



Republic of the Philippines

CITY OF BACOR

Province of Cavite

1

OFFICE OF THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD

*[Signature]*  
District I  
HON. AVELINO B. SOLIS  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. EDWIN G. GAWARAN  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. MIGUEL N. BAUTISTA  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. ROWENA BAUTISTA - MENDIOLA  
City Councilor

Absent

HON. REYNALDO M. FABIAN  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. VENUS D. DE CASTRO  
City Councilor

District II

*[Signature]*  
HON. REYNALDO D. PALABRICA  
City Councilor  
*Acting Presiding Officer*

*[Signature]*  
HON. HERNANDO C. GUTIERREZ  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. GAUDENCIO P. NOLASCO  
City Councilor

Absent

HON. BAYANI M. DE LEON  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. LEANDRO A. DE LEON  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. ROBERT R. JAVIER  
City Councilor

Absent

HON. VICTORIO L. GUERRERO, JR.  
City Councilor - ABC Pres.

Attested by:

*[Signature]*  
ATTY. KHALID A. ATEGA, JR.  
Sangguniang Panlungsod Secretary

Certified by:

Indisposed

HON. CATHERINE S. EVARISTO  
City Vice Mayor/Presiding Officer

Approved by:

*[Signature]*  
HON. STRIKE B. REVILLA  
City Mayor

CITY ORDINANCE NO. CO 5-2015

Series of 2015

ISANG ORDINANSANG NAGRE-REGULATE SA CUSTOMER SERVICE STANDARDS NG MGA PUBLIC UTILITY PROVIDERS NA NAGNEGOSYO SA LUNGSOD NG BACOR, BUMUBUO SA "BACOR CITY CONSUMER PROTECTION UNIT", AT NAGTATALAGA NG NARARAPAT NA PARUSA SA SINUMANG LALABAG NITO.

*Introduced nina: Hon. Catherine S. Evaristo at Hon. Strike B. Revilla*

*Sponsored nina: Hon. Miguel N. Bautista, Hon. Rowena M. Bautista-Mendiola, Hon. Venus D. De Castro, Hon. Leandro A. De Leon, Hon. Edwin G. Gawaran, Hon. Hernando C. Gutierrez, Hon. Roberto R. Javier, Hon. Gaudencio P. Nolasco, Hon. Reynaldo D. Palabrica, at Hon. Avelino B. Solis.*

**SAPAGKAT**, ang karapatan ng mga mamimili (consumers) ay matagal nang kinikilala at pinuproteksyunan ng pamahalaan sa pamamagitan ng iba't-ibang batas at mga kautusan.

**SAPAGKAT**, bagamat marami nang batas at kautusan ang pamahalaan na kumakalasang sa mga karapatan ng mga consumers, walang batas na nagre-regulate sa paraan ng pagbibigay ng customer service ng iba't-ibang public utility service providers (gaya ng mga telecommunications services providers, cable television providers, internet service providers, electricity service providers, at water service providers) sa mga customer nito.

**SAPAGKAT**, ang kawalan ng sapat at angkop na regulasyon sa paraan ng pagbibigay ng customer service ng mga nabanggit na public utility service providers ang nagiging sanhi ng di pagkakaunawaan, pagtatalo, at pagkawala ng tiwala ng publiko sa kakayanan ng mga nabanggit na kumpanya, at sa pagkasayang ng oras ng lahat ng kinaukulan na dapat sana ay nagagamit sa mga gawaing mas kapakipakinabang sa lipunan.

**DAHIL SA MGA NABANGGIT, NAGKAKAISANG PINAG-UUTOS** ng Sangguniang Panlungsod ng Lungsod ng Bacoor, Lalawigan ng Cavite, ang pagtalima ng lahat sa sumusunod na Ordinansa na nagtatakda na:

**Section 1. Maikling Pamagat.** Ang Ordinansang ito ay kikilalanin din sa tawag na "Customer Service Regulation Ordinance of the City of Bacoor".



Republic of the Philippines  
**CITY OF BACOR**  
Province of Cavite

2

**OFFICE OF THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD**

**Section 2. Hangarin ng Pamahalaang Lungsod.** Sa pamamagitan ng pagpasa ng Ordinansang ito, hangad ng Pamahalaang Lungsod na makamit ang mga sumusunod:

§2.1. Epektibong maunawaan ng mga customer at ng mga public utility service providers ang kanilang mga karapatan at tungkulin sa isa't-isa;

§2.2. Mahikayat ang mga mamimili na lalong tangkilikin ang mga public utility service providers na maaapektuhan ng Ordinansang ito;

§2.3. Mahikayat ang mga may-ari ng mga nabanggit na public utility service providers na lalong pag-ibayuhin ang kalidad ng serbisyo na binibigay nila sa kanilang mga customer; at

§2.4. Itaguyod at kilalanin ang Lungsod ng Bacoor bilang "Excellent Customer Service Capital" ng Pilipinas.

**Section 3. Kahulugan ng mga Kataga.** Ang mga sumusunod na kataga ay magkakaroon ng mga sumusunod na kahulugan sa ilalim ng Ordinansang ito:

§3.1. **Customer.** Isang tao, kumpanya, sangay o ahensya ng pamahalaan, asosasyon, kooperatiba, o institusyon na tumatangkilik sa isang public utility service provider.

§3.2. **Customer Account.** Kontrata o kasunduan sa pagitan ng isang customer at isang public utility service provider

§3.3. **Customer Service.** Ang pagbibigay ng serbisyo ng isang public utility service provider sa isang mamimili bago, habang, at matapos tangkilikin ng huli ang mga produkto ng una.

§3.4. **Customer Service Standards.** Mga pamantayan na sinusunod ng mga customer service providers sa pakikitungo sa publiko.

§3.5. **Customer Service Providers.** Mga empleyado, ahente, kinatawan, o consultant ng mga public utility service providers na inatasan na pakikngan, sagutin, o kaya ay aksyunan ang mga reklamo ng mga customer laban sa kanilang produkto, mga empleyado o kumpanya.

§3.6. **Customer Service Windows, Customer Service Desks.** Bintana, lamesa, o opisina na matatagpuan sa loob ng isang **Service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet, o branch** na ginagamit ng isang customer service provider upang gampanan ang kanyang tungkulin sa mga customer ng kumpanya na kanyang kinakatawan.

§3.7. **Consumer Protection Unit (CPU).** Isang unit na mapapasailalim ng Business Permits and Licensing Office (BPLO) ng Pamahalaang Lungsod ng Bacoor na nilikha sa ilalim ng Ordinansang ito.

§3.8. **One-Stop Shop System.** Isang sistema kung saan ang isang customer ay magagawang tapusin ang lahat ng transaksyon na kailangan niyang gawin kaugnay sa kanyang account nang hindi

HON. AVELINO B. SOLIS  
City Councilor

HON. EDWIN G. GAWARAN  
City Councilor

HON. MIGUEL K. BAUTISTA  
City Councilor

HON. ROWENA BAUTISTA - MENDIOLA  
City Councilor

Absent

HON. REYNALDO M. FABIAN  
City Councilor

HON. VENUS D. DE CASTRO  
City Councilor

District II

HON. REYNALDO D. PALABRICA  
City Councilor  
*Acting Presiding Officer*

HON. HERNANDO C. GUTIERREZ  
City Councilor

HON. GAUDENCIO P. NOLASCO  
City Councilor

Absent

HON. BAYANI M. DE LEON  
City Councilor

HON. LEANDRO A. DE LEON  
City Councilor

HON. ROBERT R. JAVIER  
City Councilor

HON. VICTORIO L. GUERRERO, JR.  
City Councilor - ABC Pres.

Attested by:

ATTY. KHALID A. ATEGA, JR.  
Sangguniang Panlungsod Secretary

Certified by:

Indisposed

HON. CATHERINE S. EVARISTO  
City Vice Mayor/Presiding Officer

Approved by:

HON. STRIKE B. REVILLA  
City Mayor



Republic of the Philippines  
**CITY OF BACOR**  
Province of Cavite

3

**OFFICE OF THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD**

kinakailangan na pumunta pa sa ibang service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch.

§3.9. **Public Utility Service Provider.** Isang kumpanya na nagbibigay ng isang serbisyo sa publiko na dapat sana ay iginagawad ng pamahalaan gaya ng serbisyo sa tubig, kuryente, telecommunications, internet, o cable television at iba pang kahalintulad nito maliban na lamang iyong mga nakatuon sa pampublikong transportasyon.

§3.10. **Service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch.** Mga lugar na ginagamit ng isang public utility service provider kaugnay sa pagnenegosyo nito sa Lungsod ng Bacoor.

§3.11. **24-Hour Service Feedback.** Isang sistema na bubuuin ng isang public utility service provider kung saan sasagutin ng isang customer service provider ang anumang katanungan o reklamo ng isang customer.

§3.12. **24-Hour Service Guarantee.** Isang sistema na bubuuin ng isang public utility service provider kung saan matutugunan o maresolba nito ang anumang kahilingan o reklamo ng isang customer sa loob ng isang araw o 24 hours matapos matanggap ang nasabing kahilingan o reklamo.

**Section 4. Patakaran sa Interpretasyon ng Ordinansa.** Sadyang binalangkas ang Ordinansang ito sa Taglish upang masiguro na mauunawaan ng lahat ang mga probisyon ng kautusang ito. Ang anumang salita na hindi binigyan ng kahulugan sa Section 3 ng Ordinansang ito ay bibigyan ng interpretasyon na hango sa nakaugaliang kahulugan ng mga nasabing kataga. Ang anumang conflict o di pagkakasundo sa interpretasyon ng anumang bahagi ng Ordinansang ito ay ireresolba sa isang paraan na magbibigay buhay sa mga hangarin ng Pamahalaang Lungsod na nakasaad sa Section 2 ng Ordinansa.

**Section 5. Alituntunin Hinggil Sa Customer Service.** Obligasyon ng mga public utility service providers na sakop ng Ordinansang ito na magbigay ng mataas na kalidad ng customer service sa mga kliyente nito na nakatira, nagnenegosyo, o nagtatrabaho sa loob ng Lungsod ng Bacoor. Kaugnay nito, ang lahat ng mga public utility service providers na nagnenegosyo o kaya ay may service center, himpilan, tanggapan, tindahan, o branch na matatagpuan sa loob ng Lungsod ng Bacoor ay kailangang tumalima sa Ordinansang ito.

**Section 6. Mga Tungkulin ng mga Public Utility Service Providers.** Tungkulin ng mga public utility service providers na sakop ng Ordinansang ito na:

§6.1. Mag-allocate ng hindi hihigit sa **dalawampung** minuto (20 minutes) sa bawat customer nito na nangangailangan ng customer service. Kung ang isang customer ay may higit sa isang account sa isang public utility service provider, ang nabanggit na customer ay papayagang makipag-transact, makipag-usap, o kaya ay magreklamo sa isang customer service provider ng hindi hihigit sa **tatlumpung** minuto (30 minutes) upang hindi masyadong matagal

*[Signature]*  
District I  
HON. MELINO B. SOLIS  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. EDWIN G. GAWARAN  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. MIGUEL N. BAUTISTA  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. ROWENA BAUTISTA - MENDIOLA  
City Councilor

Absent  
HON. REYNALDO M. FABIAN  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. VENUS D. DE CASTRO  
City Councilor

District II  
*[Signature]*  
HON. REYNALDO D. PALABRICA  
City Councilor  
*[Signature]*  
Acting Presiding Officer

*[Signature]*  
HON. HERNANDO C. GUTIERREZ  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. GAUDENCIO P. NOLASCO  
City Councilor

Absent  
HON. BAYANI M. DE LEON  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. LEANDRO A. DE LEON  
City Councilor

*[Signature]*  
HON. ROBERT R. JAVIER  
City Councilor

Absent  
HON. VICTORIO L. GUERRERO, JR.  
City Councilor - ABC Pres.

Attested by:  
*[Signature]*  
ATTY. KHALID A. ATEGA, JR.  
Sangguniang Panlungsod Secretary

Certified by:  
Indisposed  
HON. CATHERINE S. EVARISTO  
City Vice Mayor/Presiding Officer

Approved by:  
*[Signature]*  
HON. STRIKE B. REVILLA  
City Mayor



## OFFICE OF THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD

maghintay ang iba pang customers. Kung sakaling kulang ang 30 minutes para sa customer na may higit sa isang account, palilipatin ng customer service provider ang customer sa ibang desk kung saan naghihintay ang kanyang supervisor o manager na siya namang makikipag-usap sa customer.

§6.2. Mag-assign ng isang customer service provider sa bawat customer service window o customer service desk na matatagpuan sa bawat service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch ng mga public utility service provider na sakop ng ordinansang ito. Kung on break, kumakain, nagpapahinga, o kaya ay lumiban ang isang customer service provider, sisiguruhin ng manager o supervisor ng nabanggit na service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch na may kapalit ang nasabing customer service provider.

§6.3. Magbigay ng mga customer service numbers sa bawat customer pagpasok ng huli sa service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch.

§6.4. Malinaw na ianunsyo sa pamamagitan ng isang public address system at digital display board sa loob ng service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch ang kasunod na customer service number at ang customer service desk o window na dapat pilahan ng customer.

§6.5. Bigyan ang bawat customer ng sampung segundo (10 seconds) matapos na ang kanyang customer number ay matawag at maitala sa digital display board upang lumapit o pumila sa nararapat na customer service desk o window.

§6.6. Sanayin ang mga customer service providers na empleyado nito na magalang, mahinahon, at matapat na pakinggan, sagutin, at tugunan ang anumang tanong, kahilingan, o reklamo ng lahat ng customers.

§6.7. Magtatag ng isang "one-stop shop" system sa lahat ng service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch na matatagpuan sa Lungsod ng Bacoor.

§6.8. Pagtatalaga ng isang 24-Hour Service Feedback at 24-Hour Service Guarantee system na ipapatupad ng bawat service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch na matatagpuan sa Lungsod ng Bacoor.

§6.9. Pagpapaskil ng mga anunsyo o poster sa harap ng bawat customer service desk o window na nagsasabi ng ganito:

"Surcharges shall not be charged against credit card users in this establishment./Walang dagdag na singil ang ipapataw sa mga gagamit ng kanilang credit card sa establisyementong ito."

§6.10. Ipagbawal ang pagpuputol ng serbisyo sa sinumang customer na nakapagbayad na ng kanyang pagkakautang.

§6.11. Maningil nang reconnection fee mula sa isang customer na pinutulan ng serbisyo gayong siya ay bayad na at walang pagkakautang mula sa public service utility provider.

HON. AVELINO B. SOLIS  
City Councilor

HON. ERWIN G. GAWARAN  
City Councilor

HON. MIGUEL B. BAUTISTA  
City Councilor

HON. ROWENA BAUTISTA - MENDIOLA  
City Councilor

Absent

HON. REYNALDO M. FABIAN  
City Councilor

HON. VENUS D. DE CASTRO  
City Councilor

District II

HON. REYNALDO D. PALABRICA  
City Councilor

HON. HERNANDO C. GUTIERREZ  
City Councilor

HON. GAUDENCIO P. NOLASCO  
City Councilor

Absent

HON. BAYANI M. DE LEON  
City Councilor

HON. LEANDRO A. DE LEON  
City Councilor

HON. ROBERT R. JAVIER  
City Councilor

HON. VICTORIO L. GUERRERO, JR.  
City Councilor - ABC Pres.

Attested by:

ATTY. KHALID A. ATEGA, JR.  
Sangguniang Panlungsod Secretary

Certified by:

Indisposed

HON. CATHERINE S. EVARISTO  
City Vice Mayor/Presiding Officer

Approved by:

HON. STRIKE B. REVILLA  
City Mayor



OFFICE OF THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD

§6.12. Bawasan on a pro-rated basis ang buwanang singil sa mga customer na may postpaid account sa kahit sinong public service utility providers na katumbas ng mga araw na nawalan ng serbisyo ang nabanggit na customer sa mga kadahilanang hindi kasalanan o kagagawan ng nasabing customer. **Provided:** na hindi babawasan ang monthly bill on pro-rated basis ng isang postpaid account customer kung maayos na nakumpuni ng public service utility provider ang problema sa loob ng 24 hours matapos na ito ay i-report ng customer.

**Section 7. Mga Multa.** Ang mga sumusunod na multa ay ipapataw sa sinumang manager, supervisor, customer service provider, o empleyado ng anumang public service utility provider na sakop na lalabag sa Ordinansang ito:

Unang Pagkakasala: Multa na **Isang Libong Piso (PhP 1,000.00)**

Ikalawang Pagkakasala: Multa na **Isang Libo Limangdaang Piso (PhP 1,500.00)**

Ikatlong Pagkakasala: Multa na **Dalawang Libong Piso (PhP 2,000.00).**

Ang mga sumusunod na kaparusahan ay ipapataw laban sa public service utility provider na lalabag sa Ordinansang ito:

Unang Pagkakasala: Multa na **Tatlong Libong Piso (PhP 3,000.00)**

Ikalawang Pagkakasala: Multa na **Apat na Libong Piso (PhP 4,000.00) at sampung araw (10 days) na suspension ng business permit ng service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch na lumabag sa Ordinansa o hanggang ang nabanggit na paglabag ay hindi naiwawasto.**

Ikatlong Pagkakasala: Multa na **Limang na Libong Piso (PhP5,000.00) at suspension ng business permit sa loob ng tatlong araw (30 days) ng service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch na lumabag sa Ordinansa o hanggang ang nabanggit na paglabag ay hindi naiwawasto.**

Ang mga nabanggit na kaparusahan ay maipapataw lamang matapos ang paghahatol ng hukuman na may kapangyarihang dinggin ang mga kasong may kaugnayan sa ordinansang ito. **Isang public announcement ang ipapaskil sa harapan ng service center, himpilan, tanggapan, tindahan, outlet o branch na papatawan ng suspension ng business permit na nagpapaliwanag kung bakit sinuspinde ang nabanggit na permit. Matapos na maipaskil ang nabanggit na anunsyo, ikakandado ng CPU sa tulong ng Bacoor PNP ang nabanggit na establimento sa loob ng 10 o 30 araw sang-ayon sa ipag-uutos ng hukuman. Kung sakaling magawan ng kaukulang solusyon ng public service utility provider ang reklamo ng customer na nagsampa ng kaso laban dito, maaaring paikliin ng hukuman ang period of suspension ng business permit sa pamamagitan ng isang motion na isusumite ng abugado ng public service utility provider kung saan nakadetalye kung paano naresolba ang reklamo, ang sinumpaang salaysay ng nagreklamo na nagpapatunay na ang kanyang reklamo ay maayos na nairesolba, at ang isang nasusulat na**

HON. WELINO B. SOUS  
City Councilor

HON. EDWIN G. GAWARAN  
City Councilor

HON. MIGUEL N. BAUTISTA  
City Councilor

HON. ROWENA BAUTISTA - MENDIOLA  
City Councilor

Absent

HON. REYNALDO M. FABIAN  
City Councilor

HON. VENUS D. DE CASTRO  
City Councilor

Dist. II

HON. REYNALDO D. PALABRICA  
City Councilor  
Acting Presiding Officer

HON. HERNANDO C. GUTIERREZ  
City Councilor

HON. GAUDENCIO P. NOLASCO  
City Councilor

Absent

HON. BAYANI M. DE LEON  
City Councilor

HON. LEONRO A. DE LEON  
City Councilor

HON. ROBERT R. JAVIER  
City Councilor

Absent

HON. VICTORIO L. GUERRERO, JR.  
City Councilor - ABC Pres.

Attested by:

ATTY. KHALID A. ATEGA, JR.  
Sangguniang Panlungsod Secretary

Certified by:

Indisposed

HON. CATHERINE S. EVARISTO  
City Vice Mayor/Presiding Officer

Approved by:

HON. STRIKE B. REVILLA  
City Mayor



**OFFICE OF THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD**

*[Signature]*  
Distrito I  
**HON. AVELINO B. SOLIS**  
City Councilor

*[Signature]*  
**HON. EDWIN G. GAWARAN**  
City Councilor

*[Signature]*  
**HON. MIGUEL N. BAUTISTA**  
City Councilor

*[Signature]*  
**HON. ROWENA BAUTISTA - MENDIOLA**  
City Councilor

Absent  
**HON. REYNALDO M. FABIAN**  
City Councilor

*[Signature]*  
**HON. VENUS D. DE CASTRO**  
City Councilor

Distrito II  
*[Signature]*  
**HON. REYNALDO D. PALABRICA**  
City Councilor *(Acting Presiding Officer)*

*[Signature]*  
**HON. HERNANDO C. GUTIERREZ**  
City Councilor

*[Signature]*  
**HON. GAUDENCIO P. NOLASCO**  
City Councilor

Absent  
**HON. BAYANI M. DE LEON**  
City Councilor

*[Signature]*  
**HON. LEANDRO A. DE LEON**  
City Councilor

*[Signature]*  
**HON. ROBERT R. JAVIER**  
City Councilor

Absent  
**HON. VICTORIO L. GUERRERO, JR.**  
City Councilor - ABC Pres.

Attested by:  
*[Signature]*  
**ATTY. KHALID A. ATEGA, JR.**  
Sangguniang Panlungsod Secretary

Certified by:  
Indisposed  
**HON. CATHERINE S. EVARISTO**  
City Vice Mayor/Presiding Officer

Approved by:  
*[Signature]*  
**HON. STRIKE B. REVILLA**  
City Mayor

undertaking o pangako mula sa nasasakdal o sa isang authorized representative ng public service utility provider.

**Section 8. Mga Tungkulin ng mga Customer.** Tungkulin ng mga customer na sakop ng Ordinansang ito na:

§8.1. Maging matapat sa paglalahad ng mga bagay na may kaugnayan sa inirereklamong problema;

§8.2. Iwasan na murahin, pisikal na saktan, o pagbantaan ang kaligtasan o buhay ng sinumang customer service provider na sakop ng Ordinansang ito;

§8.3. Magsumite ng mga pekeng dokumento bilang suporta sa inirereklamong o

§8.4. Gumawa ng anumang bagay na ang pakay ay makapanglamang sa kapwa o kaya ay sa public service utility provider.

**Section 9. Multa.** Ang mga sumusunod na multa ay ipapataw sa sinumang consumer na lalabag sa ordinansang ito:

Unang Pagkakasala: Pagbabayad ng multa na P500.00

Ikalawang Pagkakasala: Pagbabayad ng multa na P1,000.00

Ikatlong Pagkakasala: Pagbabayad ng multa na P1,500.00

Ang mga nabanggit na kaparusahan ay maipapataw lamang matapos ang paghahatol ng hukuman na may kapangyarihang dinggin ang mga kasong may kaugnayan sa ordinansang ito.

**Section 10. Pagkakaroon ng Bisa ng Ordinansa.** Ang Ordinansang ito ay magkakabisa matapos na ang Implementing Guidelines ng Ordinansang ito ay mailathala ng dalawang beses sa anumang publication of general circulation sa lalawigan ng Cavite.

**Section 11. Kapangyarihan na Bumalankas ng Implementing Guidelines.** Ang Mayor ng Lungsod ng Bacoor ay binibigyan ng kapangyarihan na ipag-utos ang pagbabalangkas ng implementing guidelines ng Ordinansang ito. Ang mga nabanggit na guidelines ay bubuun ng isang committee na bubuun ng mga sumusunod:

|               |  |
|---------------|--|
| Chairman      | City Mayor (or his representative)         |
| Vice Chairman | City Legal Officer (or his representative) |
| Secretary     | Sangguniang Panlungsod Secretary           |

Members:

- a. DTI Representative
- b. Manager of a Cable TV or internet service provider operating within the City of Bacoor



Republic of the Philippines  
**CITY OF BACOR**  
Province of Cavite

7

**OFFICE OF THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD**

District I:  
HON. AVELINO B. SOLIS  
City Councilor  
HON. EDWIN G. GAWARAN  
City Councilor  
HON. MIGUEL N. BAUTISTA  
City Councilor  
HON. ROWENA BAUTISTA - MENDIOLA  
City Councilor  
Absent  
HON. REYNALDO M. FABIAN  
City Councilor  
HON. VENUS D. DE CASTRO  
City Councilor  
District II:  
HON. REYNALDO D. PALABRICA  
City Councilor  
HON. HERNANDO C. GUTIERREZ  
City Councilor  
HON. GAUDENCIO P. NOLASCO  
City Councilor  
Absent  
HON. BAYANI M. DE LEON  
City Councilor  
HON. LEANDRO A. DE LEON  
City Councilor  
HON. ROBERT R. JAVIER  
City Councilor  
Absent  
HON. VICTORIO L. GUERRERO, JR.  
City Councilor - ABC Pres.

Attested by:  
ATTY. KHALID A. ATEGA, JR.  
Sangguniang Panlungsod Secretary

Certified by:  
Indisposed  
HON. CATHERINE S. EVARISTO  
City Vice Mayor/Presiding Officer

Approved by:  
HON. STRIKE B. REVILLA  
City Mayor

- c. Manager of a telecommunications or water utility service provider operating within the City of Bacoor
- d. Chairperson ng Committee on Trade and Industry ng Sangguniang Panlungsod
- e. Hepe o pinuno ng BPLO (or his duly authorized representative)

Dapat na matapos ng committee ang implementing guidelines sa loob ng tatlong araw (30 days) matapos ang unang pagpupulong ng committee na ipapatawag ng Mayor ng Lungsod ng Bacoor.

**Section 12. Pagbuo sa Customer Protection Unit.** Itinatag sa pamamagitan ng Ordinansang ito ang isang tanggapan sa ilalim ng Office of the City Mayor na kikilalanin sa tawag na "**Customer Protection Unit**" (o "CPU"). Ang nasabing tanggapan ay ipapailalim sa Business Permit and Licensing Office (BPLO) ng Lungsod ng Bacoor at pamumunuan ng pinuno ng BPLO. Binibigyan ang Punong Lungsod ng kapangyarihan na ire-assign ang mga empleyadong konektado sa ibang departamentong nasa ilalim ng kanyang tanggapan sa CPU.

Ang CPU ay ang tanggapan ng Pamahalaang Lungsod na may pangunahing responsibilidad na i-monitor ang pagpapatupad ng ordinansang ito, pakinggan ang mga reklamo ng mga mamamayan laban sa mga kumpanyang nasasakop ng ordinansang ito, tulungan ang sinuman na magsampa ng nararapat na reklamo laban sa mga kumpanyang nasasakop ng ordinansang ito, at ipaliwanag sa madla kung ano ang hangarin ng ordinansa. Tungkulin din ng CPU na mag-submit ng buwanang report sa Punong Lungsod hinggil sa mga customer complaints na matatanggap nito na may kaugnayan sa pagpapatupad sa ordinansang ito. **Isang "customer service hotline" ang itatatag ng CPU na siyang tatanggap ng mga tawag ng sinuman may reklamo laban sa isang public utility service provider, customer service provider, o customer na nasasakupan ng Ordinansang ito.**

**Section 13. Separability Clause.** Ang anumang bahagi nito na idineklarang walang bisa ng isang hukuman ay hindi makakaapekto sa pagkakaroon ng bisa ng iba pang bahagi ng Ordinansang ito.

**Section 14. Awtomatikong Pagrebisa.** Ang Ordinansang ito ay awtomatikong irerebisa ng Sangguniang Panlungsod kada dalawang taon matapos na ito ay magkaroon ng bisa.

**Section 15. Repeal Clause.** Ang anumang ordinansa, resolution, o executive order na salungat sa mga probisyon ng ordinansang ito ay awtomatikong pinawawalang bisa.

**NAGKAKAISANG IPINASA** ng Sangguniang Panlungsod ngayong ika-9 ng Pebrero 2015 sa Lungsod ng Bacoor, Lalawigan ng Cavite.



Republic of the Philippines  
**CITY OF BACOR**  
 Province of Cavite

**OFFICE OF THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD**

**VOTING RECORD**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| IN FAVOR                 | Hon. Miguel N. Bautista, Hon. Rowena M. Bautista-Mendiola, Hon. Venus D. De Castro, Hon. Leandro A. De Leon, Hon. Edwin G. Gawaran, Hon. Hernando C. Gutierrez, Hon. Roberto R. Javier, Hon. Gaudencio P. Nolasco, and Hon. Avelino B. Solis. |
| DISSENTING               | None  |
| ABSTAINED                | None  |
| <b>ATTENDANCE RECORD</b> |   |
| PRESENT                  | 10  |
| ABSENT                   | Hon. Bayani M. De Leon, Hon. Reynaldo M. Fabian and Hon. Victorio L. Guerrero, Jr.  |
| INDISPOSED               | Hon. Catherine S. Evaristo  |

*[Signatures]*  
 HON. AVELINO B. SOLIS  
 City Councilor

*[Signatures]*  
 HON. EDWIN G. GAWARAN  
 City Councilor

*[Signatures]*  
 HON. MIGUEL N. BAUTISTA  
 City Councilor

*[Signatures]*  
 HON. ROWENA BAUTISTA - MENDIOLA  
 City Councilor

Absent  
 HON. REYNALDO M. FABIAN  
 City Councilor

*[Signatures]*  
 HON. VENUS D. DE CASTRO  
 City Councilor

District II  
 HON. REYNALDO D. PALABRICA  
 City Councilor / Acting Presiding Officer

*[Signatures]*  
 HON. HERNANDO C. GUTIERREZ  
 City Councilor

*[Signatures]*  
 HON. GAUDENCIO P. NOLASCO  
 City Councilor

Absent  
 HON. BAYANI M. DE LEON  
 City Councilor

*[Signatures]*  
 HON. LEANDRO A. DE LEON  
 City Councilor

*[Signatures]*  
 HON. ROBERT R. JAVIER  
 City Councilor

Absent  
 HON. VICTORIO L. GUERRERO, JR.  
 City Councilor - ABC Pres.

I hereby certify that the foregoing Ordinance was approved in accordance with law and that the contents hereof are true and correct.

**CERTIFIED CORRECT:**

*[Signature]*  
**HON. REYNALDO D. PALABRICA**  
 President Pro-Tempore / Acting Presiding Officer

**ATTESTED BY:**

*[Signature]*  
**ATTY. KHALID A. ATEGA JR.**  
 Sanggunian Panlungsod Secretary

Attested by:

ATTY. KHALID A. ATEGA, JR.  
 Sangguniang Panlungsod Secretary

Certified by:  
 Indisposed

HON. CATHERINE S. EVARISTO  
 City Vice Mayor/Presiding Officer

Approved by:

*[Signature]*  
**HON. STRIKE B. REVILLA**  
 City Mayor

**APPROVED BY:**

*[Signature]*  
**HON. STRIKE B. REVILLA**  
 City Mayor