

%<)<=;

Active

#741+A%<)<

17018416

Shirley Ryan

AbilityLab



\*-47? 16 %-+<176

; :-9=1:-, \*A <0- .-, -:)4! 7%=:8:1; -; +< %\$ 4)\* 8:7>1, -; 16.7:5)<176 ) \*7=< " =< 7. ! -<?7:3  
#:7>1, -; <7 8)<1-6<; 16+4=, 16/ \*=< 4151<- , <7

#)<1-6<; 5)A :-+>1>- ; -8):<- \*14; .7: ; -:>1+-; 8:7>1, -, \*A 0-)4<0 +):- 8:7.-; ;176)4; - /  
80A;1+1)6; :), 1747/1;<; )D4)<- , ?1<0 %\$ 4)\*

%75 - 7. <0-; - 0-)4<0 8:7.-; ;176)4; 5)A 67<8):<1+18)<- 16 <0- ; )5- 16; =:)6+- 84)6; );  
%\$ 4)\*

&0- 8)<1-6< 5)A 0)>- /:-)<-: 7=< 7. 87+3-< -@8-6; -; .7: ; =+0 7=< 7. 6-<?7:3 8:7>1, -;

#)<1-6< 9=-; <176; :-/):, 16/ +7>-:)/- 7: \* -6-C<4->-4; ; 07=4, \* - , 1:-+<- , <7 <0- 8)<1-6<;  
0-)4<0 +):- 84)6 )6,

" <0-: 16.7:5)<176 :-9=1:-, \*A <0- ! 7%=:8:1; -; +< 16+4=, 16/ ) /77, .)1<0 -; <15)<- 7. <0- +7;<  
7. ; -:>1+-; ?0-6 )884+)\*4-

&01; ; -+<176 1; 67<16<-6, -, <7 .=4A ), , :-; ; <0- ?)A; 16 ?01+0 %\$ 4)\* +75841-; ?1<0 <0- :-9=1:-5-6<; 7.  
<0- ! 7%=:8:1; -; +<

## II. BILLING INFORMATION AND INQUIRIES

*Bill contents* )+0 \*144 /-6-:)<- , .7: %\$ 4)\* ; -:>1+-; ?144 +76<)16 <0- .7447?16/

)<- ; 7. ; -:>1+- ; )6, \*1- . , -; +:18<176 7. ; -:>1+- ;

57=6< 7?-, .7: 07; 81<)4 ; -:>1+- ;

%\$ 4)\* +76<)+< .7: \*1416/ 169=1:1-;

67<1+- <0)<1<-51B-, \*14; ):- )>)14)\*4- =876 8)<1-6< :-9=-; < )6,

; <)<- 5-6< :-/):, 16/ <0- )>)14)\*141<A 7. C6)6+1)4); ; 1;<)6+- ) %\$ 4)\* 8076-  
6=5\*-: .7: 16.7:5)<176 76 <0- 16)6+1)4 ; ; 1;<)6+- #741+A )6, 8841+)<176 )6, <0-  
?-\*; 1<- ?0-:- +781-; 7. 16)6+1)4 ; ; 1;<)6+- #741+A %=55):A )6, 8841+)<176 ):-  
)>)14)\*4-

*Billing Inquiries* 44 \*1416/ 169=1:1-; ; 07=4, \* - , 1:-+<- , <7 <0- #)<1-6< 16)6+1)4 %-:>1+-;  
, -8):<5-6<)< %\$ 4)\* ?144 :-; 876, <7 <-4-8076- \*1416/ 169=1:1-; ?1<016 <?7  
\*=:16-; ; , )A; )6, :-; 876, <7 ?1<-6 \*1416/ 169=1:1-; ?1<016 <-6 \*=:16-; ; , )A; .:75  
:-+<-18< 7. <0- +74<sup>TM</sup> 8075

<0- 8)<1-6<; )6, 7: <0-1: 4-/)4A )=<07:1B-, :-8:-; -6<)<1>-; :-; 876; 1\*14<A <7 +75 5=61+)<- )6A +0)6/- 16 C6)6+1)4 ; k=<)<176 ?k016 <01:<A +)4-6, ): , )A; 7. ; =+0 +0)6/-

Collection Activities %\$ 4) \* ?144 ; -6, \*144; <7 )6, 5)A+)44 <0- 8)<1-6< />):)6<7: :-/):, 16/ )6A \*)4)6+- 7?-, <7 %\$ 4) \* %= \*2-+<<7 #):)/: )80 \* -47? )6, , -8-6, 16/ 76 <0- +1:+=5;<)6+-; %\$ 4) \* 5)A)4; 7 -6/)/- 16 <0- .7447?16/ +744-+<176 )+<1>k1-;

\$-87:<16/ ) , >-:; - 16.7:5)<176 ) \*7=<<0- 16, 1>, =)4<7 +76; =5-: +:-, k :-87:<16/ )/-6+1-; 7: +:-, k \*=-:)=;

-.:16/ , -6A16/ 7: :-9=1:16/ ) , >)6+- 8)A5-6<.7: ; =\*; -9=-6< 5-, 1+)4A 6-+-; ; )A+):-

Collection Process

%\$ 4) \* 5)A 16k1)<- ) +744-+<176 )+<1>kA 4i;<- , 16 ?1<0 :-; 8-+<.7: \*)4)6+-; .7: 5-, 1+)4A 6-+-; ; )A ; -:>1+-; 764A ).<-: <0- .7447?16/ 0)>- 7+ +=:-, ;

) <4-); <76- 0=6, :-, <?-6<A +)4-6, ): , )A; 0)>- 8); ; -; ; 16+- <0- 8)<1-6<; C:;< 87;< , 1; +0):/- \*1416/ ; <)<-5-6<

\* &0- 8)<1-6< )6, 7: <0-1: 4-/)4A )=<07:1B-, :-8:-; -6<)<1>- 0); 0), <0- 7887: <=6kA <7

1 ; ; -; ; <0- )++=: )+A 7. <0- \*144

11 884A .7: C6)6+1)4 ) ; ; 1; <)6+- )6,

111 ::)6/- ) 8)A5-6<84)6 .7: <0- )57=6< 8-:; 76)4A 7?-, \*A <0- 8)<1-6<

+ %\$ 4) \* 0); 7..-:-, ) 8)A5-6<84)6 <0)<<3-; 16<7 )++7=6<<0- 8)<1-6<; C6)6+1)4 ; <)<=; <0- )57=6< 7?-, )6, )6A 8:17: 8)A5-6<; )6, 0); /1>-6 <0- 8)<1-6<<01:<A +)4-6, ): , )A; <7 )/:-< 7 <0- 8)A5-6<84)6

, . ) 8)A5-6<84)6 ?); )/:-, <7 <0- 8)<1-6<0); .)14-, <7 5)3- <0:-- 7: 57:- ; +0-, =4-, 8)A5-6<; 16 )++7:; )6+- ?k0 <0- 84)6

- . )884+) \*4- 8)<1-6<; )884+)<176 .7: - , 1+)1, 7: 7<0-: /7>-:65-6<0-)40 +):- 8:7/:)5 0); \*--6, -61-, )6,

. &0- 8)<1-6<0); \*--6 8:7>1, -, ?1<0 ) 8:- +744-+<176 67<1C+)<176 )<4-); < <01:<A +)4-6, ): , )A; \*- .7:- <0- )+<1>kA 1; 16k1)<- , &0- ? :k<-6 67<1C+)<176 ?144

1 @84)16 <0)<C6)6+1)4 ) ; ; 1; <)6+- 1; )>)14) \*4- <7 -4/1\*4- 8)<1-6<; )6, -6+47; - ) +78A 7. <0- %=55):A

11 , -6<1.A <0- +744-+<176 )+<176 %\$ 4) \* 16<-6, ; <7 16k1)<- )6,

111 %<)<- ) , -), 416- ).<-: ?01+0 <0- +744-+<176 )+<1>kA 5)A \*- 16k1)<- ,

%\$ 4) \* ?144 )4; 7 5)3- ) :-); 76) \*4- -..7:<<7 >-:\*)4A 67<1.A <0- 8)<1-6< ) \*7=<<0- )>)14) \*14kA 7. C6)6+1)4 ) ; ; 1; <)6+-

' 876 :--18< 7. ) 16)6+1)4 ; ; 1; <)6+- 884+)<176 )6A 76/716/ +744-+<176 )+<1>kA 4i;<- , 16 ?144 \*- ; =; 8-6, -, =6<14 %\$ 4) \* 5)3-; ) , -<-:516)<176 ); <7

88:7>)4%1/6)<=-;