

4-2 PAGTITIWALA NG SERBISYO

4-2.1 Layunin

Ang layunin ng patakarang ito ay magtatag ng mga alituntunin para sa paghinto ng tubig sa tirahan para sa hindi pagbabayad ng isang delingkwenteng account, kabilang ang kung paano inaabisuhan ang mga may hawak ng account at/o mga naninirahan sa patakarang ito, kung paano sila makakakuha ng kaayusan sa pagbabayad o alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kung paano sila maaaring tumutol. o mag-apela ng mga singil sa tubig, at kung paano nila maibabalik ang serbisyo pagkatapos na ito ay hindi na ipagpatuloy dahil sa hindi pagbabayad.

Ang Patakarang ito ay nagbibigay para sa pagsunod sa Senate Bill No. 998 (“SB998”), Paghinto ng serbisyo ng tubig sa tirahan. Ang SB998 ay naaprubahan noong Setyembre 28, 2018 at naging epektibo noong Pebrero 1, 2020. Binabalangkas ng SB998 ang mga kinakailangan para sa paghinto ng serbisyo sa tubig sa tirahan para sa hindi pagbabayad ng isang delingkwenteng account.

4-2.2 Mga Dahilan ng Pagdiskonekta

- (a) Inilalaan ng Distrito ang karapatang idiskonekta ang anumang linya ng serbisyo o iba pang koneksyon sa sistema ng pamamahagi ng tubig nito at ihinto ang serbisyo ng tubig para sa alinman sa mga sumusunod na dahilan:
- Nalaman ng Distrito o isang opisyal ng kalusugan ng Estado o County na mayroong kondisyon na mapanganib sa kalusugan o kaligtasan ng customer o sinumang gumagamit ng tubig ng Distrito;
 - Nabigo ang customer na sumunod sa anumang Regulasyon ng Distrito;
 - Ang serbisyo ay ibinibigay nang walang wastong aplikasyon o sa ilalim ng mali o mapanlinlang na aplikasyon;
 - May ebidensya ng labag sa batas na pakikialam o panghihimasok sa mga pasilidad ng Distrito ng customer;
 - Kung pagkatapos ng pagsisiyasat, natuklasan ng State Water Resources Control Board, ng California Department of Water Resources, o ng Distrito na ang tubig na ibinibigay sa pamamagitan ng koneksyon ay nasasayang o na ang paggamit o paraan ng paggamit ng tubig ay hindi makatwiran;
 - Nabigo ang customer, pagkatapos hilingin ng Distrito, na alisin ang anumang sagabal na pumipigil sa maginhawang pagbabasa ng metro ng customer;
 - Nabigo ang customer na magbayad ng anumang bill para sa anumang rate o singil na dapat bayaran sa Distrito sa loob ng 60 araw pagkatapos ng petsa ng pagsingil.

4-2.3 Oras ng Pagdiskonekta

- (a) Walang paunang abiso ang kailangang ibigay kung ang layunin ng pagdiskonekta ay alisin o pigilan ang isang panganib sa kalusugan o kaligtasan.
- (b) Para sa mga residential na customer na wala sa isang kasunduan sa amortisasyon, hindi bababa sa 7 araw bago idiskonekta ang isang serbisyo, ang Distrito ay magbibigay ng paunang abiso sa customer sa pamamagitan ng telepono o koreo ng intensyon nitong gawin ito, ng dahilan para doon.
- (c) Para sa mga residential na customer na hindi sumunod sa isang kasunduan sa amortization, isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang pagpapaliban o pagbabawas sa plano ng pagbabayad para sa mga delingkwenteng singil sa loob ng 60 araw o higit pa o na hindi nagbabayad ng kanilang kasalukuyang bayarin habang nagsasagawa ng isang kasunduan sa amortisasyon, isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang pagpapaliban o pagbabawas sa plano ng pagbabayad para sa mga delingkwenteng singil sa loob ng 60 araw o higit pa, maaaring ihinto ang serbisyo nang hindi mas maaga kaysa sa 7 araw ng negosyo pagkatapos mai-post ang panghuling paunawa ng layuning idiskonekta ang serbisyo sa isang kitang-kita at kapansin-pansing lokasyon sa ang pag-aari.

4-2.4 Mga Wika ng Paunawa sa Pagdiskonekta

Ang abiso ng paghinto ng serbisyo sa paninirahan para sa hindi pagbabayad ay makukuha sa Ingles, ang mga wikang nakalista sa Seksyon 1632 ng Civil Code, at anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10 porsiyento ng mga taong naninirahan sa lugar ng serbisyo ng Distrito. Ang nakasulat na patakaran ng Distrito ay gagawing available sa internet website ng Distrito.

4-2.5 Abiso ng Pagdiskonekta

- (a) Ang customer ay dapat ialok ng nakasulat na patakaran ng Distrito (ang Regulasyon na ito) sa paghinto ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad at mga opsyon na tinalakay upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa: mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, isang plano para sa ipinagpaliban o pinababang mga pagbabayad, mga pamamaraan para sa paghiling ng amortization ng hindi nabayarang balanse, isang numero ng telepono para sa mga customer na makipag-ugnayan upang talakayin ang mga opsyon para sa pag-iwas sa paghinto ng serbisyo sa residensyal para sa hindi pagbabayad, at isang pormal na mekanismo para sa mga customer na magpetisyon para sa pagrepaso ng singil at apela.
- (b) Ang nakasulat na paunawa ng pagkadelingkuwensiya sa pagbabayad at napipintong paghinto ay dapat ipadala sa koreo sa kostumer ng tirahan kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan. Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng property kung saan ibinigay ang residential service, dapat ding ipadala ang notice sa address ng property kung saan ibinibigay ang residential service, na naka-address sa "Occupant." Dapat kasama sa paunawa, ngunit hindi limitado sa, lahat ng sumusunod na impormasyon sa isang malinaw at nababasang format:
 - Pangalan at address ng customer.
 - Ang dami ng delingkwente.
 - Ang petsa kung kailan kinakailangan ang pagbabayad o pagsasaayos para sa pagbabayad upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo sa tirahan.
 - Isang paglalarawan ng proseso upang mag-aplay para sa pagpapalawig ng oras upang bayaran ang mga delingkwenteng singil.
 - Isang paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa pagrepaso ng panukalang batas at apela.
 - Isang paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang customer ng isang ipinagpaliban, binawasan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kabilang ang isang amortisasyon ng mga delingkwenteng singil sa serbisyo sa tirahan.
 - Isang paglalarawan kung paano humiling ng muling pagkonekta sakaling patayin ang serbisyo ng tubig.
- (c) Kung hindi magawang makipag-ugnayan sa customer o isang nasa hustong gulang na nakatira sa tirahan sa pamamagitan ng telepono, at ang nakasulat na paunawa ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maihahatid, isang magandang loob na pagsisikap ay gagawin upang bisitahin ang tirahan at mag-iwan ng paunawa ng napipintong paghinto ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad at patakaran ng sistema ng tubig sa lungsod at komunidad para sa paghinto ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad.
- (d) Kung ang isang nasa hustong gulang sa tirahan ay nag-apela sa singil sa tubig, sa pamamagitan ng magagamit na form ng apela ng Distrito, ang serbisyo sa tirahan ay hindi ititigil habang ang apela ay nakabinbin.

4-2.6 Mga Limitasyon sa Pagdiskonekta

Ang serbisyo ng tubig sa tirahan ay hindi dapat ihinto para sa hindi pagbabayad kung ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon ay natutugunan:

- (a) Ang customer, o isang nangungupahan ng customer, ay nagsusumite sa Distrito, ng sertipikasyon ng isang “primary care provider,” bilang ang terminong iyon ay tinukoy sa subparagraph (A) ng talata (1) ng subdivision (b) ng Seksyon 14088 ng Welfare and Institutions Code, na ang paghinto ng serbisyo sa tirahan ay magiging banta sa buhay, o magdulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan.
- (b) Ipinakikita ng kostumer na hindi niya kayang magbayad sa pananalapi para sa serbisyong residensyal sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng sistema ng tubig sa lungsod at komunidad. Ang kostumer ay ituring na hindi kayang magbayad sa pananalapi para sa serbisyo sa tirahan sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng sistema ng tubig sa lungsod at komunidad kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Karagdagang Kita/Estado ng Seguridad Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o idineklara ng customer sa pamamagitan ng sulat, sa ibinigay na form ng Distrito, na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.
- (c) Ang customer ay handang pumasok sa isang plano para sa ipinagpaliban o nabawang pagbabayad, na naaayon sa nakasulat na mga patakarang ibinigay alinsunod sa subdibisyon (a) ng Seksyon 116906, na may kinalaman sa lahat ng mga delingkwenteng singil o isang kasunduan sa amortisasyon (hindi lalampas sa 12 buwan) , alternatibong iskedyul ng pagbabayad.
 - Maaaring magbigay ang Distrito ng mas mahabang panahon ng pagbabayad kung nalaman nitong kinakailangan ang mas mahabang panahon upang maiwasan ang labis na paghihirap sa customer batay sa mga kalagayan ng indibidwal na kaso.
- (d) Kung ang mga seksyon ng Patakarang 4-2.5 (a) hanggang 4-2.5 (c) ay natugunan, ang Distrito ay mag-aalok sa customer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsyon:
 - Amortisasyon ng hindi nabayarang balanse.
 - Pakikilahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad.
 - Isang bahagyang o buong pagbawas ng hindi nabayarang balanse na pinondohan nang walang karagdagang mga singil sa ibang mga nagbabayad ng rate.
 - Pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad.
- (e) Maaaring piliin ng Distrito ang pinakamahasag na opsyon sa pagbabayad na gagawin ng customer at magtakda ng mga parameter ng opsyon sa pagbabayad na iyon.

4-2.7 Muling Pagtatatag ng Serbisyo sa Tubig

- (a) Kapag ang serbisyo ay hindi na ipinagpatuloy dahil sa hindi pagbabayad, ang Distrito ay magbibigay ng impormasyon kung paano ibabalik ang serbisyong iyon. Hindi maibabalik ang serbisyo hangga't hindi nababayaran ang lahat ng kinakailangang delingkwenteng singil at mga bayarin sa muling pagtatatag ng serbisyo.
- (b) Mga residential na customer na may taunang kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsiyento ng antas ng pederal na kahirapan (kahit sinong miyembro ng sambahayan na kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Programa, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o idineklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan), ay awtomatikong karapat-dapat para sa parehong mga sumusunod na diskwento:
 - Alinsunod sa Kodigo sa Kalusugan at Kaligtasan ng Estado (H&S Code) na seksyon 116914 (a) (1), ang bayad sa muling pagkonekta sa panahon ng normal na oras ng pagpapatakbo ay magiging mas mababa sa \$50 (na maaaring iakma taun-taon alinsunod sa seksyon ng H&S Code 116914 (a)

(1)) o ang aktwal na halaga ng muling pagkonekta gaya ng itinakda sa plano ng paglalaan ng gastos ng Distrito.

- Ang mga bayarin sa muling pagkonekta ay sasailalim sa isang taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.
- Alinsunod sa seksyon ng H&S Code 116914 (1) ang bayad sa muling pagkonekta sa mga oras ng hindi pagpapatakbo ng Distrito, ay magiging mas mababa sa \$150 (tulad ng maaaring iakma taun-taon alinsunod sa seksyon ng H&S Code 116914 (a) (1)) o ang aktwal na halaga ng muling pagkonekta gaya ng itinakda sa plano ng paglalaan ng gastos ng Distrito.
 - Ang mga bayarin sa muling pagkonekta ay sasailalim sa isang taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.

4-2.8 **Pagdiskonekta na Kinasasangkutan ng mga Nagpapaupa at Nangungupahan**

- Kapag naabisuhan ang Distrito bago ang pagsasara na ang isang nangungupahan ay legal na naninirahan sa tirahan, ang Distrito ay dapat gumawa ng bawat mabuting pagsisikap na ipaalam sa mga nakatira sa tirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account ay may atraso nang hindi bababa sa 10 araw bago ang pagwawakas. Ang nakasulat na abiso ay dapat higit pang ipaalam sa mga nakatira sa tirahan na sila ay may karapatan na maging mga customer, kung saan sisingilin ang serbisyo, nang hindi kinakailangang magbayad ng anumang halaga na maaaring dapat bayaran sa delingkwenteng account.
 - Kapag naabisuhan ang relasyon, magbibigay ang Distrito ng abiso ng pagwawakas nang hindi bababa sa pitong araw bago ang iminungkahing pagwawakas
- Gagawin lamang ng Distrito na magagamit ang serbisyo sa mga nakatira sa tirahan kapag ang bawat nakatira sa tirahan ay sumang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at natutugunan ang lahat ng iba pang kinakailangan ng Distrito upang magtatag ng serbisyo ng tubig.
- Sa isang multi-family residential property, kung ang isa o higit pa sa mga naninirahan sa residential ay legal na handa at kayang tanggapin ang responsibilidad para sa mga kasunod na singil sa account at sumang-ayon na matugunan ang lahat ng iba pang mga kinakailangan ng Distrito upang magtatag ng serbisyo sa tubig o kung mayroong pisikal na nangangahulugang legal na magagamit sa Distrito ng piling pagwawakas ng serbisyo sa mga residenteng nakatira na hindi nakamit ang mga kinakailangan ng mga tuntunin at taripa ng Distrito, ang serbisyo ng tubig ay gagawing magagamit.
- Upang ma-waive ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, dapat i-verify ng occupant na naging customer na ang naka-record na customer ng delinquent account ay ang landlord, manager, o ahente ng tirahan. Maaaring kabilang sa pag-verify, ngunit hindi limitado sa, isang kasunduan sa pag-upa o pag-upa, mga resibo sa upa, isang dokumento ng gobyerno na nagsasaad na inuupahan ng nakatira ang ari-arian, o impormasyong ibinunyag alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code.

4-2.9 **Pag-uulat sa Pagdiskonekta**

- (a) Taun-taon, ipo-post sa website ng Distrito ang isang ulat na nagpapakita ng bilang ng mga taunang paghinto ng serbisyo sa tirahan para sa kawalan ng kakayahang magbayad.
- (b) Matatanggap din ng Lupon ang ulat.