. 行政費用和利息：消費者將需為任何已批准的替代付款時間表支付一筆行政費用，金額由供水商不定時地決定，用於開始及執行時間表的花費。在總經理或其指定代理人的決定下，應符合董事會制訂的供水上政策依據第（二）款規定，適用於計算應付利息。
 3. 時間表：在諮詢消費者及考慮消費者的財務限度後，總經理或其指定代理人應發展一項消費者也同意的替代付款時間表。替代付款時間表可提供定期繳付一筆費用的還款方式，不與已建立的付款日期衝突。可能規定付款時間比每月一次更頻繁，也可能規定付款時間比每月一次更少，也依據上述第（二）款規定，所有案件中的欠款餘額和行政費用都應在成立付款時間表後的十二（12）個月內繳清。雙方均同意的時間表應以書面方式提出並提供消費者一份副本。
 4. 遵守計畫：消費者必須遵守雙方均同意的付款時間表並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。消費者在依據雙方先前均同意的付款時間表繳付欠款時，不得再申請進一步延長剩餘未付欠款的時間表。若發生消費者未能遵守付款時間表超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，供水商可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。
- （三）減低未繳付的餘額：任何無法在正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條，第（三）款中的三項條件的消費者，在供水商確認後，也在供水商選擇此替代方式後，可減低消費者未繳付的餘額，在未經董事會批准前最多不超過餘額的百分之三十（30%），按規定不得向其他消費者增加費用來補貼該被刪減的費用。刪減比例取決於消費者的財務需要、供水商的財務情況和需求、及用於沖銷該消費者未繳付餘額的資金可用性。
1. 還款期限：消費者應繳付已刪減的欠款餘額，由總經理或其指定代理人決定截止日期（簡稱“減款截止日期”），該日期必須至少在刪減欠款餘額生效後十五（15）個日曆天以後。

Bighorn-Desert View Water Agency

2. 遵守刪減欠款截止日期：消費者必須在減款截止日期之前繳付減款餘額，也必須準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。若發生消費者未能準時在減款截止日期前付清減款餘額並超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，供水商可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

(四) 臨時暫緩付款：任何無法在正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條，第（三）款中的三項條件的消費者，在供水商確認後，也在供水商選擇此替代方式後，臨時暫緩繳付欠款，最多暫緩於截止日期起六（6）個月的期限。供水商將自行決定應給予該消費者多長的暫緩期。

1. 還款期限：消費者應在暫緩截止日期（簡稱“暫緩截止日期”）前繳付欠款餘額，截止日期由總經理或其指定代理人決定截止日期，截止日期必須是開始逾期起的十二（12）個月以內。即使如此，總經理或其指定代理人可合理地行使決定權，制定一個在十二（12）個月之後的日期，避免造成消費者過度負擔。
2. 遵守暫緩截止日期：消費者必須在暫緩截止日期之前繳付欠款餘額，也必須準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。若發生消費者未能準時在暫緩截止日期前付清減款餘額並超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，供水商可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

四· 上訴：以下列出上訴任何住宅供水服務帳單金額的程序。每位消費者在任何十二（12）個月的週期內應只限有三（3）次上訴失敗的機會。如果已達到限制次數，供水商便無義務考慮任何消費者在之後遞交的任何上訴。

- (一) 初步上訴：消費者在收到供水服務帳單的十九（19）天內，有權申請上訴或檢閱任何帳單或收費。該申請必須以書面方式進行並送達至供水商的辦公

Bighorn-Desert View Water Agency

室。只要在消費者的上訴申請或任何調查尚未有結果前，供水商將不得停止消費者的供水服務。

(二) 封鎖通知上訴：除了在上述第（一）款規定中的上訴權利外，如果消費者主張帳單中顯示的用水量有誤，任何收到逾期封鎖通知的消費者可在封鎖通知日期至少五（5）個工作天後申請上訴或檢閱相關該封鎖通知的帳單。然而按規定該上訴或檢閱權不得應用於依據上述第（一）款提交的任何帳單上訴和檢閱申請。任何依據第（二）款規定提交的上訴或檢閱申請必須以書面進行，也必須包含支持上訴和檢閱理由的文件。上訴或檢閱申請必須在五（5）個工作天期限內送達至供水商的辦公室。只要在消費者的上訴申請或任何調查尚未有結果前，供水商將不得停止消費者的供水服務。

(三) 上訴聽證：在收到上述依據第（一）款，第（二）款提出的上訴或檢閱申請後，總經理或其指定代理人（聽證官）會適時地安排一個聽證日期。在評估消費者提出的證據及供水商方面的檔案信息後，聽證官將做出裁決，決定帳單的正確水費並提供上訴方消費者一份書面的裁決摘要。

1. 如果水費被裁定有誤，供水商將提供一份修正帳單，需要在帳單修正費用後的十（10）個日曆天繳付修正費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十（60）個日曆天後仍未繳付，於該六十（60）個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第（二）款，第1項規定，供水商應提供消費者封鎖通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、費用、和任何適用及相關恢復供水的費用（例如解鎖費）後才能恢復供水服務。
2. （1）若水費被裁定正確，則需在聽證官做出裁決的兩（2）個工作天內付清水費。聽證官做出裁決時，消費者將被告知可向董事會進一步上訴的權利。如果是依據上述第（一）條規定遞交的初步上訴或檢閱，任何該上訴必須在聽證官做出裁決後的七（7）個日曆天提出。如果是依據上述第（二）條規定遞交的封鎖通知，任何該上訴必須在聽證官做出裁決後的三

Bighorn-Desert View Water Agency

(3) 個日曆天提出。聽證日期將在舉行下屆董事會時進行，除非消費者和供水商另外同意一個之後的日期。

(2) 依據上述第(一)款規定進行的初步上訴，如果消費者不及時向董事會遞交上訴，水費將馬上到期並必須繳付。若發生水費在原帳單日期的六十(60)個日曆天後尚未繳付的情況，供水商則需依據第二條，第(二)款，第1項規定發出封鎖通知，並可進行停止消費者住宅供水服務的程序。

(3) 依據上述第(二)款規定所上訴的封鎖通知，如果消費者不及時向董事會提出上訴，那麼供水商可在(i)原逾期通知的六十(60)個日曆天或(ii)上訴期限到期日，以較晚發生的情況者為準的二十四(24)小時後，以書面或電話方式給予停水通知該住宅的消費者並停止供水。

3. 向董事會申請聽證時，該申請要求應以書面方式提交並送達至供水商的辦公室。消費者將被要求親自出席董事會，出示證據和理由，解釋為何帳單上的水費有誤。該董事會將評估消費者提交的證據，以及供水商的檔案中有關水費的信息，並且裁定該費用是否正確。

(1) 如果董事會裁定水費有誤，消費者將收到一份修正帳單和改正的費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十(60)個日曆天後仍未繳付，在該六十(60)個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第(二)款，第1項規定，供水商應提供消費者封鎖通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、費用、和任何適用及相關恢復供水的費用(例如解鎖費)後才能恢復供水。

(2) 若水費被裁定正確，則需在董事會做出裁決的兩(2)個工作天內付清水費。若發生水費在原帳單日期的六十(60)個日曆天後尚未付清的情況，供水商則需依據第二條，第(二)款，第1項規定發出封鎖通知，並可進行停止消費者住宅供水服務的程序。

Bighorn-Desert View Water Agency

(3) 任何超收的費用將在下次正常帳單中做為信用抵扣。

(4) 任何為消費者提供的用水服務不應在消費者向供水商或董事會提出上訴的過程中停止。

(5) 董事會的裁決是最終裁決也具有執行力。

五 · 恢復供水服務：若因為之前逾期欠款被停止用水，消費者也希望恢復並繼續供水服務，消費者則必須支付定金和恢復費用，該恢復費用是依據上述第二條，第 (二) 款，第1項規定，由供水商制定的金額。供水商將以對消費者而言最實際、最方便的方式恢復供水。供水商應在最晚下一個工作天結束前，依照消費者的要求及完成支付任何適用的恢復費用 (例如解鎖費) 後，恢復供水。

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 13

POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE FOR NON-PAYMENT

VIETNAMESE

ĐIỀU KHOẢN VỀ VIỆC NGƯNG DỊCH VỤ NƯỚC

TRONG NHÀ KHI KHÔNG TRẢ TIỀN

Bất kể có những điều khoản hay quy định nào khác, Điều Khoản Về Việc Ngưng Dịch Vụ Nước Trong Nhà Khi Không Trả Tiền này sẽ áp dụng cho việc ngưng dịch vụ nước trong nhà khi không trả tiền dưới các quy định được nêu ở đây. Trong trường hợp có những mâu thuẫn giữa Điều Khoản này và bất kỳ điều khoản hay quy định nào khác, Điều Khoản này sẽ chiếm ưu thế.

I. Áp Dụng về Điều Khoản; Số Điện Thoại Liên Lạc: Điều khoản này chỉ áp dụng cho dịch vụ nước trong nhà khi không trả tiền và tất cả các điều khoản và thủ tục hiện hành sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước cho cơ sở thương mại và công trường. Để được trợ giúp thêm về việc thanh toán hóa đơn nước và thiết lập tiềm năng các giải pháp khác được quy định trong điều khoản này để tránh việc bị ngưng cắt dịch vụ bằng cách gọi 760-364-2315.

II. Ngưng Dịch Vụ Nước Trong Nhà Khi Không Trả Tiền:

A. Cung cấp và Thanh Toán Hóa Đơn: Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được cung cấp đến mỗi người tiêu dùng hàng tháng trừ khi có quy định khác trong lịch trình giá biểu. Hóa đơn cho dịch vụ sau khi nhận được phải trả ngay, và sẽ trở nên quá hạn vào ngày thứ 20 sau khi nhận và có thể bị ngưng cắt dịch vụ nếu không trả trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày quá hạn. (như 80 ngày sau khi nhận được hóa đơn). Thanh toán hóa đơn có thể trả tại văn phòng, cho bất kỳ đại diện nào được quyền thu hay bằng cách chuyển ngân nếu có thể được. Tuy nhiên, trách nhiệm của người tiêu dùng là đảm bảo tiền thanh toán phải được thu nhận tại địa điểm chỉ định đúng thời hạn. Chỉ thanh toán một phần nào là không được ngoại trừ đã được chấp thuận trước. Hóa đơn sẽ được tính như sau:

1. Đồng hồ nước sẽ được đọc theo chu kỳ để chuẩn bị hóa đơn hàng tháng và khi có nhu cầu cho việc mở hóa đơn, đóng hóa đơn và hóa đơn đặc biệt.
2. Hóa đơn dịch vụ đồng hồ sẽ cho thấy số công tơ cho thời gian đọc đồng hồ hiện thờ và trước đó mà từ đó hóa đơn được cung cấp, số đơn vị (như có ghi chú là “cons” trong hóa đơn), ngày, số ngày cung cấp dịch vụ cho số đọc hiện tại của đồng hồ.

Bighorn-Desert View Water Agency

3. Hóa đơn phải được trả dùng tiền tệ hợp pháp của Hoa Kỳ. Mặc dầu đã nêu trên, Công Ty Cung Cấp có quyền từ chối mọi khoản thanh toán hóa đơn dùng tiền xu.

B. Hóa Đơn Quá Hạn: Các quy tắc sau đây áp dụng cho người tiêu thụ có hóa đơn chưa thanh toán hơn sáu mươi (60) ngày sau ngày trễ hạn:

1. Thông Báo Bị Khóa cho Hóa Đơn Quá Hạn: Nếu hóa đơn gửi ra không được thanh toán vào đúng hay trước bốn mươi lăm (45th) ngày sau ngày trễ hạn, một thông báo về việc sẽ bị khóa (“Thông Báo Bị Khóa”) sẽ được gửi đến khách hàng dùng dịch vụ nước ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể ngưng cắt dịch vụ có ghi trong Thông Báo Bị Khóa. Cho mục đích của điều khoản này, ngôn từ “ngày làm việc” sẽ được nói về những ngày nào mà Công Ty Cung Cấp mở cửa làm việc. Nếu địa chỉ của người tiêu dùng không phải là địa chỉ của nhà nơi dịch vụ được cung cấp, Thông Báo Bị Khóa cũng phải được gửi đến địa chỉ nhà nhận dịch vụ, đề tên “Người Thuê”. Thông Báo Quá Hạn phải bao gồm các điều sau đây:

- g) Tên và địa chỉ Người Khách Hàng;
- h) Số tiền thiếu quá hạn;
- i) Ngày phải trả hay thỏa thuận để trả phải thanh toán để tránh việc ngưng cắt dịch vụ;
- j) Ghi rõ quy trình áp dụng việc gia hạn thời gian để trả số tiền thiếu (xem Phần III(D), bên dưới);
- k) Ghi rõ quy trình xin cứu xét và khiếu nại về hóa đơn dẫn đến sự trả trễ (xem Phần IV, bên dưới); và
- l) Ghi rõ quy trình mà khách hàng có thể xin gia hạn, trả góp, giảm bớt hay cách trả theo lịch trình (xem Phần III, bên dưới).

Công Ty Cung Cấp mặc khác có thể đưa ra thông báo đến người tiêu dùng về việc ngưng cắt dịch vụ hầu xảy ra qua điện thoại. Nếu thông báo đưa ra qua điện thoại, Công Ty Cung Cấp phải gửi cho người tiêu thụ một bản điều khoản này và cũng đề nghị thảo luận với người tiêu dùng cách thức trả khác, như có ghi trong Phần III, bên dưới, và quy trình để được cứu xét và khiếu nại về hóa đơn của người tiêu dùng, như có ghi trong Phần IV, bên dưới.

2. Không Liên Lạc Được Người Tiêu Dùng: Nếu Công Ty Cung Cấp không thể liên lạc được với người tiêu dùng bằng văn bản (e.g., thư thông báo bị gửi trả vì không gửi đến được) hoặc bằng điện thoại, Công Ty Cung Cấp sẽ bày tỏ thiện chí đến tận nhà và để lại, hay sắp đặt cách nào để đặt thông báo ở một vị trí thấy rõ ràng, một thông báo cho việc sắp ngưng cắt dịch vụ vì không trả tiền, và một bản điều khoản này.

3.

Bighorn-Desert View Water Agency

4. Hạn Chót Ngưng Cắt: Thanh toán cho phí dịch vụ nước phải được nhận vào Văn phòng của Công Ty Cung Cấp không trễ hơn 4:00 p.m. vào ngày được chỉ định trong Thông Báo Bị Khóa. Dấu ấn bưu chính không được chấp nhận.

5. Thông Báo về Chi Phiếu Bị Trả Lại: Sau khi nhận chi phiếu bị trả lại để thanh toán cho dịch vụ nước hay các phí khác, Công Ty Cung Cấp sẽ coi như tài khoản chưa được thanh toán. Công Ty Cung Cấp sẽ cố gắng thông báo trực tiếp cho người tiêu dùng và để lại một thông báo việc ngưng cắt nước trong nhà. Dịch vụ nước sẽ bị cúp nếu số tiền trong chi phiếu trả không được thanh toán vào hạn chót có ghi trong thông báo, hạn chót này sẽ không sớm hơn ngày ghi trong Thông Báo Bị Khóa; hoặc nếu một Thông Báo Bị Khóa đã chưa được cung cấp trước đó, không quá sáu mươi (60th) ngày sau ngày trễ hạn cho hóa đơn mà chi phiếu dùng để trả bị trả hồi. Để trả hết cho chi phiếu bị trả lại và trả phí bị trả, toàn bộ số tiền thiếu phải được trả bằng tiền mặt hay khoản tiền được chứng nhận.

6. Chi Phiếu Bị Trả Dừng Để Thanh Toán cho Dịch Vụ Nước Bị Ngưng Cắt vì Không Trả Tiền:

c) Nếu chi phiếu dùng để trả và đã nhận để thanh toán dẫn đến việc khôi phục lại dịch vụ cho một tài khoản đã bị ngưng cắt vì không trả tiền bị trả lại vì không thể giao dịch, Công Ty Cung Cấp có thể ngưng dịch vụ nước sau ít nhất ba (3) ngày làm việc kể từ ngày có văn bản. Tài khoản của người tiêu dùng chỉ có thể phục hồi bằng cách trả tiền mặt hay ngân khoản có chứng nhận. Một khi tài khoản của người tiêu dùng được phục hồi, tài khoản sẽ bị đánh dấu cho thời gian một năm cho thấy sự kiện việc chi phiếu không giao dịch được đã dùng bởi người tiêu dùng.

d) Nếu bất kỳ lúc nào trong khoảng thời gian một năm nói đến ở trên, tài khoản của người tiêu dùng bị ngưng cắt lại vì không trả tiền, Công Ty Cung Cấp có thể yêu cầu người tiêu dùng phải trả tiền mặt hay ngân khoản có chứng nhận để phục hồi dịch vụ nước.

C. Trường Hợp Không Được Ngưng Cắt: Công Ty Cung Cấp không được ngưng cắt dịch vụ nước trong nhà nếu các điều kiện sau đây được đáp ứng:

4. Tình Trạng Sức Khỏe – Người tiêu dùng hay người thuê nhà của người tiêu dùng nộp chứng từ của bác sĩ gia đình chứng nhận rằng việc ngưng cắt dịch vụ nước sẽ (i) nguy hiểm cho tính mạng, hay (ii) gây đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của người sống trong nhà;

Bighorn-Desert View Water Agency

5. Thiếu Khả Năng Tài Chính – Người tiêu dùng chứng minh người ấy không thể chi trả cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán nước bình thường. Người tiêu dùng được xem là “không có khả năng tài chính để trả” nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình người tiêu dùng là: (i) người hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp, Medi-Cal, SSI/Chương trình Phụ Trợ hay Chương Trình Phụ Cấp Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Sơ Sinh và Trẻ Em; hay (ii) người tiêu dùng tuyên khai mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; (xem nối kết này để biết mức nghèo của liên bang áp dụng tại California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); và

6. Thỏa Thuận Giải Pháp Trả Kỳ Hạn – Người tiêu dùng sẵn lòng thỏa thuận để trả góp, dàn xếp cách trả khác hay có kế hoạch để hoãn hoặc trả giảm, phù hợp với các điều khoản của Phần III, bên dưới.

D. Quy Trình Quyết Định Các Trường Hợp Cấm Việc Ngưng Cắt Dịch Vụ: Trách nhiệm chứng minh việc tuân thủ với các điều kiện ghi trong Phân đoạn (C), phía trên, thuộc phần người tiêu dùng. Để giúp Công Ty Cung Cấp có đủ thời gian xử lý bất kỳ một yêu cầu xin trợ giúp nào của một người tiêu dùng, người tiêu dùng được khuyến khích cung cấp cho Công Ty các chứng từ cần thiết cho thấy vấn đề y tế dưới Phân Đoạn (C)(1), thiếu khả năng tài chính dưới Phân Đoạn (C)(2) và sự sẵn lòng thỏa thuận dàn xếp cách trả khác dưới Phân Đoạn (C)(3) càng xa trước ngày dự kiến để ngưng cắt dịch vụ càng tốt. Sau khi nhận được các chứng từ đó, Tổng Giám Đốc của Công Ty Cung Cấp, hay người được ủy quyền, sẽ xoét duyệt các chứng từ đó và phúc đáp cho người tiêu dùng trong vòng bảy (7) ngày làm việc để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm các thông tin liên quan đến sự khả thi của trong việc dàn xếp các cách trả khác, hay để thông báo cho người tiêu dùng về các cách trả khác, và các điều khoản theo đó, dưới Phần III, bên dưới, mà theo đó Công Ty Cung Cấp sẽ cho phép người tiêu dùng được dự phần. Nếu Công Ty Cung Cấp có yêu cầu thêm thông tin, người tiêu dùng phải cung cấp thông tin yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công Ty Cung Cấp. Trong vòng năm (5) ngày lịch kể từ khi nhận được thêm thông tin, Công Ty Cung Cấp phải báo cho người tiêu dùng bằng văn bản cho biết người tiêu dùng không hội đủ điều kiện dưới Phân Đoạn (C), phía trên, hay báo cho người tiêu dùng bằng văn bản về việc dàn xếp các cách trả khác, và các điều khoản theo đó, dưới Phần III, bên dưới, mà theo đó Công Ty Cung Cấp sẽ cho phép người tiêu dùng được tham gia. Người tiêu dùng không hội đủ điều kiện nêu trong Phân Đoạn (C), phía trên, phải trả số tiền thiếu, bao gồm bất kỳ số tiền phạt và các phí khác, đang thiếu Công Ty Cung Cấp với phần sau xảy ra của: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ Công Ty Cung Cấp về quyết định của Công Ty cho việc không hội đủ các điều kiện ấy; hoặc (ii) ngày dự kiến sẽ ngưng cắt dịch vụ, như đã có ghi trong Thông Báo Sẻ Khóa.

E. Quy định Đặc biệt cho Người Tiêu Dùng Có Thu Nhập Thấp: người tiêu dùng được cho có mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang nếu: (i) bất

Bighorn-Desert View Water Agency

kỳ thành viên nào trong gia đình người tiêu dùng hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp, Medi-Cal, SSI/Chương trình Phụ Trợ hay Chương Trình Phụ Cấp Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Sơ Sinh và Trẻ Em; hay (ii) người tiêu dùng tuyên khai mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; (xem nối kết này để biết mức nghèo của liên bang áp dụng tại California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); Nếu một người tiêu dùng chứng minh được một trong hai hoàn cảnh này, thì hãy nộp đơn xin:

1. Phí Tái Kết Nối (Không Khóa): Nếu dịch vụ đã bị ngưng cắt và được kết nối lại, thì các phí kết nối lại trong giờ làm việc của Công Ty Cung Cấp không thể trội hơn \$50, và phí tái kết nối ngoài giờ làm việc không thể trội hơn \$150. Các phí đó không thể trội hơn phí thực tại để kết nối lại nếu phí đó thấp hơn giới hạn luật định. Giới hạn này có thể được chỉnh đổi hàng năm theo thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho khu vực đô thị Los Angeles-Long Beach-Anaheim bắt đầu ngày 1 tháng năm 2021.

2. Ngưng Lãi Xuất: Công Ty Cung Cấp sẽ không áp đặt bất kỳ khoản lãi xuất nào cho các hóa đơn quá hạn.

F. Trường Hợp Chủ Nhà-Người Thuê: Các phương thức dưới đây áp dụng cho các căn nhà riêng lẻ có đồng hồ riêng, các chung cư nhiều căn hộ và khu nhà di động nơi chủ nhà hay người quản lý là khách hàng trên giấy tờ và chịu trách nhiệm cho việc thanh toán hóa đơn nước.

1. Thông Báo Cần Có:

a. Ít nhất trước 10 ngày dương lịch nếu là chung cư nhiều căn hộ hay khu nhà di động, hoặc 7 ngày dương lịch nếu là nhà riêng, về việc có thể bị ngưng cắt dịch vụ nước, Công Ty Cung Cấp phải tỏ thiện ý báo cho người thuê/cư ngụ tại nơi ở với thông báo bằng văn bản cho biết dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt.

b. Văn bản thông báo cũng phải cho người thuê/cư ngụ biết họ có quyền để trở nên khách hàng là người sẽ nhận hóa đơn cho dịch vụ (Xem Phụ phần 2, bên dưới), mà không phải trả bất kỳ số tiền hiện đã thiếu quá hạn.

2. Người thuê/Cư ngụ Trở Thành Khách Hàng:

Bighorn-Desert View Water Agency

a. Công Ty Cung Cấp không bắt buộc phải cung cấp cho người thuê/cư ngụ trừ khi mỗi một người thuê /cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện cho dịch vụ và đáp ứng các luật lệ và quy tắc của Công Ty Cung Cấp.

b. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê/cư ngụ chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp tục cho tài khoản theo như điều Công Ty Cung Cấp đòi hỏi, hoặc (ii) có một cách cụ thể để tuyển lựa ngưng cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào không đáp ứng luật lệ của Công Ty Cung Cấp, thì Công Ty Cung Cấp có thể chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào đã đáp ứng theo các luật lệ.

c. Nếu có dịch vụ trong một khoảng thời gian trước đó là điều kiện để thiết lập tín dụng với Công Ty Cung Cấp, thì việc cư trú tại nhà và bằng chứng trả tiền thuê đúng hạn trong khoảng thời gian đó, đáp ứng điều Công Ty Cung Cấp đòi hỏi, là một điều thỏa đáng tương đương.

d. **Nếu người thuê/cư ngụ trở thành khách hàng của Công Ty Cung Cấp và tiền thuê nhà của người thuê/cư ngụ bao gồm phí dịch vụ nước nhưng không nêu riêng rõ, người thuê/cư ngụ có thể khấu trừ vào các khoản trả tiền thuê trong tương lai các khoản phí hợp lý đã trả cho Công Ty Cung Cấp trong khoảng thời gian trả trước đó.**

III. Dàn Xếp Trả Kỳ Hạn: Cho bất kỳ người tiêu dùng nào hội đủ ba điều kiện theo Phần II (C), phía trên, theo như quy trình được nêu trong Phần II (D), phía trên, Công Ty Cung Cấp sẽ cung cấp cho người tiêu dùng một hoặc hơn các cách dàn xếp trả kỳ hạn sau đây, được Công Ty Cung Cấp tùy theo quyết định: (i) trả góp số tiền thiếu chưa thanh toán theo Phân mục (A), bên dưới; (ii) giải pháp trả kỳ hạn theo Phân mục (B), bên dưới; (iii) giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền thiếu chưa thanh toán theo Phân mục (C), bên dưới; hoặc (iv) hoãn thanh toán tạm thời theo Phân mục (D), bên dưới. Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định, sẽ, quyết định cách hợp lý, chọn cách dàn xếp trả kỳ hạn phù hợp nhất sau khi xem xét thông tin và tài liệu do người tiêu dùng cung cấp và suy xét tình trạng tài chính của người tiêu dùng và nhu cầu cần được thanh toán của Công Ty Cung Cấp.

A. Trả Góp: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II (C), phía trên, như Công Ty Cung Cấp sẽ xác định, có thể, nếu Công Ty Cung Cấp đã chọn phương cách này, bắt đầu chương trình trả góp với các điều kiện sau:

Bighorn-Desert View Water Agency

1. Điều kiện: Người tiêu dùng sẽ trả số tiền thiếu chưa thanh toán, với phí hành chính và lãi suất như đã quy định trong Phần mục (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được xác định bởi Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định thay mình; tuy nhiên, với điều kiện là Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định, theo quyết định hợp lý của họ, có thể áp dụng thời hạn trả góp dài hơn mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng cho người tiêu dùng. Số tiền thiếu chưa thanh toán, cùng với phí hành chính và mọi khoản lãi nào sẽ được tính, sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trả góp và số tiền đó sẽ được cộng thêm vào tài khoản của người tiêu dùng dịch vụ nước (như tài khoản hiện có hay tài khoản trả góp).

2. Phí Hành Chính; Lãi Suất: Cho bất kỳ chương trình trả góp nào được chấp thuận, người tiêu dùng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi Công Ty Cung Cấp tùy lúc, tượng trưng cho chi phí đề xuất và điều hành chương trình. Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp dưới Phần mục A này theo điều khoản của Công Ty thiết lập bởi Ban Điều Hành.

3. Tuân Thủ Theo Hoạch Định: Người tiêu dùng phải giữ đúng theo chương trình trả góp và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Người tiêu dùng không thể xin trả góp thêm trên các khoản phí thiếu chưa trả trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo chương trình trả góp. Trong trường hợp người tiêu dùng không tuân thủ các điều khoản của chương trình trả góp cho sáu mươi (60) ngày dương lịch trở lên hoặc không trả tiền dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày hay hơn, Công Ty Cung Cấp có thể cúp dịch vụ nước cho nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của người tiêu dùng về ý định cúp dịch vụ.

B. Giải Pháp Trả Kỳ Hạn: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời gian hạn định bình thường và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như Công Ty Cung Cấp sẽ xác định, có thể, nếu Công Ty Cung Cấp chọn cách này, bắt đầu cách trả theo giải pháp kỳ hạn cho số tiền còn thiếu tương ứng với những điều như sau:

1. Thời Hạn Trả Góp: Người tiêu dùng có thể trả số tiền thiếu, với phí hành chính và lãi suất như đã quy định trong Phần mục (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như đã quy định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt; tuy nhiên, với điều kiện, là Tổng Giám Đốc hay người thay mặt, theo quyết định hợp lý của họ, có thể kéo dài thời hạn trả góp dài hơn mười hai (12) tháng để tránh khó khăn quá đáng cho người tiêu dùng.

Bighorn-Desert View Water Agency

2. **Phí Hành Chính; Lãi Suất:** Cho bất kỳ giải pháp kỳ hạn nào đã được chấp thuận, người tiêu dùng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi **Công Ty Cung Cấp theo tù lúc, tượng trưng cho chi phí đề xuất và điều hành hạn định.** Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp dưới Phân mục B dựa theo điều khoản của Cơ quan thiết lập bởi Ban Điều Hành.

3. **Kỳ Hạn:** Sau khi tham vấn với người tiêu dùng và xem xét giới hạn tài chính của người tiêu dùng, Tổng Giám Đốc hay người thay mặt sẽ lập ra một giải pháp kỳ hạn thỏa thuận với người tiêu dùng. Giải pháp trả kỳ hạn đó có thể cho phép trả một lần định kỳ mà không trùng với ngày trả đã định, có thể được trả nhiều lần hơn mỗi tháng, hay có thể được trả ít hơn mỗi tháng, miễn là trong mọi trường hợp, phụ thuộc vào Phân mục (1), phía trên, số thiếu còn lại và phí hành chính sẽ phải trả hoàn tất trong vòng mười hai (12) tháng kể từ khi thiết lập kỳ hạn thanh toán. Kỳ hạn thỏa thuận sẽ được đưa ra bằng văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng.

4. **Tuân Thủ Theo Hoạch Định:** Người tiêu dùng phải giữ đúng theo kỳ hạn thanh toán được thỏa thuận và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy theo mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Người tiêu dùng không thể xin trả góp dài hạn hơn trên các khoản phí chưa trả trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo kỳ hạn trả góp đã thỏa thuận. Trong trường hợp người tiêu dùng không tuân thủ các điều khoản của kỳ hạn trả góp cho sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn hoặc không trả tiền dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày hay hơn, Công Ty Cung Cấp có thể cúp dịch vụ nước cho nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của người tiêu dùng về ý định cúp dịch vụ.

C. **Giảm Hạ Số Còn Thiếu Lại:** Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong khoảng thời gian thanh toán bình thường và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như Công Ty Cung Cấp sẽ xác định, có thể, nếu Công Ty Cung Cấp chọn giải pháp này, được giảm ba mươi phần trăm (30%) của số còn thiếu mà không cần sự chấp thuận hay tác động của Ban Giám Đốc; miễn là những giảm thiểu ấy được tài trợ từ một nguồn không ảnh hưởng đến phí tổn thêm cho những khách hàng khác. Tỷ lệ của bất kỳ giảm thiểu nào sẽ được quyết định dựa vào nhu cầu tài chính của người tiêu dùng, điều kiện và nhu cầu tài chính của Công Ty Cung Cấp và sự sẵn có của nguồn tài chính để bù đắp sự giảm thiểu của số tiền còn thiếu của người tiêu dùng.

1. **Thời Gian Hoàn Trả:** Người tiêu dùng sẽ trả số tiền còn thiếu đã giảm trước ngày hạn được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt, là ngày (“Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm”) sẽ là ít nhất mười lăm (15) ngày dương lịch sau ngày có hiệu lực của sự giảm bớt số còn thiếu lại.

Bighorn-Desert View Water Agency

2. Tuân Thủ Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm: Người tiêu dùng phải trả số còn thiếu đã giảm vào hay trước Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm, và phải trả đầy đủ tất cả khoản phí tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền đã giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm, hay không trả số tiền dịch vụ hiện thời của người tiêu dùng trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn, Công Ty Cung Cấp có thể ngưng cắt dịch vụ nước tại nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đã đăng thông báo cuối cùng tại nhà của người tiêu dùng về ý định ngưng cắt dịch vụ.

D. Tam Hoãn Thanh Toán: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong khoảng thời gian thanh toán bình thường và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như Công Ty Cung Cấp sẽ xác định, có thể, nếu Công Ty Cung Cấp chọn giải pháp này, cho phép số tiền còn thiếu tạm được hoãn cho khoảng thời gian lên đến sáu (6) tháng sau khi khoản thanh toán đến hạn phải trả. Công Ty Cung Cấp sẽ quyết định, theo ý của họ, thời hạn bao lâu được trì hoãn cho người tiêu dùng.

1. Thời Gian Hoàn Trả: Người tiêu dùng sẽ trả số tiền còn thiếu trước ngày hoãn (“Ngày Hoàn Thanh Toán”) được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt. Ngày Hoàn Trả sẽ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày số tiền còn thiếu lại đã quá hạn; tuy nhiên, với điều kiện, là Tổng Giám Đốc hay người thay mặt, theo ý hợp lý của họ, có thể lập ra một Ngày Hoàn Thanh Toán vượt hơn mười hai (12) tháng để tránh gây khó khăn quá đáng cho người tiêu dùng.

2. Tuân Thủ Với Ngày Hoàn Thanh Toán: Người tiêu dùng phải trả số còn thiếu đã giảm vào hay trước Ngày Hoàn Thanh Toán, và phải trả đầy đủ tất cả khoản phí tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền còn thiếu trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau Ngày Hoàn Thanh Toán, hay không trả số tiền dịch vụ hiện thời của người tiêu dùng trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn, Công Ty Cung Cấp có thể ngưng cắt dịch vụ nước tại nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đã đăng thông báo cuối cùng tại nhà của người tiêu dùng về ý định ngưng cắt dịch vụ.

IV. Khiếu Nại: Quy trình dùng để khiếu nại số tiền đưa ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước trong nhà được ghi dưới đây. Một người tiêu dùng sẽ giới hạn được ba (3) lần khiếu nại không thành đạt trong bất kỳ thời hạn mười hai (12) tháng nào và nếu giới hạn đó đã hết, Công Ty Cung Cấp không bị buộc phải cứu xét bất kỳ các khiếu nại nào sau đó đưa ra bởi người tiêu dùng hay người thay cho người tiêu dùng ấy.

D. Khiếu Nại Lần Đầu: Trong vòng mười chín (19) ngày sau khi nhận được hóa đơn dịch vụ nước, người tiêu dùng có quyền khởi xin khiếu nại hay cứu xét bất kỳ hóa đơn hay phí khoản nào. Yêu cầu đó phải được lập bằng văn bản và gửi đến văn phòng Công Ty Cung Cấp. Trong thời gian khiếu nại của người tiêu dùng và kết quả của sự điều tra

Bighorn-Desert View Water Agency

đang chờ được xử lý, Công Ty Cung Cấp không thể ngưng cắt dịch vụ nước cho người tiêu dùng.

E. Khiếu Nại Về Việc Thông Báo Sẽ Khóa: Ngoài các quyền khiếu nại cung cấp dưới Phần mục A, phía trên, bất kỳ người tiêu dùng nào nhận một Thông Báo Sẽ Khóa có thể xin khiếu nại hay cứu xét hóa đơn liên quan đến Thông Báo Sẽ Khóa ít nhất năm (5) ngày làm việc sau ngày Thông Báo Sẽ Khóa nếu người tiêu dùng cho rằng hóa đơn có sai trật về số lượng nước dùng ghi trong hóa đơn; tuy nhiên, với điều kiện, rằng không có quyền khiếu nại hay xin cứu xét nào được áp dụng cho bất kỳ hóa đơn nào mà đã có một khiếu nại nay xin cứu xét dưới Phần mục A, phía trên, đã thực hiện. Bất kỳ sự khiếu nại hay cứu xét dưới Phần mục B này phải bằng văn bản và phải bao gồm chứng từ hỗ trợ việc khiếu nại hay lý do cho việc cứu xét. Việc khiếu nại hay xin cứu xét phải được gửi đến văn phòng Công Ty Cung Cấp trong hạn năm (5) ngày làm việc. Trong thời gian khiếu nại của người tiêu dùng và kết quả của sự điều tra đang chờ được xử lý, Công Ty Cung Cấp không thể ngưng cắt dịch vụ nước cho người tiêu dùng.

F. Xét Xử Khiếu Nại: Sau khi nhận yêu cầu xin khiếu nại và cứu xét dưới Phụ phần A hay B, phía trên, một ngày xét xử sẽ được sắp đặt nhanh chóng trước Tổng Giám Đốc hay người thay mặt (“Viên Chức Xét Xử”). Sau khi xem duyệt bằng chứng cung cấp bởi người tiêu dùng và thông tin trong hồ sơ với Công Ty Cung Cấp về phí nước đang nói đến, Viên Chức Xét Xử sẽ đưa ra quyết định về tính xác thực của phí nước ghi trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho người tiêu dùng khiếu nại một tóm tắt bằng văn bản của sự quyết định.

4. Nếu phí nước được xác định sai trật, Công Ty Cung Cấp sẽ đưa ra một hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán cho phí sửa đổi sẽ có hạn phải trả trong mười (10) ngày dương lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho phí sửa đổi. Nếu phí sửa đổi vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi hóa đơn chỉnh đổi đã được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt, vào ngày làm việc kế sau hạn sáu mươi (60) ngày dương lịch đó; miễn là Công Ty Cung Cấp gọi cho người tiêu dùng Thông Báo Sẽ Khóa theo như Phần II(B)(1), phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả trọn tất cả các phí nước, khoản phí, và bất kỳ và các phí tái kết nối có thể ứng dụng (như Phí Mở Lại).

5. (a) Nếu các khoản phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, phí nước đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau quyết định của Chức Viên Xét Xử đưa ra. Vào lúc quyết định của Chức Viên Xét Xử được đưa ra, người tiêu dùng được khuyến cáo về quyền khiếu nại thêm trước Ban Giám Đốc. Mọi khiếu nại này phải được nộp bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày dương lịch sau khi sự quyết định của Chức Viên Xét Xử đưa ra nếu sự khiếu nại hay xin cứu xét là khiếu nại lần đầu dưới Phần mục A phía trên, hay trong vòng ba (3) ngày dương lịch nếu việc khiếu nại hay xin cứu xét là sự khiếu nại về Thông Báo Sẽ Khóa dưới Phần mục B, phía trên. Việc xét xử khiếu nại sẽ diễn ra tại lần họp thường kỳ kế

Bighorn-Desert View Water Agency

tới của Ban Giám Đốc, ngoại trừ người tiêu dùng và Công Ty Cung Cấp đồng ý vào một ngày sau đó.

(b) Cho việc khiếu nại lần đầu dưới Phần mục A, phía trên, nếu người tiêu dùng không khiếu nại theo thời hạn đến Ban Giám Đốc, khoản phí nước đang đề cập đến sẽ đến hạn phải trả ngay lập tức. Trong trường hợp khoản phí không được trả trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch, thì Công Ty Cung Cấp sẽ đưa ra Thông Báo Sẽ Khóa theo như Phần II(B)(1), phía trên, và có thể dẫn tiến đến việc có thể ngưng cắt dịch vụ cho nhà của người tiêu dùng.

(c) Cho việc khiếu nại về Thông Báo Sẽ Khóa dưới Phần mục B, phía trên, nếu người tiêu dùng không khiếu nại theo hạn đến Ban Giám Đốc, thì dịch vụ nước cho nhà có thể bị ngưng cắt qua thông báo bằng văn bản hay điện thoại cho người tiêu dùng đưa ra ít nhất hai mươi bốn (24) tiếng sau các điều sau đây xảy ra: (i) quá hạn của sáu mươi (60) ngày lịch ban đầu đã báo có ghi trong Thông Báo Sẽ Khóa; hay (ii) thời gian khiếu nại đã mãn.

6. Khi một phiên xử trước Ban Giám Đốc được yêu cầu, điều yêu cầu này phải được lập bằng văn bản và gửi đến Công Ty Cung Cấp tại văn phòng. Người tiêu dùng sẽ cần đến trước Hội Đồng và trình bằng chứng và lý do vì sao phí nước trong hóa đơn đang đề cập đến không đúng. Hội Đồng sẽ xem xét bằng chứng trình bởi người tiêu dùng, cũng như thông tin trong hồ sơ của Công Ty Cung Cấp liên quan đến phí nước đang nói đến, và đưa ra quyết định về tính chính xác của khoản phí nói đến đó.

f) Nếu Hội Đồng xác định phí nước đang đề cập đến là sai trật, Công Ty Cung Cấp sẽ đưa ra một hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán cho phí sửa đổi sẽ có hạn phải trả trong mười (10) ngày dương lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho phí sửa đổi. Nếu phí sửa đổi vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi hóa đơn chỉnh đổi đã được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt, vào ngày làm việc sau hạn sáu mươi (60) ngày dương lịch; với điều kiện, Công Ty Cung Cấp gọi cho người tiêu dùng Thông Báo Sẽ Khóa theo như Phần II(B)(1), phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả trọn tất cả các phí nước, khoản phí, và bất kỳ và các phí tái kết nối dịch vụ nào (như Phí Mở Lại) ứng dụng phải được trả hoàn tất.

g) Nếu các khoản phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, phí nước đến hạn kỳ và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Hội Đồng đưa ra. Trong trường hợp khoản phí không được trả trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau ngày hóa đơn ban đầu, thì Công Ty Cung Cấp sẽ đưa ra Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1), phía trên, và có thể dẫn tiến đến việc có thể ngưng cắt dịch vụ cho nhà của người tiêu dùng.

Bighorn-Desert View Water Agency

h) Các khoản phí tính hơn sẽ được phản ánh trong hóa đơn tới dưới dạng tín dụng cho người tiêu dùng, hay hoàn trả trực tiếp lại cho người tiêu dùng, tùy quyền quyết định của Hội Đồng.

i) Dịch vụ nước cho bất kỳ người tiêu dùng nào không được ngưng cắt vào bất cứ thời điểm nào trong khi sự khiếu nại của người tiêu dùng đến Công Ty Cung Cấp hay Ban Giám Đốc đang chờ xử lý.

j) Quyết định của Hội Đồng là cuối cùng và không thay đổi.

V. Phục Hồi Lại Dịch Vụ: Để trở lại và tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng cắt vì không trả tiền, người tiêu dùng phải trả tiền đặt cọc và Phí Tái Kết Nối dịch vụ do Công Ty Cung Cấp thiết lập, tuân theo giới hạn được nêu trong Phần II(E)(1), phía trên. Công Ty Cung Cấp sẽ cố gắng để kết nối lại cách khả thi để thuận tiện cho người tiêu dùng. Công Ty Cung Cấp sẽ thực hiện sự kết nối không trễ hơn cuối ngày làm việc kế sau khi người tiêu dùng yêu cầu và trả mọi khoản Phí Tái Kết Nối liên quan nào nếu có (như Phí Mở Lại).

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 13

POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE FOR NON-PAYMENT

KOREAN

미납으로 인한 주거용 수도 공급 중단에 관한 방침

다른 방침이나 법규가 있지만, 본 문서에 나온 법 조항에 따라 미납에 따른 주거용 수도 서비스 중단에 관한 본 방침은 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단에 적용한다. 만일 본 방침과 다른 방침이나 법규내용이 상충할 경우, 본 방침을 우선 적용한다.

I. 방침의 적용; 연락처 전화번호: 본 방침은 미납에 따른 주거용 수도 서비스에만 해당되며 기존의 모든 방침과 절차는 상업용 및 공업용 수도서비스 계정에 그대로 해당된다. 본 방침에서 제시한 서비스 중단을 막기 위한 수도요금 납부와 대체 납부 약정의 잠정적 체결에 관한 추가 도움은 760-364-2315으로 전화하여 받는다.

II. 미납으로 인한 주거용 수도 공급 중단:

A. 고지서 발급과 납부: 요율 일정에서 별도로 허용하지 않는 한 수도요금 고지서는 소비자에게 매월 발급될 것이다. 서비스 고지서를 제시하면 납부일까지 납부해야 하며 제시한 날짜로부터 20일이 지나면 체납 처리되고 체납된 날짜로부터 육십(60)일 내에 납부하지 않으면 (예: 고지서를 제시한 날짜로부터 80일) 서비스를 중단한다. 수금 권한이 있는 대리인에게 사무실에서 납부하거나 가능하면 전자 납부를 이용한다. 그러나 정해진 장소에서 제때 요금을 납부하는 것은 소비자의 책임이다. 사전 허가를 받지 않는 한 부분 요금 납부는 허용되지 않는다. 고지서는 아래와 같이 산정될 것이다.

Bighorn-Desert View Water Agency

1. 정기 고지서를 작성하고 최초 고지서, 최종 고지서, 특수 고지서를 작성하기 위하여 규칙적인 간격을 두고 계량기를 검침하게 된다.
2. 계량서비스 고지서에는 제공한 고지서에 나온 현재와 이전 계량기 검침기간의 계량기 검침수치, 세대수(예: 고지서에 "콘스(cons)"라고 표시함), 날짜, 현재 검침수치에 대한 서비스 보급 일수가 나오게 된다.
3. 미국 법정 화폐로 고지서를 납부해야 한다. 상기 내용에도 불구하고, 공급자는 고지서의 코인 결제를 거부할 권리가 있다.

B. 체납 고지서: 체납일로부터 육십(60)일 이상 미납이 된 소비자에게 다음 법규가 해당된다.

1. 체납고지서에 관한 잠금조치 통지서: 체납일로부터 사십오(45)일까지 고지서의 요금을 납부하지 않으면, 잠금 조치 통지서에서 규정한 서비스 중단 날짜로부터 적어도 칠(7)영업일 전까지 잠금 조치 통지서를 ("잠금 통지서") 수도서비스 고객에게 우편으로 보낸다. 본 방침의 목적상, "영업일" 용어는 공급자 사무실이 영업하는 날을 지칭한다. 소비자의 주소가 서비스를 공급받는 건물 주소가 아닌 경우, 잠금 통지서는 서비스 받는 주소로 보내야 하며, "입주자" 앞으로 보낸다. 체납 통지서에 다음과 같은 내용이 나와야 한다.

- m) 소비자의 이름과 주소
- n) 체납 금액
- o) 서비스를 중단할 피하기 위한 요금의 납부일이나 납부 약정 체결일
- p) 채무금액의 납부 기한 연장을 신청하는 절차의 설명 (III(D)항 참고, 하단)

Bighorn-Desert View Water Agency

- q) 연체된 고지서의 재고와 항소에 관한 청원 절차 설명 (IV항 참고, 하단)
- r) 소비자가 납부 연기, 분납, 할인, 대안 약정을 요청하는 절차의 설명 (III항 참고, 하단)

공급자는 서비스 중단이 임박한 소비자에게 전화로 대신 통보해된다. 전화로 통보하는 경우, 공급자는 소비자에게 본 방침의 사본을 제공할 것을 제안해야 하며, 하단 III항에서 규정한 바에 의해 소비자에게 대체 납부 약정에 대한 의논을 할 것을 제안해야 하고, 하단IV항에 규정한 바에 의해 고지서의 재고와 항소절차를 소비자와 의논할 것을 제안해야 한다.

2. 소비자와 연락 불통: 공급자가 소비자에게 서면 통지서나 (예: 우편으로 보낸 통지서가 배달이 불가능하여 돌아온 경우) 전화로 연락하지 못한 경우, 미납으로 임박한 서비스 중단 통지서와 본 방침의 사본을 공급자가 주거지에 찾아가서 두고 오거나, 눈에 잘 보이는 장소에 두는 방법을 마련하여 성실히 이행할 것이다.

3. 단수 마감일: 수도 요금은 잠금 통지서에 명시된 날짜의 오후 4:00시까지 공급자의 사무실에 납부해야 한다. 우편 소인은 인정하지 않는다.

5. 부도 수표의 통보: 수도 요금이나 기타 요금의 납입금으로 부도 수표를 받게 되면, 공급자가 계정을 미납으로 처리한다. 공급자는 소비자를 방문하여 통보하고 거주지에 수도 서비스 종료 통지서를 두고 온다. 잠금 통지서에 명시된 날짜보다 마감일이 더 이르면 안되고, 통지서에 명시된 마감일까지 부도수표 금액과 부도수표 수수료를 납부하지 않으면, 수도는 끊어진다. 만일 잠금 통지서를 이전에 받지 않았다면, 부도 수표로 요금을 납부한 고지서의 체납일로부터 육십(60)일이 지난 이후 수도가 끊어진다. 부도수표

Bighorn-Desert View Water Agency

금액을 배상하고 부도수표 수수료를 납부하려면, 채무 금액을 전부 현금이나 보증 자금으로 납부해야 한다.

6. 미납으로 끊어진 수도 요금 납부금으로 결제한 부도 수표:

e) 미납으로 끊어진 계정의 서비스를 원상 복구하게 되었으나 납부금으로 결제하고 받은 수표가 유통 불가능으로 부도 처리된 경우, 공급자는 최소한 삼(3)역일 통지서를 주고, 앞에서 언급한 수도를 끊을 수 있다. 현금이나 보증 자금의 형태로 미납요금을 납부해야만 소비자의 계정이 원상 복구된다. 소비자의 계정이 원상 복구되면, 소비자가 유통 불가능 수표를 배서한 사실은 일년 동안 계정에 표시된다.

f) 상기 설명된 일년기간 동안 소비자의 계정이 미납으로 다시 끊어지게 될 경우, 수도서비스를 복구하기 위해 공급자는 소비자에게 현금이나 보증자금으로 요금을 납부하게 할 수 있다.

C. 중단을 금지하는 상황: 다음 상황이 모두 충족될 경우 공급자는 주거용 수도 서비스를 중단하지 못한다.

7. 건강 상태 - 수도 공급 중단이 (i) 생명에 위협을 주거나 (ii) 건물에 거주하는 사람의 건강과 안전에 심각한 위협을 주게 되면 소비자나 소비자의 세입자는 주치의로부터 인증서를 받아 제출한다.

8. 경제적 불능-소비자는 수도시스템의 정상적인 정산주기에서 수도요금을 납부할 경제적 능력이 없다는 것을 증명해야 한다. 소비자의 가족원 중 누구든지 아래에 해당하면 "경제적으로 납부할 능력이 없다"고 여겨진다.

Bighorn-Desert View Water Agency

(i) 다음과 같은 정부보조의 현재 수혜자: 캘웁스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, SSI/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 혹은 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램 혹은 (ii) 소비자가 연간 가구소득이 연방정부 빈곤 수치의 200% 이하라고 신고한 경우. (캘리포니아에 해당하는 연방정부 빈곤 수치는 링크를 참고한다. :

<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>) 그리고

9. 별도 납부 약정 – 소비자는 하단 III항의 법규와 일치하는 분할납부 약정, 별도 납부 일정, 기한 연기, 요금할인 약정을 체결할 의사가 있어야 한다.

D. 서비스 중단이 금지되는 정황을 판정하는 과정: 상기 세분조항 (C)에 서술된 정황을 증명할 책임은 소비자에게 달려있다. 공급자가 소비자의 도움 요청을 충분한 시간을 두고 처리하기 위하여, 계획된 서비스 중단일보다 가급적 훨씬 전에 소비자는 (C)관(1)에 의거하여 의료적 문제를 증명하는 서류를 제출하고, (C)관(2)에 의거하여 경제적 불능을 증명하는 서류를 제출하고, (C)관(3)에 의거하여 별도의 대안 납부약정을 맺을 의도를 표시해야 한다. 서류를 접수한 다음, 공급자의 부장이나 대리인이 서류를 재고하고 칠(7)일 이내로 소비자에게 별도의 납부약정 가능성에 관련된 정보 등 추가 정보를 요구하거나, 혹은 공급자가 허락하여 소비자가 참여하게 될 하단 III항의 별도 납부 약정과 조항의 약관을 소비자에게 통보하기 위하여 답변한다. 공급자가 추가 정보를 요구할 경우, 공급자의 요청일로부터 오(5)일 이내 소비자는 요청하는 정보를 제출해야 한다. 공급자가 추가 정보를 받은 날짜로부터 오(5)일 내에, 소비자가 상기 (C)관에 나온 정황을 충족하지 못하는 사실을 서면으로 오(5)일 이내에 통보하거나, 혹은 공급자가 허락하여 소비자가 참여하게 될 하단 III항의 별도 납부 약정과 조항의 약관을 소비자에게 통보한다. 상기 (C)관에서 규정한 정황을 충족하지 못한 소비자는 (i) 공급자가 소비자는 정황을 충족하지 못한다는 판결을 통보한 공급자의 통지일로부터 이(2)영업일 혹은 (ii) 잠금 통지서에 나온 서비스 중단이 임박한 날짜 중 더 늦은 날짜를 선택하여 공급자에게 빚진 연체료와 벌금과 기타 요금을 납부해야 한다.

Bighorn-Desert View Water Agency

E. 저소득층 소비자를 위한 특수 법규: 소비자는 연방정부 빈곤선의 200% 이하 가구 소득으로 여기는 경우는 다음과 같다. (i) 소비자의 가족원 중 누구든지 다음 정부 보조금의 현재 수혜자이다: 캘웁스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, SSI/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램, 혹은 (ii) 연간 가구 소득이 연방정부 빈곤 수치의 200% 이하라고 신고한다. (캘리포니아에 해당하는 연방정부 빈곤 수치는 이 링크를 참고한다.

<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>) 소비자가 이 중 한 가지 상황을 증명할 경우, 다음 사항이 적용된다.

1. 재연결 (잠금 해제) 비용: 만일 서비스가 중단되서 다시 연결하게 될 경우, 공급자의 정상 근무시간에 일한 재연결 수수료는 50달러를 초과하면 안되며, 비 근무시간에 일한 재연결 수수료는 150달러를 초과하면 안된다. 만일 법정 한도보다 재연결의 실제 비용이 낮으면, 그러한 수수료는 재연결의 실제 비용을 초과하면 안된다. 2021년 1월부터 로스앤젤레스-롱비치-애나하임 대도시의 소비자 물가 지수의 변동에 따라 한도는 매년 조정된다.

2. 이자 면제: 공급자는 연체 고지서에 이자를 부과하지 못한다.

F. 집주인-세입자 상황: 건물주나 관리인이 기록상 고객이며 수도요금을 납부할 책임이 있는 경우 개별적으로 계량기가 설치되고 분리된 단독주택, 다세대 거주용 건물, 모빌홈 파크에 아래 절차가 적용된다.

Bighorn-Desert View Water Agency

1. 필수 통지서:

a. 건물이 다세대 거주용 건물이면 수도공급을 중단하기 최소한 십(10)역일 전에, 혹은 건물이 분리된 단독주택이면 칠(7)역일 전에, 공급자는 수도공급을 중단하는 사실을 서면 통지서로 건물의 세입자/입주자에게 알리려는 성실한 노력을 해야 한다.

b. 세입자/입주자가 연체료를 납부하지 않더라도 서비스를 청구 받는 고객이 될 수 있는 권리를 (하단 2관 참고) 서면 통지서로 알려야 한다.

2. 세입자/입주자가 고객이 되는 경우:

a. 세입자/공급자가 서비스 약정에 동의하고 공급자의 요건과 법규를 충족하지 않는 한, 공급자는 세입자/공급자가 서비스를 사용하게 할 의무는 없다.

b. 하지만, (i) 세입자/공급자 중 한 명이나 한 명 이상이 공급자가 만족할 만큼 계정의 추후 요금에 대한 책임을 인수하는 경우, 혹은 (ii) 공급자의 자격요건을 충족하지 못한 세입자/공급자의 서비스를 선별적으로 중단할 물리적인 방법이 있는 경우, 공급자는 자격요건을 충족한 세입자/공급자만 서비스를 사용하게 할 수 있다.

Bighorn-Desert View Water Agency

c. 과거 특정기간 동안 서비스가 있어서 공급자와 신용을 쌓는 조건이 된다면, 건물의 거주 증명과 과거 기간 동안 적시에 월세를 납부한 증명을 공급자가 만족할 만큼 하게 되면 균등요건을 충족한다.

d. 거주용 수도요금이 세입자/공급자의 월세에 포함되어 수도 요금이 별도로 정해지지 않은 경우, 세입자/공급자가 공급자의 고객이 되면, 세입자/공급자가 이전 납부기간 동안 공급자에게 납부한 적절한 수도요금을 추후 월세에서 공제해도 된다.

III. **별도 납부 약정:** 상기 II(D)항에 명시된 절차에 의하여 상기 II(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는 공급자의 재량에 따라 선택하게 되는 별도의 납부 약정 중 한 가지나 한 가지 이상을 소비자에게 제안해야 한다: (i) 하단 (A)관에 의한 미납 잔액의 분할 납부, (ii) 하단 (B)관에 의한 별도의 납부 일정, (iii) 하단 (C)관에 의한 미납잔액의 일부나 전체 할인, 혹은 (iv) 하단 (D)관에 의한 요금납부 기한의 임시 연기. 소비자가 제출한 정보와 서류를 검토하고 소비자의 경제적 상황과 공급자의 요금납부 필요성을 재고하여, 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 가장 적절한 별도의 납부약정을 선택한다.

A. **분할 납부:** 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 능력이 안되고 상기 II(C)항의 세가지 정황을 충족하는 소비자는, 공급자가 사실을 확인하여 이러한 대안을 선택하게 되면, 다음 약관에 따라 분할납부 약정을 체결하게 된다.

1. **약관:** 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 소비자는 (2)관에 서술한 미납잔액과 관리비, 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 분할납부기간을 십이(12)개월 이상으로 연기한 기간을 적용할 수 있다. 해당 관리비, 적용할 이자와 같이 미납잔액을 분할납부기간의 납기월 수로 나누고, 금액을 소비자의 수도서비스 계정에 합산한다. (예: 기존 계정이나 납부약정 계정)

Bighorn-Desert View Water Agency

2. 관리비; 이자: 승인된 분할납부 약정에서, 약정의 착수금과 관리비에 해당하며, 공급자가 때때로 정하는 액수인 관리비를 소비자에게 청구한다. 부장이나 대리인의 재량으로, 이사회가 정한 공급자 방침에 의거하여 본A관에 따라 이자는 분할 상환할 액수에 적용한다.

3. 약정 준수: 소비자는 분할납부 약정을 준수해야 하며, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 분할납부 약정에 따라 연체료를 납부하는 동안 소비자는 추후 미납요금에 대한 추가 분할납부를 신청하지 못한다. 소비자가 분할납부의 약관을 육십(60)역일 이상 준수하지 않거나, 소비자가 현재 요금을 육십(60)역일 이상 납부하지 않으면, 공급자는 최종 공급중단 의도통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 소비자의 건물에 수도공급을 중단할 수 있다.

B. 별도의 납부 약정 : 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 수 없고, 상기 II(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는, 공급자가 사실을 확인하여, 이러한 대안을 선택할 경우, 다음 내용에 따라 미납잔액에 대한 별도의 납부 약정을 체결하게 된다.

1. 상환 기간: 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 소비자는 (2)관에 서술된 미납 잔액과 관리비, 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 부장이나 대리인의 합리적인 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월을 넘기게 상환기간을 연기할 수 있다.

2. 관리비; 이자: 승인된 별도의 납부 일정에서, 일정의 착수금과 관리비에 해당하며, 공급자가 때때로 정하는 액수인 관리비를 소비자에게 청구하게 된다. 부장이나 대리인의 재량으로 이사회가 정한 에이전시 방침에 의거하고 본 B관에 따라 이자는 납부할 금액에 적용된다.

Bighorn-Desert View Water Agency

3. 일정: 소비자와 상담하고 소비자의 경제적 한계를 감안하여 부장이나 대리인은 소비자와 약정을 체결하고 별도의 납부일정을 마련한다. 별도의 납부일정은 정해진 납부일과 겹치지 않는 한 정기적 일괄 납부를 허용하기도 하며, 월 단위보다 더 자주 납부하거나 월 단위보다 덜 납부할 것을 허용하기도 하고, 상기 (1)관에 따라 모든 상황에서 납부 일정 체결일로부터 십이(12)개월 이내 미납잔액과 관리비를 완납해야 한다. 동의한 일정은 문서로 작성하고 소비자에게 제공해야 한다.

4. 약정 준수: 소비자는 동의한 납부 일정을 준수해야 하며, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 이전에 동의한 일정에 따라 연체료를 납부하는 동안 소비자는 추후 미납요금에 대해 납부일정의 연기신청을 할 수 없다. 소비자가 동의한 일정의 약관을 육십(60)역일 이상 준수하지 않거나, 소비자가 현재 요금을 육십(60)역일 이상 납부하지 않으면, 공급자는 최후의 서비스중단 의도통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 후 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

C. 미납 잔액 할인: 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 능력이 안되고 상기 III(C)항의 세가지 정황을 충족하는 소비자는, 공급자가 사실을 확인하고, 대안을 선택하는 경우, 이사회의 승인이나 조치가 없이 소비자는 잔액의 삼십 퍼센트(30%)를 초과하지 않는 범위에서 소비자가 빚진 미납 잔액을 할인 받는다. 이러한 할인은 다른 고객에게 추가 요금을 부과하는 결과가 생기지 않는 재원으로부터 자금을 조달해야 한다. 할인율은 소비자의 경제적 상황, 공급자의 경제적 상황, 필수성, 소비자의 미납잔액 할인을 상쇄할 자금의 사용가능성을 감안하여 결정한다.

1. 상환 기간: 부장이나 대리인이 결정한 납부일까지 할인받은 미납잔액을 납부해야 하며, 날짜는 (“할인요금 납부일”) 미납잔액 할인의 체결일부터 최소한 십오(15)역일 이내 납부해야 한다.

Bighorn-Desert View Water Agency

2. 할인받은 요금의 납부일 준수: 소비자는 할인받은 요금을 납부 연기일까지 할인요금을 납부해야 하고, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 납부 연기일로부터 육십(60)역일 내에 할인된 요금을 납부하지 않거나, 소비자의 현재 요금을 육십(60)역일이 지나도 납부하지 않으면, 공급자는 최종 서비스중단 의도통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

D. 납부 기한의 임시 연기: 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 능력이 안되고, 상기 II(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는, 공급자가 사실을 확인하고 대안을 선택하는 경우, 요금 납부일로부터 육(6)개월까지 미납잔액을 납부할 기한을 임시로 연기한다. 공급자의 재량으로 소비자의 납부기한을 얼마나 연기할 것인지 결정한다.

1. 상환 기간: 부장이나 대리인이 결정한 연기일까지 (“납부 연기일”) 미납잔액을 납부해야 한다. 납부 연기일은 미납잔액의 체납일로부터 십이(12)개월로 정한다. 하지만 부장이나 대리인의 적정한 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월보다 더 긴 기간으로 납부 연기일을 연기할 수 있다.

2. 할인요금 납부일의 준수: 소비자는 납부 연기일 전까지 할인된 요금잔액을 납부해야 하고, 추후 정산주기마다 누적되는 요금을 납부하여 현상유지를 해야 한다. 납부 연기일로부터 육십(60)역일 내에 할인된 요금을 납부하지 않거나, 소비자의 현재 요금을 육십(60)역일이 지나도 납부하지 않으면, 공급자는 최종 서비스중단 의도통지서를 소비자의 가택에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

Bighorn-Desert View Water Agency

IV. 항소: 거주용 수도요금 고지서에 나온 금액을 항소하기 위해 사용하는 절차는 아래 설명이 나온다. 소비자가 실패한 항소제기를 십이(12)개월 기간에 삼(3)회까지 제한하며, 한계에 도달하면, 소비자나 소비자 대신 시작된 추후 항소를 공급자가 재고할 의무가 없게 된다.

G. 최초 항소: 수도요금 고지서를 받고 십구(19)일 내에 소비자는 고지서나 요금의 항소나 재고신청을 시작할 권리가 있다. 신청은 서면으로 해야 하며, 공급자의 사무실에 배달해야 한다. 소비자의 항소와 이에 따른 조사가 대기 중이면, 공급자가 소비자에게 수도 서비스를 중단하지 못한다.

H. 잠금조치 통지서 항소: 상기 A관에서 규정한 항소권에 추가적으로, 잠금조치 통지서를 받은 소비자가 고지서에 나온 물 사용량에 관해 고지서가 착오라고 주장할 경우, 잠금조치 통지서의 날짜로부터 최소한 오(5)영업일 내에 잠금조치 통지서와 관련된 고지서의 항소나 재고신청을 할 수 있다. 그러나 항소권이나 재고권은 상단 A관에 의해 항소나 재고가 이미 제기된 고지서는 해당이 안 된다. B관에 의한 항소나 재고신청은 서면으로 제기하며 항소나 재고의 이유를 뒷받침하는 증거문서를 포함해야 한다. 항소나 재고신청은 오(5)영업일 내에 공급자의 사무실에 배달해야 한다. 소비자의 항소와 이에 따른 조사가 대기 중이면, 공급자가 소비자에게 수도 공급을 중단할 수 없다.

I. 항소심: 상기 A관이나 B관에 의거하여 항소나 재고신청을 접수하게 되면, 부장이나 대리인("심리관")이 곧바로 심리일을 정한다. 심리관이 문제의 수도요금을 소비자가 제시한 증거와 기록상 공급자의 정보와 대조 평가한 이후, 심리관은 고지서에 나온 수도요금의 정확성에 대한 판결을 내리고 항소한 소비자에게 간결한 판결 요약서를 제공한다.

7. 요금이 잘못되었다고 판결할 경우, 수정 고지서가 발급되고 수정된 요금은 수정일로부터 십(10)영업일 내에 납부해야 한다. 수정 고지서를 받은 후 육십(60)영업일이 지나도 수정된 요금을 납부하지 않으면, 육십(60)영업일이 만기된 이후 이튿날 영업일에 수도공급이 중단된다. 상기 II(B)(1)항에 의거하여 공급자는 소비자에게 잠금조치

Bighorn-Desert View Water Agency

통지서를 제공해야 한다. 수도요금, 수수료, 재연결에 해당되는 비용은 전부 납부해야만 수도공급이 원상 복구된다. (예: 잠금 해제 비용)

8. (a) 질문의 수도요금이 정확하다고 판결하면, 심리관의 판결일로부터 이(2)영업일 내에 요금을 납부해야 한다. 심리관이 판결을 내리는 당시, 소비자에게 추가 항소권을 이사회 앞에서 알려준다. 항소는 서면으로 제기하고 항소나 재고가 상기 A관에 의한 최초 항소인 경우, 심리관의 판결이 나온 후 칠(7)역일, 혹은 항소나 재고가 상기 B관에 의한 잠금조치 통지서에 대한 항소인 경우는 삼(3)역일 내에 제기해야 한다. 소비자와 공급자가 서로 후일을 정하지 않는 한, 항소심은 다음 이사회 정기회의에서 열리게 된다.

(b) 상기 A관에 의한 최초 항소는 만일 소비자가 이사회에 항소를 적시에 제기하지 않을 경우, 문제의 수도요금을 즉시 납부해야 한다. 본래 정산주기로부터 육십(60)역일까지 요금을 완납하지 않을 경우, 공급자는 상기 II(B)(1)항에 의거하여 잠금조치 통지서를 제공하고, 소비자의 건물에 잠재적 서비스 중단을 진행할 수 있다.

(c) 상기 B관에 의한 잠금조치 통지서는 만일 소비자가 이사회에 항소를 적시에 제기하지 않을 경우 (i) 잠금조치 통지서에 나온 육십(60)역일 통보 만기일이나 혹은 (ii) 항소기간 만기일 중 더 늦은 날짜를 선택하여 최소한 이십사(24) 시간 내에 소비자에게 서면이나 전화로 통보하고 나면, 해당 건물의 수도공급은 중단될 수 있다.

9. 이사회에게 심리를 신청하면, 서면으로 신청하고 공급자의 사무실로 공급자에게 배달해야 한다. 소비자는 이사회에 직접 출두해야 하고, 질문의 고지서에 나온 수도요금이 부정확하다는 증거와 이유를 제시해야 한다. 이사회는 문제의 수도요금을 소비자가

Bighorn-Desert View Water Agency

제시한 증거와 공급자의 기록상 정보와 대조 평가하여, 앞에서 말한 요금의 정확성에 대한 판결을 내린다.

k) 이사회가 문제의 수도요금이 잘못되었다고 판결하게 되면, 소비자는 수정된 요금을 받게 된다. 수정된 고지서를 받고 육십(60)역일이 지나도 수정된 요금을 납부하지 않으면, 육십(60)역일 기간이 만기된 그 이튿날 영업일에 수도가 끊어진다. 상기 II(B)(1)항에 의하여 공급자가 소비자에게 잠금조치 통지서를 제공해야 한다. 미납 수도요금과 해당되는 재연결 비용은 (예: 잠금 해제 비용) 전부 완납해야만 수도가 원상 복구된다.

l) 질문의 수도요금을 정확하다고 판정하면, 이사회가 판결을 내린 후 이(2)영업일 내에 수도요금을 납부해야 한다. 원래 정산주기부터 육십(60)역일 내에 요금을 완납되지 않으면, 공급자는 상기 II(B)(1)항에 의거하여 잠금조치 통지서를 제공하고, 소비자의 건물에 서비스 중단을 잠재적으로 진행하게 된다.

m) 초과요금은 소비자가 받을 다음 정기 고지서에 크레딧으로 나타나게 된다

n) 공급자나 이사회에 제기한 소비자의 항소가 대기 중이면 소비자의 수도공급을 중단할 수 없다.

o) 이사회는 판결은 최종적이며 법적 구속력이 있다.

V. 서비스의 원상복구: 미납으로 중단된 서비스를 재개하거나 복구하려면, 상기 II(E)(1)항에 나온 제한사항에 따라 소비자는 공급자가 정한 보증금과 재연결 비용을 납부해야 한다. 공급자는 소비자의 편의를 위해 가능한 곧바로 재연결을 시도해야 한다.

Bighorn-Desert View Water Agency

공급자는 소비자의 신청을 받고 해당되는 재연결(예: 잠금 해제 비용) 비용을 납부하고 이튿날 영업일의 근무 마감시간까지 재연결을 해야 한다.

Bighorn-Desert View Water Agency

ARTICLE 13

POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE FOR NON-PAYMENT

TAGALOG

PATAKARAN SA PAGTIGIL SA

RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Sa kabila ng anumang iba pang patakaran o tuntunin, ang Patakaran sa Pagtigil sa Residensyal na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad ay nalalapat sa pagtigil ng residensyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga probisyong nakasaad dito. Kung may anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at ng anumang iba pang patakaran o panuntunan, dapat mangibabaw ang Patakarang ito.

I. Aplikasyon ng Patakaran; Makipag-ugnay sa Numero ng Telepono: Ang patakarang ito ay mailalapat lamang sa residensyal na serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad at ang lahat ng umiiral na patakaran at pamamaraan ay dapat patuloy na mailapat sa mga komersyal at industriyal na account ng serbisyo ng tubig. Ang karagdagang tulong patungkol sa pagbabayad ng mga bill ng tubig at ang potensyal na pagtatatag ng mga alternatibong nakasaad sa patakarang ito upang maiwasan ang pagtigil sa serbisyo ay maaaring makuha sa pamamagitan ng pagtawag sa 760-364-2315.

II. Pagtigil sa Residensyal na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad:

A. Pagbibigay at Pagbabayad ng mga Bill: Ibibigay ang mga bill para sa serbisyo ng tubig sa bawat consumer buwan-buwan maliban kung iba ang nakasaad sa mga rate schedule. Ang mga bill para sa serbisyo ay naka-due at maaaring bayaran pagkapresenta ng bill at magiging delingkwente sa ika-20 araw mula sa pagpresenta ng bill at mapapasailalim sa pagputol ng serbisyo kung hindi nabayaran sa loob ng animnapung (60) araw mula sa delingkwenteng petsa (hal. 80 araw mula sa pagpresenta ng bill). Maaaring magbayad sa opisina, sa sinumang representanteng awtorisadong mangolekta o sa pamamagitan ng elektronikong pagpapadala. Gayunpaman, responsibilidad ng consumer na tiyakin na matatanggap ang mga bayad sa tinukoy na lokasyon sa loob ng takdang oras. Hindi pinapayagan ang mga parsyal na bayad maliban kung natanggap ang paunang pag-apruba. Kakalkulahin ang mga bill nang ayon sa sumusunod:

1. Babasahin ang mga metro sa loob ng takdang panahon para sa paghahanda ng mga periodic bill at kung kinakailangan para sa paghahanda ng mga opening bill, closing bill, at special bill.

Bighorn-Desert View Water Agency

2. Ang mga bill para sa metered service ay magpapakita ng meter reading para sa kasalukuyan at nakaraang meter reading period na saklaw ng bill, bilang ng mga yunit (hal. nakasulat bilang “cons” sa bill), petsa, at araw ng serbisyo para sa kasalukuyang meter reading.

3. Kailangang bayaran ang mga bill gamit ang mga legal na pera ng Estados Unidos ng Amerika. Sa kabila ng naunang nabanggit, may karapatan ang Supplier na tanggihan ang anumang pagbabayad ng barya sa naturang mga bayarin.

B. Mga Overdue na Bill: Nalalapat ang mga sumusunod na patakaran sa mga consumer na mayroong mga bill na hindi nabayaran ng higit sa animnapung (60) araw mula sa delingkwenteng petsa:

1. Paunawa ng Lock-Off sa mga Overdue na Bill: Kung hindi nabayaran ang bill pagsapit o bago ang ika-apatnapu't limang (45) araw mula sa delingkwenteng petsa, ipapadala sa customer ang isang paunawa ng nakabinbing Lock-Off (ang “Paunawa ng Lock-Off”) ng hindi kukulangin sa pitong (7) araw ng negosyo bago sumapit ang petsa ng posibleng pagtigil ng serbisyo na tinukoy sa Paunawa ng Lock-Off. Para sa mga layunin ng patakarang ito, ang salitang "araw ng negosyo" ay tumutukoy sa anumang araw na kung saan bukas ang tanggapan ng Supplier para sa negosyo. Kung ang address ng consumer ay hindi ang address ng property na sineserbisyuhan, ang Paunawa ng Lock-Off ay dapat ding ipadala sa address ng property na sineserbisyuhan, na nakapangalan sa "Occupant." Ang Paunawa ng Lock-Off ay dapat maglaman ng sumusunod:

- s) Pangalan at address ng consumer;
- t) Halaga ng delingkuwensiya;
- u) Ang petsa ng pagbabayad o kasunduan sa pagbabayad ay kailangang gawin upang maiwasan ang pagputol sa serbisyo;
- v) Paglalarawan ng proseso sa pag-apply para sa extension ng oras upang mabayaran ang halaga ng utang (tingnan ang Seksyon III (D) sa ibaba);
- w) Paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa pagsusuri at apela ng bill na sanhi ng delingkuwensiya (tingnan ang Seksyon IV sa ibaba); at
- x) Paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang customer ng isang deferred, amortized, reduced o alternative payment schedule (tingnan ang Seksyon III sa ibaba).

Maaari ring magbigay ng paunawa ang Supplier sa consumer hinggil sa napipintong pagputol ng serbisyo sa pamamagitan ng telepono. Kung ang paunawang ito ay ibinigay sa pamamagitan ng telepono, kailangang mag-alok ang Supplier ng isang kopya ng patakarang ito at ipaliwanag sa consumer ang mga pagpipilian para sa mga alternatibong pagbabayad, tulad

Bighorn-Desert View Water Agency

ng inilarawan sa Seksyon III sa ibaba, at mga pamamaraan sa pagsusuri at pag-apela sa bill ng consumer, tulad ng inilarawan sa Seksyon IV sa ibaba.

2. Nabigong Makipag-ugnay sa Consumer: Kung hindi makontak ng Supplier ang consumer sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa (hal., ibinalik ng koreo ang isang ipinadalang paunawa) o sa pamamagitan ng telepono, magkukusang-loob ang Supplier na bisitahin ang tirahan at umalis, o magpaskil ng paunawa tungkol sa napipintong pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad sa isang madaling makitang lokasyon, at isang kopya ng Patakarang ito.

3.

4. Deadline ng Turn-Off: Kailangang matanggap sa mga opisina ng Supplier ang bayad para sa mga singil sa serbisyo ng tubig nang hindi lalampas sa 4:00 n.h. sa petsa na nakasaad sa Paunawa ng Lock-Off. Hindi tinatanggap ang mga postmark.

5. Paunawa sa Returned Check: Kapag natanggap ang isang returned check na ibinigay bilang kabayaran sa serbisyo ng tubig o iba pang mga bayarin, ituturing ng Supplier ang account bilang hindi bayad. Susubukan ng Supplier na personal na ipaalam ito sa consumer at mag-iiwan ng isang paunawa ng pagputol ng serbisyo ng tubig sa lugar. Puputulin ang serbisyo ng tubig kung ang halaga ng returned check at returned check charge ay hindi nabayaran sa loob ng takdang petsa na nakasaad sa paunawa, na kung saan ang due date ay hindi dapat mas maaga kaysa sa petsa na tinukoy sa Paunawa ng Lock-Off o kung hindi pa naibigay dati ang Paunawa ng Lock-Off, nang mas maaga kaysa sa ika-animnapung (60) araw pagkatapos ng delingkwenteng petsa sa invoice na binayaran ng returned check. Upang matubos ang returned check at upang bayaran ang returned check charge, kailangang bayaran ang buong halaga na dapat bayaran sa pamamagitan ng cash o certified funds.

6. Ipinambayad na Returned Check para sa Naputol na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad:

g) Kung ang ipinambayad at tinanggap na tseke na nagresulta sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa isang account na naputulan dahil sa hindi pagbabayad ay ibinalik bilang non-negotiable, maaaring putulin ng Supplier ang nasabing serbisyo ng tubig nang hindi bababa sa tatlong (3) araw mula sa petsa ng nakasulat na paunawa. Maaari lamang ibalik sa dati ang account ng consumer kapag natanggap na ang bayad para sa mga natitirang bayarin sa pamamagitan ng cash o certified funds. Kapag naibalik na sa dati ang account ng consumer, nakatala sa account ang katotohanang nagbayad ang consumer ng isang non-negotiable check at mananatili ang record na ito sa account sa loob ng isang taon.

Bighorn-Desert View Water Agency

h) Kung anumang oras sa loob ng isang taon na inilarawan sa itaas, ang account ng consumer ay muling naputulan dahil sa hindi pagbabayad, maaaring hilingin ng Supplier na magbayad ng cash o certified funds ang consumer upang maibalik ang serbisyo ng tubig na iyon.

C. Mga Kundisyong Nagbabawal sa Pagputol: Hindi dapat ihinto ng Supplier ang residensyal na serbisyo ng tubig kung natutugunan ang lahat ng sumusunod na kundisyon:

10. Mga Kundisyong Pangkalusugan – Ang consumer o tenant ng consumer ay kailangang magsumite ng sertipikasyon mula sa isang primary care provider na nagsasabing ang paghinto sa serbisyo ng tubig ay (i) magdudulot ng panganib sa buhay, o (ii) magbabanta sa kalusugan at kaligtasan ng sinumang tao na nakatira sa property;

11. Kakulangang Pinansiyal – Ipinapakita ng consumer na wala siyang pinansiyal na kakayahan upang bayaran ang serbisyo ng tubig sa loob ng normal na billing cycle ng sistema ng tubig. Ang consumer ay itinuturing na "walang pinansiyal na kakayahang magbayad" kung sinumang miyembro ng sambahayan ng consumer ay: (i) kasalukuyang resipiente ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, general assistance, MediCal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) idineklara ng consumer na ang taunang kita ng kanilang sambahayan ay mas mababa sa 200% ng federal poverty level (tingnan ang link na ito para sa mga federal poverty level sa California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); at

12. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad – Sumasang-ayon ang consumer na pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong schedule ng pagbabayad o isang plano para sa pinagpaliban o binawasang pagbabayad na naayon sa mga probisyon ng Seksyon III sa ibaba.

D. Proseso para sa Pagpapasya ng Mga Kundisyong Nagbabawal sa Pagputol ng Serbisyo: Ang pasanin sa pagpapatunay ng pagsunod sa mga kundisyong inilarawan sa Subdibisyon (C) sa itaas ay nasa consumer. Upang mabigyan ang Supplier ng sapat na oras para iproseso ang anumang kahilingan ng consumer para sa tulong, hinihikayat ang consumer na bigyan ang Supplier ng kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita ng mga isyung medikal sa ilalim ng Subdibisyon (C)(1), kawalan ng pinansiyal na kakayahan sa ilalim ng Subdibisyon (C)(2) at pagpayag na pumasok sa anumang alternatibong kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (C)(3) nang mas maaga kaysa sa anumang iminungkahing petsa para sa pagputol ng serbisyo. Kapag natanggap ang nasabing dokumentasyon, susuriin ng General Manager ng Supplier o ng kanyang inatasang kawani ang dokumentasyon at tutugon sa consumer sa loob ng

Bighorn-Desert View Water Agency

pitong (7) araw ng kalendaryo upang humiling ng karagdagang impormasyon, kabilang ang impormasyong may kaugnayan sa posibilidad ng mga available na alternatibong kasunduan, o upang ipagbigay-alam sa consumer ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad at mga termino nito sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, na kung saan papayagan ng Supplier ang consumer na lumahok. Kung humiling ng karagdagang impormasyon ang Supplier, kailangang ibigay ng consumer ang mga hinihinging impormasyon sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula sa pagtanggap ng kahilingan ng Supplier. Sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula sa pagtanggap nito ng karagdagang impormasyon, dapat bigyan ng Supplier ang consumer ng nakasulat na paunawa na hindi nakakatugon ang consumer sa mga kundisyon sa ilalim ng Subdibisyon (C) sa itaas, o ipagbigay-alam sa consumer sa pamamagitan ng pagsulat ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad, at mga termino nito, sa ilalim ng Seksyon III sa ibaba, kung saan pahihintulutan ng Supplier ang consumer na makilahok. Ang mga consumer na hindi nakakatugon sa mga kundisyong inilarawan sa Subdibisyon (C), sa itaas, ay dapat magbayad ng delingkuwenteng halaga, kasama ang anumang mga multa at iba pang bayarin na dapat bayaran sa Supplier sa loob ng: (i) dalawang (2) araw ng negosyo mula sa petsa ng paunawang galing sa Supplier na nagsasaad ng determinasyon ng Supplier na hindi nakakatugon ang consumer sa mga kundisyong iyon; o (ii) petsa ng napipintong pagputol sa serbisyo na nakasaad sa Paunawa ng Lock-Off.

E. Mga Espesyal na Patakaran para sa mga Consumer na Mayroong Mababang Kita: Itinuturing na mayroong kita ng sambahayan ang consumer na mas mababa sa 200% ng federal poverty line kung: (i) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang resipiente ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, general assistance, MediCal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) idineklara ng consumer na ang taunang kita ng kanilang sambahayan ay mas mababa sa 200% ng federal poverty level (tingnan ang link na ito para sa mga federal poverty level sa California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). Kung ang customer ay nagpapamalas ng isa sa mga kalagayang iyon, mailalapat ang mga sumusunod:

1. Mga Reconnection (Unlock) Fee: Kung natigil ang serbisyo at kailangan itong muling ikonekta, hindi maaaring lumampas sa \$50 ang anumang reconnection fee sa loob ng normal na oras ng trabaho ng Supplier, at hindi maaaring lumampas sa \$150 ang mga reconnection fee sa labas ng oras ng trabaho. Ang mga bayarin na iyon ay hindi maaaring lumampas sa aktwal na halaga ng muling pagkonekta kung ang halaga na iyon ay mas mababa kaysa sa mga pinakamataas na pinahihintulutan ng batas (statutory caps). Ang mga cap na iyon ay maaaring baguhin taun-taon alinsunod sa mga pagbabago sa

Bighorn-Desert View Water Agency

Consumer Price Index para sa Los Angeles-Long Beach-Anaheim metropolitan area simula sa Enero 1, 2021.

2. Waiver sa Interest: Hindi dapat magpataw ng anumang singil sa interest sa mga delingkuwenteng bill ang Supplier.

F. Landlord-Tenant Scenario: Nalalapat ang mga pamamaraan sa ibaba sa mayroong indibidwal na metro na mga detached single-family dwelling, multi-unit na estruktura ng tirahan at mobile home park na kung saan ang may-ari o manager ng property ay ang customer na nasa record at responsable sa pagbabayad ng bill ng tubig.

1. Kinakailangang Paunawa:

a. Hindi kukulangin sa 10 araw ng kalendaryo kung ang property ay isang multi-unit na estruktura ng tirahan o mobile home park, o 7 araw ng kalendaryo kung ang property ay isang detached single-family dwelling, bago ang posibleng pagputol sa serbisyo ng tubig, kailangang magkusang-loob ang Supplier na abisuhan ang mga tenant/occupant ng property sa pamamagitan ng nakasulat ng paunawa na mahihinto ang serbisyo ng tubig.

b. Kailangan ding ipaalam ng nakasulat na paunawa sa mga tenant/occupant na mayroon silang karapatang maging mga customer para sa kanila na lang ipapangalan ang mga bill (tingnan ang Subdibisyon 2 sa ibaba), nang hindi na kailangang bayaran ang anumang delingkuwenteng halaga sa oras na iyon.

2. Mga Tenant/Occupant na Naging mga Customer:

a. Hindi kinakailangan ng Supplier na magbigay-serbisyo sa mga tenant/occupant maliban kung ang bawat tenant/occupant ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga rekisito at patakaran ng Supplier.

Bighorn-Desert View Water Agency

b. Gayunpaman, kung ang (i) isa o higit pa sa mga tenant/occupant ay aako ng responsibilidad sa mga susunod na singil sa account sa kasiyahan ng Supplier, o (ii) mayroong isang pisikal na paraan upang itigil lamang ang serbisyo sa mga tenant/occupant na hindi nakatugon sa mga rekisito ng Supplier, kung gayon maaaring bigyan ng Supplier ng serbisyo ang mga tenant/occupant lamang na nakatugon sa mga rekisito.

c. Kung ang naunang serbisyo para sa isang partikular na haba ng panahon ay isang kundisyon upang makapagtatag ng credit sa Supplier, kung gayon ang paninirahan sa property at katibayan ng agarang pagbabayad ng upa sa loob ng panahong iyon, sa kasiyahan ng Supplier, ay isang kasiya-siyang katumbas.

d. Kung ang tenant/occupant ay naging customer ng Supplier at kabilang sa mga bayad sa upa ng tenant/occupant ang mga singil sa residensiyal na serbisyo ng tubig na kung saan hiwalay na tinukoy ang mga singil na iyon, maaaring ibawas ng tenant/occupant mula sa mga bayad sa upa sa hinaharap ang lahat ng makatwirang singil na ibinayad sa Supplier noong nakaraang payment period.

III. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad: Para sa sinumang consumer na nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, alinsunod sa prosesong nakalagay sa Seksyon II(D) sa itaas, kailangang alukin ng Supplier ang consumer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na alternatibong kasunduan sa pagbabayad, na pipiliin ng Supplier sa sariling diskresyon nito: (i) amortisasyon ng hindi bayad na balanse sa ilalim ng Subdibisyon (A) sa ibaba; (ii) alternatibong schedule ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (B) sa ibaba; (iii) parsiyal o buong pagbabawas ng hindi bayad na balanse sa ilalim ng Subdibisyon (C) sa ibaba; o (iv) pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (D) sa ibaba. Ang General Manager, o ang kawaning inatasan nito, sa pagsasakatuparan ng makatuwirang paghuhusga, ay pipili ng pinakaangkop na alternatibong kasunduan sa pagbabayad pagkatapos suriin ang impormasyon at dokumentasyong ibinigay ng consumer at isinasaalang-alang ang pinansiyal na katayuan ng consumer at mga pangangailangan sa pagbabayad ng Supplier.

A. Amortisasyon: Ang sinumang consumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, na kukumpirmahin ng Supplier, ay maaaring, kung napili ng Supplier ang alternatibong ito, pumasok sa isang plano ng amortisasyon sa ilalim ng mga sumusunod na termino:

1. Termino: Dapat magbayad ang consumer ng hindi nabayarang balanse, kasama ang administrative fee at interest tulad ng tinukoy sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa isang panahong hindi lalampas sa

Bighorn-Desert View Water Agency

labindalawang (12) buwan, ayon sa tinukoy ng General Manager o ng kanyang naatasang kawani; sa kundisyong ang General Manager o ang kanyang naatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring mag-apply ng isang termino ng amortisasyon na mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa consumer. Ang hindi pa nababayaran balanse, kasama ang naaangkop na administrative fee at anumang interest na mailalapat, ay hahatiin sa bilang ng mga buwan sa loob ng panahon ng amortisasyon at ang halagang iyon ay idaragdag bawat buwan sa buwanang bill sa serbisyo ng tubig ng consumer (hal. existing account o payment plan account).

2. Administrative Fee; Interest: Para sa anumang aprubadong plano ng amortisasyon, sisingilin ang consumer ng administrative fee, sa halagang itinatag ng Supplier, na kumakatawan sa gastos ng pagsisimula at pangangasiwa ng plano. Sa pagpapasya ng General Manager o ng kanyang naatasang kawani, ilalapat ang interest sa anumang halagang aamortisahan sa ilalim ng Subseksyon A alinsunod sa tuntunin ng Supplier na itinakda ng Lupon ng mga Direktor.

3. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang consumer sa plano ng amortisasyon at bayaran ang lahat ng bill sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang consumer ng karagdagang amortisasyon para sa anumang kasunod na hindi bayad na mga bayarin habang nagbabayad ng mga delingkuwenteng bayarin alinsunod sa plano ng amortisasyon. Kung hindi sumunod ang consumer sa mga termino ng plano ng amortisasyon sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga singil sa kasalukuyang serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng Supplier ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

B. Alternatibong Schedule sa Pagbabayad: Ang sinumang consumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, na kukumpirmahin ng Supplier, ay maaaring, kung napili ng Supplier ang alternatibong ito, pumasok sa isang alternatibong schedule ng pagbabayad sa hindi pa bayad na balanse alinsunod sa mga sumusunod:

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Dapat magbayad ang consumer ng hindi nabayaran balanse, kasama ang administrative fee at interest tulad ng tinukoy sa Subdibisyon (2) sa ibaba, sa isang panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa tinukoy ng General Manager o ng kanyang naatasang kawani; sa kundisyong ang General Manager o ang kanyang naatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay

Bighorn-Desert View Water Agency

maaaring palawigin ang panahon ng muling pagbabayad ng mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa consumer.

2. Administrative Fee; Interest: Para sa anumang aprubadong alternatibong schedule ng pagbabayad, sisingilin ang consumer ng administrative fee, sa halagang itinatag ng Supplier, na kumakatawan sa gastos ng pagsisimula at pangangasiwa ng plano. Sa pagpapasya ng General Manager o ng kanyang naatasang kawani, ilalapat ang interest sa anumang halagang dapat bayaran sa ilalim ng Subseksyon B alinsunod sa tuntunin ng Ahensya na itinakda ng Lupon ng mga Direktor.

3. Schedule: Matapos kumonsulta sa consumer at isinaalang-alang ang mga pinanasiyal na limitasyon ng consumer, ang General Manager o ang kanyang inatasang kawani ay dapat bumuo ng isang alternatibong schedule ng pagbabayad na sasang-ayunan ng consumer. Ang alternatibong schedule na maaaring magbigay ng mga periodic lump sum na pagbabayad na hindi kasabay ng itinakdang petsa ng pagbabayad, na maaaring magbigay ng mga pagbabayad na gagawin nang mas madalas kaysa sa buwanan, o na maaaring magbigay ng mga pagbabayad na mas madalang kaysa sa buwanan, sa kundisyon na sa lahat ng kaso, napapailalim sa Subdibisyon (1) sa itaas, ang hindi pa bayad na balanse at administrative fee ay dapat bayaran nang buo sa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa pagkakatatag ng schedule ng pagbabayad. Ang napagkasunduang schedule ay dapat nakasulat at ibibigay sa consumer.

4. Pagsunod sa Plano: Dapat sumunod ang consumer sa napagkasunduang schedule ng pagbabayad at bayaran ang lahat ng bill sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang consumer ng mas mahabang schedule ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi bayad na mga bayarin habang nagbabayad ng mga delinkuwenteng bayarin alinsunod sa naunang napagkasunduang schedule. Kung hindi sumunod ang consumer sa mga termino ng napagkasunduang schedule sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng Supplier ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

C. Pagbawas ng Hindi Bayad na Balanse: Ang sinumang consumer na hindi makapagbayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II (C) sa itaas, na kukumpirmahin ng Supplier, ay maaaring, kung napili ng Supplier ang alternatibong ito, tumanggap ng pagbawas ng hindi bayad na balanse ng consumer, na hindi lalampas sa tatlung porsyento (30%) ng balanseng iyon nang walang pag-apruba ng at pagkilos ng Lupon ng

Bighorn-Desert View Water Agency

mga Direktor; sa kundisyong ang anumang pagbawas ay dapat pondohan mula sa isang source na hindi magreresulta sa pagpataw ng mga karagdagang singil sa ibang mga customer. Ang proporsyon ng anumang pagbawas ay matutukoy ng pinansiyal na pangangailangan ng consumer, pinansiyal na kundisyon at pangangailangan ng Supplier at ang pagkakaroon ng mga pondo upang pagaanin ang pagbawas ng hindi bayad na balanse ng consumer.

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Kailangang bayaran ng consumer ang nabawasang balanse sa loob ng takdang petsa na tinukoy ng General Manager o ng kanyang inatasang kawani, na kung saan ang petsa (ang "Peta sa Pagbabayad ng Binawasang Singil") ay hindi kukulangin sa labinlimang (15) araw ng kalendaryo mula sa epektibong petsa ng pagbawas ng hindi bayad na balanse.

2. Pagsunod sa Peta sa Pagbabayad ng Binawasang Singil: Dapat bayaran ng consumer ang nabawasang balanse pagsapit ng o bago ang Peta sa Pagbabayad ng Binawasang Singil, at dapat bayaran nang buo ang lahat ng singil sa bawat kasunod na billing period. Kung hindi nakapagbayad ang consumer ng binawasang halaga ng bayad sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa Peta sa Pagbabayad ng Binawasang Singil, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng Supplier ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

D. Pansamantalang Pagpapaliban ng Pagbabayad: Ang sinumang consumer na hindi nakakabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) sa itaas, na kukumpirmahin ng Supplier, ay maaaring, kung napili ng Supplier ang alternatibong ito, pansamantalang ipagpaliban ang pagbabayad ng hindi bayad na balanse nang hanggang anim (6) na buwan mula sa orihinal na due date. Dapat matukoy ng Supplier, ayon sa pagpapasya nito, kung gaano katagal ang pagpapaliban na dapat ibigay sa consumer.

1. Panahon ng Muling Pagbabayad: Kailangang bayaran ng consumer ang hindi bayad na balanse pagsapit ng petsa ng pagpapaliban (ang "Peta sa Pagpapaliban ng Bayad") na tinukoy ng General Manager o ng kanyang inatasang kawani. Ang Peta sa Pagpapaliban ng Bayad ay dapat nasa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa petsa na naging delingkuwente ang hindi nabayaranang balanse; kung ang General Manager o ang kanyang inatasang kawani, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring magtatag ng isang Peta sa Pagpapaliban ng Bayad na lampas sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa consumer.

Bighorn-Desert View Water Agency

2. Pagsunod sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Singil: Dapat bayaran ng consumer ang binawasang balanse pagsapit ng o bago ang Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad, at dapat bayaran nang buo ang lahat ng singil sa bawat kasunod na billing period. Kung hindi nakapagbayad ang consumer ng halaga ng hindi bayad na singil sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa Petsa ng Pagpapaliban ng Bayad, o hindi nakapagbayad ang consumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring itigil ng Supplier ang serbisyo ng tubig sa property ng consumer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo matapos magpaskil sa tirahan ng consumer ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin nito na putulin ang serbisyo.

IV. Mga Apela: Ang pamamaraang gagamitin upang iapela ang halagang itinakda sa anumang bill para sa residensiyal na serbisyo ng tubig ay nakalagay sa ibaba. Lilimitahan ang consumer sa tatlong (3) hindi matagumpay na apela sa loob ng labindalawang (12) buwan at kung naabot na ang limitasyong iyon, hindi kinakailangan ng Supplier na isaalang-alang ang anumang kasunod na apela na sinimulan ng o sa ngalan ng consumer na iyon.

J. Paunang Apela: Sa loob ng labinsiyam (19) na araw mula sa pagtanggap ng bill para sa serbisyo ng tubig, may karapatan ang consumer na maghain ng apela o pagsusuri ng anumang bill o singil. Ang nasabing kahilingan ay dapat nakasulat at ipapadala sa opisina ng Supplier. Hangga't nakabinbin ang apela ng consumer at anumang imbesitgasyong bunga nito, hindi maaaring putulin ng Supplier ang serbisyo ng tubig ng consumer.

K. Apela sa Paunawa ng Lock-Off: Bilang karagdagan sa mga karapatan sa apela na nakasaad sa ilalim ng Subseksyon A sa itaas, ang sinumang consumer na tumatanggap ng isang Paunawa ng Lock-Off ay maaaring humiling ng apela o pagsusuri ng bill na nauugnay sa Paunawa ng Lock-Off ng hindi kukulangin sa limang (5) araw ng negosyo mula sa petsa ng Paunawa ng Lock-Off kung sinasabi ng consumer na mayroong pagkakamali sa bill na may kaugnayan sa dami ng pagkonsumo ng tubig na nakalagay sa bill na iyon; kung walang ganyang apela o mga karapatan sa pagsusuri ang dapat mailapat sa anumang bill na kung saan ang apela o kahilingan sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon A sa itaas, ay nagawa na. Kailangang nakasulat ang anumang apela o kahilingan sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon B na ito at nakalakup ang mga dokumentong sumusuporta sa apela o dahilan ng pagsusuri. Ang kahilingan sa apela o pagsusuri ay kailangang maihatid sa opisina ng Supplier sa loob ng limang (5) araw ng negosyo. Hangga't nakabinbin ang apela ng consumer at anumang imbesitgasyong bunga nito, hindi maaaring putulin ng Supplier ang serbisyo ng tubig ng consumer.

L. Pagdinig ng Apela: Kasunod ng pagtanggap ng kahilingan para sa isang apela o pagsusuri sa ilalim ng Mga Subseksyon A o B sa itaas, kailangang itakda kaagad ang petsa ng pagdinig ng General Manager, o ng kanyang inatasang kawani (ang "Hearing Officer"). Matapos suriin ang katibayang ibinigay ng consumer at ang impormasyon sa file ng Supplier tungkol sa mga pinag-uusapang singil sa tubig, kailangang gumawa ng desisyon ang Hearing Officer tungkol sa kawastuhan ng mga singil ng tubig na nakalagay

Bighorn-Desert View Water Agency

sa bill at dapat bigyan ang umaapelang consumer ng isang maikling nakasulat na buod ng desisyon.

10. Kung napatunayang hindi wasto ang mga singil, maglalabas ng winastong invoice ang Supplier at maaaring bayaran ang mga rebisadong singil sa loob ng (10) araw ng kalendaryo mula sa petsa ng rebisadong invoice. Kung ang mga rebisadong singil ay nanatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ibigay ang winastong invoice, puputulin ang serbisyo ng tubig, sa susunod na regular na araw ng trabaho pagkatapos mag-expire ang animnapung (60) araw ng kalendaryo; sa kundisyong magbibigay ang Supplier ng Paunawa ng Lock-Off sa consumer alinsunod sa Seksyon II(B)(1), sa itaas. Ang serbisyo ng tubig ay ibabalik lamang pagkatapos mabayaran ang buong halaga ng lahat ng natitirang singil sa tubig, mga bayarin, at anuman at lahat ng naaangkop na singil sa muling pagkokonekta ng tubig (hal. mga Unlock Fee).

11. (a) Kung ang mga pinag-uusapang singil sa tubig ay napatunayang tama, ang mga singil ng tubig ay dapat bayaran sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo matapos ilabas ang desisyon ng Hearing Officer. Sa oras na ilabas ang desisyon ng Hearing Officer, papayuhan ang consumer ng kanyang karapatang mag-apela sa harap ng Lupon ng mga Direktor. Ang anumang nasabing apela ay dapat isumite nang nakasulat sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo matapos igawad ang desisyon ng Hearing Officer kung ang apela o pagsusuri ay isang paunang apela sa ilalim ng Subdibisyon A sa itaas, o sa loob ng tatlong (3) araw ng kalendaryo kung ang apela o pagsusuri ay isang apela sa Paunawa ng Lock-Off sa ilalim ng Subdibisyon B, sa itaas. Ang pagdinig sa apela ay magaganap sa susunod na regular na pagpupulong ng Lupon ng mga Direktor, maliban kung sumang-ayon ang consumer at Supplier sa ibang petsa.

(b) Para sa isang paunang apela sa ilalim ng Subdibisyon A, sa itaas, kung ang consumer ay hindi nag-apela sa Lupon ng mga Direktor sa loob ng takdang panahon, ang mga pinag-uusapang singil sa tubig ay dapat bayaran kaagad. Kung sakaling ang mga singil ay hindi nabayaran nang buo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa orihinal na petsa ng pagsingil, magbibigay ang Supplier ng Paunawa ng Lock-Off alinsunod sa Seksyon II(B)(1) sa itaas, at maaaring magpatuloy sa potensyal na pagputol ng serbisyo sa property ng consumer.

(c) Para sa apela sa Paunawa ng Lock-Off sa ilalim ng Subdibisyon B, sa itaas, kung ang consumer ay hindi naghain ng apela sa Lupon ng mga Direktor sa loob ng takdang panahon, maaaring itigil ang serbisyo ng tubig sa property ayon sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa o pagtawag sa telepono ng consumer na ibibigay ng hindi bababa sa dalawampu't apat (24) na oras pagkatapos maganap ang huli: (i) pag-expire ng orihinal na

Bighorn-Desert View Water Agency

animnapung (60) araw ng kalendaryo na nakalagay sa Paunawa ng Lock-Off; o (ii) ang pag-expire ng panahon ng apela.

12. Kung hiniling ang isang pagdinig sa harap ng Lupon ng mga Direktor, ang nasabing kahilingan ay dapat gawin nang pasulat at ihahatid sa Supplier sa tanggapan nito. Kailangang personal na magpakita ang consumer sa Lupon at ipakita ang katibayan at mga dahilan kung bakit hindi tumpak ang singil ng tubig sa bill. Susuriin ng Lupon ang ebidensyang ipinakita ng consumer, pati na rin ang impormasyon sa file ng Supplier tungkol sa mga pinag-uusapang singil sa tubig, at gumawa ng desisyon tungkol sa kawastuhan ng nasabing mga singil.

p) Kung natuklasan ng Lupon na hindi tama ang pinag-uusapang singil ng tubig, bibigyan ng bagong invoice ang consumer para sa mga rebisadong singil. Kung ang mga rebisadong singil ay nanatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ibigay ang winastong invoice, puputulin ang serbisyo ng tubig, sa susunod na regular na araw ng pagtatrabaho pagkatapos ng animnapung (60) na araw ng kalendaryong iyon; sa kundisyong magbibigay ang Supplier ng Paunawa ng Lock-Off sa consumer alinsunod sa Seksyon II(B)(1), sa itaas. Ang serbisyo ng tubig ay maibabalik lamang pagkatapos mabayaran ng buo ang natitirang singil sa tubig at anuman at lahat ng naaangkop na singil sa muling pagkonekta ng serbisyo ng tubig (hal. mga Unlock Fee).

q) Kung ang mga pinag-uusapang singil sa tubig ay napatunayang tama, ang mga singil ng tubig ay dapat bayaran sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo matapos ilabas ang desisyon ng Lupon. Kung sakaling ang mga singil ay hindi nabayaran nang buo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa orihinal na petsa ng pagsingil, magbibigay ang Supplier ng Paunawa ng Lock-Off alinsunod sa Seksyon II(B)(1), sa itaas, at maaaring magpatuloy sa potensyal na pagputol ng serbisyo sa property ng consumer.

r) Ang anumang mga overcharge ay makikita bilang credit sa susunod na regular na bill sa consumer.

s) Ang serbisyo ng tubig sa sinumang consumer ay hindi dapat itigil anumang oras habang nakabinbin ang apela ng consumer sa Supplier o sa Lupon ng mga Direktor nito.

t) Ang desisyon ng Lupon ay pangwakas at umiiral.

V. **Pagbabalik ng Serbisyo:** Upang maibalik o ipagpatuloy ang natigil na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang consumer ng isang security deposit at isang Reconnection Fee na itinakda ng Supplier, napapailalim sa limitasyong nakalagay sa Seksyon

Bighorn-Desert View Water Agency

II(E)(1) sa itaas. Ang Supplier ay magsisikap na gumawa ng nasabing muling pagkonekta sa lalong madaling panahong maginhawa sa consumer. Muling ikokonekta ng Supplier ang serbisyo nang hindi lalampas sa katapusan ng susunod na regular na araw ng pagtatrabaho kasunod ng kahilingan at pagbabayad ng consumer ng anumang naaangkop na Reconnection Fee (hal. Unlock Fee).