MGA PATAKARAN SA CUSTOMER SERVICE

Talaan ng Nilalaman

SEKSYON 1: SAKLAW 1

SEKSYON 2: MGA RATE AT FEE 1

Itinatag at pinagtibay ang mga rate at fee para sa tubig at elektrisidad ng Glendale City Council. 1

SEKSYON 3: APLIKASYON PARA SA SERBISYO 1

A. Kinakailangang Impormasyon 1

B. Indibidwal na Pananagutan para sa Joint Service 2

C. Patuloy na Serbisyo ng Landlord 2

SEKSYON 4: ESTABLISHMENT NG SERBISYO 2

SEKSYON 5: ESTABLISHMENT AT RE-ESTABLISHMENT NG CREDIT 2

A. Establishment ng Credit 2

B. Re-Establishment ng Credit 3

SEKSYON 6: DEPOSITO 3

A. Halaga ng Deposito 3

B. Pagbabayad ng Deposito 3

C. Pagbabalik ng Deposito 3

SEKSYON 7: BILLING 4

A. Metered Service 4

B. Unmetered Service 4

C. Mga Estimated Bill 4

D. Pag-prorate ng Mga Bill 4

E. Mga Bill para sa mga Solar Customer sa ilalim ng Net Energy Metering (NEM) Program 5

SEKSYON 8: PAGBABAYAD NG MGA BILL 5

A. Kapag Naka-due na ang mga Bill 5

B. Paano Magbabayad 6

C. Mga Late Fee 6

D. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad 6

E. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad para sa mga Residensyal na Customer ng Tubig na Mayroong mga Kondisyon ng Kahirapan (SB 998). 6

F. Mga Ibinalik na Bayad 7

SEKSYON 9: MGA HINDI WASTONG BILL AT ADJUSTMENT 7

A. Pangkalahatan 7

SEKSYON 10: PAGTIGIL AT PAGBALIK NG SERBISYO 8
A. Pagpapahinto ng Serbisyo bilang Kahilingan ng Customer 8
B. Pagpapahinto ng Serbisyo ng GWP 8
C. Reconnection ng Serbisyo 9
SEKSYON 11: PAGNANAKAW NG SERBISYO/HINDI AWTORISADONG PAGGAMIT 9
SEKSYON 12: PROSESO SA PAG-DISPUTE NG BILL AT MGA APELA 9

SEKSYON 1: SAKLAW

Kinokontrol ng Municipal Code ng Lungsod ng Glendale (Glendale Municipal Code) ang utility services ng Glendale Water & Power (GWP) na pinagtibay at inemyendahan ng Glendale City Council. Ang mga patakaran ng GWP, kabilang ang mga Patakaran sa Customer Service na ito at iba pang utility maintenance at mga patakarang may kaugnayan sa management, ay inaprubahan at inemyendahan ng General Manager ng GWP.

Layunin ng Mga Patakaran sa Customer Service na ito na magtatag ng pantay na pamamaraan para sa pagbibigay ng utility services sa mga customer ng GWP na sisiguro na makakatanggap ang lahat ng mamamayan ng karampatang konsiderasyon.

SEKSYON 2: MGA RATE AT FEE

Itinatag at pinagtibay ang mga rate at fee para sa tubig at elektrisidad ng Glendale City Council.

SEKSYON 3: APLIKASYON PARA SA SERBISYO

Sa oras ng pag-establish o pag-activate ng account, kailangang matukoy ang pangunahing aplikanteng responsable sa account. Kailangang magbigay ang pangunahing aplikante ng mga impormasyon sa pagkakakilanlan na katanggap-tanggap sa GWP at bayaran ng buo ang lahat ng delingkwenteng bill ng GWP na nasa ilalim ng legal na responsibilidad ng aplikante. Maaaring mag-require ang GWP ng beripikasyon ng petsa ng pag-upa.

A. Kinakailangang Impormasyon

Maaaring i-require ang bawat aplikante na magbigay ng sumusunod na impormasyon:

1. Legal na pangalan ng aplikante.
2. Lokasyon ng lugar.
3. Petsa ng pag-request ng serbisyo ng aplikante.
4. Nagbigay man o hindi ang GWP ng serbisyo sa aplikante noong nakaraan.
5. Layunin ng paggamit ng serbisyo.
6. Address kung saan ipapadala ang mga bill.
7. Kung ang aplikante ang may-ari, ahente o nangungupahan sa lugar.
8. Gustong rate, kung available ang opsyonal na rate.
9. Impormasyon para pagtibayin ang credit ng aplikante, kabilang ang social security number, taxpayer ID o iba pang anyo ng legal na pagkakakilanlan.
10. Ang iba pang impormasyong maaaring i-require ng GWP.

Ang lahat ng impormasyon ng Aplikante/Customer na nakalap ng GWP ay ituturing na kumpidensyal at sasailalim sa beripikasyon at disclosure na tinukoy sa Seksyon 6254.16 ng California Government Code.

Kinakailangang magbigay ang mga customer ng ilang impormasyon upang makilala sila bilang Customer of Record para makakuha ng impormasyon sa account at/o gumawa ng mga pagbabago sa account/serbisyo.

B. Indibidwal na Pananagutan para sa Joint Service

Kung ang dalawa o higit pang mga tao ay sumali sa isang aplikasyon o kontrata para sa utility services, magkasama o magkakasama silang mananagot sa ilalim nito at sisingilin sa pamamagitan ng isang monthly o bi-monthly na bill na ipapadala sa taong itinalaga sa aplikasyon na tatanggap sa bill.

Nakakuha man o hindi ng GWP ang isang joint application para sa serbisyo, ang lahat ng adult na umookupa sa lugar at tumatanggap ng benepisyo ng mga serbisyo ay pare-parehong responsable sa pagbabayad ng bills para sa ginagamit na utility services.

C. Patuloy na Serbisyo ng Landlord

Kapag ang mga tenant sa isang multi-functional na tirahan ay nag-request na itigil ang serbisyo at hindi nag-request ng serbisyo ang bagong tenant, ilalagay sa pangalan ng landlord ang utility service. Babasahin ang (mga) metro para sa closing bill ng tenant at magsisimula sa parehong araw ang serbisyo para sa landlord. Maglalabas ng bill kung mayroong paggamit ng elektrisidad o tubig sa metro, na kadalasan ay para sa paglilinis at pagpapakita ng unit pagkatapos umalis ng tenant. Mananatiling aktibo ang account sa ilalim ng pangalan ng landlord hanggang mag-sign up para sa serbisyo ang bagong tenant. Kung ang isang account ay na-disconnect dahil sa hindi pagbabayad, hindi awtomatikong mapupunta sa pangalan ng landlord ang account at dapat na tumawag ang landlord upang i-reconnect ang serbisyo.

Maaaring mag-opt out ang mga landlord sa tuluy-tuloy na serbisyo sa pamamagitan ng paglagda sa isang kasunduan na idi-disconnect ng GWP ang metro pagkatapos ng move-out request ng tenant, at hindi ire-reconnect ang serbisyo hanggang sa mag-sign up ang landlord o bagong tenant para sa serbisyo.

Maaaring i-disconnect o tumanggi ang GWP na magbigay ng serbisyo sa aplikante kung ang mga akto ng aplikante o ang mga kondisyon sa lugar ay nagpapakita na hindi totoo, hindi kumpleto o hindi tumpak ang impormasyong ibinigay sa GWP. Magbibigay ang GWP ng paliwanag kung bakit tinanggihan ang aplikante. Kung tumanggi ang customer na magbigay ng social security number, taxpayer ID o hindi nakapagbigay ng patunay ng pagkakakilanlan, maaaring i-require ang deposito ayon sa Seksyon 6.

SEKSYON 4: ESTABLISHMENT NG SERBISYO

Kailangang magbayad ng new account fee ang customer kapag nag-aapply para sa serbisyo. Kung gusto ng customer na pabilisin ang pagsisimula ng serbisyo, maaaring tuparin ng GWP ang request sa parehong araw o pagkatapos ng regular na oras ng serbisyo kung available ang resources. Sa mga nasabing kaso, kailangang magbayad ang customer ng karagdagang bayad. Ang halaga ng mga nasabing bayarin ay tinutukoy ng Resolusyon ng Glendale City Council. Para sa mga kasalukuyang bayarin tingnan ang: https://www.glendaleca.gov/government/departments/finance/revenue/citywide-fee-schedule

SEKSYON 5: ESTABLISHMENT AT RE-ESTABLISHMENT NG CREDIT

A. Establishment ng Credit

Kailangang mag-establish ng credit ang bawat aplikante tulad ng nakasaad sa ibaba:

1. Mga Existing at Prior Customer - Sa pagiging isang customer of record ng GWP sa loob ng isang taon o higit pa sa nakaraang 18 buwan at may record ng pagbabayad ng utility bills bago maging delingkwente.
2. Mga Bagong Customer -Ang pagbibigay ng kinakailangang impormasyon para sa pagtukoy ng credit at pagkakaroon ng satisfactory credit rating sa credit-reporting agency na tinukoy ng GWP.
3. Security Deposit -Sa pamamagitan ng pagbabayad ng deposito upang ma-secure ang pagbabayad ng mga bayarin sa lahat ng serbisyong nakatala sa Seksyon 8. Maaaring bayaran ang mga deposito sa pamamagitan ng U.S. currency, check, money order, cashier's check, credit card, o ACH.

B. Re-Establishment ng Credit

Kapag hindi na-establish at napanatili ng customer ang credit alinsunod sa Seksyon 8 at Seksyon 13 ng dokumentong ito, maaaring i-require ang deposito bilang seguridad para sa pagbabayad ng utility bills.

Maaaring ilipat ng GWP sa isang existing o new service account ang anumang unpaid charges para sa serbisyong dati nang naibigay sa customer. Ang inilipat na balanse ay napapailalim sa mga kasunduan ng pagbabayad na nakalista sa Seksyon 8.

SEKSYON 6: DEPOSITO

Kakailanganin ang mga deposito kapag hindi nakapag-establish o re-establish ng credit ang customer na nakasaad sa Seksyon 5.

A. Halaga ng Deposito

Ang deposito ay para sa lahat ng serbisyong sinisingil ng departamento kabilang, ngunit hindi limitado sa, tubig, kuryente, basura, sewer, hazardous waste, industrial waste, utility tax, at state surcharge, na tinukoy ng GWP. Ang deposito ay ang tinantyang halaga ng mga sumusunod:

1. Accounts Billed Monthly - mga charge ng dalawang (2) buwan
2. Accounts Billed Bi-Monthly - mga charge ng tatlong (3) buwan
3. Master Metered Accounts
    a. Accounts Billed Monthly - mga charge ng tatlong (3) buwan
    b. Accounts Billed Bi-Monthly - mga charge ng apat (4) na buwan

Walang deposito para sa isang residential account ang mas mababa sa isang daang dolyar ($100.00) at walang deposito para sa isang commercial o industrial account ang mas mababa sa dalawang daang dolyar ($200.00).

B. Pagbabayad ng Deposito

Ang kinalkulang deposito ay maaaring, batay sa pagpapasya ng departamento, idagdag sa unang bill ng aplikante at kailangang bayaran alinsunod sa Seksyon 8 ng patakarang ito.

C. Pagbabalik ng Deposito

1. Pagkatapos ng isang (1) taon ng pagbabayad nang nasa oras, ia-apply ang deposito sa account ng customer pagkatapos matugunan ang anumang hindi pa bayad na mga delingkwenteng account ng customer. Para sa mga layunin ng subseksyong ito, ang

"pagbabayad nang nasa oras" ay tumutukoy sa pagbabayad bago ma-issue ang disconnection notice o late charge.

2. Pagkatapos ng pagsasara ng account, ia-apply ang deposito sa anumang natitirang balanse sa sinarang account o ibang mga account ng customer sa GWP. Pagkatapos ay ibabalik ang anumang natitirang credit sa customer sa pamamagitan ng isang tseke.

SEKSYON 7: BILLING

A. Metered Service

1. Ang mga bayaring sinisingil ng GWP para sa utility service ay naaayon sa mga rate na pinagtibay ng Glendale City Council.
2. Ang mga bill para sa mga serbisyo ay ibinibigay nang monthly o bi-monthly depende sa piniling opsiyon ng utility. Sa ilalim ng normal na kalagayan, nakabatay sa mga reading ng metro ang mga bill.
3. Ibinibigay ang mga bill para sa utility service ayon sa pagkarehistro ng metro.
4. Kinakailangan ang mga reading ng metro para sa paghahanda ng mga regular bill, opening bill, closing bill, at iba pang special billings.

B. Unmetered Service

1. Ang mga bayaring sinisingil ng GWP para sa unmetered utility service ay naaayon sa mga rate na pinagtibay ng Glendale City Council.
2. Ang mga bill para sa serbisyo ay ibinibigay nang monthly o bi-monthly depende sa piniling opsiyon ng utility. Sa ilalim ng normal na kalagayan, nakabatay ang mga bill sa nakaraang usage history kung naaangkop sa unmetered service o batay sa kinalkulang paggamit na tinukoy ng utility kapag natuklasan ang unmetered utility service o inapply at inawtorisahan.
3. Kinakailangan ang pagkalkula ng paggamit para sa paghahanda ng mga regular bill, opening bill, closing bill, at iba pang special billings.

C. Mga Estimated Bill

Kung, dahil sa hindi pangkaraniwang mga kondisyon o sa mga kadahilanang hindi kontrolado nito, hindi nabasa ng GWP ang metro sa nakatakdang petsa ng reading, maaaring singilin ng GWP ang customer para sa tinatayang pagkonsumo sa loob ng billing period at gagawa ng anumang kinakailangang pagwawasto kapag nakuha na ang reading. Ang tinantyang pagkonsumo para sa layuning ito ay kinalkula ayon sa naunang paggamit ng customer, karanasan ng GWP sa iba pang mga customer na may parehong klase, at mga pangkalahatang katangian ng mga operasyon ng customer.

D. Pag-prorate ng Mga Bill

Maaaring i-prorate ang customer account usage kapag nag-eestablish at nagsasara ng mga account, mga special billing, at regular bills habang isinasagawa ang mga naka-schedule na pagbabago sa rate. Upang i-prorate ang usage, ang halaga ng nakokonsumo sa bawat araw ay minumultiply sa bilang ng mga araw na nasa billing period at pagkatapos ay imumultiply sa naaangkop na (mga) rate. Hindi kabilang sa pag-prorate ang mga naaangkop na buwis, one-time charges, at iba pang mga bayarin.

E. Mga Bill para sa mga Solar Customer sa ilalim ng Net Energy Metering (NEM) Program

1. Ang lahat ng customer na mayroong solar photovoltaic (PV) systems na konektado sa GWP sa ilalim ng Net Energy Metering (NEM) rate ay tatanggap ng monthly o bi-monthly bills. Para sa mga billing period na kung saan mas mababa ang halaga ng elektrisidad na na-generate ng PV system kaysa sa kabuuang halaga ng nagamit na elektrisidad, sisingilin ang Customer para sa enerhiyang tinustos sa Customer, customer charge at anumang naaangkop na mga buwis at bayarin. Para sa mga billing period na kung saan mas mataas ang halaga ng elektrisidad na na-generate ng PV system kaysa sa kabuuang halaga ng nagamit na elektrisidad ng Customer, sisingilin lamang ang Customer ng customer charge at anumang naaangkop na mga buwis at bayarin.

2. Sa katapusan ng bawat twelve-month period, na kung saan ang elektrisidad na na-generate ng eligible Customer-Generator sa loob ng twelve-month period ay lagpas sa elektrisidad na sinupply ng GWP sa loob ng parehong period, ang eligible Customer-Generator ay isang net electricity producer. Sa katapusan ng bawat twelve-month period, ang bawat Customer-Generator na isang net electricity producer ay maaaring pumili na makatanggap ng anuman sa (i) Net Surplus Energy Compensation (tulad ng tinukoy sa Resolusyon ng City Council, at alinsunod sa mga rate at tuntunin nito, na maaaring emyendahan paminsan-minsan); o (ii) i-roll over ang Net Surplus Energy bilang kWh credit sa susunod na twelve-month period (tulad ng tinukoy sa Resolusyon ng City Council, at alinsunod sa mga rate at tuntunin nito, na maaaring emyendahan paminsan-minsan).

    a. Aggregate Net Energy Metering Customer: Anumang sobrang kilowatt-hours na na-generate sa loob ng twelve-month period ay mare-reset sa zero. Alinsunod sa batas ng State, walang dapat bayaran sa anumang sobrang enerhiya para sa anumang Aggregate Net Energy Metering Customer na lumalahok sa NEM Program.

3. Eleksyon para Tumanggap ng Compensation o Credit - Kung hindi pa nagsusumite ng Election Form ang Customer sa GWP na nagbibigay ng apirmatibong eleksyon para tumanggap ng Net Surplus Compensation o kWh credit para sa Net Surplus Energy, maliban sa iniatas ng batas, ang anumang halaga ng pera at kWh credit para sa Net Surplus Energy ay mare-reset sa zero para sa susunod na twelve-month period. Bilang karagdagan, maliban kung iniatas ng batas, walang ibabayad sa sinumang customer para sa Net Surplus Energy na inihatid sa grid ng GWP, maliban kung gumawa ang customer ng nasa oras na apirmatibong eleksyon na tumanggap ng Net Surplus Energy Compensation para sa Net Surplus Energy, alinsunod sa Resolusyong pinagtibay ng City Council. Kailangang isumite ng customer ang Election Form sa GWP nang isang beses. Maaaring magsumite ang customer ng revised Election Form anumang oras sa loob ng twelve-month period. Aasa ang GWP sa pinakabagong Election Form na natanggap nito noong ika-31 ng Disyembre ng noo'y kasalukuyang twelve-month period.

SEKSYON 8: PAGBABAYAD NG MGA BILL

A. Kapag Naka-due na ang mga Bill

Maaaring bayaran ang lahat ng Utility Service(s) Bill na inisyu ng GWP pagkahatid sa bill. Mapa-past due ang mga bill na hindi nabayaran sa loob ng labingsiyam (19) na araw mula sa bill date. Pagkatapos ma-past due ng bill, maaaring i-discontinue ng GWP ang serbisyo sa elektrisidad at/o tubig pagkatapos magbigay ng naaangkop na nakasulat na notisya alinsunod sa Seksyon 10 at Batas ng California.

B. Paano Magbabayad

Maaaring magbayad sa pamamagitan ng mail, electronic, automated telephone system o sa mga tanggapan ng GWP. Makikita ang pinakahuling payment options na available sa mga Customer sa GlendaleWaterAndPower.com o maaaring i-request sa pamamagitan ng pagtawag sa Contact and Payment Center ng GWP sa (855)550-4497.

C. Mga Late Fee

Mayroong late fee ang lahat ng balanseng na-past due ng tatlumpu't walong (38) araw mula sa orihinal na bill date. Ang halaga ng late fee na itinakda sa pamamagitan ng resolusyon ng Glendale City Council ay sisingilin at kokolektahin bilang karagdagan sa iba pang mga halagang naka-due sa customer.

D. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad

Available ang alternatibong kasunduan sa pagbabayad sa sinumang eligible na customer. Kailangang tumawag ang mga customer sa (855) 550-4497 upang pag-usapan ang eligibility at mga option. May karapatan ang GWP na suriin ang mga tuntunin ng kasunduan nang case-by-case basis, na isinasaalang-alang ang utility billing at payment history ng customer. Ang mga alternatibong kasunduan sa pagbabayad ay dapat gawin nang maaga bago magambala ang serbisyo at sisingil ng mga late payment penalty alinsunod sa Glendale Municipal Code. Ang mga alternatibong kasunduan sa pagbabayad ay ang mga sumusunod:

1. Deferral of Payment

   a. Electric Bill – Maaaring palawigin ang due date ng balanse ng hanggang 6 na linggo mula sa orihinal na bill date.

   b. Water Bill – Maaaring palawigin ang due date ng balanse ng hanggang 12 linggo mula sa orihinal na bill date.

2. Alternatibong Schedule ng Pagbabayad

   a. Electric Bill – Hahatiin ang balanse sa mas maliliit na mga weekly o bi-weekly installment ng hanggang 6 na linggo mula sa orihinal na bill date.

   b. Water Bill – Hahatiin ang balanse sa mas maliliit na mga weekly o bi-weekly installment ng hanggang 12 linggo mula sa orihinal na bill date.

E. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad para sa mga Residensyal na Customer ng Tubig na Mayroong mga Kondisyon ng Kahirapan (SB 998).

Bilang karagdagan sa mga alternatibong kasunduan sa pagbabayad na nakalista sa Seksyon 8 (D), ang mga eligible na customer na inilarawan sa ibaba ay maaaring mag-request ng 12-month amortization plan na kung saan ang balanse ay binabayaran sa loob ng 12 buwan sa pamamagitan ng monthly payment installments. Kailangang sumunod ang eligible na customer sa amortization plan at manatiling current dahil madadagdag ang mga bayarin sa susunod na billing period. Hindi na maaaring mag-request ang customer ng karagdagang amortization ng sumusunod na charges na hindi nabayaran habang nagbabayad ng delingkwenteng charges alinsunod sa amortization plan. Ang hindi pagsunod sa mga tuntunin ng amortization plan ay magreresulta sa pag-disconnect ng serbisyo. Available ang amortization plan sa mga residensyal na customer ng tubig na nakakatugon sa mga rekisito at makakapagbigay ng dokumentado at valid na ebidensya para sa **LAHAT** ng sumusunod:

1. Nagsusumite ang customer o tenant ng customer sa GWP ng sertipikasyon ng primary care provider, na inilarawan sa I subparagraph (A) ng paragraph (1) ng subdivision (b) ng Seksyon 14088 ng Welfare and Institutions Code, na ang pagtigil sa residensyal na serbisyo ay maaaring magbanta sa buhay o sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng lugar kung saan binibigay ang serbisyong residensyal; at

2. Ipinapakita ng customer na wala siyang kakayahang pinansyal para magbayad ng serbisyong residensyal sa normal na billing cycle ng GWP. Ang customer ay maituturing na walang kakayahang pinansyal para magbayad ng serbisyong residensyal sa loob ng normal na billing cycle ng sistemang patubig ng lungsod at komunidad kung sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o idineklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng federal poverty level; at,

3. Pumapayag ang customer na pumasok sa isang kasunduan sa amortization, alternatibong schedule ng pagbabayad, o deferred payment plan.

Kailangang i-request ng customer ang request para sa amortization nang maaga bago maputulan ng serbisyo. Sisingilin ang mga penalty sa late payment alinsunod sa Municipal Code ng Glendale at SB998. SB998 na nagpapahintulot na ma-waive ang isang late fee nang isang beses kada 12 buwan para sa mga eligible na customer.

F. Mga Ibinalik na Bayad

Sa pagtanggap ng ibinalik na bayad na kinuha bilang remittance ng mga utility billing o iba pang charges, ituturing ng GWP ang account na hindi bayad. Maniningil ang GWP ng return item charge para sa anumang uri ng pagbabayad na ibinalik sa institusyong pinansyal. Sumangguni sa City-Wide Fee Schedule para sa kasalukuyang halaga ng charge na ito. Maaaring i-waive ang fee na ito kung ang ibinalik na bayad ay naberipika bilang isang bank error.
May karapatan ang GWP na magtalaga ng paraan o uri ng pagbabayad (cash, money order, cashier's check, atbp.) para sa sinumang customer na nag-tender ng check para sa insufficient funds noong nakaraan.

SEKSYON 9: MGA HINDI WASTONG BILL AT ADJUSTMENT

A. Pangkalahatan

1. Kapag dinispute ang accuracy ng bill para sa anumang serbisyo, kailangang imbestigahan ng GWP ang nasabing dispute. Mayroong sampung (10) araw mula sa bill date ang customer para i-dispute ang accuracy nito, kung hindi man, ituturing na dapat bayaran ang bill gaya ng naibigay.

2. Sa mga kaso kung saan mayroong mga hindi tumutugma sa pag-record ng konsumo, o nagpapakita ang mga bill ng mga clerical o meter error, o sa mga kasong dinispute na kung saan ang konsumo, mga petsa o iba pang probisyon ay napapailalim sa eksaktong pagpapasiya, ang mga tamang adjustment sa billing ay aawtorisahin ng General Manager o ng kanyang awtorisadong ahente para sa period na ginamit ang metro at natukoy na hindi tama, ngunit hindi lalagpas sa anim (6) na buwan.

3. Sa mga kaso kung saan ang konsumo, mga petsa o iba pang mga salik na kinakailangan sa pag-apply ng mga rate schedule o iba pang mga probisyon ay hindi napapailalim sa eksaktong pagpapapasiya o kinukwestiyon, o sa mga dinispute na mga kasong may kaugnayan sa serbisyo o pag-apply ng rate, gagawa ang GWP ng mga test, pagsusuri, at imbestigasyon upang matukoy ang wastong basehan ng adjustment, kung mayroon man. Maaaring umapela ang customer sa lahat ng adjustment na nailarawan sa Seksyon 12.

SEKSYON 10: PAGTIGIL AT PAGBALIK NG SERBISYO

A. Pagpapahinto ng Serbisyo bilang Kahilingan ng Customer

Kailangang abisuhan ng bawat customer ang GWP ng hindi kukulangin sa isang araw bago ang petsa ng pagpapahinto ng tubig o elektrisidad. Kung ang nirequest na araw ay weekend o holiday, isasagawa ang disconnection sa susunod na business day. Kailangang bayaran ng customer ang serbisyong ibinigay hanggang isang business day pagkatapos matanggap ng GWP ang notisya ng customer o hanggang sa araw na nakasaad sa naturang notisya, alinman dito ang mas huli.

Kung hindi naibigay ang naturang notisya, kailangang bayaran ng account holder ang serbisyo hanggang malaman ng GWP na nilisan na ng customer ang lugar o pinahinto na ang serbisyo.

Kung walang bagong aplikasyon para sa serbisyo, at ginagamit ang metro sa higit sa isang lugar, at okupado ang lugar na ito, babasahin ng GWP ang metro sa ni-request na petsa at ang may-ari ng property na nasa record ang magiging bagong customer hanggang sa mayroon nang bagong aplikante na magiging responsable sa account.

B. Pagpapahinto ng Serbisyo ng GWP

1. Hindi Pagbabayad ng mga Bill

   Kapag ang bill sa kuryente ay na-past due alinsunod sa Seksyon 8, maglalabas ang GWP ng Notice of Disconnection sa pamamagitan ng mail o nang personal.

   a. Serbisyo sa Kuryente

      Maaaring mahinto ang serbisyo sa kuryente ng customer dahil sa hindi pagbabayad kapag naging delingkwente ang bill ng hindi kukulangin sa 26 na araw na lampas sa due date ng bill. Aabisuhan ng GWP ang customer 48 oras bago ang disconnection.

   b. Serbisyo sa Tubig

      (1) Maaaring mahinto ang serbisyo sa tubig ng customer dahil sa hindi pagbabayad kapag naging delingkwente ang bill ng hindi kukulangin sa 60 araw na lagpas sa orihinal na due date ng bill. Aabisuhan ng GWP ang customer sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na notisya 7 business days bago ang disconnection.

      (2) Kung ang isang customer na dati nang kwalipikado bilang mayroong medikal o pinansyal na kahirapan sa ilalim ng Seksyon 8 E ng patakarang ito ay hindi nakapagbayad sa inaprubahang kasunduan sa alternatibong pagbabayad, 5 business days bago ang pag-disconnect ay mag-iisyu ang GWP ng pinal na notisya na i-disconnect ang serbisyo sa tubig pagkatapos ng 60 araw mula sa petsa ng hindi pagbabayad ng payment plan.

   c. Master Metered Accounts (Tubig o Kuryente)

Kung maraming residensyal na tirahan ang gumagamit ng isang master meter, sisikapin ng GWP na ipaalam ito sa mga umookupang residente sa pamamagitan ng nakasulat na notisya. Ipapaskil ang notisya sa pintuan ng bawat residensyal na unit. Kung hindi makatwiran o praktikal na magpaskil ng notisya sa pintuan ng bawat unit, ipapaskil ng GWP ang notisya sa isang accessible common area. Kasama sa notisya ang impormasyong may kaugnayan sa mga umookupang residente at ang kanilang mga karapatang maging customer of record.

d. Mga Customer na Mayroong Aprubadong Life Support Equipment

Kung ang customer account na mayroong aprubadong designasyon ng Life Support Equipment ay na-past due, maaaring i-install ang isang load limiting meter hanggang mabayaran ang balanseng na-past due o hanggang magkaroon ng kasunduan sa alternatibong pagbabayad. Ang load limiting meter ay ise-set lamang para makapagbigay ng sapat na kuryente sa life support equipment na natukoy sa Aplikasyon sa Life Support Equipment na nasa file ng GWP. Pagkatapos ma-install ang load limiting device, responsibilidad ng customer na i-monitor ang paggamit ng kuryente upang maiwasan ang pag-trip ng device na maaaring magresulta sa kawalan ng kuryente. Pinahihintulutan ng manual reset feature ang customer na mag-re-establish ng serbisyo sa kuryente kung magti-trip ang device at magiging sanhi ito ng kawalan ng kuryente. Pagkatapos ng unang pag-install, maaaring mag-request ang customer sa staff ng GWP na i-reset o inspeksyunin ang device at mga amperage level.

C. Reconnection ng Serbisyo

Kung na-disconnect ang serbisyo sa kuryente o tubig ng customer dahil sa hindi pagbabayad, at nakapagbayad na sila para maibalik ang serbisyo, ire-reconnect ng GWP ang serbisyo sa lalong madaling panahon. Bago magbayad, responsibilidad ng customer na siguraduhing hindi nakasaksak ang lahat ng equipment na dapat nakapatay kapag wala ang customer, tulad ng electric stove, o sa kaso ng naputulang tubig, na ang lahat ng gripo ay nakapatay.

SEKSYON 11: PAGNANAKAW NG SERBISYO/HINDI AWTORISADONG PAGGAMIT

Kung pinaghihinalaan ang pagnanakaw ng serbisyo o hindi awtorisadong paggamit ng serbisyo, iimbestigahin at susuriin ng mga tauhan ng GWP ang sitwasyon at makikipagtulungan sa Glendale Police Department kung kinakailangan. Kung nakumpirma ang pagnanakaw o hindi awtorisadong paggamit, ididiskonekta ang serbisyo at kailangang bayaran muna ang lahat ng past due, current due, mga naaangkop na bayad, karagdagang deposito at mga bayad na mayroong kaugnayan sa tampering bago ire-reconnect ang serbisyo. Maaaring mag-refer ang GWP ng mga kaso sa tanggapan ng District Attorney para sa posibleng pag-uusig sa ilalim ng batas ng California. Ang anumang mga singil o bayarin na pinagtibay ng resolusyon ay sisingilin sa customer kung naaangkop.

SEKSYON 12: PROSESO SA PAG-DISPUTE NG BILL AT MGA APELA

Kailangang gawin ng mga customer na nag-dispute ng kanilang utility bill ang mga sumusunod na hakbang:

1. Ang mga customer na naniniwala na mayroong pagkakamali sa kanilang utility bill ay dapat munang makipag-ugnay sa Customer Services Division sa pamamagitan ng telepono, pagsulat o nang personal sa loob ng 10 araw mula sa petsa ng bill at mag-initiate ng complaint o mag-request ng imbestigasyon hinggil sa bill. Hindi ihihinto ang utility services dahil sa hindi pagbabayad ng dinispute na bill habang hinihintay ang resulta ng imbestigasyon. Maaaring mag-require ang GWP ng depositong nagkakahalaga ng katumbas ng average bill sa isang maihahambing na tagal ng panahon habang hinihintay ang resulta ng imbestigasyon ng GWP. Ang hindi pagbabayad ng deposito bilang at kung kailan naka-due ay nangangahulugang pagbawi sa complaint o request para sa imbestigasyon. Ang mga kasunod na bill na hindi dinispute, ay dapat bayaran sa GWP sa loob ng pinahihintulutang oras upang maiwasan ang pagtigil sa serbisyo.

2. Kung, pagkatapos makipag-ugnay sa Customer Services Division, naniniwala pa rin ang customer na hindi tama ang bill, maaaring makipag-ugnay ang customer sa loob ng 10 araw mula sa petsa ng pagpapasiya sa Customer Services Administrator sa pamamagitan ng telepono o magsumite ng isang nakasulat na pahayag tungkol sa billing dispute sa Customer Services Administrator, 141 N. Glendale Ave. 2nd Level, Glendale, CA 91206. Magsasagawa ng imbestigasyon ang Customer Services Administrator sa dispute at ipapadala ang kanyang nakasulat na pagpapasya sa customer.

3. Kung hindi pa rin naresolba ang billing dispute ng Customer Service Administrator, maaaring mag-request ang customer ng review mula sa General Manager sa pamamagitan ng pagsumite ng nakasulat na pahayag sa loob ng 10 araw mula sa pagpapasya ng Customer Services Administrator at ipadala ito sa: General Manager of GWP, 141 N. Glendale Ave. 2nd Level, Glendale, CA 91206. Sa napapanahong pagtanggap ng nakasulat na pahayag na ito, tutukuyin ng General Manager kung masinsinan at kumpleto ang imbestigasyon sa pagtugon sa mga aspeto ng billing dispute. Gagawa ng kanyang pagpapasiya ang General Manager at ipaparating ang nakasulat na desisyon sa customer. Kung hindi pa rin nasiyahan ang customer sa findings ng General Manager, maaaring umapela ang Customer sa Office of the City Manager, 613 E. Broadway Street Room 200, Glendale, CA 91206; sa City Manager o ang taong itinalaga ng City Manager ang gagawa ng pinal na desisyon pagkatapos ng review at ipapadala ang nakasulat na desisyon sa Customer.