

Kabanata 1.10 - PAGTIGIL NG SERBISYO NG TUBIG SA MGA RESIDENSIYAL NA PAG-AARI DAHIL SA HINDI PAGBAYAD

Mga Seksyon:

1.10.010 - Layunin.

Ang Distrito ay kinakailangang sumunod sa *Water Shutoff Protection Act* (Cal. Health & Safety Code §§ 116900 - 116926) at sa *District Utility Services Law* (Cal. Gov. Code §§ 60371 - 60375.5). Ang *Water Shutoff Protection Act* ay nangangailangan ng pagpapatibay ng isang nakasulat na patakaran na naglalaman ng mga tiyak na pamamaraan bago itigil ang serbisyo ng tubig sa mga residensyal na ari-arian dahil sa hindi pagbabayad. Bukod pa rito, ang serbisyo ng tubig sa mga residensyal na ari-arian ay dapat na may pagkakautang ng hindi bababa sa animnapung (60) araw bago maging kwalipikado ang account para sa pagputol ng serbisyo.

(Res. Blg. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 1-28-2020)

1.10.020 - Pahayag ng Patakaran.

Kung ang account ng serbisyo ng tubig sa isang residensyal na ari-arian ay may pagkakautang ng animnapung (60) araw o higit pa, ititigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig matapos sumunod sa *Water Shutoff Protection Act* at sa *District Utility Services Law*, kung naaangkop. Ang patakarang ito ay magsisilbing gabay upang ipaalam sa mga customer ng Distrito ang mga opsyon upang maibalik sa kasalukuyan ang mga delinquent na account at maiwasan ang pagtigil ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Kung ang patakarang ito ay tutumbas o magkokonflikto sa iba pang mga alituntunin, regulasyon, o patakaran ng Distrito, ang patakarang ito ang uunahin. Hindi ito naaangkop sa mga account ng hindi-residensyal na serbisyo.

(Res. Blg. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 1-28-2020)

1.10.030 - Mga Pag-aayos sa Pagbabayad.

Maaaring humiling ang isang customer ng extension para sa pagbabayad ng kanilang account lamang pagkatapos maipadala ang abiso ng pagtigil ng serbisyo. Maaaring pahintulutan ng Distrito ang extension ayon sa kanilang pagpapasya. Ang extension ay hindi dapat lumampas sa pitong (7) araw mula sa huling takdang petsa sa abiso ng pagtigil ng serbisyo. Anumang extension na hindi hihigit sa pitong (7) araw mula sa takdang petsa ay papatawan ng extension fee ayon sa nakasaad sa Kabanata 4.08 ng Kodigo ng Distrito. Ang mga account na may apat (4) o higit pang hindi nabayaranang bill ay hindi bibigyan ng extension.

Maaaring mag-request ang customer ng installment payment plan pagkatapos matanggap ang abiso ng pagtigil ng serbisyo. Upang maiwasan ang labis na kahirapan sa customer, maaaring pahintulutan ng Distrito ang installment payment plan ayon sa kanilang pagpapasya. Ang planong ito ay magbibigay daan upang mabayaran ang mga overdue na halaga sa loob ng hindi hihigit sa labindalawang (12) buwan. Maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang customer na binigyan ng extension o payment plan ay hindi magbabayad sa itinakdang petsa o sa ilalim ng payment plan.

(Res. Blg. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 1-28-2020)

1.10.040 - Mga Espesyal na Medikal at Pinansyal na Kalagayan Kung Saan Hindi Ititigil ang Serbisyo.

A. Mga Kondisyon. Hindi ititigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang lahat ng sumusunod na tatlong (3) kondisyon ay matutugunan:

1. Ang customer, o ang nangungupahan ng customer, ay magsusumite sa Distrito ng sertipikasyon mula sa isang lisensyadong pangunahing tagapag-alaga na nagsasaad na ang pagtigil ng serbisyo ng tubig ay magdudulot ng banta sa buhay o magdudulot ng seryosong panganib sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo.

2. Ang customer ay hindi kayang magbayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng karaniwang siklo ng pagsingil ng Distrito. Ang customer ay itinuturing na hindi kayang magbayad kung:

i. Ang anumang kasapi ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, California SSI/SSP o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o

ii. Ang customer ay nagdedeklara sa ilalim ng parusa ng pagsisinungaling na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa dalawang daang porsyento (200%) ng antas ng kahirapan sa pederal.

3. Ang customer ay handang pumasok sa isang nakasulat na kasunduan sa Distrito hinggil sa extension o iba pang payment plan para sa mga delingkwenteng bayarin. Pipiliin ng Distrito ang mga termino at kondisyon ng payment plan na ilalahad sa nakasulat na kasunduan. Sa ilalim ng anumang kalagayan, hindi lalampas ng labindalawang (12) buwan ang kasunduan.

B. Pagpapakita ng Customer at Pagsusuri ng Distrito sa mga Kwalipikasyon.

Ang customer ay may pananagutan sa pagpapakita ng mga kwalipikasyon na nakasaad sa Seksyon 1.10.040.A. Kapag natanggap ang dokumentasyon mula sa customer, susuriin ito ng Distrito sa loob ng pitong (7) araw at maaaring:

(a) Ipabatid sa customer ang mga termino at kondisyon ng Distrito at hingin ang pirma ng customer sa kasunduan ng payment plan;

- (b) Humingi ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o
- (c) Ipabatid sa customer na hindi nila natugunan ang mga kwalipikasyon.

C. Pagkabigong Sumunod.

Maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang isang customer na binigyan ng payment arrangement ay hindi magbabayad ng anumang halaga na dapat bayaran sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, o hindi magbabayad ng kanilang kasalukuyang singil sa serbisyo ng tubig habang ang payment plan ay epektibo. Maglalagay ang Distrito ng huling abiso upang itigil ang serbisyo sa isang kapansin-pansing lugar sa address ng serbisyo hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo. Ang huling abiso ay hindi magbibigay sa customer ng karapatang magpatuloy sa pagsusuri o imbestigasyon ng Distrito ayon sa Seksyon 1.10.050.

(Res. Blg. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 1-28-2020)

1.10.050 - Pamamaraan sa Pagtutol o Pagtangga sa Bill.

A. Mga Pamamaraan sa Pagtutol o Pagtangga sa Bill.

Kapag may tanong ang customer ukol sa tamang halaga ng kanilang bill para sa serbisyo ng tubig, maaaring maghain ang customer ng nakasulat na pagtutol o humiling ng imbestigasyon ukol sa halaga ng bill sa loob ng sampung (10) araw mula nang matanggap ang na-disputang bill. Dapat isama sa nakasulat na pagtutol ang mga sumusuportang impormasyon o ebidensya.

Susuriin ng Customer Service Manager ang lahat ng mga pagtutol o kahilingan para sa imbestigasyon na natanggap sa loob ng tamang panahon. Kasama sa pagsusuri ang pagpapasya kung ang customer ay maaaring makakuha ng deferred payment o installment payment plan para sa hindi nabayarang balanse. Hindi ititigil ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad habang ang imbestigasyon o pagtutol ay isinasagawa o habang may apela.

Ang Distrito, ayon sa sariling pagpapasya, ay maaaring suriin ang mga hindi tamang oras ng pagtutol o kahilingan para sa imbestigasyon, ngunit hindi ito maaaring apela.

B. Apela sa Appellate Committee.

Kung ang nagreklamo ay hindi kuntento sa desisyon ng Customer Service Manager, maaari siyang maghain ng nakasulat na apela sa Appellate Committee sa loob ng sampung (10) araw mula sa desisyon ng Customer Service Manager. Ang Appellate Committee ay binubuo ng General Manager, Assistant General Manager, at Director ng Finance and Technology Services (o kanilang mga kinatawan). Pagkatapos isumite ang apela, magbibigay ang komite ng nakasulat na sagot sa nagreklamo sa loob ng sampung (10) araw.

Kung ang customer ay hindi kontento sa sagot ng komite, maaari siyang mag-apela sa pamamagitan ng pagsusumite ng kahilingan para sa isang kumper

ensya sa komite. Ang kumperensya ay isasagawa sa lalong madaling panahon, at ang nagreklamo ay bibigyan ng nakasulat na abiso tungkol sa oras at lugar ng kumperensya. Pagkatapos ng kumperensya, magbibigay ang komite ng nakasulat na ulat sa loob ng sampung (10) araw hinggil sa kanilang desisyon.

C. Apela sa Board of Directors.

Kung ang nagreklamo ay hindi kontento sa desisyon ng komite, mayroon siyang limang (5) araw upang magsumite ng nakasulat na kahilingan para sa isang pagdinig sa Board of Directors ng Distrito. Ang nakasulat na kahilingan ay isusumite sa Sekretaryo ng Board of Directors. Matapos matanggap ang tamang kahilingan, itatakda ang pagdinig sa Board of Directors sa lalong madaling panahon at bibigyan ng nakasulat na abiso ang nagreklamo tungkol sa oras at lugar ng pagdinig. Susuriin ng Board of Directors ang ulat ng komite hinggil sa reklamo. Sa oras ng pagdinig, bibigyan ang nagreklamo ng makatarungang pagkakataon upang ipahayag ang kanyang saloobin at magbigay ng mga ebidensiya na sumusuporta sa kanyang reklamo. Matapos suriin ang mga ebidensiya, magbibigay ang Board of Directors ng desisyon na siyang magiging pinal.

(Res. Blg. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 1-28-2020)

1.10.060 - Impormasyon ng Kontak ng Distrito.

Para sa mga tanong o tulong ukol sa mga bill ng tubig, kabilang ang mga opsyon upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, maaaring kontakin ang Customer Service staff ng Distrito sa normal na oras ng trabaho sa 855-654-CVWD (2893). Ang normal na oras ng trabaho ay Lunes hanggang Huwebes, mula 7:30 a.m. hanggang 5:30 p.m., at Biyernes mula 7:30 a.m. hanggang 4:30 p.m., maliban sa mga holiday ng Distrito.

(Res. Blg. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 1-28-2020)

1.10.070 - Pagpapatibay ng Patakaran.

Ang patakarang ito ay susuriin bawat dalawang taon, at ang Board of Directors ay dapat mag-apruba ng mga pagbabago, kung mayroon man. Ang patakarang ito ay maaaring baguhin, at ang anumang iba pang pagbabago ay maaaring itakda ng Board mula sa oras-oras.

(Res. Blg. 2020-1-3, § 1(Exh. A), 1-28-2020)