6.10 Patakaran sa Pagtigil ng Serbisyo ng Tubig sa Bahay o Pag-install ng Flow Restrictor dahil sa Hindi Pagbabayad

Ang Patakaran na ito sa Pagtigil at Paghihigpit ng Daloy ng Serbisyo ng Tubig sa Bahay dahil sa Hindi Pagbabayad ("Patakaran"), na iniaatas ng batas ng estado kasabay ng pagpasa ng Senate Bill 998 (2018), ay nalalapat sa lahat ng residential domestic water account ng Distrito (Mga Klase I at II sa Seksyon 4.2.1); hindi ito nalalapat sa mga account para sa serbisyo ng tubig na hindi residensyal o para sa mga metro ng irigasyon sa mga residential parcel. Tingnan ang Seksyon 6.7 para sa Pagtigil ng Serbisyo na Hindi residensyal o Pag-install ng Flow Restrictor dahil sa Hindi Pagbabayad.

6.10.1 Makipag-ugnayan

Maaaring kontakin ang Serbisyo sa Kustomer ng Distrito sa (805) 388-0226. Maaari ring bisitahin ng mga kostumer ang tanggapan ng Distrito Lunes-Biyernes 9:00 A.M. hanggang 4:00 P.M., maliban sa mga pista opisyal ng Distrito.

6.10.2 Pagkaantala

Tulad ng mga singil para sa lahat ng serbisyo sa tubig, ang mga singil sa tubig para sa mga residensyal na pamilya ay dapat bayaran sa oras na matanggap at magiging delingkwente kapag ang bayad ay hindi natanggap nang buo para sa halagang sinisingil bago matapos ang oras ng negosyo sa petsa ng pagkaantala na tinukoy sa singil.

Ang mga balanseng delingkwente para sa serbisyo sa tubig para sa mga residensyal na pamilya ay sisingilin ng mga late fee at mag-iipon ng interes alinsunod sa Seksyon 6.6.

Ang mga singil sa interes sa mga delingkwente na singil ay tatanggalin lamang para sa mga customer na nagpapakita ng kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsyento ng antas ng kahirapan ng pederal, gaya ng tinukoy sa Seksyon 6.10.6, at tatanggalin lamang minsan bawat 12 buwan.

6.10.3 Pagtigil ng Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad

Kung ang isang bayarin ay delingkuwente nang hindi bababa sa animnapung (60) araw, maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa address ng serbisyo.

6.10.3.1 Nakasulat na Paunawa sa Kustomer

Magbibigay ang Distrito ng isang ipinadalang paunawa, na naglalaman ng sumusunod na impormasyon, sa kustomer na nakatala nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang pagtigil:

a. Ang pangalan at address ng kostumer
b. Ang halaga ng delingkuwente
c. Ang petsa kung kailan dapat gawin ang pagbabayad o mga kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo
d. Isang paglalarawan ng pamamaraan upang magpetisyon para sa pagsusuri at pag-apela ng bayarin
e. Isang paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang kostumer ng isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad gaya ng inilarawan sa Seksyon 6.10.3.6.

6.10.3.2 Nakasulat na Paunawa sa mga Nakatira o Nangungupahan
Kung ang Distrito ay nagbibigay ng tubig sa pamamagitan ng isang master meter, nagbibigay ng indibidwal na serbisyong may metro sa isang single-family dwelling, multi-unit residential structure, mobile home park, o farm labor camp, at ang may-ari o tagapamahala ng ari-arian ay ang customer na nakatala, o kung ang mailing address ng customer na nakatala ay hindi pareho sa service address, ang Distrito ay magpapadala ng isang paunawa sa mga nakatira sa service address nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang paghinto ng serbisyo ng tubig.

Ang paunawa ay dapat ipadala sa "Nakatira," naglalaman ng impormasyon sa Seksyon 6.10.3.1, at ipaalam sa mga nakatira sa residential na may karapatan silang maging mga customer ng Distrito nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delinkwenteng account. Ang mga tuntunin at kundisyon para sa mga nakatira upang maging mga customer ay nakasaad sa Seksyon 6.10.7.

6.10.3.3 Paunawa sa pamamagitan ng Telepono
Ang Distrito ay gagawa ng makatwiran at mabuting pagsisikap na makipag-ugnayan nang personal o sa telepono sa nakatala na kostumer o isang nasa hustong gulang na nakatira sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang paghinto ng serbisyo. Ang Distrito ay mag-aalok na magbigay ng isang kopya ng Patakarang ito at talakayin ang mga opsyon upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, kabilang ang posibilidad ng isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad.

6.10.3.4 Paglalagay ng Abiso sa Address ng Serbisyo (hanger ng pinto)
Kung hindi makontak ng Distrito ang kostumer o isang nasa hustong gulang na nakatira sa address ng serbisyo sa pamamagitan ng telepono at ang ipinadalang abiso ay ibinalik bilang hindi maihahatid, ang Distrito ay gagawa ng mabuting pagsisikap na mag-iwan ng abiso ng nalalapit na paghinto ng serbisyong residensyal at isang kopya ng Patakarang ito o mga tagubilin kung paano makakuha nito sa isang kapansin-pansing lugar sa address ng serbisyo. Ang abiso at kopya ng Patakarang ito o mga tagubilin kung paano makakuha nito ay dapat iwan sa tirahan nang hindi bababa sa apatnapu't walong (48) oras bago ang paghinto ng serbisyo. Dapat kasama sa abiso ang impormasyon sa Seksyon 6.10.3.1.

6.10.3.5 Mga Pangyayari Kung Saan Hindi Ihihinto ang Serbisyo
Ayon sa batas ng estado, ang mga eksepsiyon sa pagputol ng serbisyo ng tubig sa bahay dahil sa hindi pagbabayad ay ipagkakaloob sa ilalim ng mga sumusunod na pangyayari:

1. Sa panahon ng lokal, estado, o pambansang emergency, gaya ng tinukoy at idineklara ng naaangkop na antas ng pamahalaan, na nagbibigay ng moratorium sa mga pagputol ng tubig.
2. Sa panahon ng imbestigasyon ng Distrito sa isang hindi pagkakaunawaan o reklamo ng customer.

3. Sa panahon ng apela.
4. Sa panahon kung saan ang bayad ng isang customer ay napapailalim sa isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na inaprubahan ng Distrito at ang customer ay nananatiling sumusunod sa inaprubahang kaayusan sa pagbabayad.
5. Kung ang isang customer ay nakakatugon sa lahat ng sumusunod na mga espesyal na kondisyong medikal at pinansyal:
    a. Ang kostumer, o ang nangungupahan ng kostumer, ay nagsusumite sa Camrosa ng sertipikasyon ng isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga, gaya ng kahulugan ng terminong iyon sa subtalata (A) ng talata (1) ng subdibisyon (b) ng Seksyon 14088 ng State Welfare and Institutions Code, na ang pagtigil ng serbisyong residensyal ay magbabanta sa buhay, o magdudulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyong residensyal.
    b. Ipinakita ng kostumer na wala siyang kakayahang pinansyal na magbayad para sa serbisyong residensyal sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng Camrosa. Ang kostumer ay ituturing na walang kakayahang pinansyal na magbayad para sa serbisyong residensyal sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng Camrosa kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng kostumer 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 idineklara ng kostumer sa ilalim ng parusa ng perjury na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng antas ng kahirapan ng pederal.
    c. Ang kostumer ay handang pumasok sa isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad.

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

6.10.3.6 Mga Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad

Ang Pangkalahatang Tagapamahala o awtorisadong itinalaga ay maaaring sumang-ayon sa mga tuntunin sa sinumang kostumer na hindi kayang magbayad upang ipagpatuloy ang serbisyo ng tubig, muling simulan ang serbisyo, at/o maiwasan ang bayad sa pagputol ng linya. Kung hindi matutugunan ng Kostumer ang mga napagkasunduang tuntunin ng alternatibong plano sa pagbabayad, puputulin ang serbisyo ng tubig. Ang Pangkalahatang Tagapamahala o awtorisadong itinalaga ay maaaring magpawalang-bisa ng mga bayarin sa pagkaantala, mga singil sa pagkahuli, at iba pang mga bayarin at singil, kung ang naturang pagpapawalang-bisa ay itinuturing na pinakamainam para sa Distrito. Sa panahon ng mga

alternatibong kaayusan sa pagbabayad, ang serbisyo ng tubig ay maaaring limitahan, sa pamamagitan ng pag-install ng isang aparato sa paghihigpit ng daloy, sa mga suplay na sapat para sa pagkonsumo ng tao, pagluluto, at mga layunin sa kalinisan.

6.10.3.7 Mga Kahilingan

Kung ang isang kostumer ay hindi makabayad ng singil sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad, ang kostumer ay maaaring humiling ng isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad. Ang mga kahilingan ay dapat isumite nang hindi bababa sa 48 oras bago ang petsa ng pagputol ng linya. Susuriin ng Distrito ang mga kahilingan sa loob ng pitong (7) araw ng negosyo; ang serbisyo ng tubig ay hindi ititigil sa panahong ito.

6.10.3.8 Iskedyul ng Alternatibong Pagbabayad

Kung maaprubahan ng Distrito, maaaring bayaran ng isang kostumer ang hindi pa nababayarang balanse alinsunod sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad na itinakda ng Pangkalahatang Tagapamahala ng Distrito o ang awtorisadong itinalaga na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan. Sa panahon ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad, dapat manatiling updated ang kostumer sa lahat ng singil sa serbisyo ng tubig na naipon sa anumang kasunod na mga panahon ng pagsingil. Ang alternatibong iskedyul ng pagbabayad at mga halagang dapat bayaran ay dapat itakda sa pamamagitan ng sulat at ibigay sa kostumer para sa kanilang kinakailangang lagda na nagpapahiwatig ng pagsang-ayon at pagsunod sa iskedyul.

6.10.3.9 Hindi Pagsunod

Dapat sumunod ang kostumer sa napagkasunduang iskedyul ng pagbabayad at manatiling napapanahon habang naipon ang mga singil sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang kostumer ng ibang iskedyul ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi nabayarang mga singil habang nagbabayad ng mga hindi nabayarang singil alinsunod sa naunang napagkasunduang iskedyul. Kung hindi sumunod ang kostumer sa mga tuntunin ng napagkasunduang iskedyul sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa o hindi mabayaran ang kanilang kasalukuyang mga singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, maaaring ihinto ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa ari-arian ng kostumer.

6.10.3.10 Pangwakas na Paunawa

Maglalagay ang Distrito ng pangwakas na paunawa ng layuning putulin ang serbisyo sa isang kitang-kita at mapapansing lokasyon sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo. Ang pangwakas na paunawa ay hindi magbibigay sa kostumer ng karapatan sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Distrito.

6.10.3.11 Mga Pagbawas/Pagpapaubaya/Pagpapaliban

Lahat ng kostumer ay karapat-dapat para sa isang pagpapaubaya sa late fee bawat taon ng kalendaryo.

6.10.3.12 Mga Limitasyon

Ang mga kostumer ay maaari lamang pumasok sa isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa isang pagkakataon.

6.10.3.13 Eksepsiyon sa Estado ng Emergency

Sa panahon ng isang lokal, estado, o pambansang emergency, gaya ng tinukoy at idineklara ng naaangkop na antas ng gobyerno, na nagbibigay ng moratorium sa mga pagputol ng tubig, ang hindi pagsunod ay maaaring magresulta sa paglimita sa serbisyo ng tubig, sa pamamagitan ng paggamit ng isang flow restrictor o iba pang hakbang, sa mga suplay na sapat para sa pagkonsumo ng tao, pagluluto, at mga layunin sa sanitary.

6.10.3.14 Pagpapanumbalik ng Serbisyo

Ang mga kostumer na ang serbisyo ng tubig ay natigil ay maaaring makipag-ugnayan sa Distrito sa pamamagitan ng telepono o nang personal tungkol sa pagpapanumbalik ng serbisyo. Ang pagpapanumbalik ay sasailalim sa:

1. pagbabayad ng anumang mga halagang lampas sa takdang-aralin, kabilang ang naaangkop na interes o mga parusa;
2. pagbabayad ng anumang mga bayarin sa muling pagkonekta, napapailalim sa mga limitasyon sa Seksyon 6.10.6, kung naaangkop;
3. pagkumpleto ng isang aplikasyon para sa serbisyo, kung wala pa sa file; at
4. at pagbabayad ng security deposit, kung kinakailangan ng Distrito. Ang pagbabayad ay dapat gawin sa cash, money order, debit card, o credit card. Hindi tatanggapin ang mga bayad sa tseke.

6.10.4 Pag-install ng mga Flow Restrictor

Sa pagpapasya ng General Manager, maaaring gamitin ang mga flow restrictor sa mga pagkakataon na nangangailangan ng pagpapatuloy ng serbisyo ng tubig sa isang limitadong rate ng daloy. Nililimitahan ng mga flow restrictor ang daloy ng tubig sa pamamagitan ng isang metro, pinapanatili ang access ng customer sa tubig na sapat para sa kalusugan at sanitary na paggamit habang nililimitahan ang pagkawala ng tubig na hindi kita dahil sa mga customer na hindi nagbabayad ng kanilang bayarin. Ang seksyong ito ay nalalapat sa lahat ng uri at serbisyo ng customer.

6.10.4.1 Paunawa

Ang mga customer ay mapapansin sa pamamagitan ng door hanger sa address ng serbisyo 48 oras bago ang pag-install ng flow restrictor.

6.10.4.2 Pag-aalis

Ang flow restrictor ay aalisin, at ang buong serbisyo ay ibabalik kapag ang account ay naayos na, ang isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad ay napagkasunduan na, o ayon sa pagpasyahan ng General Manager o awtorisadong itinalaga.

6.10.5 Mga Pamamaraan sa Pagtutol o Pag-apela sa Isang Singil

6.10.5.1 Pagsisimula

Maaaring magsimula ang isang kostumer ng reklamo o humiling ng imbestigasyon tungkol sa halaga ng isang singil sa loob ng sampung (10) araw mula sa pagtanggap ng isang pinagtatalunang singil. Para sa mga layunin ng Patakarang ito, ang isang singil ay ituturing na natanggap ng kostumer limang (5) araw pagkatapos maipadala.

6.10.5.2 Pagsusuri ng Distrito

Ang isang napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon ay susuriin ng isang tagapamahala ng Distrito, na magbibigay ng nakasulat na desisyon sa kostumer. Kasama sa pagsusuri ang pagsasaalang-alang kung ang kostumer ay maaaring makatanggap ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad.

Maaaring suriin ng Distrito sa sarili nitong pagpapasya ang mga hindi napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon.

6.10.5.3 Apela

Sinumang kostumer na ang napapanahong reklamo o kahilingan para sa isang imbestigasyon ay nagresulta sa isang hindi kanais-nais na desisyon ng Distrito ay maaaring umapela sa desisyon. Ang isang nakasulat na abiso ng apela ay dapat matanggap ng Distrito sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo mula sa pagpapadala ng Distrito ng desisyon nito. Kasunod ng pagtanggap ng kahilingan para sa apela o pagsusuri, ang petsa ng pagdinig ay agad na itatakda sa harap ng Pangkalahatang Tagapamahala o awtorisadong itinalaga. Matapos ang pagsusuri ng ebidensyang ibinigay ng kostumer at ng impormasyong naka-file sa Distrito tungkol sa mga singil sa tubig na pinag-uusapan, ang Pangkalahatang Tagapamahala o awtorisadong itinalaga ay maglalabas ng desisyon tungkol sa katumpakan ng mga singil sa tubig na nakasaad sa singil at magbibigay sa nag-aapela na kostumer ng isang maikling nakasulat na buod ng desisyon.

6.10.6 Mga Limitasyon sa Bayarin sa Muling Pagkonekta at Pagwawaksi ng Interes para sa mga

Kustomer na Mababa ang Kita Ituturing ng Distrito ang isang residential customer na may kita sa sambahayan na mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na linya ng kahirapan kung: (a) ang sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program para sa Kababaihan, Sanggol, at Bata, o (b) idineklara ng customer sa ilalim ng parusa ng perjury na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan. Ang Distrito ay may karapatang humiling ng dokumentasyon na nagpapatunay na ang miyembro ng sambahayan ay tumatanggap ng mga benepisyo sa ari-arian.

Para sa mga residential customer na nagpapakita sa Distrito ng kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na linya ng kahirapan, sisingilin ng Distrito ang karaniwang rate para sa muling pagkonekta na may mga sumusunod na limitasyon:

1. Limitahan ang anumang bayarin sa muling pagkonekta sa mga normal na oras ng operasyon sa limampung dolyar ($50)
2. Limitahan ang anumang bayarin sa muling pagkonekta sa mga hindi oras ng operasyon sa isang daan at limampung dolyar ($150).

Ang mga limitasyon ay ilalapat lamang kung ang mga bayarin sa muling pagkonekta ng Distrito ay talagang lumampas sa mga halagang ito. Ang mga limitasyong ito ay sasailalim sa taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index para sa Lahat ng Urban Consumers (CPI-U) ng Bureau of Labor Statistics simula Enero 1, 2021.

Para sa mga residential customer na nagpapakita sa Distrito ng kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na linya ng kahirapan at humihiling ng waiver ng interes, iwawaksi ng Distrito ang mga singil sa interes sa mga delinkwenteng bayarin minsan bawat 12 buwan.

6.10.7 Mga Pamamaraan para sa mga Nakatira o Nangungupahan na Maging mga Kustomer

6.10.7.1 Paglalapat

Ang seksyong ito ay nalalapat lamang kapag ang may-ari ng ari-arian, may-ari ng lupa, tagapamahala, o operator ng isang address ng serbisyong residensyal ay nakalista bilang kostumer na naitalang at nabigyan ng paunawa ng layuning ihinto ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad.

6.10.7.2 Kasunduan sa Mga Tuntunin at Kundisyon ng Serbisyo ng Distrito

Ibibigay ng Distrito ang serbisyo sa mga nakatira kung ang bawat nakatira ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga kinakailangan ng mga patakaran at regulasyon ng Distrito, kabilang ang pagkumpleto ng isang aplikasyon para sa serbisyo at pagtugon sa kinakailangan ng deposito. Gayunpaman, kung kahit isa sa mga nakatira ay handang akuin ang responsibilidad para sa lahat ng kasunod na singil, o kung mayroong pisikal na paraan ng paghinto ng serbisyo sa mga nakatira na hindi nakakatugon sa mga patakaran at kinakailangan ng Distrito, ibibigay ng Distrito ang serbisyo sa mga nakatira na nakakatugon sa mga ito.

6.10.7.3 Pag-verify ng Pag-upa

Upang maging karapat-dapat na maging isang customer nang hindi binabayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, dapat patunayan ng nakatira na ang customer na nakatala sa delingkwenteng account ay o dating ang may-ari ng lupa, tagapamahala, o ahente ng tirahan. Maaaring kabilang sa pagpapatunay, ngunit hindi limitado sa, isang kasunduan sa pag-upa o pag-upa, mga resibo ng upa,

isang dokumento ng gobyerno na nagpapahiwatig na ang nakatira ay umuupa sa ari-arian, o impormasyong isiniwalat alinsunod sa Seksyon 1962 ng Kodigo Sibil, sa pagpapasya ng Distrito.

6.10.8 Iba Pang Mga Remedyo

Bilang karagdagan sa pagputol ng serbisyo ng tubig, maaaring isagawa ng Distrito ang anumang iba pang mga remedy na makukuha sa batas o equity para sa hindi pagbabayad ng mga singil sa serbisyo ng tubig, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa: pag-secure ng mga delinkwenteng halaga sa pamamagitan ng pag-file ng mga lien sa real property, pag-file ng claim o legal na aksyon, o pag-refer ng hindi nabayarang halaga sa mga koleksyon. Kung sakaling ang isang legal na aksyon ay napagpasyahan pabor sa Distrito, ang Distrito ay may karapatan sa pagbabayad ng lahat ng mga gastos at gastusin, kabilang ang mga bayarin sa abogado at naipon na interes.

6.10.9 Pagputol ng Serbisyo ng Tubig para sa Iba Pang Mga Paglabag sa Customer

Ang Distrito ay may karapatang itigil ang serbisyo ng tubig para sa anumang mga paglabag ayon sa mga ordinansa, patakaran, o regulasyon ng Distrito maliban sa hindi pagbabayad.