



MGA SERBISYONG PANG-ADMINISTRATIBO

Para makapagbigay ng ligtas at maaasahang supply ng tubig sa **Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig**
kasalukuyan at hinaharap na mga customer nito.

Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig

Control ID:

(Mga) May-ari ng Patakaran: Direktor ng Mga Serbisyong Pang-administratibo

(Mga) Dalubhasa sa Patakaran: Tagapamahala sa Serbisyo ng Customer

Petsa ng Pag-apruba:

Inaprubahan ng: Namamahala

Patakaran

Maaaring putulin ng Sweetwater Authority (Awtoridad) ang serbisyo sa tubig sa mga customer na hindi nakakabayad na alinsunod sa mga alituntunin ng patakaran ng Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig (Patakaran).

Layunin

Ang Patakaran na ito ay itinatag upang sumunod sa batas tungkol sa pagtigil ng serbisyo sa tubig para sa mga customer dahil sa hindi pagbabayad ng kanilang mga bill ng tubig na itinakda ng Code ng Pamahalaan § 60370 et seq. at Code ng Kalusugan at Kaligtasan § 116900 et seq. (Senate Bill 998 ng California).

Saklaw

Pinapamahalaan ng patakaran na ito ang lahat ng mga bayarin para sa serbisyo ng tubig na kinalkula at naihatid ng Awtoridad na may hindi magandang katayuan (delinquent) at naka-iskedyul na para sa pagputol.



MGA SERBISYONG PANG-ADMINISTRATIBO

Para makapagbigay ng ligtas at maaasahang supply ng tubig sa **Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig**
kasalukuyan at hinaharap na mga customer nito.

Pamamaraan

1. Mga Hindi Magandang Account (Delinquent)

- 1.1. Babayaran ang mga singil sa serbisyo ng tubig sa Awtoridad minsan tuwing dalawang buwan o sa iba pang dalas na tinukoy ng Awtoridad. Lahat ng mga bayarin para sa serbisyo ng tubig ay nararapat at dapat bayaran 14 na araw ng kalendaryo pagkatapos ng petsa ng pagpapadala ng Awtoridad. Anumang mga bayarin na hindi binabayaran sa loob ng nasabing panahon ay itinuturing na delinquent. Kapag natanggap na ang bayarin, maaaring hilingin ang pag-aayos ng pagbabayad hanggang sa oras ng pagpuputol ng koneksyon sa ika-73 araw pagkatapos maipadala ang bayarin (tingnan ang Seksyon 2 para sa mga alternatibong ito).
- 1.2. Pagkatapos maging hindi maganda (delinquent) ang account, ang mga sumusunod ay magaganap:
 - A. Sa ika-21 araw matapos maipadala ang bayarin ang abiso ng paalala ay ipinadala sa customer na nasa talaan. Bilang karagdagan, ang Awtoridad ay magpapadala din ng abiso sa aktwal na mga naninirahan sa address ng serbisyo sa ilalim ng mga sumusunod na pangyayari: Ang tubig ay nilagyan ng master na metro; ang tubig ay nilagyan ng indibidwal na metro para sa isang pamilya na tirahan, multi-unit na istrakturang mobile home o park na tirahan, o kampo ng mga mangbubukid at ang may-ari, manager, o employer ay ang customer na nasa talaan; o ang tirahan ng customer na nasa talaan na iba kaysa sa address ng serbisyo. Kung ang serbisyo ay galing sa mater na metro at ang Awtoridad ay hindi makapagbigay ng abiso sa mga naninirahan sa pamamagitan ng mail, ang Awtoridad ay gagawa ng isang mabuting alternatibo para makapagbigay ng abiso sa mga naninirahan. Ipapaalam ng abiso sa mga naninirahan na mayroon silang karapatan na maging mga customer ng Awtoridad nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa mga account na delinquent. Mga tuntunin at kundisyon para sa mga naninirahan na maging mga customer ng Awtoridad ay nakasaad sa Seksyon 5 sa ibaba.
 - B. Sa pagitan ng ika-45 at ika-50 araw matapos maipadala ang bill ng tubig, ipapadala ang pangalawang abiso ng paalala sa customer na nasa talaan at sa naninirahan kung nanatiling hindi nababayaran ang bill.
 - C. Sa pagitan ng ika-61 at ika-66 na araw matapos maipadala ang bill, isang awtomatikong tawag sa telepono at text message ang ipapadala sa mga numero ng telepono sa file na nagpapaalam sa customer na ang kanilang account ay nasa delinquent na katayuan, ang tubig ay puputulin kung mananatili itong hindi bayad,



MGA SERBISYONG PANG-ADMINISTRATIBO

Para makapagbigay ng ligtas at maaasahang supply ng tubig sa **Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig**
kasalukuyan at hinaharap na mga customer nito.

maaaring magkaroon ng huli na bayad (late fee) at maaaring humiling ng kopya ng patakaran na ito ang customer.

- D. Sa ika-71 araw matapos maipadala ang bill ng tubig, susuriin ang account para sa huli na bayad (late fee) at ang abiso ng delinquent at kopya ng Patakarang ito ay iiwanan sa isang lugar sa address ng serbisyo na madaling makikita na ipinagpapaalam sa naninirahan na ang serbisyo ay puputulin na sa loob ng apat na pu't walong (48) oras dahil sa hindi pagbabayad ng bill ng tubig at ang fee para sa paghawak ay susuriin sa account.
- E. Sa ika-74 na araw matapos maipadala ng bill ng tubig, maaari nang putulin ng Awtoridad dahil sa hindi pagbabayad.
- F. Kung mananatiling hindi bayad ang account sa isang buong linggo, isasara ang account sa kaparehong petsa ng orihinal na isinara ito dahil sa hindi pagbabayad. Anumang bagong customer na gustong simulan ang serbisyo ng tubig ay maaaring magbigay ng dokumentasyon na kasiya-siya para sa Awtoridad na magpapakita na sila ay hindi responsible sa anumang tubig na ginamit noong panahon na ang account ay nasa delinquent na katayuan.

2. Mga Kalagayan Kung Saan Hindi Mapuputol Ang Koneksyon Ng Serbisyo Ng Tubig Sa Tirahan

- 2.1 Pinakamababang Pagbabayad – Magbibigay ang Awtoridad ng pinakamataas na balanse na pitumpu't lima (\$75.00) sa susunod na bill ng tubig nang walang mga multa o huli na bayad (late fees).
- 2.2 Hindi ihihinto ng Awtoridad ang serbisyo habang ang pagbabayad ng customer ay sakop ng palugit, amortisasyon, o alternatibong naka-iskedyul na pagbabayad na inaprubahan ng Awtoridad, at ang customer ay nanatiling tumutupad sa inaprubahang kaayusan sa pagbabayad. Bago ang ika-73 araw matapos ipadala ang bill, maaaring aprubahan ng Awtoridad ang palugit, amortisasyon o alternatibong napagkasunduang pagbabayad ng natitirang balance na may pag-uunawa na ang lahat ng kasunod na mga bill ng tubig ay kailangang panatilihing kasalukuyang bayad.
 - A. Kung ang customer ay hindi nakapag-bayad sa palugit, amortisasyon o alternatibong napagkasunduang pagbabayad na inaprubahan ng Awtoridad, o hindi nabayaran ang kasunod na mga bill ng tubig habang mayroong pinagkasunduang pagbabayad, maaaring itigil na ng Awtoridad ang serbisyo ng



MGA SERBISYONG PANG-ADMINISTRATIBO

Para makapagbigay ng ligtas at maaasahang supply ng tubig sa **Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig** kasalukuyan at hinaharap na mga customer nito.

tubig matapos makapagpadala ng huling abiso nang tangkang pagputol ng serbisyo sa kilala at madaling makita na lokasyon sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang pagtitigil ng serbisyo.

- B. Kung ang customer ay hindi nakapag-bayad sa palugit, amortisasyon o alternatibong napagkasunduang pagbabayad na inaprubahan ng Awtoridad nang dalawang beses sa loob ng isang taon, ang nasabing customer ay hindi na maaaring makatanggap ng palugit, amortisasyon, o ang alternatibong may kasunduang pagbabayad nang isang taon simula sa petsa ng pangalawang hindi pagbabayad (default).

2.3 Bilang karagdagan, hindi ihihinto ng Awtoridad ang serbisyo ng tubig kung ang lahat ng mga sumusunod na kundisyon ay natutugunan:

- A. Ang customer, o ang nangungupahan sa customer, ay nagsumite ng sertipikasyon mula sa pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na nagsasaad na ang pagtigil ng serbisyo ng tubig ay magbabanta sa buhay o magdudulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng lugar at
- B. Walang kakayanang pinansyal ang customer na magbayad sa loob ng normal na ikot ng pagsingil. Maaari itong maipakita ng alinman:
- 1) Pagpapakita na isang tao sa sambahayan ay tumatanggap ng isa sa mga sumusunod na programa:
 - CalWorks
 - CalFresh na pangkalahatang tulong
 - Medi-Cal
 - Karagdagang Kita sa Seguridad/Programang Pandagdag sa Pagbabayad ng Estado
 - Programa ng Special Supplement ng Nutrisyon ng California para sa Mga Kababaihan, Sanggol at Mga Bata
 - 2) O nagpapahayag sa ilalim ng parusa ng perjury na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng antas ng kahirapan sa pederal; at
- C. Handang pumasok ang customer sa isang alternatibong pag-aayos ng pagbabayad, kabilang ang palugit, amortisasyon, o alternatibong naka-iskedyul na pagbabayad patungkol sa mga singil na delinquent.

Para sa mga customer na natugunan ang lahat ng mga kondisyon na nasa itaas, iaalok ng Awtoridad ang isa sa mga sumusunod na opsyon, na pipiliin ng



MGA SERBISYONG PANG-ADMINISTRATIBO

Para makapagbigay ng ligtas at maaasahang supply ng tubig sa **Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig** kasalukuyan at hinaharap na mga customer nito.

Awtoridad sa kakayanan nyang magpasiya: (1) isang palugit; (2) amortisasyon ng natitirang balanse; o (3) isang alternatibong naka-iskedyul na pagbabayad.

Responsable ang customer sa pagpapakita na natugunan nila ang mga nasa itaas na kondisyon. Sa sandaling matanggap ang dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Awtoridad ang mga ito sa loob ng pitong (7) araw at alinman ay: (1) ipagbigay-alam sa customer ang alternatibong pag-aayos ng pagbabayad na napili ng Awtoridad at humiling ng pirnirmahang pagpayag ng customer na lumahok sa kasunduan; (2) humiling ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (3) ipagbigay-alam sa customer na hindi niya natugunan ang mga nasa itaas na kondisyon.

Maaaring ihinto ng Awtoridad ang serbisyo ng tubig kung ang customer na binigyan ng pag-aayos ng pagbabayad sa ilalim ng seksyon na ito at nabigo na gawin ang alinman sa mga sumusunod sa loob nang animnapung (60) araw o higit pa: (a) na bayaran ang natitirang balanse sa petsa ng palugit; (b) na bayaran ang anumang halaga sa ilalim ng iskedyul ng amortisasyon; (c) na bayaran ang anumang halaga na dapat bayaran sa ilalim ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad; o (d) na bayaran ang kaniyang kasalukuyang bayarin para sa serbisyo ng tubig. Maglalagay ang Awtoridad ng panghuling abiso ng balak na pagtigil ng koneksyon sa kilala at madaling makita na lokasyon sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago idiskonekta ang serbisyo. Ang panghuling abiso ay hindi magbibigay ng karapatan sa customer ng anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Awtoridad.

2.4 Paglalaban o Pag-apela ng Bayarin (Bill) ng Tubig

- A. Ang customer, sa pamamagitan ng nakasulat na kahilingan, ay maaaring humiling ng pagsusuri ng bill ng tubig sa loob ng pitong (7) araw mula sa pagtanggap ng naturang bill. Habang nasa ilalim ng pagsusuri, hindi magkakaroon ng mga huling bayad (late fees) ang account o mga parusa hanggang sa makumpleto ang pagsusuri at ang mga resulta ay naiulat na sa customer. Ang Awtoridad ay magbibigay ng nakasulat na pagpapasiya sa customer. Ang Awtoridad ay maaaring, sa pagpapasya nito, na suriin ang mga wala pa sa panahon na hiling; gayunpaman, ang nasabing kahilingan ay hindi napapailalim sa apela.
- B. Sinumang customer na may kahilingang napapanahon para sa pagsusuri ay nagresulta sa salungat na pagpapasiya ng Awtoridad, ay maaaring umapela sa pagpapasiya sa Namamahalang Lupon sa pamamagitan ng pagsumite ng nakasulat na abiso ng apela sa Kalihim ng Lupon ng Awtoridad na may sampung (10) araw ng negosyo ng Awtoridad nang pagpadala ng pagpapasiya nito. Sa sandaling



MGA SERBISYONG PANG-ADMINISTRATIBO

Para makapagbigay ng ligtas at maaasahang supply ng tubig sa **Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig**
kasalukuyan at hinaharap na mga customer nito.

matanggap ang abiso ng apela, ang Kalihim ng Lupon ay magtatakda ng pagdinig sa usapin sa isang pagpupulong ng Namamahalang Lupon at padalhan ang customer ng nakasulat na abiso ng oras at lugar ng pagdinig nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pagpupulong. Ang desisyon ng Namamahalang Lupon ay ang pangwakas na pasiya. Bilang karagdagan, hindi ititigil ng Awtoridad ang serbisyo ng tubig habang nakabinbin pa ang apela sa Namamahalang Lupon ng Awtoridad.

- 2.5 Sa landlord-nangungupahan na sitwasyon, ang mga naninirahan ay maaaring mag-apply para sa serbisyo ng tubig alinsunod sa Seksyon 5 ng Patakarang ito.
3. Pagpapanumbalik ng Serbisyo ng Tubig
 - 3.1 Maaaring maibalik ang serbisyo ng tubig, nang walang bayad sa muling pagkoneta, sa regular na oras ng negosyo matapos ang pagbabayad ng buo sa isa sa mga sumusunod na paraan:
 - A. Ginawa ang pagbabayad sa gusali ng Pamamahala ng Awtoridad.
 - B. Ginawa ang pagbabayad on-line at nagbigay ng numero ng kumpirmasyon at napatunayan ng Awtoridad ang pagbabayad.
 - C. Ginawa ang pagbabayad sa telepono gamit ang awtomatikong sistema ng pagbabayad ng Awtoridad at nagbigay ng numero ng kumpirmasyon at napatunayan ng Awtoridad ang pagbabayad.
 - D. Ang pagbabayad ng cash ay ginawa sa pamamagitan ng inaprubahang vendor ng Awtoridad at nagbigay ng numero ng kumpirmasyon at napatunayan ng Awtoridad ang pagbabayad.
 - 3.2 Ang serbisyo ng tubig ay maaaring maibalik pagkatapos ng regular na oras ng negosyo mula 5:00 ng hapon hanggang 9:00 ng gabi, Lunes hanggang Biyernes at mula 7:00 ng umaga hanggang 9:00 ng gabi tuwing katapusan ng linggo at pista opisyal kapag nangyari ang mga sumusunod:
 - A. Ang pagbabayad ay ginawa tulad ng nakasaad sa Seksyon 3.1 mula titik B hanggang D.
 - B. Sumasang-ayon ang customer sa \$150.00 na bayarin para sa pagkatapos ng oras na idadagdag sa kanilang susunod na bill ng tubig.



MGA SERBISYONG PANG-ADMINISTRATIBO

Para makapagbigay ng ligtas at maaasahang supply ng tubig sa kasalukuyan at hinaharap na mga customer nito. **Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig**

4. Pagpapaubaya ng Interes

- 4.1 Para sa mga pantahanang customer na nagpakita ng kita ng kabahayan na mababa sa 200 porsyento ng antas ng kahirapan sa pederal, ipapaubaya ng Awtoridad ang singil sa interes sa mga bayarin na delinquent minsan tuwing 12 buwan. Ilalapat ng Awtoridad ang pagpapaubaya sa anumang singil sa interes na hindi bayad sa oras ng kahilingan ng customer.
- 4.2 Ituturing ng Awtoridad ang pantahanang customer na mayroong kita ng kabahayan na mababa sa 200 porsyento ng antas ng kahirapan ng pederal kung: (a) sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh na pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Karagdagang Kita sa Seguridad/Programang Pandagdag sa Pagbabayad ng Estado o Programa ng Special Supplement ng Nutrisyon ng California para sa Mga Kababaihan, Sanggol at Mga Bata: o (b) nagpapahayag ang customer sa ilalim ng parusa ng perjury na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng antas ng kahirapan sa pederal.

5. Mga Pamamaraan para sa Mga Nakatira o Nangungupahan upang Maging Mga Customer ng Awtoridad

- 5.1. Naaangkop lamang ang Seksyon 5 na ito kapag ang may-ari, landlord, tagapamahala o operator ng pantahanang address ng serbisyo ay nakalista bilang nakatalang customer at nabigyan ng abiso ng balak na pagpuputol sa serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad.
- 5.2. Gagawing available ng Awtoridad ang serbisyo sa mga aktwal na naninirahan sa tahanan kung bawat naninirahan ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo, kabilang na ang kinakailangang deposito. Gayunpaman, kung ang isa o higit pang naninirahan ay handang gampanan ang responsibilidad para sa kasunod na mga singil sa account na katanggap-tanggap sa Awtoridad, o kung may mga pisikal na pamamaraan, legal na available sa Awtoridad, ng mapagpiling pagtigil sa serbisyo sa mga naninirahan na hindi natugunan ang kinakailangan ng mga panuntunan at regulasyon ng Awtoridad, dapat gawing available ng Awtoridad ang serbisyo sa mga naninirahan na natugunan ang mga kinakailangang iyon.
- 5.3. Upang maging karapat-dapat na maging customer nang hindi binabayaran ang halagang dapat bayaran sa account na delinquent, dapat patunayan ng nakatira na ang nakatalang customer ng account na delinquent ay ang landlord, tagapamahala, o ahente ng tirahan. Maaaring kabilang sa pagpapatunay ang, ngunit hindi limitado



MGA SERBISYONG PANG-ADMINISTRATIBO

Para makapagbigay ng ligtas at maaasahang supply ng tubig sa kasalukuyan at hinaharap na mga customer nito. **Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig**

sa, pagpapaupa, kasunduan sa renta, resibo ng upa, dokumento galing sa pamahalaan na nagpapakita na nagrenta ang nakatira, o naisiwalat na impormasyon alinsunod sa seksyon 1962 Civil Code, sa pagpapasya ng Awtoridad.

- 5.4. Kung ang nauna nang serbisyo para sa tagal ng panahon ay isang kundisyon para sa pagtatatag ng magandang credit sa Awtoridad, tirahan at patunay ng agarang pagbayad ng upa para sa panahong iyon ay katumbas ng karapat-dapat na tanggapin.

6. Iba Pang Mga Probisyon

- 6.1 Bilang karagdagan sa pagtigil ng serbisyo ng tubig, maaaring ipagpatuloy ng Awtoridad ang anumang iba pang available na remedyo para sa hindi pagbabayad ng mga singil sa serbisyo ng tubig ngunit hindi limitado sa: pages-secure ng mga halagang delinquent sa pamamagitan ng pagsumite ng liens sa real nap ag-aari, pagsumite ng paghahabol o ligal na aksyon, paglagay ng halagang hindi bayad sa koleksyon.
- 6.2 Taglay ng Awtoridad ang karapatan sa pagputol sa serbisyo ng tubig sa anumang paglabag sa mga patakaran ng Awtoridad, mga panuntunan o regulasyon maliban sa hindi pagbabayad.

7. Impormasyon ng Pakikipag-ugnayan

- 7.1 Para sa mga katanungan ng customer o tulong tungkol sa bill ng tubig, maaaring maka-ugnayan ang kawani sa Serbisyo ng Customer ng Awtoridad sa 619-420-1413. Maaari ring personal na bisitahin ng mga customer ang seksyon ng Serbisyo ng Customer ng Awtoridad mula Lunes hanggang Biyernes mula 8:00 ng umaga hanggang 5:00 ng hapon, maliban sa mga araw ng pista opisyal ng Awtoridad.

Mga Dokumentong Sanggunian

Code ng Kalusugan at Kaligtasan § 116900 et seq. (SB 998, 2018).
Code ng Pamahalaan § 60370 et seq.