

TUNTUNIN BLG. 15

PROSESO NG PAG-APELA NG TINUTUTULANG BILL

Binago noong Mayo 18, 2021

- A. May kakayahan ang mga customer na tutulan ang isang bill. Maaaring tawagan ng customer ang nakalathalang linya ng telepono ng serbisyo para sa customer ng Lungsod para humiling ng paliwanag. Kung naniniwala pa rin ang customer na mali ang bill, maaaring maghain ang customer ng nakasulat na apela sa loob ng limang (5) araw ng negosyo mula sa pagtanggap ng tinututulang bill sa pamamagitan ng paghahatid ng nakasulat na abiso ng apela sa form na ibinigay ng Lungsod na ipinapaliwanag ang basehan para sa apela, kasama ang paliwanag ng anumang hinihinalang pagkakamali sa mga gawi sa pagsingil ng Lungsod. Susuriin, didinigin, at lututasin ang apela alinsunod sa sumusunod na pamamaraan:
1. Susuriin ng Direktor ng Mga Serbisyong Administratibo (Director of Administrative Services) o kaniyang itinalaga (“Review Manager” o Tagapamahala ng Pagsusuri) ang form ng apela at lahat ng materyales na isinumite bilang suporta sa apela at maglalabas siya ng pansamantalang desisyon tungkol sa apela sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo mula sa petsa ng pagtanggap sa apela.
 2. Aabisuhan ng Tagapamahala ng Pagsusuri ang nag-apela tungkol sa pansamantalang desisyon.
 3. May sampung (10) araw ng negosyo ang customer mula sa petsa ng desisyon para tanggapin ang pansamantalang desisyon o iapela ang desisyon sa Tagapamahala ng Lungsod (City Manager) sa pamamagitan ng pagpapadala ng nakasulat na pahayag sa loob ng limang (5) araw ng negosyo mula sa kapasiyahan ng Direktor ng Mga Serbisyong Administratibo: City Manager, 125 East College Street, Covina, CA 91723.
 4. May labinlimang (15) araw ang Tagapamahala ng Lungsod para maglabas ng pangwakas at nakasulat na desisyong nagbibigay katwiran sa kaniyang desisyon. Maaaring ipagkaloob ng Tagapamahala ng Lungsod ang apela at isaayos o ipawalang-bisa ang rate, singil, o bayad para sa atrasadong pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na sitwasyon:
 - a. May pagkakamali sa pagkalkula ng rate, singil, o bayad at kaya maling naipataw ito dahil sa sira sa metro, pagkakamali sa accounting, o iba pang dahilan;
 - b. Para maging patas o makatarungan, magkakaroon ng pagsasaayos o pagpapawalang-bisa ng rate, singil, o bayad para sa atrasadong pagbabayad sa mga hindi pangkaraniwang sitwasyon.
 5. Ipadadala sa nag-apela ang desisyong iyon.
 6. Kung hindi nasisiyahan ang customer sa kapasiyahan ng Tagapamahala ng Lungsod, maaaring mag-apela ang customer sa Konseho ng Lungsod (City Council). Dapat

ipadala ang nakasulat na apela, kasama ang bayad sa paghain ayon sa itinakda sa Talaan ng Bayad (Fee Schedule) ng Lungsod, sa Klerk ng Lungsod (City Clerk) kasama ang mga dahilan para sa pagtutol sa loob ng sampung (10) araw mula sa kapasiyahan ng Tagapamahala ng Lungsod. Kung hindi maihahain ang apela sa takdang oras, magiging pangwakas ang kapasiyahan ng Tagapamahala ng Lungsod. Sa oras na matanggap ang apela sa takdang oras, magbibigay ng iskedyl para suriin ang usapin ng Konseho ng Lungsod at ipapadala ng Klerk ng Lungsod sa customer ang nakasulat na abiso tungkol sa oras at lugar ng pagdinig nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pagpupulong. Ihahatid ang nakasulat na desisyon ng Konseho ng Lungsod sa customer sa pamamagitan ng personal na paghahatid o certified mail. Pangwakas na ang desisyon ng Konseho ng Lungsod.

7. Hindi puputulin ang mga serbisyo sa utilidad para sa hindi pagbabayad ng tinututulang bill habang wala pa ang resulta ng hiniling na imbestigasyon sa takdang oras. Maaaring iatas ng Utilidad na magdeposito sa Utilidad ng Tubig (Water Utility) ng halagang katumbas ng average na bill para sa maitutulad na saklaw ng panahon habang wala pa ang resulta ng imbestigasyon at sa pinakamababa ay iaatas nito na mabayaran ang lahat ng hindi tinututulang bahagi ng bill bago lumipas ang takdang petsa nito. Ang kabiguang magdeposito o magbayad ng bahagi ng bill ayon sa takdang oras ay mangangahulugan ng pagtalikod sa reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon. Ang mga kasunod na bill sa utilidad, na hindi tinututulan, ay dapat bayaran sa Utilidad ng Tubig sa loob ng panahong pinapahintulutan para maiwasan ang pagputol ng serbisyo alinsunod sa patakarang ito.