

REMINDERS FOR OUR CONSUMERS

- **Please pay your water bill every month to avoid disconnection of your meter and account.** Our meter reading date starts on the 24th of the month until the first week of the following month. If you did not receive your Water Bill Statement of Account (SOA) or if it got lost, you may call the branch office to inquire about your bill.
- **Please know that accounts with at least two (2) months of unpaid balances will be disconnected without further notice.** If your meter has been disconnected, the total account balance including the septage fee must be paid in full plus the **reconnection fee**. Even if the account name or ownership has been changed, all arrears must be settled before your account and meter can be reconnected.
- Our meters have been calibrated by the National Water Resources Board (NWRB). **If you have any concerns regarding your bill** you may call our branch office or if you would like to request for your meter to be tested, a meter test fee will be charged and must be paid if the meter is found to be working properly.
- **In the event that your water meter becomes broken in any way due to intentional or accidental damage**, the Broken Meter Fee must be paid at the branch prior to installation of a new meter regardless of the person or entity that caused the damage.
- Leaking pipes that are part of your household or building's water line are outside of our service coverage and must be repaired by plumbers who are **NOT** employees of our company.
- All new customer applicants with 2 storey buildings or jetmatic are required to install a check valve on their service line. There were cases in which the water from Sinukuan line enters the jetmatic well which results to customer's high bill.
- Customers with Promissory Notes are required to pay their due balances monthly. Failure to do so would result to disconnection without notice.
- Accounts with reported/ recorded cases of Busted / Customer Service Line leak with due balance of P 5,000 OR ABOVE are required to proceed to the Customer Service Department for settlement. A NOTICE FOR DISCONNECTION shall be issued with 3 day validity from date of receipt. Failure to report to office would warrant automatic disconnection without notice.
- Customers with balance of above P 1,500 who undergo meter testing which results to **NORMAL METER** findings are required to pay their account balance three days after the meter test.
- Customers with disconnected accounts of more than 1 month are required to provide meter fittings or other materials needed for reconnection. All fittings are surrendered to the customer/ representative during meter stand pull out. The disconnection team only disconnects the main meter from the service line. While the standpipe move out team removes all the fittings and standpipes from the tapping point.
- In accordance with the national government's implementation of The Philippine Clean Water Act of 2004 (Republic Act No. 9275) and DILG Memorandum Circular 2019-62, **a Septage Fee will be included as part of each consumer's monthly water bill and must be paid along with the actual water charges each month.** The siphoning / hauling and treatment of the septage waste shall be performed by Soliman E. C. Septic Tank Disposal who is the DENR accredited Third Party Service Provider.
- **Please keep your contract for water service.** You will need this to refund your account's deposit.

I have read and understood the reminders stated above as evidenced by my signature below:

Nabasa ko at naintindihan ko ang mga paalala na nakasaad sa itaas na ang ebidensya ay ang aking paglagda sa ibaba:

Customer Signature Over Printed Name

Date Signed

Witnessed by CSR Staff

MGA PAALALA PARA SA AMING MGA KONSUMER

- **Mangyaring bayaran ang inyong singil sa tubig buwan buwan upang maiwasan ang diskoneksyon ng inyong metro at account.** Ang aming petsang pagbabasang metro ay nagsisimula sa ika-24 ng buwan hanggang sa unang lingo ng susunod na buwan. Kung hindi niyo natanggap ang inyong Water Bill Statement of Account (SOA) o kung nawala ito, maaari kayong tumawag sa aming opisina upang magtanong tungkol sa inyong water bill.
- **Ang mga account na may hindi bababa sa dalawang(2) buwan na hindi nabayaran ang mga balanse ay maaalis sa pagkakakonekta ng walang karagdang abiso.** Kung ang inyong metro ay na-disconnect, ang kabuuang balanse ng account kasama ang “septage fee” ay dapat bayaran nang buo kasama ang **bayad sa muling pagkakakonekta (reconnection fee).** Kahit na ang pangalan ng account o pagmamay-ari ay nabago, ang lahat ng mga “arrears” o balanse ng account ay kailangang mabayaran ng buo bago ang inyong account at meter ay maaaring muling ikonekta.
- Ang aming mga metro ay na-calibrate ng National Water Resources Board (NWRB). **Kung mayroon kayong mga alalahanin tungkol sa inyong bill** maaari kayong tumawag sa aming opisina o kung nais niyong ipasuri ang inyong metro, sisingilin at kailangang bayaran ang “meter test fee” kung napatunayang walang depekto ang metro at gumagana ayon sa pamantayan ng NWRB.
- **Kung sakaling ang inyong metro ng tubig ay nasira sa anumang paraan dahil sa sinasadya o hindi sinasadyang pinsala,** ang “Broken Meter Fee” ay dapat bayaran sa opisina bago makabitan ng bagong metro maging sino man ang tao o dahilan ng sanhi o nagdulot ng pinsala.
- Ang mga tumutulo na tubo na bahagi ng linya ng tubig ng inyong sambahayan o gusali ay nasa labas ng aming saklaw ng serbisyo at dapat ayusin ng mga tubero na **HINDI** empleyado ng aming kumpanya.
- Lahat ng applicant ng tubig na may dalawang palapag na bahay o establisyimento, o naka jetmatic ay kinakailangan mag “install” ng “check valve” sa kanilang linya ng tubig. Ito ay para maiwasan ang mga kaso kung saan ang tubig ng Sinukuan ay pumapasok sa well ng kanilang jetmatic na nagreresulta sa pag taas ng kanilang water bill.
- Ang mga kostumer na pumirma ng “Promissory Note” ay kinakailangan bayaran ang kanilang mga balanse ng tubig kada buwan. Ang hindi pag sunod dito ay maaring ika putol ng inyong linya ng tubig ng walang abiso.
- Ang mga kostumer na may naulat at narecord na kaso ng “BUSTED” o sira sa linya kaya nag leak ang kanilang tubig na may balanse na P5,000 o mahigit pa ay kinakailangang pumunta sa *Customer Service* para makipag settle. Ipadala ang NOTICE FOR DISCONNECTION letter na may tatlong (3) araw na palugid para makapag report ang customer. Ang hindi pag punta sa opisina ng Sinukuan sa loob ng itinakdang araw ay magdudulot ng pag putol sa linya ng tubig ng walang abiso.
- Ang mga kostumer na nag pa meter test na may higit sa P1,500, ay kinakailangang bayaran ang kanilang due balance sa loob ng tatlong araw matapos ang meter test kung ang resulta ng testing ay NORMAL METER. Kinakailangan din bayarang ng kostumer ang meter testing fee bago mabalik ang kanilang metro.
- Ang mga kostumer na may natanggalan/ naputulan ng metro mahigit sa isang buwan ay kinakailangan mag provide ng mga kinakailangang materyales para marekonekta ang kanilang linya ng tubig. Lahat ng fittings o ano mang materyales matapos putulin ang linya mula sa tapping point ay ibabalik sa customer, o representative nito. Ang metro lamang ang titatanggal ng disconnection team, samantalang ang move out team ay tatanggalin ang standpipe sa mismong linya ng tubig ng Sinukuan.
- Alinsunod sa pagpapatupad ng pambansang pamahalaan ng The Philippine Clean Water Act of 2004 (Republic Act No. 9275) at DILG Memorandum Circular 2019-62, **ang Septage Fee ay isasama bilang bahagi ng buwanang singil sa tubig ng bawat konsumer at dapat bayaran kasama ng singil sa tubig bawat buwan.** Ang paghihigop / paghakot at paggamot ng duming septage ay gagampanan ni Soliman E. C. Septic Tank Disposal na kinikilala ng DENR na “accredited” Third Party Service Provider.
- **Mangyaring itago ang inyong kontrata para sa serbisyo sa tubig.** Kakailanganin ninyo ito upang mai-refund ang deposito ng inyong account.