

## **6.9 Patakaran sa Pagputol ng Residensyal na Domestikong Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad**

Ang Patakarang ito sa Pagputol ng Residensyal na Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad ("Patakaran"), na iniaatas ng batas ng estado sa pagpapasa ng Senate Bill 998 (2018), ay ipinatutupad sa lahat ng residensyal na domestikong account ng tubig sa Distrito (Class I at II sa Seksyon 4.2.1); hindi ito ipinatutupad sa mga account para sa hindi pangresidensyal na serbisyo sa tubig o para sa mga metro ng irigasyon sa mga residenyal na parsela.

### **6.9.1. Makipag-ugnayan sa**

Ang Customer Service ng Distrito ay maaabot sa (805) 388-0226. Maaari ring bisitahin ng mga customer ang opisina ng Distrito mula Lunes-Biyernes 9:00 A.M. hanggang 4:30 p. m., maliban sa mga pista opisyal ng Distrito.

### **6.9.2. Pagkadelingkwente**

Tulad ng sa mga bill para sa lahat ng serbisyo sa tubig, ang mga bill sa residensyal at domestikong tubig ay dapat bayaran sa sandaling matanggap ang mga ito, at magiging delingkwente kapag hindi natanggap nang buo ang bayad para sa sinisingil na halaga bago magtapos ang opisina sa araw ng pagiging delingkwente na nakasaad sa bill.

Ang mga delingkwenteng balanse para sa mga residensyal at domestikong serbisyo sa tubig ay pinapatawan ng mga bayad sa pagiging late at nagkakaroon ng interes alinsunod sa Seksyon 6.5.

Ang mga singil na interes sa mga delingkwenteng bayarin ay ipapaubaya lamang para sa mga customer na nagpapakita ng kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan, tulad ng inilalarawan sa Seksyon 6.9.5, at ipapaubaya lamang nang isang beses kada 12 buwan.

### **6.9.3. Pagputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad**

Kapag ang isang bayarin ay delingkwente na nang hindi bababa sa animnapung (60) araw, maaaring putulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig sa address ng serbisyo.

#### **6.9.3.1. Nakasulat na Paunawa sa Customer**

Magpapadala ang Distrito ng paunawa sa koreo, na naglalaman ng sumusunod na impormasyon, sa customer na nakatala nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang pagputol:

- a. Ang pangalan at address ng customer
- b. Ang halaga ng pagkadelingkwente
- c. Ang petsa kung kailan dapat magbayad o magsaayos ng pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo
- d. Isang paglalarawan ng proseso upang magpetisyon para suriin at i-apela ang bill
- e. Isang paglalarawan ng proseso kung paano makakahiling ang customer ng alternatibong kaayusan ng pagbabayad gaya ng inilarawan sa Seksyon 6.9.3.6.

#### **6.9.3.2. Nakasulat na Paunawa sa Mga Umookupa o Umuupa**

Kung ang Distrito ay nagkakaloob ng patubig sa pamamagitan ng isang pangunahing metro, nagbibigay ng serbisyonang may indibidwal na metro sa isang tirahang pang-isahang pamilya, istrukturang residensyal na may maraming yunit, mobile home park, o farm labor camp, at may-ari ng ari-arian o manager ay ang

customer na nakatala, o kung ang address sa koreo ng customer na nakatala ay hindi kapareho ng address ng serbisyo, magpapadala ang Distrito ng paunawa sa mga umookupang naninirahan sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa sampung (10) araw ng negosyo bago ang pagpuputol ng serbisyo sa tubig. Ang paunawa ay i-a-address sa "Umookupa," maglalaman ng impormasyon sa Seksyon 6.9.3.1 na nasa itaas, at magpapaalam sa mga residensyal na umookupa na may karapatan silang maging customer ng Distrito nang hindi kinakailangang bayaran ang halaga na dapat bayaran sa delingkwenteng account. Ang mga tuntunin at kondisyon para maging customer ang mga umookupa ay nakasaad sa Seksyon 6.9.6.

#### **6.9.3.3. Paunawa sa pamamagitan ng Telepono**

Ang Distrito ay magsasagawa ng makatuwiran at may mabuting hangaring pagsisikap upang kontakin ang customer na may magandang rekord o isang taong nasa hustong gulang na naninirahan sa address ng serbisyo nang personal o sa pamamagitan ng telepono nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo. Mag-aalok ang Distrito na magbigay ng kopya ng Patakarang ito at talakayin ang mga opsyon upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad, kabilang ang posibilidad ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad.

#### **6.9.3.4. Pagpapaskil ng Paunawa sa Address ng Serbisyo (isinasabit sa pinto)**

Kapag hindi naugnayan ng Distrito ang customer o isang taong nasa hustong gulang sa address ng serbisyo sa pamamagitan ng telepono at isinauli ang ipinadala sa koreo na abiso, magsasagawa ang Distrito ng pagsisikap nang may mabuting hangarin na mag-iwan ng abiso ukol sa nalalapit na pagpuputol ng residensyal na serbisyo at isang kopya ng Patakarang ito o mga tagubilin kung paano makakakuha nito sa isang lugar na madaling makita sa address ng serbisyo. Iiwanan sa tirahan ang abiso at kopya ng Patakarang ito o mga tagubilin kung paanong makakakuha nito nang hindi bababa sa apatnapu't walong (48) oras bago ang pagpuputol ng serbisyo. Dapat kasama sa paunawa ang impormasyong nasa Seksyon 6.9.3.1.

#### **6.9.3.5. Mga Kalagayan Kung Saan Hindi Puputulin ang Serbisyo**

Alinsunod sa batas ng estado, gagawaran ng mga eksemsyon mula sa pagpuputol ng residensyal at domestikong serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na kalagayan:

- a. Sa panahon ng isang imbestigasyon ng Distrito sa isang pagsalungat o reklamo ng isang customer
- b. Sa panahon ng isang apela
- c. Sa loob ng panahon kung kailan napapailalim ang pagbabayad ng customer sa isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na inaprubahan ng Distrito at nananatiling sumusunod ang customer sa inaprubahang kaayusan sa pagbabayad
- d. Kapag natugunan ng isang customer ang lahat ng mga sumusunod na espesyal na medikal at pinansiyal na kondisyon:
  - i. Ang customer, o ang umuupa sa customer, ay magsusumite sa Camrosa ng sertipikasyon ng isang tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga, gaya ng pagkakarawan sa terminong iyon sa subtalata (a) ng talata (1) ng subdibisyon (b) ng Seksyon 14088 ng State Welfare and Institutions Code, na ang pagpuputol ng residensyal na serbisyo ay magiging mapanganib sa buhay ng, o

- magdudulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang residensyal na serbisyo.
- ii. Ipinakikita ng customer na wala siyang pinansyal na kakayahang bayaran ang residensyal na serbisyo sa loob ng karaniwang cycle ng paniningil ng Camrosa. Ang customer ay ipagpapalagay na walang kakayahang pinansyal para bayaran ang residensyal na serbisyo sa loob ng karaniwang cycle ng paniningil ng Camrosa kapag ang alinmang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children o ang customer ay nagdeklara sa ilalim ng parusa ng hindi pagsasabi ng katotohanan na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.
  - iii. Ang customer ay handang pumasok sa isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad.

Kapag ang mga espesyal na medikal at pinansyal na kondisyong inilarawan sa itaas ay natugunan, mag-aalok ang Distrito sa customer ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad.

#### **6.9.3.6. Mga Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad**

Maaaring makipagkasundo ang Pangkalahatang Manager o awtorisadong itinalaga sa isang customer na hindi kayang magbayad upang maipagpatuloy ang serbisyo sa tubig, pasimulan ulit ang serbisyo, at/o iwasan ang kabayaran sa pagkakaputol. Kapag nabigo ang Customer na tugunan ang mga napagkasunduang tuntunin ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad, puputulin ang serbisyo sa tubig. Ang Pangkalahatang Manager o awtorisadong itinalaga ay maaaring magpaubaya ng mga bayad sa pagkadelingkwente, singil sa pagiging late, at iba pang singil at bayad, kapag ang naturang pagpapaubaya ay itinuturing bilang nasa pinakamahasag na interes ng Distrito. Sa panahon ng mga alternatibong kaayusan sa pagbabayad, maaaring limitahan ang serbisyo sa tubig sa mga suplay na sapat lamang para sa pagkonsumo ng tao, pagluluto, at mga layuning pangkalinisan.

##### **6.9.3.6.1. Mga Kahilingan**

Kapag hindi kayang magbayad ng isang customer ng isang bill sa panahon ng karaniwang panahon ng pagbabayad, maaaring humiling ang customer ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad. Responsibilidad ng customer na magpakita na mayroong umiiral na mga espesyal na medikal at pinansyal na kondisyon, gaya ng inilalarawan sa 6.9.3.5.a.i. Dapat isumite ang mga kahilingan nang hindi bababa sa 48 oras bago ang petsa ng pagpuputol. Susuriin ng Distrito ang mga kahilingan sa loob ng pitong (7) araw; hindi puputulin ang tubig sa panahong ito.

##### **6.9.3.6.2. Alternatibong Iskedyul Ng Pagbabayad**

Kapag inaprubahan ng Distrito, maaaring bayaran ng customer ang hindi pa nababayarang balanse allinsunod sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad gaya ng tinukoy ng Pangkalahatang Manager ng Distrito o awtorisadong itinalaga na hindi lalampas ng labindalawang (12) buwan. Sa panahon ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad, dapat manatiling napapanahon ang customer sa lahat ng singil sa serbisyo sa tubig na maiipon sa panahon ng alinmang kasunod na billing period. Ang alternatibong iskedyul ng pagbabayad at mga halagang dapat bayaran ay itatakda nang nakasulat at ibibigay sa customer para sa kanilang

kinakailangang pirma na nagpapahiwatig ng pagsang-ayon at pagsunod sa iskedyul.

#### **6.9.3.6.3. Kabiguang Sumunod**

Ang customer ay dapat sumunod sa napagkasunduang iskedyul ng pagbabayad at manatiling napapanahon habang naiipon ang mga singil sa bawat kasunod na billing period. Hindi maaaring humiling ang customer ng isa pang iskedyul ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi nabayarang singil habang nagbabayad ng mga singil sa pagkadelingkwente alinsunod sa dating napagkasunduang iskedyul. Kapag nabigo ang customer na sumunod sa mga tuntunin ng napagkasunduang iskedyul sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, o nabigong bayaran ang mga kasalukuyang singil sa kanilang serbisyo nang animnapung (60) araw o higit pa, maaaring putulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig sa ari-arian ng customer.

#### **6.9.3.6.4. Huling Abiso**

Magpapaskil ang Distrito ng huling paunawa ng layunin nitong putulin ang serbisyo sa isang prominente at madaling makitang lokasyon sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo. Ang huling paunawa ay hindi magbibigay ng karapatan sa customer sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Distrito.

#### **6.9.3.6.5. Mga Pagbawas/Pagpapaubaya/Pag-antala**

Walang magagamit na pagbabawas, pagpapaubaya, o pag-antala ng mga singil sa serbisyo sa tubig.

#### **6.9.3.6.6. Mga Limitasyon**

Maaari lamang pumasok ang mga customer sa iisang alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa isang pagkakataon.

#### **6.9.3.7. Pagpapanumbalik ng Serbisyo**

Maaaring kumontak ang mga customer na naputulan ng serbisyo sa tubig sa Distrito sa pamamagitan ng telepono o nang personal kaugnay ng pagpapanumbalik ng serbisyo. Ang pagpapanumbalik ay sasailalim sa pagbabayad ng: (a) anumang halagang lampas na sa takdang araw ng pagbabayad, kabilang ang mga maipatutupad na interes o multa; (b) anumang singil sa muling pagpapakabit, na sasailalim sa mga limitasyon sa Seksyon 6.9.5, kung naaangkop; (c) at isang depositong panseguridad, kung iniaatas ng Distrito. Dapat magbayad ng pera, gamit ang money order, debit card, o credit card. Hindi tatanggapin ang mga pagbabayad gamit ang tseke.

### **6.9.4. Mga Pamamaraan upang Tutulan o I-apela ang isang Bill**

#### **6.9.4.1. Pagpapasimula**

Maaaring magpasimula ang isang customer ng reklamo o humiling ng imbestigasyon kaugnay ng halaga ng isang bill sa loob ng sampung (10) araw mula nang makatanggap ng isang bill na tinututulan. Para sa mga layunin ng Patakarang ito, ipagpapalagay na natanggap ng customer ang isang bill limang (5) araw matapos itong ipadala sa koreo.

#### **6.9.4.2. Pagsusuri ng Distrito**

Susuriin ng manager ng Distrito ang isang napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon, na siyang magbibigay ng nakasulat na desisyon sa customer. Isasama sa pagsusuri ang pagsasaalang-alang kung maaaring makatanggap ang customer ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad. Ang Distrito, sa sarili nitong pagpapasya, ay maaaring magsuri ng mga hindi napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon.

#### **6.9.4.3. Apela**

Sinumang customer na may napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon na nagresulta sa salungat na desisyon ng Distrito ay maaaring umapela sa desisyon. Dapat makatanggap ang Distrito ng nakasulat na abiso sa pag-aapela sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo mula nang ipadala ng Distrito sa koreo ang desisyon nito. Kasunod ng pagkakatanggap ng kahilingan para sa apela o pagsusuri, kaagad na magtatakda ng petsa ng pagdinig sa harapan ng Pangkalahatang Manager o inawtorisahang itinalaga. Matapos ang pagsusuri ng ebidensyang ibinigay ng customer at ng impormasyong nakatala sa Distrito kaugnay ng mga singil sa tubig na kinukuwestiyon, maglalabas ng desisyon ang Pangkalahatang Manager o inawtorisahang itinalaga kaugnay ng katumpakan ng mga singil sa tubig na itinakda sa bill at magbibigay ito sa umaapelang customer ng maikling nakasulat na buod ng desisyon.

#### **6.9.5. Mga Limitasyon ng Singil sa Muling Pagpapakabit at Pagpapaubaya ng Interes para sa Mga Customer na May Mababang Kita**

Ituturingng Distrito na may kita ng sambayanan ang isang customer na mas mababa nang 200 porsiyento sa pederal na antas ng kahirapan kung: (a) sinumang miyembro ng sambayanan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o (b) idineklara ng customer sa ilalim ng parusa sa hindi pagsasabi ng katotohanan na ang taunang kita ng sambayanan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan. Inilalaan ng distrito ang karapatan na humiling ng dokumentasyon na nagpapatunay na tumatanggap ang miyembro ng sambayanan ng mga benepisyo sa ari-arian.

Para sa mga residensyal na customer na nagpapakita sa Distrito ng kita ng sambayanan na mas mababa sa 20 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan, maniningil ang Distrito ng istandard na halaga para sa muling pagpapakabit nang may sumusunod na mga limitasyon:

- a. Limitahan ang alinmang bayad sa muling pagpapakabit sa panahon ng karaniwang oras na bukas ang opisina sa limampung dolyar (\$50), at sa panahon ng mga oras na hindi bukas ang opisina sa isandaan at limampung dolyar (\$150). Ipatatupad lamang ang mga limitasyon kung ang mga singil sa muling pagpapakabit ng Distrito ay lampas sa mga halagang ito. Ang mga limitasyong ito ay napapailalim sa taunang pag-aakma sa mga pagbabago sa Indise ng Presyo ng Mamimili ng Kawanihan ng Estadistika ng Paggawa para sa Lahat ng Mamimili sa Kalunsuran (Consumer Price Index for All Urban Consumers, CPI-U) simula Enero 1, 2021.

Para sa mga residensyal na customer na nagpapakita sa Distrito ng kita ng sambayanan na mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan, humiling ng pagpapaubaya ng interes, at ipapaubaya ng Distrito ang mga singil na interes sa mga delingkwenteng bill nang isang beses kada 12 buwan.

#### **6.9.6. Mga Pamamaraan para Maging Customer ang Mga Umookupa o Umuupa**

##### **6.9.6.1. Pagiging Maipatatupad**

Ang seksyong ito ay ipinatutupad lamang kapag ang may-ari ng ari-arian, panginoong maylupa, manager, o operator ng isang residensyal na address ng serbisyo ay nakalista bilang customer na nakatala at binigyan ng paunawa ng kagustuhang putulin ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad.

##### **6.9.6.2. Kasunduan sa Distrito Mga Tuntunin at Kondisyon ng Serbisyo**

Dapat gawing available ng Distrito ang serbisyo sa mga umookupa kapag sumang-ayon ang bawat umookupa sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo at

nakakatugon sila sa mga kahingian ng mga patakaran at regulasyon ng Distrito, kabilang ang mga kinakailangang deposito. Gayunpaman, kung hindi bababa sa isang umookupa ang handang umako ng responsibilidad para sa lahat ng kasunod na singil, o kapag may pisikal na paraan upang putulin ang serbisyo sa mga umookupang hindi nakakatugon sa mga patakaran at kahingian ng Distrito, gagawing available ng Distrito ang serbisyo sa mga umookupang nakakatugon sa mga ito.

#### **6.9.6.3. Pagpapatunay ng Pangungupahan**

Upang maging karapat-dapat na maging customer nang hindi binabayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, dapat patunayan ng umookupa na ang customer na nakatala sa delingkwenteng account ay siyang o dating panginoong maylupa, manager, o ahente ng tirahan. Maaaring kabilang sa pagpapatunay ang, ngunit hindi ito limitado sa, isang kasunduan sa matagalang pag-upa o pag-upa, mga resibo ng upa, isang dokumento ng pamahalaan na nagpapahiwatig na inuupahan ng umookupa ang ari-arian, o imporasyong isiniwalat alinsunod sa Seksyon 1962 ng Kodigo Sibil, sa pagpapasya ng Distrito.

#### **6.9.7. Iba Pang Mga Remedyo**

Bilang dagdag sa pagputol ng serbisyo, maaaring habulin ng Distrito ang iba pang mga remedyo na magagamit ayon sa batas o equity sa hindi pagbabayad ng mga singil sa serbisyo sa tubig, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa: pagtitiyak ng mga delingkwenteng account sa pamamagitan ng pag-file ng mga lien sa isang tunay na ari-arian, pagsasampa ng paghahabol o legal na aksyon, o pagpapasa ng hindi nabayarang halaga sa koleksyon. Sakaling napagpasyahan ang isang legal na aksyon na pabor sa Distrito, magkakaroon ng karapatan ang Distrito sa pagbabayad ng lahat ng halaga at gastusin, kabilang ang bayad sa abogado at naipong interes.

#### **6.9.8. Pagputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Iba Pang Paglabag ng Customer**

Inilalaan ng distrito ang karapatang hindi putulin ang serbisyo sa tubig dahil sa anumang paglabag sa bawat ordinansa, patakaran, o regulasyon ng Distrito maliban sa hindi pagbabayad.

