

CITY OF ATWATER, CA

PATAKARAN UKOL SA PAGPUTOL NG TUBIG

Inililista ng patakarang ito ang mga administratibong kilos ng City of Atwater para sa pangongolekta ng mga delinkwenteng account, kabilang ang mga abiso, mga singil, at pagputol ng tubig. Ang patakarang ito ay gagawing available sa publiko sa website ng Lungsod. Ang City Finance Department ay maaaring kontakin sa telepono sa (209) 357-6310 upang talakayin ang mga opsyon upang maiwasan ang pagputol ng water service kapag hindi nagbayad, sa ilalim ng mga tadhana ng patakarang ito.

Bilang isang urban o community water system na nagsu-supply ng tubig sa mahigit sa 200 service connections, ang City ay pinamamahalaan ng Senate Bill 998, ang Water Shutoff Protection Act.

Delinkwenteng Account

Ang mga water account ng customer ay itinuturing na delinkwente kung hindi pa ito nababayaran pagdating ng ika-limang (ika-5) araw ng buwan pagkatapos ng service period (buwan ng billing). Ang mga sumusunod na patakaran ay aaplay sa pangongolekta ng mga delinkwenteng account:

1. *Small Balance Accounts:*

Ang anumang balance sa isang account na \$20 o mas mababa ay maaaring i-carry over at idagdag sa susunod na billing period nang hindi inaaseso ng late fee o nang hindi nagreresulta sa karagdagang collection action.

2. *Delinkwenteng Abiso:*

Kung ang bayad para sa isang account ay hindi pa natatanggap sa pagtapós ng araw ng negosyo sa ika-limang (ika-5) araw ng buwan pagkatapos ng buwan ng billing, mag-aaseso ng \$2 late fee. Ang due date at late fee ay madaling makikita sa bill. Kapag ang isang bill ay naging delinkwente, bibigyan ng Finance Department ang tao o entidad na mananagot sa pagbayad ng bill (tatawagin ditong “customer”) ng isang abiso ng pagiging delinkwente na nagpapahayag na ang water service o ang tubig ay puputulin pagkalipas ng 60 araw matapos maging delinkwente ang orihinal na bill. Ang abiso ng pagiging delinkwente ay ipapadala sa mail sa mailing address na nakatakda sa account ng customer. Ang Lungsod ay hindi mananagot kung hindi up-to-date ang contact information (hal., telepono, email) ng customer; ito’y responsibilidad ng customer.

3. *Waiver ng Late Fee:*

Kapag hiniling ng customer, hindi sisingilin ng City Finance Department ang late fee kung may mga kwalipikadong pangyayari at kung ang late fee ay hindi pa dating nabigyan ng waiver.

4. Mga Payment Arrangement o Iskedyul ng Pagbabayad:

Isasaalang-alang ng mga tauhan ng City Finance Department Customer Service ang kahilingan ng mga customer na gumawa ng payment arrangement kung hindi sila makabayad para sa water service sa loob ng karaniwang panahon ng pagbabayad; ang mga kahilingan ay isasaalang-alang bago putulin ang tubig. Maaaring kabilang sa mga iskedyul ng pagbabayad ang paggawa ng mga installment, kung saan ang unang installment na bayad ay 50% man lamang ng past due balance. Ang iskedyul ng pagbabayad ay hindi lalampas ng anim (6) na buwan.

Isasaalang-alang ng Lungsod ang lahat ng mga pangyayari na nauwi sa kahilingan para sa iskedyul ng pagbabayad, at magpapasiya ito kung ang isang iskedyul ng pagbabayad ay makatwiran, nang matulungan ang mga customer na may pinansiyal na kahirapan, tulad ng inilarawan sa SB 998, Seksyon 116910. Maaaring hingan ang mga customer ng katunayan na sila'y may pinansiyal na kahirapan. Tingnan ang Appendix A.

Hindi puputulin ng City Finance Department ang water service dahil hindi nagbayad kung humiling ang customer ng iskedyul ng pagbabayad o alternatibong paraan ng pagbabayad at kung nakuha niya ito. Ang mga payment arrangement na tumatagal hanggang sa susunod na billing period ay isinasaalang-alang na amortization plan, at ito ay dapat nakasulat at pinirmahan ng customer. Ang unang installment na 50% ng past due balance ng customer ay magiging due sa panahon ng pagpirma. Sa isang amortization plan, ang natitirang hindi pa bayad na balance ay amortized o babayaran sa loob ng isang panahon na hindi lalampas ng anim (6) na buwan mula sa orihinal na petsa ng bill. Ang amortized payments ay bukod pa sa regular na bill ng customer, at ito'y mapapailalim sa due date ng regular bill ng customer. Dapat sundin ng customer ang mga tadhana ng amortization plan at dapat niya patuloy na bayaran ang mga singil na lumalabas sa bawat sumusunod na billing period. Ang customer ay hindi maaaring humingi ng karagdagang amortization ng anumang susunod na hindi pa nababayaran singil habang binabayaran niya ang mga delinkwenteng singil alinsunod sa isang amortization plan.

5. Abiso ng Pagputol ng Tubig:

Hindi puputulin ng City Finance Department ang water service kapag hindi nagbayad hangga't ang bayad ng customer ay naging delinkwente nang 60 araw man lamang. Pitong (7) araw ng negosyo man lamang bago putulin ang service kapag hindi nagbayad, ang customer ay padadalhan ng Finance Department ng abiso na puputulan siya ng tubig. Ang nakasulat na abiso ng pagputol ng tubig ay ipapadala sa mail sa billing address na ibinigay sa account. Kung ang billing address ay naiiba sa address ng property kung saan naglalaan ng water service, magpapadala ng abiso sa kapwa billing address at service address.

Isasama sa abiso ng pagputol ng serbisyo ang:

- ❖ Pangalan at address ng customer
- ❖ Halaga na hindi pa binabayaran
- ❖ Petsa kung kailan kinakailangan ang bayad o payment arrangement upang maiwasan ang pagputol ng water service
- ❖ Paglalarawan ng proseso para mag-apply para sa isang alternatibong plano sa

- ❖ pagbabayad
- ❖ Paglalarawan ng proseso upang magreklamo tungkol sa isang bill o upang apelahin ito
- ❖ Ang telepono ng City Finance Department at website link sa Water Discontinuation Policy (Patakaran Ukol sa Pagputol ng Tubig)

a) *Abiso sa Non-Customer Residential Tenants/Mga Naninirahan sa isang Single-Family Residence*

Sampung (10) araw man lamang bago putulin ng City ang water service, makatwirang pagsisikapan ng City Finance Department na abisuhan ang mga naninirahan o occupant na hindi customers ng Lungsod, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, na nahuhuli ang bayad para sa water service account at na ito’y puputulin na. Ipapahayag sa nakasulat na abiso na ang umuupa/naninirahan ay may karapatang maging mga customer ng City of Atwater at na hindi nila kailangang bayaran ang halagang dapat na bayaran sa delinkwenteng account basta handa nilang sagutin ang mga susunod na singil para sa water service sa address na iyon. Upang maipawalang-bisa ang halagang dapat na bayaran sa delinkwenteng account, dapat patunayan ng isang umuupa/naninirahan ang kanyang tenancy sa pamamagitan ng pagpapakita ng isang rental agreement o katunayan na binabayaran niya ang renta.

b) *Abiso sa mga Umuupa/Naninirahan sa isang Multi-Unit Complex*

Sampung (10) araw man lamang bago putulin ng City ang water service, makatwirang pagsisikapan ng City Finance Department na abisuhan ang mga naninirahan o occupant, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso sa bawat tirahan, na nahuhuli ang bayad para sa water service account at na ito’y puputulin na. Ipapahayag sa nakasulat na abiso na ang umuupa/naninirahan ay may karapatang maging mga customer ng Lungsod at na hindi nila kailangang bayaran ang halagang dapat na bayaran sa delinkwenteng account basta handa nilang sagutin ang mga susunod na singil para sa water service sa (mga) address na sinisilbihan ng master meter. Kung may isa o higit pa sa mga naninirahan ang handa at maaaring managot para sa mga susunod na singil para sa water service, sa kasiyahan ng City Finance Department, o kung may pisikal na paraan na magagamit ng City Finance Department upang mapili nito kung sino sa mga naninirahan ang puputulan ng Lungsod ng serbisyo dahil hindi nila natupad ang requirements ng Lungsod, gagawing available ng City Finance Department ang serbisyo doon sa mga naninirahan na nakatupad sa mga kondisyon na iyon.

Kung bumalik sa mail ang nakasulat na abiso dahil hindi ito ma-deliver, pagsisikapan ng City Public Works Department na bisitahin ang residence at mag-iwan ng isang abiso ukol sa mangyayaring pagputol ng tubig kapag hindi nagbayad.

6. *Deadline para sa Pagputol ng Tubig:*

Ang lahat ng mga delinkwenteng singil para sa water service at fees na may kinalaman dito ay dapat matanggap ng City Finance Department bago mag-4:00 pm sa araw na nakapahayag sa nakasulat na abiso ukol sa pagputol ng serbisyo.

7. Pagputol ng Water Service dahil Hindi Nagbayad:

Kung ang bayad ay hindi pa natatanggap pagdating ng deadline para sa pagputol ng tubig, puputulin ng City Public Works Department ang water service. Ang customer ay sisingilin ng service fee na nagkakahalaga ng \$20. Ang service fee ay mapapailalim sa adjustment bawat taon alinsunod sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021 (tulad ng nakapahayag sa SB 998).

8. Muling Pagpapakabit ng Serbisyo:

Upang maibalik o maipagpatuloy ang serbisyo na pinutol dahil ang customer ay hindi nagbayad, dapat niyang bayaran ang past due na halaga, ang delinkwenteng fees, at service fees. Ibabalik ng City Public Works Department ang serbisyo bago matapos ang susunod na regular na araw ng trabaho pagkatapos magbayad.

Ang tauhan ng City Public Works Department na sumasagot sa service calls ay hindi pinahihintulutang mangolekta ng bayad pero sasabihin nila sa customer na kontakin ang City Finance Department.

Ang water service na kinabit muli ng sinomang iba maliban sa mga tauhan ng City Public Works Department o nang walang pahintulot ng City Public Works Department ay maaaring multahan o maaaring mapailalim sa mga karagdagang singil o fees. Ang anumang sira na mangyayari bilang resulta ng hindi awtorisadong muling pagkabit ng serbisyo ay pananagutan ng customer.

9. Muling Pagpapakabit ng Service Pagkatapos ng Mga Oras ng Negosyo:

Ang serbisyong ibinalik pagkatapos ng mga regular na nakaiskedyul na oras ng trabaho ng City Public Works Department, Lunes hanggang Biyernes, Sabado't Linggo, o mga piyesta opisyal, ay sisingilin ng after-hours reconnection fee na hindi sosobra sa \$150, tulad ng itinatag ng SB 998. Ang serbisyo ay ibabalik pagkatapos ng mga regular na oras ng negosyo maliban kung sinabihan ang customer tungkol sa after-hours reconnection fee at binayaran niya ang fee. Ang after-hours reconnection fee ay bukod pa sa service fee at delinquent fee para sa isang past due account. Ang after-hours reconnection fee ay mapapailalim sa adjustment bawat taon alinsunod sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021 (tulad ng nakapahayag sa SB 998).

10. Abiso para sa Tumalbog na Tseke:

Kapag nakatanggap ang Lungsod ng tumalbog na tseke bilang bayad para sa water service o iba pang mga singil, ituturing ng City Finance Department na hindi pa bayad ang account. Makatwirang pagsisikapan ng City Finance Department na magbigay ng limang (5) araw na courtesy notice ukol sa pagputol ng tubig dahil tumalbog ang tseke.

Ang water service ay puputulin kung ang halaga ng tumalbog na tseke at ang singil para sa tumalbog na tseke ay hindi binayaran sa petsa (o bago dumating sa petsa) na nakasulat sa abiso ng pagputol ng serbisyo. Ang lahat ng mga halagang babayaran para sa tumalbog na tseke at upang bayaran ang singil para sa tumalbog na tseke ay dapat bayaran ng cash, credit card, o certified funds.

Hindi pahihintulutan ang isang customer na magbayad gamit ang tseke kung dalawang beses na tumalbog ang kanyang tseke sa loob ng 12 buwan.

11. Mga Tumalbog na Tseke para sa Serbisyo na Dati Nang Pinutol:

Kung nagbayad ang customer gamit ang isang tumalbog na tseke para ibalik ang water service na dating pinutol dahil hindi siya nagbayad, at ibinalik ng City Public Works Department ang tubig, maaaring putulin kaagad ng City Public Works Department ang serbisyo nang walang karagdagang abiso. Walang ibibigay na abiso ng pagputol ng serbisyo kung nagbigay ang customer ng tumalbog na tseke para sa mga singil sa tubig na puputulin na sana.

Ang sinomang customer na nag-issue ng tumalbog na tseke bilang bayad upang ibalik ang pinutol na serbisyo ay kailangang magbayad gamit ang cash, credit card, o certified funds upang ibalik ang serbisyo.

12. Mga Pinagtatalunang Bills:

Maaaring tumawag ang mga customer sa City Finance Department sa (209) 357-6310 upang humingi ng paliwanag tungkol sa isang billing, at pagsisikapan ng City Finance Department na sagutin ang mga katanungan sa loob ng 10 araw ng trabaho makalipas ng pagtanggap ng billing. Kung hindi posibleng humingi ng sagot sa loob ng panahong iyon, sasabihin sa customer na may delay.

Pagkatapos ng review, kung naniniwala pa rin ang customer na hindi tama ang bill, maaaring hilingin ng customer ang City Finance Director na i-review ang bill. Gagawa ang Finance Director ng isang nakasulat na desisyon sa loob ng 10 araw ng trabaho matapos nito matanggap ang kahilingan o matapos nito abisuhan ang customer na may delay.

Maaaring mag-appeal ang customer sa desisyon ng Finance Director kapag sumulat siya sa City Manager o designado nito sa loob ng 10 araw ng serbisyo o paghulog sa mail ng ganoong desisyon. Ang ganoong appeal ay maaaring ipadala sa City Manager sa City of Atwater, 750 Bellevue Road, Atwater, California, 95301.

Isasaalang-alang ng City Manager o ng kanyang designado ang lahat ng ibinigay na ebidensiya at magbibigay ito ng nakasulat na abiso ng kanyang natuklasan at pagpapasiya sa loob ng 30 araw ng trabaho.

Magiging final ang desisyon ng City Manager o ng designado nito.

Appendix A

SB 998, Seksyon 116910. Maaaring mangailangan ng katunayan ng pinansyal na kahirapan para makakuha ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad.

Upang maging kwalipikado para sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, dapat matupad ang mga sumusunod na kondisyon:

- ❖ Ang customer ay magsusumite ng sertipiko ng primary care provider, tulad ng paglalarawan nito sa Welfare and Institutions Code Seksyon 14088(A)(1)(b), kung saan nakapahayag na ang pagputol ng serbisyo ay magiging mapanganib sa buhay, o malubhang magbabanta sa kalusugan at kaligtasan ng isang taong naninirahan sa lugar kung saan naglalaan ng serbisyo.
- ❖ Napatunayan ng customer na hindi niya kayang bayaran ang serbisyo sa loob ng karaniwang billing cycle ng Lungsod. Ang customer ay maaaring ituring na hindi makapagbayad kung:
 1. May sinomang miyembro ng household o sambahayan ng customer ang kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o
 2. Ipinahayag ng customer na ang taunang kita ng household o sambahayan ay mas mababa sa 200% ng federal poverty level.
- ❖ Ang customer ay sumasang-ayon sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad na inaalok ng Lungsod at na pinamamahalaan ng mga patakarang nakalarawan dito.