



Inaprubahan ni: Garrett Evans, Tagapamahala ng Lungsod

PAKSA: Pagpuputol ng Serbisyo ng Tubig sa Residensyal Dahil sa Hindi Pagbabayad ng Delingkuwenteng Account

LAYUNIN:

Upang mapagtibay ang isang patnubay sa pagtatakda ng patakaran para sa pagpuputol serbisyo ng tubig sa residensyal dahil sa hindi pagbabayad ng isang delingkuwenteng account alinsunod sa Batas sa Water Shutoff Protection, Senate Bill No. 998, na isinabatas noong 2018 at magiging epektibo sa Pebrero 1, 2020.

PROSESO:

1. **Pagbabayad ng mga Bill:**

Ang mga bill para sa serbisyo ng tubig ay ibibigay sa bawat account ng kostumer sa tubig sa bawat buwan. Ang mga bill ay dapat bayaran pag natanggap at papatawan ng multa kung hindi mabayaran sa loob ng tatlong (30) araw mula sa petsa ng bill.

2. **Delingkuwenteng Account:**

Kung hindi nabayaran ang bill na ipinadala sa, o bago ang ika-animnapung (60th) araw kasunod ng petsa ng bill, ang isang nakasulat na abiso ng posibleng pagpuputol ng serbisyo (Pink na Abiso) ay ipadadala sa pamamagitan ng koreo sa nangungupahan ng tirahan at/o may-ari ng inuupahan na siyang may-ari ng account. Ang paunawa ay magpapayo sa mga kostumer na hindi makakabayad ng kanilang bill sa takdang petsa na makipag-ugnay sa Utility Billing Division ng Lungsod sa (925) 252-4940 sa oras ng may opisina upang talakayin ang mga opsyon para sa pag-iwas sa pagpuputol ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang mga abiso ay isusulat sa mga wika na tulad ng nakalista sa Seksyon 1632 ng Civil Code (Ingles, Kastila, Intsik, Tagalog, Vietnamese at Korean) at anupamang wika na ginagamit ng hindi bababa sa 10 porsyento ng mga taong naninirahan sa lugar ng serbisyo sa Pittsburg. Ang kulay Pink na Abiso ay may takdang petsa na hindi bababa sa pitong (7) araw na may opisina bago ang posibleng pagpuputol ng serbisyo ng tubig. Kasabay nito, makikipag-ugnay din ang Lungsod sa mga kostumer sa pamamagitan ng telepono sa pag-iiwan ng isang mensahe sa voicemail na ipinaalam ang delingkuwenteng kalagayan ng kanilang account at magbibilin na makipag-ugnay sa Lungsod.

3. **Mga Kondisyon sa Pag-iwas sa Pagpuputol ng Serbisyo ng Tubig:**

a) **Extension ng Pagbabayad ng Bill** - Maaaring mag-aplay ang kostumer na nakatala ng isang extension upang mabayaran ang kanilang bayarin na lampas na sa taning sa takdang petsa o bago ang takdang petsa ng Abiso na kulay Pink. Dapat gumawa ang kostumer ng isang nakasulat na pakikipagkasunduan sa Lungsod na mabayaran ang kanilang bayarin na lampas na ang taning sa loob ng 30 araw. Pinapayagan ang mga

kostumer ng isang pakikipag-ayos ng pagbabayad isang beses bawat 6 na buwan mula sa kanilang huling petsa ng pakikipag-ayos ng pagbabayad. Ang hindi pagsunod at hindi pagbabayad ay ituturing bilang isang paglabag sa kasunduan sa pagbabayad at magresulta sa pagputol ng serbisyo sa tubig bilang pagsunod sa mga probisyon ng kautusan ng administratibong ito.

b) Mga Nangungupahan/Residente ng Residensyal - kung ang nangungupahan/residente ay hindi ang ang may-ari ng account, may karapatan silang maging mga kostumer ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang halaga na dapat bayaran dahil sa delinquent account, hangga't handa silang akuin ang responsibilidad sa mga kasunod na pagsingil. Ang Lungsod ay magbibigay ng serbisyo sa mga nakatira sa residensyal na nakatutugon sa mga bagong hinihingi sa aplikasyon ng kostumer.

c) Alternatibong Pakikipag-ayos ng Pagbabayad

Hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa residensyal kung LAHAT ng mga sumusunod na kondisyon ay matutugunan.

- Mga Kondisyon sa Kalusugan - Ang kostumer o nangungupahan sa kostumer ay magsusumite ng sertipikasyon sa lungsod ng isang "pangunahing tagabigay ng pangangalaga", tulad ng tinukoy ng Code ng Welfare and Institutions sa Seksyon 14088 (b)(1), ang pagputol ng serbisyo ng tubig ay magiging banta sa buhay, o magdudulot ng isang malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang tao na nakatira sa ari-arian;
- Kakayahang Pinansyal - Ipinakikita ng kostumer na wala siyang kakayahang magbayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng Lungsod.

Upang maging kwalipikado bilang walang kakayahang magbayad, ang kostumer o sinumang miyembro ng sambahayan ng kostumer ay dapat na kasalukuyang tumatanggap ng Cal/WORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o Espesyal na Programa ng California sa Karagdagan Nutrisyon para sa Babae, mga Sanggol at mga Bata, o ang kostumer ay nagpapahayag na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng lebel ng kahirapan sa pederal na naaangkop sa California. <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>

- Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad - Handa ang kostumer na pumasok sa isang plano para sa pagpapaliban o pagbabawas ng ibabayad o iskedyul ng isang alternatibong/amortisasyon ng pagbabayad. Ang Lungsod ay maaaring pumili ng opsyon sa pagbabayad para sa kostumer at magtakda ng mga parameter.

Nasa kostumer ang pasanin ng pagsunod sa mga kundisyon na inilarawan. Ang kostumer ay hinihikayat na magbigay ng kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita ng mga kondisyon ng kalusugan, kawalan ng kakayahan sa pananalapi at handang pumasok sa isang pakikipag-ayos pagbabayad habang malayo pa ang anumang iminungkahing petsa ng pagputol ng serbisyo ng tubig. Aalamin ng Lungsod kung natutugunan ng kostumer ang lahat ng mga kundisyon kapag natanggap na ang dokumentasyon. Ang mga hinihingi ng Lungsod na karagdagang impormasyon ay dapat ibigay ng kostumer sa loob ng dalawa (2) araw na may opisina. Magpapadala ang Lungsod ng nakasulat na abiso sa kostumer kung hindi nila natugunan ang mga kondisyon at ipagbibigay-alam sa kanila ang napipintong pagputol ng serbisyo ng tubig sa loob ng limang (5) araw na may opisina. Kokontakin ng Lungsod, na may malinis na hangarin ang kostumer sa pamamagitan ng telepono kung ang nakasulat na abiso ay bumalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi naihatid.

4. Apela/Di-napagkasuduang mga Bill:

Sa loob ng limang (5) araw mula nang matanggap ang bill, ang kostumer ay may karapatang magsimula ng apela o pagsusuri sa kanilang mga bayarin. Kailangang nakasulat ang nasabing kahilingan at maihatid sa payment center sa City Hall. Hangga't nakabinbin ang apela ng kostumer at ang anumang resulta ng pagsisiyasat, hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig. Ang isang kostumer ay bibigyan ng dalawang (2) hindi matagumpay na apela lamang sa anumang labindalawang (12) buwan.

5. Pagputol ng Serbisyo ng Tubig:

Ang tubig ay puputulin sa sumusunod na pagkakataon

- Hindi nabayaran ng buo ng kostumer ang kabuuang halaga ng utang o nakipag-ugnay sa Lungsod upang talakayin ang mga opsyon sa pagbabayad sa tinakdang petsa sa Abisong Pink o bago ang naturang petsa.
- Nabigong sumunod ang kostumer sa kasalukuyang nakasulat na kasunduan sa pag-aayos ng pagbabayad para sa mga delingkuwenteng account nang higit sa 60 araw.
- Ang kostumer na lumalahok sa alternatibong pagsasaayos ng pagbabayad ay hindi sumunod sa kasalukuyang nakasulat na iskedyul ng pag-aayos ng pagbabayad o hindi nagbayad ng kasalukuyang bill para sa animnapung (60) araw o higit pa. Ang Lungsod ay magpo-post sa bahay ng kostumer ng huling abiso na may hangaring putulin ang serbisyo ng tubig matapos ang limang (5) araw na may opisina.

6. Pagpapabalik ng Serbisyo ng Tubig Pagkatapos Putulin:

Kapag ang serbisyo ay pinutol dahil sa hindi pagbabayad, ang Lungsod ay magbibigay ng mga impormasyon sa kung paano maibabalik ang serbisyo. Ang serbisyo ay hindi maibabalik hangga't ang lahat ng kinakailangang mga delingkuwenteng account at mga multa sa pagbabalik ng serbisyo ay hindi nababayaran. Ang Lungsod ay hihingi rin ng isang security deposit kung itinuturing na naaangkop upang matiyak ang pagbawi ng kita.

7. Mga Multa sa Pagbabalik ng Serbisyo:

Ang mga multa sa pagbabalik ng serbisyo ay sisingilin batay sa pinakabagong pinagtibay na mga rate tulad ng nailathala sa iskedyul ng master fee ng Lungsod. Ang mga karagdagang after-hours na multa sa pagbabalik ng serbisyo ay maaaring singilin kung ang bayad ay hindi natanggap at naiulat sa payment center nang alas-2:30 PM.

Para sa mga kustomer na kwalipikado sa programa ng alternatibong pakikipag-ayos ng pagbabayad, ang multa sa pagbabalik ng serbisyo ay \$50 sa normal na oras ng operasyon (7:30 AM - 2:30 PM), at \$150 sa mga oras na walang operasyon (bago mag-7:30 AM at pagkatapos ng 2:30 PM), na awtorisado ng batas ng estado at maaaring baguhin sa pana-panahon. Ang halaga ng multa ay babaguhin taun-taon ng Consumer Price Index simula 2021. Ang mga multa ay hindi lalampas sa aktwal na halaga ng pagbabalik ng serbisyo.

Tatanggalin ng Lungsod ang mga singil sa interes sa mga delingkuwenteng bill minsan sa bawat 12 buwan para sa mga sambahayan na may kita na mas mababa sa 200 porsyento ng lebel ng kahirapan sa pederal.

8. Mga Kinakailangan sa Taunang Pag-uulat:

Ang Lungsod ay taunang mag-uulat sa web site ng internet ng Lungsod at sa Lupon ng State Water Resources Control kung ilan ang naputulan ng serbisyo ng tubig sa residensyal dahil sa kawalan ng kakahayahang makabayad.