

<b>POLICY NO. 1.10</b> Pagpapatigil ng Pantahanang Serbisyo sa Tubig dahil sa hindi Pagbabayad	<b>DISTRICT CODE</b> Chapter 1.10 Sections 1.10.010 – 1.10.070	<b>APPROVAL DATE</b> 01/28/2020 <b>EFFECTIVE DATE</b> 01/29/2020
---	--	---

**SEKSYON 1: LAYUNIN (1.10.010)**

**SEKSYON 2: PATAKARAN (1.10.020)**

**SEKSYON 3: PAGSAAAYOS NG PAGBABAYAD (1.10.030)**

**SEKSYON 4: ESPEYAL NA KALAGAYANG MEDIKAL AT PINANSIAL KUNG SAAN  
ANG SERBISYO AY HINDI MAHINTO (1.10.040)**

**SEKSYON 5: PAMAMARAAN PARA HAMUNIN ANG ISANG BILL (1.10.050)**

**SEKSYON 6: CONTACT INFORMATION SA DISTRITO**

**SEKSYON 7: PAGPAPATIBAY NG PATAKARAN**

**SECTION 1: LAYUNIN (1.10.010)**

Kinakailangang ang Distrito ay sumunod sa Water Shutoff Protection Act (Cal. Health & Safety Code §§ 116900 – 116926) at ang District Utility Services Law (Cal. Gov. Code §§ 60371 – 60375.5). Ang Water Shutoff Protection Act ay nangangailangang ipatupad ang isang nakasulat na patakaran na naglalaman ng ilang mga hakbang bago ipahinto ang serbisyong patubig sa tirahan (*residential water service account*) dahil sa hindi pagbabayad. Bilang karagdagan, ang *residential water service account* ay dapat delinkuwente ng hindi bababa sa animnapung (60) araw bago ang account ay maaring putulin.

**SECTION 2: PATAKARAN (POLICY STATEMENT) (1.10.020)**

Kung ang isang *residential water service account* ay delinkuwente sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, ipapahinto ng Distrito ang serbisyo ng tubig pagkatapos sumunod sa Water Shutoff Protection Act at District Utility Services Law, kung naaangkop. Ang patakarang ito ay magsisilbing gabay upang ipagbigay-alam sa mga customer ng Distrito ang mga pagpipilian na gawing pangkasaluyuhan (*current*) ang delinkuwenteng *accounts* at maiwasan ang pagpapahinto sa *residential water service* dahil sa hindi pagbabayad. Kung ang sakop ng Patakaran na ito ay sasalungat sa anumang iba pang mga panuntunan, regulasyon, o mga patakaran ng Distrito, ang Patakaran na ito ay dapat mangibabaw. Ang patakarang ito ay hindi nalalapat sa anumang account para sa *non-residential service*.

**SECTION 3: PAGSAAAYOS NG PAGBABAYAD (1.10.030)**

Ang isang customer ay maaaring humiling ng isang palugit (*extension*) sa pagbabayad ng kanilang account kung matapos lamang na maipadala ang *disconnection notice*. Ang Distrito ay maaaring magbigay ng isang palugit, ayon sa kanyang diskresiyon. Ang anumang naturang palugit ay maaaring hindi lalampas sa pitong (7) araw pagkatapos ng huling takdang petsa sa *disconnection notice*. Ang isang palugit na mas maiksi sa o katumbas ng pitong (7) araw na lagpas sa huling takdang petsa ng *disconnection notice* ay isasailalim sa *extension fee* tulad ng nakasaad sa Chapter 4.08 ng District's Code. Ang mga account na may apat o higit pang mga hindi pa nababayaran (*bill outstanding*) ay hindi bibigyan ng isang palugit.

Ang isang customer ay maaari ring humiling ng *installment payment plan* pagkatapos na maihatid ang *disconnection notice*. Upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap ng customer, ang Distrito ay maaaring magbigay ng *installment payment plan*, sa sarili nitong paghuhusga. Ang anumang *installment payment plan* ay dapat ipagkaloob para sa buong pagbabayad ng mga *past-due amounts* sa loob ng panahon na hindi hihigit sa labindalawang (12) buwan. Maaaring ihinto ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang isang customer na nabigyan ng isang *extension* o *payment plan* sa ilalim ng Section 3 na ito ay hindi mabayaran sa pamamagitan ng palugit na takdang panahon o isang takdang petsa sa ilalim ng *payment plan*.

**SECTION 4: ESPEYAL NA KALAGAYANG MEDIKAL at PINANSIAL KUNG SAAN ANG SERBISYO AY HINDI MAHINTO (1.10.040)****A. Mga Kondisyon**

Hindi ipapahinto ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang lahat ng sumusunod na tatlong (3) mga kondisyon ay nakamit:

- a. Ang customer, o nangungupahan ng customer, ay nagsusumite sa Distrito ng sertipikasyon ng isang lisensyadong *primary care provider* na ang paghinto ng serbisyo ng tubig ay magiging banta sa buhay, o magdulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinigay ang *water residential service*
- b. Hindi makagbayad ang customer ng *residential service* sa loob ng *normal billing cycle* sa Distrito. Ang customer ay maituturing na walang kakayahang pinansiyal pra magbayad sa loob ng *normal billing cycle* kung:
  - i. Ang sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKS, CalFresh, general assistance, MediCal, SSI/State Supplementary Payment Program or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children, o

- ii. Nagdeklara ang customer sa ilalim ng parusa ng persj na ang taunang kita ng iyong sambahayan ay mas mababa sa 200% ng *federal poverty level*; at
- c. Ang customer ay handang pumasok sa isang nakasulat na kasunduan sa Distrito tungkol sa isang extension o iba pang *payment plan* para sa mga *delinquent charges*. Pipili ng Distrito ang mga termino at kundisyon ng *payment plan* na ilalagay sa isang nakasulat na kasunduan. Walang kahit na anung kalagayan na ang nakasulat na kasunduan ay lalampas sa labindalawang (12) buwan.

#### **B. Pagpapatunay ng mga Qualifications ng Customer, at Pag-Review ng Distrito**

Ang customer ay responsable para sa pagpapatunay na ang mga kwalipikasyon sa Seksyon 4.A sa itaas ay natugunan. Mula sa pagtanggap ng dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Distrito ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo at alinman sa: (a) ipagbigay-alam sa customer sa ang mga termino at kundisyon na pinili ng Distrito at hinihiling ang lagda ng customer sa kasunduan sa *payment plan*; (b) humiling ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (c) abisuhan ang customer na hindi nila nakamit ang mga qualifications

#### **C. Pagkabigo sa Sumunod (Failure to Comply)**

Maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang isang customer na nabigyan ng *payment arrangement* sa ilalim ng Seksyon 4 na ito ay hindi nagagawa ang alinman sa sumusunod na animnapung (60) araw o higit pa: (i) magbayad ng anumang *amount due* sa *payment plan*; o (ii) bayaran ang kanilang current charges para sa serbisyo ng tubig habang ang *payment plan* ay may bisa. Ang Distrito ay mag-post ng isang *final notice* upang ihinto ang serbisyo sa isang kilala at lantad lokasyon sa *service address* ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo. Ang *final notice* ay hindi magpapahintulot sa customer sa anumang pagsisiyasat o pagsusuri ng Distrito sa ilalim ng Seksyon 5.

### **SECTION 5: PAMAMARAAN PARA HAMUNIN ANG ISANG BILL (1.10.050)**

#### **A. Pamamaraan para hamunin ang isang bill**

Kung ang kawastuhan ng isang *bill* para sa serbisyo ng tubig ay pinagtatalunan, ang *customer of record* ay maaaring magsimula ng isang nakasulat na paghamon o humiling ng isang pagsisiyasat tungkol sa halaga ng *bill* sa loob ng sampung (10) araw pagkatapos matanggap ang pinagtatalunang *bill*. Ang nakasulat na paghamon ay dapat kalakip na patunay na impormasyon o katibayan.

Susuriin ng *Customer Service Manager* ang lahat ng napapanahong mga pagtatalo o mga kahilingan para sa isang imbestigasyon. Sa pagsusuri ay isasama ang pagsasaalang-alang kung ang customer ay maaaring makatanggap ng *deferred payment* o isang *installment payment plan* para sa *unpaid balance*. Ang serbisyo ng tubig ay hindi ititigil para sa hindi pagbabayad habang ang pagtatalo ng pagsisiyasat ay naghihintay, o sa habang naka-apela. Ang Distrito, sa diskresiyon nito, ay maaaring suriin ang hindi inaasahang mga pagtatalo o mga kahilingan para

sa imbestigasyon, ngunit ang nasabing mga hindi pagkakaunawaan o kahilingan ay hindi napapailalim sa anumang apela.

**B. Apela sa Appellate Committee**

Kung ang *complainant* ay hindi nasiyahan sa desisyon ng Customer Service Manager, maaari siyang mag-file ng nakasulat na apela sa Appellate Committee a loob ng sampung (10) araw ng desisyon ng Customer Service Manager. Ang Appellate Committee ay binubuo ng General Manager, Assistant General Manager, at Director of Finance and Technology Services (o kani-kanilang mga tagatalaga). Matapos isumite ang apela, ang komite ay dapat sumagot nang nakasulat sa loob ng sampung (10) araw sa *complainant* tungkol sa apela.

Kung ang customer ay hindi nasiyahan sa nakasulat na tugon ng komite, siya ay mayroong sampung (10) araw mula sa petsa ng nasulat na tugon upang mag-apela ng tugon sa pamamagitan ng paghingi ng isang kumperensya sa komite. Ang kumperensya ay itatakda nang mabilis hangga't maaari at ang *complainant* ay dapat makatanggap ng *written notice* ng oras at lugar ng kumperensya. Matapos ang kumperensya, ang komite ay dapat mag-ulat sa loob ng sampung (10) araw nang nakasulat sa *complainant* tungkol sa kanilang desisyon.

**C. Apela sa Board of Directors**

Kung ang *complainant* ay hindi nasiyahan sa desisyon ng komite, mayroon siyang limang araw kung saan humiling sa pagsusulat ng isang pagdinig sa harap ng *Board of Directors* ng Distrito. Ang nakasulat na kahilingan ay dapat isampa sa *Secretary of the Board of Directors*. Sa pagtanggap ng isang napapanahong kahilingan, ang bagay ay dapat itakda para sa pagdinig sa harap ng *Board of Directors* nang mabilisan na hangga't maaari, at ang *complainant* ay makakatanggap ng *written notice* ng oras at lugar ng pagdinig. Dapat susuriin ng *Board of Directors* ang ulat ng komite tungkol sa reklamo. Sa oras na itinakda para sa pagdinig, ang *complainant* ay bibigyan ng isang makatuwirang pagkakataon upang marinig at magpresenta ng anumang karampatang at may-katuturang ebidensya na sumusuporta sa kanyang reklamo. Matapos isaalang-alang ang ebidensya na ipinakita, ang *Board of Directors* ay dapat gumawa ng desisyon na dapat *final*.

**SECTION 6: CONTACT INFORMATION NG DISTRITO (1.10.060)**

Para sa mga katanungan o tulong patungkol sa mga *water bills*, kabilang ang mga pagpipilian upang maiwasan ang paghinto sa serbisyo para sa hindi pagbabayad, maaaring maabot ang kawani ng Customer Service ng Distrito sa mga normal na oras ng negosyo sa 855-654-CVWD (2893). Ang mga normal na oras ng negosyo ay Lunes hanggang Huwebes, mula 7:30 a.m. hanggang 5:30 p.m. at Biyernes mula 7:30 a.m. hanggang 4:30 p.m., maliban sa mga pista opisyal sa Distrito.

**SECTION 7: PAGPAPATIBAY NG PATAKARAN (1.10.070)**

Ang patakarang ito ay susuriin sa *biennial basis* at dapat aprubahan ng Board ang mga pagbabago, kung mayroon man. Ang patakarang ito ay napapailalim sa pagbabago at anumang iba pang mga pagbabago ay maaaring matukoy ng Board sa pana-panahon.

POLICY REVISION DATES:

01/28/2020 (Resolution/Ordinance No. 2020-1-3)