

LAYUNIN:

Pamamahalaan ng patakarang ito ang mga administratibong aksiyon ng Lungsod ng Escondido para sa pagkolekta ng mga kulang sa bayad na account sa pagsingil sa utilidad, kabilang ang mga abiso, pagtatalaga ng bayarin, at pagputol ng serbisyo. Hindi mailalapat ang patakarang ito sa pagputol ng koneksiyon ng serbisyo ng Lungsod kung ang dahilan ay isang hindi awtorisadong aksiyon ng isang kostumer (H&S 116926).

Naglalayon ang patakarang ito na sumunod sa California Health and Safety Code (Kodigo sa Kalusugan at Kaligtasan ng California), Kabanata 6, Seksyon 116900 at mga kasunod pa, na kilala rin bilang Senate Bill 998, at kasama ang mga sumusunod na bahagi:

1. Isang plano para sa mga pinagpaliban o binawasang bayad.
2. Mga alternatibong iskedyul ng pagbayad.
3. Isang pormal na mekanismo para kuwestiyunin o iapela ang isang bill.
4. Isang numero ng telepono na matatawagan ng kostumer upang makipag-usap ukol sa mga opsiyon para makaiwas sa pagputol ng serbisyo sa tirahan dahil sa hindi pagbayad.

Ipapakita ang patakarang ito sa publiko sa website ng Lungsod sa www.escondido.org sa mga sumusunod na wika: Ingles, Espanyol, Tsino (Chinese), Tagalog, Vietnamese, at Koreano (H&S 116906).

SANGGUNIAN:

City of Escondido Municipal Code Chapter 31 Water
Health and Safety Code, Chapter 6, Sections 116900 *et. seq.*
Senate Bill No. 998 Discontinuation of Residential Water Service

PATAKARAN:

Makatwiran at may mabuting pagpapasiyang aabisuhan ng Lungsod ang kostumer ukol sa mga halagang lampas na sa nakatakdang panahon na dapat bayaran at mga mangyayaring aksiyon sa pagkolekta pagkatapos mailabas ang bill. Maaaring kausapin ang dibisyon ng Pagsingil sa Utilidad ng Lungsod (City Utility Billing) sa pamamagitan ng telepono sa (760) 839-4682 upang talakayin ang mga opsiyon para makaiwas sa pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad sa ilalim ng mga kondisyon ng patakarang ito. (H&S 116906).

Hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad maliban kung kulang pa rin ang bayad ng kostumer sa loob ng hindi bababa sa 60 araw mula sa takdang petsa ng bill. (H&S 116908).

Bilang karagdagan, hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad kung natugunan ang alinman sa sumusunod na dalawang kondisyon at pumapayag ang kustomer na pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon:

1. Nagsumite ang kustomer o nangungupahan ng isang sertipikasyon mula sa isang provider ng pangunahing pangangalaga na ang pagputol ng serbisyo sa tirahan ay makapagbibigay ng banta sa buhay ng, o may malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng mga lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan. (H&S 116910(a)(1)).

2. Naipapakita ng kostumer na walang siyang pinansiyal na kakayahan upang magbayad para sa serbisyo sa tirahan sa loob ng normal na siklo ng pagsingil sa pamamagitan ng pagpapakitang 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 for Women, Infants, and Children (WIC), o dinedeklara ng kustomer na mas mababa kaysa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan ang taunang kita ng sambahayan. (H&S 116910(a)(2)).

Maaaring pumasok ang kostumer sa isang kasunduan sa amortisasyon o alternatibong iskedyul ng pagbayad alinsunod sa patakarang ito. Hindi pinahihintulutan ng Lungsod ang mga pinagpaliban o binawasang bayad. Isasaalang-alang ng Lungsod ang lahat ng mga bagay-bagay na may kinalaman sa kahilingan at tutukuyin kung ang kasunduan sa pagbayad ay pinahihintulutan batay sa mga patakarang sa mga halagang nakahain, kasaysayan ng mga pagbayad, at iba pang natatanging sitwasyong may kinalaman sa kawalan ng kakayahang magbayad ng kostumer sa nakabimbing bill. (H&S 116910(a)(3)).

Ang mga kasunduan sa pagbayad na nagpatuloy sa sumunod na panahon ng pagsingil ay itinuturing na isang plano sa amortisasyon. Ibubukod ng isang plano sa amortisasyon ang hindi bayad na balanse sa haba ng panahon na tutukuyin ng kostumer, na hindi dapat lalampas sa 12 buwan mula sa orihinal na petsa ng bill. Ang mga amortisadong bayad ay isasama sa, at mapapasailalim sa takdang petsa ng pagbabayad ng, regular na bill ng kostumer. Dapat sumunod ang kostumer sa mga kondisyon ng plano sa amortisasyon at manatiling hindi kulang sa bayad sapagkat naiipon ang mga singil sa bawat susunod na panahon ng pagsingil. (H&S 116910(2)).

Hindi maaaring humiling ang kostumer ng karagdagang amortisasyon ng anumang susunod na hindi mababayarang singil habang nagbabayad ng mga kulang sa bayad na singil alinsunod sa isang plano sa amortisasyon. Magreresulta ang hindi pagsunod sa mga kondisyon ng isang plano sa amortisasyon sa paglalabas ng isang nakasulat na abiso sa pagputol ng koneksiyon. Ang abiso sa pagputol ng koneksiyon ay ilalagay sa isang hanger sa pinto na ipapadala sa lugar nang hindi bababa sa 5 araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo. (H&S 116910(3)).

Maaaring putulin ang serbisyo sa tirahan nang hindi maaaring mas maaga sa 5 araw ng negosyo pagkatapos ipaskil ng Lungsod ang huling abiso ng intensiyong putulin ang serbisyo sa isang prominente at madaling makitang lokasyon sa ari-arian sa ilalim ng alinman sa mga sumusunod na kondisyon (H&S 116926).

1. Hindi sumunod ang kostumer sa isang kasunduan sa amortisasyon o sa isang alternatibong iskedyul ng pagbayad para sa mga kulang sa bayad na singil sa loob ng 60 araw o higit pa.
2. Habang isinasakatuparan ang isang kasunduan sa amortisasyon o isang alternatibong iskedyul ng pagbayad, hindi binayaran ng kostumer ang kaniyang kasalukuyang singil sa serbisyo sa tirahan sa loob ng 60 araw o higit pa.

Magbibigay ng impormasyon kalakip ng abiso sa pagputol ukol sa kung paano maibabalik ang serbisyo. (H&S 116912).

Iuulat ng Lungsod ang bilang ng mga taunang pagputol ng serbisyo sa tirahan dahil sa kawalan ng kakayahang magbayad sa website ng Lungsod at sa Konsehong Panlungsod. (H&S 116918).

Naaangkop ang mga sumusunod na tuntunin sa pagkolekta ng mga account sa Pagsingil sa Utilidad:

1. Mga Account na May Maliit na Balanse:

Ang anumang balanse sa bill na may halagang \$24.99 o mas mababa ay maaaring ilipat sa, at idagdag sa, susunod na panahon ng pagsingil.

2. Sulat ukol sa Paglampas sa Takdang Panahon ng Pagbayad (Past Due Letter) at Singil para sa Nahuling Pagbayad:

Kung hindi natanggap ang bayad para sa isang bill sa pagsasara ng negosyo sa ika-21 araw pagkatapos mailabas ang bill, magpapataw ng 10% singil para sa nahuling pagbayad. Isusulat at ipapadala ang isang Past Due Letter sa kostumer at idaragdag ang \$1.50 na singil para sa past due letter kung ang halagang lumampas sa takdang panahon na dapat bayaran ay hindi nabayaran sa loob ng 10 araw pagkalabas ng abiso. Makikita ang 10% singil para sa nahuling pagbayad at singil para sa past due letter sa susunod na bill. *Halimbawa: Inilabas ang bill sa kostumer noong Oktubre 25. Nakatakdang bayaran ang bill noong Nobyembre 13. Ipinataw ang 10% singil para sa nahuling pagbayad sa kasalukuyang balanse noong Nobyembre 15 at inilabas ang bill ng singil noong Nobyembre 25. Ipinataw ang singil na \$1.50 para sa past due letter noong Nobyembre 21 at inilabas ang bill noong December 25.*

3. Waiver ng Singil para sa Nahuling Pagbayad:

Kung hihilingin ng kostumer, maaaring i-waive ng Lungsod ang mga singil sa nahuling pagbayad nang isang beses sa bawat 12 buwan. (H&S 116914(a)(2)).

4. Abiso sa Hindi Pagbayad:

Kung walang natanggap na bayad at walang mga nagawang kasunduan sa pagbayad, ipapadala sa lugar ang isang Abiso sa Hindi Pagbayad (maaaring hanger sa pinto, field order) na nagsasaad na puputulin ang tubig sa ari-ariang kulang ang bayad sa loob ng 7 araw na hindi binabayaran ang kasalukuyang bill. Ipapataw ang singil at sisingilin ito sa kustomer sa susunod na bill. Kabilang sa nakasulat na abiso sa pagputol ng koneksiyon ang: Pangalan at address ng kostumer; Halagang lumampas sa takdang panahon na dapat bayaran; Petsa kung kailan kinakailangan ang bayad o mga kasunduan sa pagbayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo; Paglalarawan ng proseso upang mag-apply para sa isang plano sa amortisasyon, o isang alternatibong iskedyul ng pagbayad; Paglalarawan ng pamamaraan para sa pagpetisyon para sa pagsuri at pag-apela ng bill; at, numero ng telepono ng Lungsod at isang web link sa nakasulat na patakaran sa pagkolekta ng Lungsod.

- a. Abiso sa Mga Nangungupahan/Okupante sa Tirahan sa Tirahang May Indibidwal na Metro
Magsisikap ang Lungsod nang makatwiran at may mabuting pagpapasiya na abisuhan ang mga okupante, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kung kulang sa bayad ang account ng serbisyo sa tubig at isasailalim na sa pagputol nang hindi bababa sa 10 araw bago putulin ang serbisyo sa tubig. Ipapaalam ng nakasulat na abiso sa nangungupahan/okupante na mayroon silang karapatang maging mga kostumer ng Lungsod nang hindi kailangang magbayad ng nakatakdang halaga sa kulang sa bayad na account, sa kondisyong pumapayag silang akuhin ang pinansiyal na responsibilidad para

sa mga susunod na singil para sa serbisyo sa tubig sa address na iyon. Upang ma-waive ang halagang nakatakdang bayaran sa kulang sa bayad na account, dapat magbigay ang nangungupahan/okupante ng katibayan ng paninirahan sa anyo ng isang kasunduan sa upa o patunay ng mga pagbabayad sa upa. (H&S 116916).

b. Abiso sa Mga Nangungupahan/Okupante sa isang Multi-Unit na Complex na Pinapatakbo sa pamamagitan ng isang Master Meter:

Makatwiran at may mabuting pagpapasiyang aabisuhan ng Lungsod ang mga okupante, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na isasabit sa pinto ng bawat tirahan, kung kulang sa bayad ang account ng serbisyo sa tubig at isasailalim na sa pagputol ng koneksiyon nang hindi bababa sa 10 araw bago putulin ang serbisyo sa tubig. Ipapaalam ng nakasulat na abiso sa nangungupahan/okupante na mayroon silang karapatang maging mga kostumer ng Lungsod nang hindi kailangang magbayad ng halagang nakatakdang bayaran sa kulang sa bayad na account, sa kondisyong pumapayag silang akuhin ang pinansiyal na responsibilidad para sa mga susunod na singil para sa serbisyo sa tubig sa (mga) address na gumagamit ng master meter. Kung ang isa o higit pa sa mga okupante ay pumapayag at may kakayahang akuhin ang responsibilidad para sa mga susunod na singil para sa serbisyo sa tubig alinsunod sa hinihingi ng Lungsod, o kung may pisikal na paraan, na legal na maipapatupad ng Lungsod, upang piliin ang pagputol ng serbisyo sa mga okupanteng hindi nakatutugon sa mga kahingian para sa serbisyo, gagawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga okupanteng nakatutugon sa mga kahingiang iyon. Kung ibinalik sa isang liham ang nakasulat na abiso sa pagputol ng koneksiyon dahil undeliverable (hindi maipadala sa tinukoy na address), makatwiran at may mabuting pagpapasiyang bibisitahin ng Lungsod ang tirahan at mag-iwan ng abiso sa pagputol dahil sa hindi pagbayad. (H&S 116916).

5. Abiso sa Pagsara dahil sa Hindi Pagbayad:

Kung walang natanggap na bayad 7 araw mula sa petsa ng Abiso sa Hindi Pagbayad, ipapadala sa lugar ang isang Abiso sa Pagsara para sa Hindi Pagbayad at tuluyang puputulin ang tubig. (H&S 116908(a)(1)(C)).

6. Palugit para sa Pagputol ng Koneksiyon:

Dapat matanggap ng Lungsod ang lahat ng mga kulang sa bayad na singil sa serbisyo sa tubig sa ganap na 2:00 p.m. sa araw na tinutukoy sa nakasulat na abiso sa pagputol ng koneksiyon.

7. Pagputol ng Koneksiyon ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbayad:

Puputulin ng Lungsod ang koneksiyon ng serbisyo sa tubig sa pamamagitan ng pagsara sa metro. Sisingilin ang kostumer ng bayad sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa sistema ng pagsingil kahit kung pisikal na sinara ang metro. Isasara ang mga account na pinutulan ng koneksiyon ng serbisyo at hindi ibinalik sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo. Dapat bayaran nang buo ang balanse sa account at kakailanganin ang pagdeposito upang mapanumbalik ang serbisyo.

8. Pagbabalik ng Serbisyo:

Upang maibalik o maipagpatuloy ang serbisyong pinutol dahil sa hindi pagbayad, dapat magbayad ang kostumer ng singil para sa pagbabalik ng serbisyo. Sisikapin ng Lungsod na ibalik ang koneksiyon ng serbisyo hangga't makakaya ngunit sa minimum ay ipapanumbalik ang serbisyo bago ang

katapusan ng susunod na regular na araw ng trabaho kasunod ng pagbayad ng anumang halagang lumampas sa takdang panahon na dapat bayaran at mga atrasadong bayaring may kaugnayan sa pagputol ng serbisyo. Isasailalim sa mga karagdagang singil ang serbisyo sa tubig na binuksan ng sinumang tao bukod sa tauhan ng Lungsod. Responsibilidad ng kostumer ang anumang gastos sa mga pagkasirang nangyari bilang resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo.

9. Pagbabalik ng Serbisyo nang Labas sa Oras ng Negosyo:

Magsisingil ng bayad para sa pagbabalik ng serbisyo nang labas sa oras ng negosyo (after-hours re-establishment fee) para sa mga serbisyong ibinalik pagkatapos ng 2:00 pm, Lunes hanggang Biyernes, Sabado at Linggo, o mga holiday. Hindi ibabalik ang serbisyo pagkatapos ng regular na oras ng negosyo maliban kung naipaalam sa kostumer ang tungkol sa after-hours re-establishment fee at sumang-ayong pirmahan ang kasunduan para sa after-hours.

Kung ibinabalik ang serbisyo pagkatapos ng regular na oras ng negosyo dahil hindi pa makakonekta sa serbisyo ang kostumer, dapat makipag-ugnayan ang kostumer sa departamento ng pagsingil sa ganap na 12pm upang maibalik ang serbisyo sa susunod na araw ng negosyo.

10. Abiso sa Pamamahala ng Ibinalik na Tseke:

Sa sandaling makatanggap ng ibinalik na tseke na kinuha bilang bayad sa serbisyo sa tubig o ibang singil, ituturing ng Lungsod na hindi bayad ang account. Susulat ng isang abiso sa pagputol ng serbisyo dahil sa ibinalik na tseke, na may 48 oras na taning.

Puputulin ang koneksiyon ng serbisyo sa tubig kung ang halaga ng ibinalik na tseke at ang singil para sa ibinalik na tseke ay hindi nabayaran sa o bago ang petsang tinukoy sa abiso sa pagputol. Ang lahat ng halagang babayaran upang mabawi ang ibinalik na tseke at upang bayaran ang singil para sa ibinalik na tseke ay kinakailangang sa pamamagitan ng cash, credit card o sertipikadong pondo.

11. Mga Kinukwestiyong Bill:

Kung kukuwestiyunin ng isang kostumer ang bill sa tubig at isasakatuparan ang kanilang karapatan sa pag-apela sa Direktor ng departamento ng Utilidad o kaniyang itinalaga, hindi puputulin ng Lungsod ang koneksiyon ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad habang nakabimbin ang apela.