

TUNTUNIN BLG. 7 – SEKSIYON D

PAGPUTOL AT PAGPAPANUMBALIK NG SERBISYO SA TUBIG

Binago noong Mayo 18, 2021

D. PAGPUTOL NG SERBISYO DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD NG MGA BILL

Bago ang pagputol sa serbisyo sa tubig sa anumang residensiyal na customer dahil sa hindi pagbabayad ng dapat na bayarang rate, singil, o bayad sa serbisyo sa tubig, susunod ang Lungsod sa mga pamamaraan at kinakailangan ng Patakarang ito. Naaangkop lang ang Patakarang ito sa mga account ng residensiyal na customer batay sa hindi pagbabayad at hindi humahadlang sa Lungsod para putulin ang serbisyo para sa iba pang hindi awtorisadong aksiyon ng customer.

1. Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan. Maaaring tawagan ng isang residensiyal na customer ang sumusunod na numero ng telepono sa mga karaniwang oras ng negosyo para pag-usapan ang mga opsiyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo: (626)384-5230.
2. Pagiging Atrasado ng Account. Ang bill sa tubig ay nakatakda at dapat bayaran pagkatanggap ng customer. Atrasado o hindi bayad ang bill sa tubig na hindi mababayaran nang buo bago lumipas ang ikadalawampung (ika-20) araw pagkatapos ng petsa ng paglabas ng bill at napapailalim ito sa naaangkop na multa. Kung kasalukuyang tumatanggap ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Karagdagang Panseguridad na Kita (Supplemental Security Income)/Programa sa Karagdagang Bayad ng Estado (State Supplementary Payment Program), o Espesyal na Programa ng California sa Karagdagang Nutrisyon para sa Mga Babae, Sanggol, at Bata (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o idineklara ng customer na mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan ang taunang kita ng kaniyang sambahayan, iurong ng Lungsod ang mga bayad sa nahuling pagbabayad sa mga atrasadong bill, kapag hiniling ng customer, nang isang beses kada 12 buwan.
3. Panahon ng Pagiging Atrasado na Sanhi ng Pagputol ng Serbisyo. Maaaring putulin ang residensiyal na serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad kung atrasado ang kinakailangang pagbabayad ng customer nang hindi bababa sa animnapung (60) araw.

Hindi puputulin ang serbisyo sa tubig dahil sa pagiging atrasado nito sa anumang Sabado, Linggo, legal na holiday, o sa anumang oras sa labas ng mga karaniwang oras ng negosyo ng Lungsod.

4. Proseso para sa Pagputol ng Serbisyo.
 - a. Nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo ng customer, makikipag-ugnayan sa customer ang isang kinatawan ng Lungsod sa pamamagitan ng telepono, sulat, o pareho para magbabala tungkol sa paparating na pagputol ng serbisyo, ibigay at ipaliwanag ang mga tuntunin ng Patakarang ito, pag-

usapan ang mga opsyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo, at magbigay ng ibang impormasyong kinakailangan ng batas.

- i. Kung ibinigay sa telepono, partikular na gagawin ng kinatawan ang sumusunod: (1) mag-alok na magbigay ng kopya ng Patakarang ito; (2) mag-alok ng mga opsyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo, kasama ang mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, ipinagpalibang pagbabayad, minimum na pagbabayad, pamamaraan para sa paghiling ng amortisasyon ng hindi nabayarang balanse; (3) at ipaliwanag ang proseso para humiling ng pagsusuri at/o pag-apela ng rate, singil, o bayad para sa atrasadong pagbabayad ng serbisyo.
 - ii. Kung nakasulat na ibinigay ang abiso, partikular na maglalaman ang abiso ng sumusunod: (1) pangalan at address ng customer; (2) ang atrasado o hindi pa nababayarang halaga; (3) ang petsa kung kailan kinakailangan ang pagbabayad o kasunduan para sa pagbabayad para maiwasan ang pagputol ng serbisyo; (4) paglalarawan ng proseso para mag-apply para sa pagpapalawig ng palugit para bayaran ang rate, singil, o bayad para sa atrasadong pagbabayad ng serbisyo; (5) at paglalarawan ng pamamaraan kung paano maaaring humiling ang customer ng ipinagpaliban, binawasan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kasama ang amortisasyon ng mga singil sa atrasadong pagbabayad ng residensiyal na serbisyo, na naaayon sa Patakarang ito.
- b. Kung hindi maabot ng Lungsod ang customer o isang nasa hustong gulang na umookupa sa tirahan sa pamamagitan ng telepono, at ibinalik ang nakasulat na abiso dahil hindi maipadala, bibisitahin ng Lungsod ang tirahan at magpapaskil ng madaling makitang abiso ng nalalapit na pagputol ng serbisyo sa tubig at kopya ng Patakarang ito.
5. Pagsusuri at Pag-apela ng Bill. Maaaring iapela ng sinumang customer, pagkatanggap ng abiso ng paparating na pagputol ng serbisyo, ang rate, singil, o bayad sa atrasadong pagbabayad na naging dahilan ng abiso sa pagputol ng serbisyo, maliban kung ang apela para sa parehong rate, singil, o bayad ay dati nang natanggap at nalutas. Nakadetalye sa Tuntunin Blg. 15 ang proseso kung paano maghahain ng apela.
 6. Mga Ipinagpaliban o Binawasang Pagbabayad. Maaari ding payagan ng Lungsod ang mga customer na ipagpaliban o bawasan ang mga rate, singil, o bayad sa atrasadong pagbabayad alinsunod sa mga tuntunin ng Seksiyong ito.

Dapat humiling ng ipinagpalibang iskedyul ng pagbabayad para maiwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad. Maaaring tawagan ng mga customer ang Serbisyo para sa Customer ng Utilidad ng Tubig (Water Utility) sa (626) 384-5230 para hilinging ipagpaliban ang pagbabayad. Kung humiling ang customer ng ipinagpalibang iskedyul bago ang takdang petsa ng pagbabayad, hindi papatawan ng mga multa ang mga account na pinagkalooban ng ipinagpalibang iskedyul ng pagbabayad at hindi rin puputulin ang serbisyo sa tubig, sa kondisyong maisasagawa sa tamang oras ng customer ang mga

kasunduan sa pagpapaliban ng pagbabayad at hindi ito magiging atrasado sa mga pagsingil na ipinakita sa panahon ng pagpapaliban ng bayad. Kung pumasok sa kasunduan pagkatapos na maging atrasado ang account, maaaring magkaroon ng mga bayad sa nahuling pagbabayad at multa. Karaniwang magresulta ang anumang ganoong plano ng pagbabayad sa muling pagbabayad ng atrasadong halaga sa loob ng makatwirang saklaw ng panahon na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan at mangangailangan ng paunang pagbabayad ng hindi bababa sa 25% ng atrasadong balanse. Kung lumabag ang customer sa pinagkasunduang plano o hindi niya nabayaran ang kaniyang kasalukuyang mga singil sa residensiyal na serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, maaaring putulin ang serbisyo nang hindi mas maaga sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos na magpaskil ng Lungsod ng huling abiso ng layuning putulin ang serbisyo sa isang pinupuntahan at madaling makitang lokasyon sa ari-arian ng customer.

Sa oras na aprubahan ng Lungsod ang ipinagpalibang iskedyul ng pagbabayad, dapat magpatupad ang customer ng kasunduang itinatakda ang mga tuntunin ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad bago ang nakaiskedyul na petsa kung kailan puputulin ang serbisyo ayon sa nakalathala sa Abiso ng Pagiging Atrasado at Paparating na Pagputol ng Residensiyal na Serbisyo para maiwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.

7. Mga Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad. Maaari ding magbigay ang Lungsod sa mga customer ng amortisasyon o alternatibong pagbabayad para sa mga rate, singil, o bayad sa atrasadong pagbabayad alinsunod sa tuntunin ng Seksiyon 7 na ito.

Maaaring humiling ang mga customer na hindi magagawang bayaran ang buong balanse ng kanilang bill ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad para subukang maiwasan ang pagputol ng koneksiyon sa pamamagitan ng pagtawag sa numero ng telepono ng Serbisyo sa Customer ng Utilidad ng Tubig. Dapat humiling ang customer ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa lalong madaling panahon sa oras na dapat nang bayaran ang bill sa tubig. Sa oras na aprubahan ng Lungsod ang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, dapat magpatupad ang customer ng kasunduang itinatakda ang mga tuntunin ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad bago ang nakaiskedyul na petsa kung kailan puputulin ang serbisyo ayon sa nakalathala sa Abiso ng Pagiging Atrasado at Paparating na Pagputol ng Residensiyal na Serbisyo para maiwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.

Hindi papatawan ng mga multa ang mga account na pinagkalooban ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad at hindi rin puputulin ang serbisyo sa tubig, sa kondisyong maisasagawa sa tamang oras ng customer ang mga kasunduan sa pagbabayad at hindi ito naging atrasado sa mga pagsingil na ipinakita sa panahon ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad.

Karaniwang magresulta ang anumang ganoong alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa muling pagbabayad ng atrasadong halaga sa loob ng makatwirang saklaw ng panahon na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan at mangangailangan ito ng paunang pagbabayad ng hindi bababa sa 25% ng atrasadong balanse.

Kung lumabag ang customer sa pinagkasunduang plano o hindi niya nabayaran ang kaniyang kasalukuyang mga singil sa residensiyal na serbisyo sa loob ng animnapung (60)

araw o higit pa, maaaring putulin ang serbisyo nang hindi mas maaga sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos na magpaskil ng Lungsod ng huling abiso ng layuning putulin ang serbisyo sa isang pinupuntahan at madaling makitang lokasyon sa ari-arian ng customer.

8. Mga Pagbabawal sa Pagputol ng Serbisyo. Hindi puputulin ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng anuman sa mga sumusunod na sitwasyon:
 - a. Sa panahon ng anumang pag-apela ng desisyon ng Lungsod para putulin ang serbisyo.
 - b. Habang hinihintay ang resulta ng imbestigasyon ng Lungsod ng pagtutol o reklamo ng customer.
 - c. Sa anumang panahon kung saan nakakasunod ang customer sa angkop na inawtorisahang alternatibong iskedyul ng pagbabayad o plano para sa ipinagpaliban o binawasang pagbabayad alinsunod sa Seksiyon 6 at 7 ng Patakarang ito.
 - d. Sa mga sitwasyon kung saan natutugunan ng customer ang lahat ng sumusunod na tatlong kondisyon (ang “Need-Based Exemption” o Pagbubukod Batay sa Pangangailangan):
 - i. Nagsumite ang customer, o ang nangungupahan sa customer, ng sertipikasyon ng provider ng pangunahing pangangalaga na ang pagputol ng serbisyo ay magiging banta sa buhay, o magbibigay ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng mga lugar na sineserbisyuhan ng atrasadong account;
 - ii. Ipinapakita ng customer na wala siyang pinansiyal na kakayahang mabayaran ang residensiyal na serbisyo sa tubig sa loob ng karaniwang siklo ng pagsingil. Kasama sa mga katunayang nagpapakita na walang pinansiyal na kakayahan ang customer na mabayaran ang residensiyal na serbisyo sa panahon ng karaniwang siklo ng pagsingil ang sumusunod: kasalukuyang tumatanggap ang isang miyembro ng sambahayan ng customer ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Karagdagang Panseguridad na Kita (Supplemental Security Income)/Programang sa Karagdagang Bayad ng Estado (State Supplementary Payment Program), o Espesyal na Programang ng California sa Karagdagang Nutrisyon para sa Mga Babae, Sanggol, at Bata (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o idineklara ng customer na mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan ang taunang kita ng kaniyang sambahayan. Kung naipapakita ang isa o higit pa sa mga sitwasyong ito, itinuturing ang customer na “Low-Income Customer” o Customer na May Mababang Kita; at
 - iii. Handa ang customer na pumasok sa isang plano para sa ipinagpaliban o binawasang pagbabayad para sa lahat ng singil sa atrasadong pagbabayad alinsunod sa Patakarang ito.

9. Mga Espesyal na Konsiderasyon para sa Mga Customer na May Mababang Kita. Para sa Customer na May Mababang Kita na kwalipikado para sa Pagbubukod Batay sa Pangangailangan, mag-aalok ang Lungsod ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsiyon para sa muling pagbabayad ng rate, singil, o bayad sa atrasadong pagbabayad: (1) i-amortize o gawing hulugan ang pagbabayad ng hindi nabayaranang balanse; (2) makilahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad; (3) bawasan ng bahagi o buong halaga ang hindi nabayaranang balanse na tutustusan nang walang dagdag na singil sa iba pang nagbabayad ng rate; o (4) pansamantalang ipagpaliban ang pagbabayad. Ang mga tuntunin ng opsiyon sa pagbabayad ay alinsunod sa Seksiyon 6 ng Patakarang ito at inaasahang magresulta sa muling pagbabayad sa loob ng makatwirang panahon na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, maliban kung kinakailangan ng karagdagang oras para maiwasan ang hindi karapat-dapat na paghihirap. Kung lumabag ang customer sa pinagkasunduang plano o hindi niya nabayaran ang kaniyang kasalukuyang mga singil sa residensiyal na serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, maaaring putulin ang serbisyo nang hindi mas maaga sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos na magpaskil ng Lungsod ng huling abiso ng layuning putulin ang serbisyo sa isang pinupuntahan at madaling makitang lokasyon sa ari-arian ng customer.
10. Mga Ugnayan ng Landlord-Nangungupahan (Mga Yunit na May Indibidwal na Metro). Naaangkop ang mga probisyon ng Seksiyong ito kung nakalaan ang serbisyong may indibidwal na metro sa bawat tinitirhang yunit para sa mga residensiyal na okupante ng nakahiwalay na tirahan para sa iisang pamilya, residensiyal na gusaling may maraming yunit, parke ng mga mobile na tirahan, o permanenteng residensiyal na gusali sa isang labor camp ayon sa itinatakda sa Seksiyon 17008 ng Kodigo ng Kalusugan at Kaligtasan ng California (California Health & Safety Code), at ang may-ari, tagapamahala, o operador ng tirahan, gusali, o parke ay ang customer na nasa rekord.
- a. Nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pagputol ng serbisyo, gagawa ang Lungsod ng may mabuting hangaring pagsisikap na magbigay-alam sa kasulatan sa mga residensiyal na okupante na atrasado ang account ng yunit ng tirahan at wawakasan ang serbisyo.
 - b. Ang nakasulat na abiso ay magbibigay-alam sa mga okupante na maaari silang maging customer na nasa rekord at tumanggap ng mga bill para sa serbisyo sa tubig ng yunit. Hindi papanagutin ang mga okupante para sa mga atrasadong halaga na dapat bayaran ng kasalukuyang customer na nasa rekord.
 - c. Hihilingin ng Lungsod sa bawat residensiyal na okupante na sumang-ayon sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo, panuntunan, at taripa ng Lungsod, maliban kung tanggapin ng isa o higit pang okupante ang mga responsibilidad na iyon na natutugunan ang kinakailangan ng Lungsod, o magagawa ng Lungsod na piliin ang pagputol ng serbisyo sa mga okupanteng hindi natutugunan ang mga naturang tuntunin at kondisyon.
 - d. Sa kabila ng naunang binanggit, kung ang yunit ng tirahan ay isang nakahiwalay na yunit ng tirahan para sa iisang pamilya, ang Lungsod ay (1) magbibigay sa okupante ng abiso ng pagputol ng serbisyo nang hindi bababa sa pitong (7) araw

bago ang iminumungkahing pagputol ng serbisyo; at (2) iaatas sa okupante na beripikahin kung ang customer na may atrasadong account ay ang landlord, tagapamahala, o ahente ng yunit ng tirahan. Maaaring kabilang sa pagberipika ang kasunduan sa upa o renta, mga resibo ng renta, o iba pang dokumento ng gobyerno.

11. Mga Ugnayan ng Landlord-Nangungupahan (Mga Yunit na May Master Meter o Sentralisadong Metro). Naaangkop ang mga probisyon ng Seksiyong ito kung inilalaan ang tubig sa pamamagitan ng isang master meter sa mga residensiyal na okupante sa isang residensiyal na gusaling may maraming yunit, parke ng mga mobile na tirahan, o permanenteng residensiyal na gusali sa isang labor camp ayon sa itinatakda sa Seksiyon 17008 ng Kodigo ng Kalusugan at Kaligtasan ng California (California Health & Safety Code), at ang may-ari, tagapamahala, o operador ng gusali o parke ay ang customer na nasa rekord.

- a. Nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ang pagputol ng serbisyo, gagawa ang Lungsod ng may mabuting hangaring pagsisikap na magbigay-alam sa mga residensiyal na okupante sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na atrasado ang account ng kanilang mga yunit ng tirahan at wawakasan ang serbisyo sa petsang tinutukoy sa abiso.
- b. Ipapaskil ang abiso sa pinto ng bawat yunit ng tirahan sa gusali o parke. Kung hindi makatwiran o posibleng magpaskil ng abiso sa pinto ng bawat yunit ng tirahan, magpapaskil ang Lungsod ng dalawang kopya ng abiso sa bawat karaniwang pinupuntahang lugar at sa bawat pasukan ng gusali o parke.
- c. Ang abiso ay magbibigay-alam sa mga residensiyal na okupante na may karapatan silang maging mga customer ng tubig ng Lungsod, kung kanino sisingilin ang serbisyo sa susunod, nang hindi papanagutin para sa mga atrasadong halaga na dapat bayaran ng kasalukuyang customer na nasa rekord. Tutukuyin din ng abiso, sa simpleng wika, ang sumusunod: (1) kung ano ang kinakailangang gawin ng mga residensiyal na okupante para mapigilan ang pagwawakas ng, o para maipanumbalik ang, serbisyo; (2) ang tinatayang buwanang halaga ng serbisyo; (3) ang titulo, address, at numero ng telepono ng kinatawan ng Lungsod na makakatulong sa mga residensiyal na okupante sa pagpapatuloy ng serbisyo; at (4) ang address at numero ng telepono ng mga kwalipikadong proyekto sa mga serbisyong legal na inirerekomenda ng lokal na asosasyon ng bar ng county.
- d. Maaaring tumanggi ang Lungsod na gawing available ang serbisyo sa mga residensiyal na okupante maliban kung ang bawat residensiyal na okupante o kinatawan ng mga residensiyal na okupante ay sumasang-ayon at nakakatugon sa mga kinakailangan ng mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo ng Lungsod at iba pang probisyon ng batas. Gayunman, kung handa o magagawang akuhin ng isa o higit pa sa mga residensiyal na okupante o kinatawan ng mga residensiyal na okupante ang responsibilidad para sa mga kasunod na singil sa account na matutugunan ang kinakailangan ng Lungsod, o kung may pisikal at legal na paraan para mapili ang pagputol ng serbisyo sa mga residensiyal na okupante na hindi natugunan ang mga kinakailangan ng Lungsod o na kung para kanino hindi

responsable ang kinatawan ng mga residensiyal na okupante, gagawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga residensiyal na okupante na natugunan ang mga kinakailangang iyon o sa kung para kanino natugunan ang mga kinakailangang iyon.

- e. Kapag kinakailangan, ang paninirahan at katibayan ng nasa tamang oras na pagbabayad ng renta o iba pang obligasyon sa utang ay katanggap-tanggap na paraan ng pagtiyak ng kredito sa Lungsod.
 - f. Bukod sa mga limitasyong itinatakda sa Seksiyon 8, hindi puputulin ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod ng sitwasyon: (1) para sa pagkakautang ng kasalukuyang customer na nasa rekord sa isa pang pampublikong ahensiya; (2) kung ang atrasadong account ay may kinalaman sa isa pang pag-aari na pagmamay-ari, pinapamahalaan, o pinapatakbo ng kasalukuyang customer na nasa rekord; o (3) kung pinatunayan ng opisyal sa pampublikong kalusugan o gusali na magresulta ang pagputol ng serbisyo sa malaking banta sa kalusugan o kaligtasan ng mga residensiyal na okupante o ng publiko.
12. Pagputol ng Serbisyo sa Mga Komersiyal na Pasilidad ng Pagkain at Medikal na Pasilidad. Gagawin ang bawat makatwirang pagsisikap pa matiyak na ang mga pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad ng mga customer ng komersiyal na pasilidad ng pagkain at medikal na pasilidad ay mangyayari sa labas ng mga karaniwang oras ng negosyo ng customer para mapigilan ang pagkakaroon ng mga alalahanin sa kalusugan at kaligtasan para sa mga miyembro ng publiko sa pangkalahatan.
13. Abiso sa Third Party. Susubukan ng Lungsod na abisuhan ang taong itinalaga ng customer kapag lampas na sa takdang petsang dapat bayaran ang account ng customer at napapailalim ito sa pagwawakas ng serbisyo. Kabilang sa abiso ang impormasyon tungkol sa kung ano ang kinakailangan para maiwasan ang pagputol ng serbisyo.
14. Pagpapanumbalik ng Serbisyo. Agad na magbibigay ang Lungsod ng impormasyon tungkol sa mga pamamaraan para sa pagpapanumbalik ng serbisyo, ayon sa nakadetalye sa Seksiyon E ng Tuntunin ng Tubig (Water Rule) na ito, sa mga customer kapag pinutol ang kanilang serbisyo, kasama ang pagbabayad ng mga naaangkop na bayad sa serbisyo para sa pagbabalik ng koneksiyon. Para sa Mga Customer na May Mababang Kita, ang bayad para sa pagbabalik ng koneksiyon ay hindi lalampas sa aktuwal na halaga ng muling pagkonekta ng serbisyo sa tubig ng Lungsod, nang hanggang sa maximum na \$50 para muling pagkonekta sa mga karaniwang oras ng negosyo at \$150 sa labas ng mga oras ng pagpapatakbo ng negosyo. Ang bayad ay maaaring taunang isaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.