

DISCONTINUANCE OF WATER SERVICE
PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG

Patakaran:

Puputulin ng Munisipal na Distrito ng Tubig ng Padre Dam (Distrito) ang serbisyo sa tubig para sa mga customer na hindi nakakapagbayad alinsunod sa mga Tuntunin at Regulasyon at sa patakaran sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig na ito (Patakaran).

Layunin:

Itinatag ang Patakarang ito upang sumunod sa mga batas na hinggil sa pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng Kodigo ng Gobyerno § 60371 *at kasunod* at ng Kodigo ng Kalusugan at Kaligtasan § 116900 *at kasunod*.

Saklaw:

Saklaw ng Patakarang ito ang lahat ng bill sa serbisyo sa tubig na kinalkula at ipinadala ng Distrito na nasa delingkwenteng katayuan at naka-iskedyul na putulin. Ang Patakarang ito ay nilalayon upang dagdagan ang mga probisyon ng Seksyon 8 ng mga Patakaran at Regulasyon ng Distrito. Sa abot na ang Patakaran ay sumasalungat sa anumang mga probisyon ng mga Tuntunin at Regulasyon, ang mga Tuntunin at Regulasyon ang mananaig.

Mga Delingkwenteng Account:

Ang mga singil sa tubig ay sinisingil kada buwan at binabayaran sa Distrito. Ang lahat ng bill para sa mga serbisyo sa tubig at/o alkantarilya ay dapat bayaran at maaaring bayaran sa oras ng pagpapadala o pag-e-email ng Distrito. Ang anumang bill na hindi binayaran sa loob ng 15 araw ng Statement Date (Petsa ng Pahayag ng Singil) ay itinuturing na delingkwente.

A. Takdang Petsa/Automatikong Petsa ng Pagbabayad ng Singil:

Ililista ng mga bagong bill ang mga singil sa tubig at/o sewer na ipinapaalam sa mga customer na ang halaga ay dapat bayaran 15 araw pagkatapos ng Statement Date upang maiwasan ang anumang mga karagdagang singil o aksyon. Ang halaga ng singil sa pagkaantala ay ililista sa bill. Para sa mga customer na nag-enrol sa AutoPay (awtomatikong pagbabayad), ang mga naturang pagbabayad ay iwi-withdraw 15 araw pagkatapos ng Statement Date.

B. Singil sa Pagkaantala:

Kung ang pagbabayad para sa isang bill ay hindi natanggap bago sumapit ang ika-24 na araw pagkatapos ng Statement Date, tatasahin ang singil sa pagkaantala sa ika-25 araw. Ang anumang balanse sa bill na mas mababa sa \$30 ay hindi mapapatawan ng singil sa pagkaantala at ang naturang halaga ay ililipat sa susunod na bill.

C. Bagong Abiso sa Bill na Dapat Bayaran:

Sa at sa mga ika-28 araw pagkatapos ng Statemate Date, ilalabas ang isang bagong bill at ililista ang halagang dapat bayaran bilang karagdagan sa mga bagong singil sa tubig at/o alkantarilya. Ang lahat ng singil na dapat bayaran ay dapat bayaran NGAYON. Ang bagong bill na ito ay mag-aabiso sa customer ng tungkol sa mga hindi nabayarang singil, na may idinagdag na singil sa pagkaantala, at na ang customer ay mabibigyan ng mga karagdagang singil kung hindi mababayaran NGAYON. Magiging kabilang din sa bagong singil ang petsa kung saan iniaatas ang pagbabayad o mga kaayusan para sa pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo, ang pamamaraan sa paghiling ng kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo, at ang pamamaraan upang iapela ang bill.

D. Paunawa sa mga Residensyal na Nangungupahan/Okupante:

Kung ang siniserbisuhang address ay naiiba sa address na pangkoreo ng customer na nasa rekord, o kung ang may-ari, tagapamahala, o nagpapatakbo sa ari-arian ay ang customer na nasa rekord sa isang sitwasyon sa pagitan ng nagpapaupa-nangungupahan, ipapadala ang (mga) karagdagang abiso sa address ng mga residenteng okupante sa ari-arian. Kung hindi makakapagbigay ang Distrito ng ipinakoreong abiso sa mga okupante ng mga

residensyal na yunit na may master na metro, magsusumikap ang Distrito, nang may tapat na layunin, na ibigay ng nakasulat na abiso sa mga okupante. Isasaad sa abiso na ang account ay may hindi pa nababayaran, puputulin ang serbisyo sa petsang nakasaad sa abiso, at ang mga okupante ay maaaring maging mga customer ng Distrito nang hindi inaatasang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account alinsunod sa Patakarang ito:

E. Abiso sa Pamamagitan ng E-mail:

Kung ang mga nakaraang balanse ay hindi nabayaran sa o sa mga ika-55 araw pagkatapos ng Statement Date, isang email ang ipapadala sa mga customer na nagbigay ng tamang email address sa Distrito. Ipapaalam ng email na ito sa customer na kailangan nilang magbayad bago sumapit ang susunod na Lunes upang maiwasan ang paghahatid ng abiso sa pagputol at singil.

F. Abiso sa Telepono:

Gagawa ang Distrito ng isang makatuwiran, may tapat na layuning pagsusumikap na makipag-ugnay sa customer na nasa rekord o sa isang nasa hustong gulang na naninirahan kasama ang customer sa pamamagitan ng telepono nang hindi bababa ng 7 araw ng tanggapan bago ang pagputol ng serbisyo. Mag-aalok ang Distrito na magbigay ng nakasulat na kopya ng Patakarang ito at talakayin ang mga opsyon sa pag-iwas ng pagputol ng serbisyo. Hindi magiging responsable ang Distrito para sa impormasyon sa pakikipag-ugnayan na telepono na hindi ibinigay o pinanatiling up-to-date ng customer.

G. Abiso sa Pagputol ng Serbisyo at Singil:

Kung ang mga nakaraang balanse ay hindi nabayaran bago sumapit ang ika-59 araw pagkatapos ng Statement Date, ang Distrito ay magbibigay, sa pamamagitan ng pagpapaskil sa isang kitang-kitang lokasyon sa gusali, ng abiso hinggil sa nalalapit na pagputol ng serbisyo ng hindi bababa sa 48 oras bago ang pagputol. Ang Distrito ay magbibigay ng isang kopya ng Patakarang ito kasama ang abiso. Magpapataw ng singil sa abiso.

H. Pagputol ng Serbisyo at Singil:

Kung ang dapat bayarang halaga ay hindi nabayaran sa ika-75 araw pagkatapos ng Statement Date, sasailalim ang account sa pagputol ng serbisyo sa ika-76 araw at isang singil sa pagputol ng serbisyo ang ipapataw pisikal mang napatay ang metro o hindi. Puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig sa pamamagitan ng pagpatay at sa ilang mga pagkakataon, pagla-lock ng metro.

I. Pagpapanumbalik ng Serbisyo:

Upang maipanumbalik ang serbisyong pinutol dahil sa hindi pagbabayad, dapat bayaran ng customer ang lahat ng natitirang singil sa account at isang deposito, kung kailangan. Sa oras na mabayaran ang lahat ng singil at deposito, susubukan ng Distrito na ibalik ang serbisyo sa tubig sa lalong madaling panahon, ngunit sa minimum, ibabalik ang serbisyo sa katapusan ng araw ng tanggapan hangga't ang pagbabayad/deposito ay natanggap sa hindi lalampas ng 3:00pm (Lunes-Huwebes) o 12:00pm tuwing Biyernes. Kung hindi, ibabalik ang serbisyo sa kasunod na araw ng tanggapan.

Maaaring ibalik ang serbisyo sa tubig, nang walang singil sa muling pagpapakabit, sa mga regular na oras ng tanggapan pagkatapos magbayad nang buo sa isa sa mga sumusunod na paraan: (1) nang personal sa tanggapan ng Distrito; (2) online at naberipika ng kawani ng Distrito sa pamamagitan ng numero ng kumpirmasyon mula sa transaksyon; o (3) sa pamamagitan ng telepono sa pamamagitan ng awtomatikong sistema ng pagbabayad ng Distrito at ang numero ng kumpirmasyon ay ibinigay. Dapat maberipika ng kawani ng Distrito ang kabayaran. Kung hindi nabayaran ang account at ang tubig ay binuksan ng sinumang tao maliban sa kawani ng Distrito at/o nang walang awtorisasyon ng Distrito, sasailalim ang account sa mga multa o mga karagdagang singil. Anumang sira na resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo ay ang responsibilidad ng customer at maaaring sumailalim sa pagbawi ng Distrito.

J. Pagpapanumbalik ng Serbisyo Pagkatapos ng mga Oras ng Tanggapan:

Ang mga serbisyong ibinalik pagkatapos ng 3:00p.m. Lunes hanggang Huwebes, pagkatapos ng 12:00pm ng Biyernes, o sa Sabado o Linggo o mga holiday ay papatawan ng singil para sa pagkatapos ng oras ng tanggapan. Ang lahat ng natitirang singil at deposito ay kailangang bayaran. Hindi ibabalik ang serbisyo pagkatapos ng mga regular na oras ng tanggapan maliban kung ipinaalam sa customer ang singil para sa pagkatapos ng oras ng tanggapan at pinirmahan ang kasunduang kinikilala ang singil. Ang kawani ng Distrito na sumasagot sa mga tawag para sa serbisyo ay hindi pinahihintulatang kolektahin ang kabayaran ngunit bibilinan ang customer na makipag-ugnay sa Customer Service sa susunod na araw ng tanggapan. Ang mga serbisyong naka-lock ay hindi maaaring ibalik pagkatapos ng mga oras ng tanggapan.

K. Mga Ibinalik na Kabayaran para sa mga Serbisyonang Dating Pinutol:

Kung ang sinubukang pagbabayad ng customer para maipanumbalik ang serbisyo sa tubig ay ibinalik ng kanilang pampinansyal na institusyon sa account na dating pinutol dahil sa hindi pagbabayad at ibinalik ng Distrito ang serbisyo, agad na puputulin ng Distrito ang serbisyo nang walang karagdagang abiso. Walang karagdagang abiso ng pagputol ng serbisyo ang ibibigay sa kaso ng ibinalik na pagbabayad.

L. Mga Kaayusan sa Pagbabayad:

Maaaring humiling ang mga customer ng Distrito ng kaayusan sa pagbabayad, na maaaring kabilangan ng pagpapalawig, amortisasyon ng hindi nabayaranang balanse o isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad. Isasaalang-alang ng Distrito ang lahat ng sitwasyong nakapalibot sa kahilingan at magpapasya kung naaangkop ang pagsasaayos ng pagbabayad. Pipiliin ng Distrito kung aling pagsasaayos, kung anumang, ang mayroon at magtatakda ng mga tuntunin sa pagbabayad. Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo habang ang customer ay nananatiling sumusunod sa inaprubahang kaayusan ng Distrito. Ang lahat ng kaayusan ay dapat aprubahan ng Distrito bago ang ika-75 araw pagkatapos ng Statement Date. Dagdag dito, ang mga susunod na bill ay dapat mapanatiling nasa kasalukuyan habang may bisa ang kaayusan. Kung ang customer ay nagawaran ang kaayusan at hindi nabayaran ang mga singil bago sumapit ang (mga) takdang petsa sa ilalim ng kaayusan, maaaring putulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig pagkatapos magpaskil ng panghuling abisong naglalayong putulin ang serbisyo sa isang kitang-kitang lokasyon sa siniserbisuhang address nang hindi bababa sa limang (5) araw ng tanggapan bago ang pagputol ng serbisyo. Sa panghuling abiso hindi magiging karapat-dapat ang customer sa anumang imbestigasyon o pagrerepaso ng Distrito. Kung hindi nakasunod ang customer sa anumang kaayusan, walang mga kaayusan sa hinaharap ang igagawad sa ilalim ng seksyong ito.

M. Mga Kaayusan sa Pagbabayad para sa Customer na may mga Espesyal na Medikal at Pampinansyal na Kalagayan:

Maghahandog ang Distrito ng kaayusan sa pagbabayad para sa mga customer na tumutugon sa **lahat** ng tatlo sa mga sumusunod na iniaatas.

- 1) Ang customer o nangungupahang magsusumite ng sertipikasyon mula sa isang lisensyadong primary care provider (pangunahing tagapagkaloob ng pangangalagang pangkalusugan) na ang pagputol sa serbisyo ng tubig ay magiging banta sa buhay o banta sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng siniserbisuhang address; **at**
- 2) Hindi makakapagbayad ang customer sa loob ng regular na panahon ng pagbabayad. Maipapalika ito sa pamamagitan ng alinman sa dalawa: (a) pagpapakita na ang isang tao sa sambahayan ay tumatanggap ng tulong mula sa isa sa mga sumusunod na programa: 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 (b) pagpapahayag sa ilalim ng parusa sa panunumpa nang walang katotohanan na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan at pagkumpleto ng acknowledgement form (porma ng pagkilala) ng Distrito; **at**
- 3) Pumapayad ang customer na pumasok sa isang kaayusan sa pagbabayad na inaprubahan ng Distrito.

Para sa mga customer na tumutugon sa mga kondisyon sa itaas, maghahandog ang Distrito ng pagpapalawig, amortisasyon ng hindi nabayaranang balanse o isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad. Ang napiling kaayusan sa pagbabayad, at ang mga tuntunin nito, ay pipiliin ng Distrito sa kakayahan nitong magpasya.

Responsable ang customer sa pagpapakita na natugunan ang mga kondisyon sa itaas. Sa pagtanggap ng dokumentasyon mula sa customer, pag-aaralan ng Distrito ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw at: (a) aabisuhan ang customer ng tungkol sa napiling kaayusan sa pagbabayad ng Distrito at hihilingin sa customer na pirmahan ang porma ng pahintulot upang makibahagi sa kaayusang iyon; (b) hihiling ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (c) aabisuhan ang customer na ang mga kondisyon sa itaas ay hindi natugunan.

Kung ang customer ay nagawaran ang kaayusan sa ilalim ng seksyong ito at hindi nabayaran ang mga singil sa ilalim ng kaayusan ng hindi bababa sa animnapung (60) araw, o hindi nabayaran ang mga kasalukuyang singil sa hindi bababa sa animnapung (60) araw, maaaring putulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig pagkatapos magpaskil ng panghuling abisong naglalayong putulin ang serbisyo sa isang kitang-kitang lokasyon sa siniserbisuhang address nang hindi bababa sa limang (5) araw ng tanggapan bago ang pagputol ng serbisyo. Sa panghuling abiso

hindi magiging karapat-dapat ang customer sa anumang imbestigasyon o pagrerepaso ng Distrito. Kung hindi nagawang tuparin ng customer ang mga iniaatas sa kaayusan sa pagbabayad, walang igagawad sa kaayusan sa pagbabayad sa hinaharap sa ilalim ng seksyong ito sa loob ng dalawang (2) taon.

N. Mga Inapelang Bill:

Ang customer na nagnanais na simulan ang reklamo o salungatin ang pagkabalido o kawastuhan ng isang bill ay dapat magsumite ng porma ng apelang isinagawa nang tama sa Customer Service Manager ng Distrito sa loob ng 30 araw ng pagpapadala sa koreo ng nasabing bill. Dapat isaad sa nakasulat na kahilingan ang mga dahilan ng pagrereklamo at/o ang batayan sa pagsalungat sa pagkabalido ng mga singil.

Maaaring iapela ng customer ang desisyon ng Customer Service Manager sa CEO/General Manager sa pamamagitan ng pagsumite ng nakasulat na kahilingan sa Secretary ng Lupon sa loob ng 14 na araw ng desisyon ng Customer Service Manager.

Maaaring iapela ng customer ang desisyon ng CEO/General Manager sa Komite ng Apela ng Lupon sa pamamagitan ng pagsumite ng nakasulat na kahilingan sa Secretary ng Lupon sa loob ng 14 na araw ng desisyon ng CEO/General Manager. Dapat isaad sa nakasulat na kahilingan ang mga batayan para sa pag-apela at isama ang anumang nauukol na dokumento o ebidensya. Ang karagdagang impormasyon tungkol sa mga pamamaraan ng Komite ng Apela ay nakasaad sa Seksyon 8.7 ng mga Tuntunin at Regulasyon ng Distrito.

Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad habang nakabinbin ang apela. Habang pinag-aaralan, hindi mapapatawan ng mga singil o multa sa pagkaantala hanggang sa makumpleto ang pagrerepaso at maiulat ang mga resulta sa customer.

O. Mga Pamamaraan para Maging Account Customer ang mga Okupante o Nangungupahan:

Naaangkop lamang ang seksyong ito sa mga sitwasyon sa pagitan ng nagpapaupa-nangungupahan kung saan ang may-ari ng ari-arian, tagapamahala, nagpapatakbo sa siniserbisyuhang address ay nakalista bilang customer na nasa rekord at na-isyuhan ng abisong naglalayong putulin ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad.

Pagkakalooban ng Distrito ang mga okupante ng serbisyo kung ang bawat okupante ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo at tumutugon sa mga iniaatas sa mga Tuntunin at Regulasyon ng Distrito. Ngunit, kung ang isa o higit pa sa mga okupante ay papayag at magagawang mag-ako ng responsibilidad para sa mga susunod na singil sa kasiyahan ng Distrito, o kung mayroong legal na pisikal na pamamaraan na mapipili ang pagputol ng serbisyo sa mga okupanteng hindi nakatugon sa mga iniaatas ng mga Tuntunin at Regulasyon ng Distrito, ipagkakaloob ng Distrito ang serbisyo sa mga okupanteng makakatugon sa mga iniaatas.

Upang maging karapat-dapat na maging customer nang hindi binabayaran ang delingkwenteng halaga, dapat beripikahin ng customer na ang delingkwenteng account ng customer na nasa rekord ay ang nagpapaupa, tagapamahala sa ari-arian, o legal na ahente ng tirahan. Maaaring maging kabilang sa beripikasyon ang lease, kasunduan sa upa, mga resibo sa pagrenta, isang dokumento ng gobyernong nagsasaad na inuupahan ng okupante ang ari-arian, o iba pang mga dokumentong pagpapasyahan ng Distrito. Kakailanganin ang paunang deposito.

P. Iba Pang Mga Probisyon:

Bilang karagdagan sa pagputol ng serbisyo ng tubig, maaaring magsagawa ang Distrito ng anumang iba pang mga remedyong mayroon para sa hindi pagbabayad ng mga singil sa serbisyo sa tubig kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, pagsisiguro sa mga delingkwenteng account sa pamamagitan ng paghahain ng mga lien sa tunay na ari-arian, paghahain ng paghahabol o legal na aksyon, o pagpasa ng hindi nabayarang halaga sa mga ahensyang nangongolekta. Pinananatili rin ng Distrito ang karapatang putulin ang serbisyo sa tubig para sa anumang paglabag sa mga patakaran, tuntunin, o regulasyon ng Distrito bukod sa hindi pagbabayad.

Q. Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan:

Para sa mga katanungan ng o tulong sa customer tungkol sa bill sa tubig at/o alkantarilya, maaaring makipag-ugnay sa kawani ng Customer Service ng Distrito sa 619.258.4600, Lunes hanggang Huwebes, 8:00am – 4:30pm o Biyernes, 8:00am – 12:00pm.