

Kalakip B

Patakaran sa Pagputol ng Residensyal na Serbisyong Patubig dahil sa
Hindi Pagbabayad

Patakaran sa Pagputol ng Residensyal na Serbisyong Patubig dahil sa Hindi Pagbabayad

Layunin

Kinikilala ng Lungsod ng Santa Paula (ang "Lungsod") na ang lahat ng taga-California ay may karapatan sa ligtas, naa-access at abot-kayang patubig tulad ng idineklara ng Seksyon 106.3 ng Kodigo sa Tubig ng Estado. Sa kaganapan na naging delingkwente ang isang water bill, ipatutupad ng Lungsod ang sumusunod na Patakaran sa Pagputol dahil sa Hindi Pagbabayad ("Patakaran"). Ang Patakarang ito ay may kasamang plano para sa ipinagpaliban o binawasang mga pagbabayad, mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, isang pormal na mekanismo para sa isang customer para tutulan o umapela sa isang bill; at isang numero ng telepono na kokontakin ng isang customer upang talakayin ang mga pagpipilian para maiwasan ang pagkaputol ng residensyal na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.

Saklaw

Nalalapat ang patakarang ito sa lahat ng gumagamit ng residensyal na serbisyong patubig. Hanggang sa saklaw na sumasalungat ang Patakarang ito sa anumang iba pang panuntunan, regulasyon, o patakaran ng Lungsod, ang Patakarang ito ang mangingibabaw.

Patakaran

Dapat ipagbigay-alam ng Lungsod sa mga residensyal na customer ang nakaambang pagputol ng residensyal na serbisyong patubig dahil sa hindi pagbabayad ng mga singil sa tubig gaya ng nakasaad sa patakarang ito. Ang residensyal na serbisyong patubig ay hindi puputulin dahil sa hindi pagbabayad hanggang sa matugunan ang tatlong sumusunod na kondisyon:

- 1) Delingkwente na ang mga singil sa tubig nang hindi bababa sa animnapung (60) araw;
- 2) Inabisuhan na ang account holder at/o mga umookupa ukol sa patakarang ito sa sulat nang hindi bababa sa sampung (10) araw ng negosyo bago ang pagpuputol ng serbisyo; at
- 3) Ang account holder ay:
 - (a) nabigong kumuha o magpanatili ng kaayusan sa pagbabayad o alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa Dibisyon ng Paniningil sa Utilidad nang 60 araw o higit pa; o
 - (b) hindi napapanahong tinutulan o inapela ang mga singil sa tubig sa Dibisyon ng Paniningil sa Utilidad at hindi binayaran ang mga singil sa tubig nang 60 araw o higit pa.

Delingkwenteng singil sa tubig

Ang lahat ng gumagamit sa Lungsod ay nagbabayad ng buwanang singil sa serbisyong patubig at paggamit. Magiging delingkwente ang mga singil sa araw ng negosyo na kasunod ng petsa na dapat itong bayaran. Ang lahat ng bill para sa serbisyong patubig ay dapat at pwedeng bayaran sa o bago ang ika-19 na araw ng buwan, gaya ng itinatag ng Santa Paula Municipal Code seksyon 55.06.

.Puputulin ng Lungsod ang sebisyon patubig para sa mga singil na naging delingkwente sa loob ng panahong hindi bababa sa animnapung (60) araw. Magpapataw ng singil sa pag-lock ng serbisyo sa account ng alinmang serbisyong patubig na pinutol dahil sa hindi pagbabayad ng mga delingkwenteng singil. Mag-iwan ang Lungsod ng abiso sa pagpuputol na may mga impormasyon kung paanong maipapakabit ulit ang serbisyong patubig.

Abiso sa Pagpuputol ng Serbisyo dahil sa Hindi Pagbabayad

Magbibigay ang Lungsod ng nakasulat na abiso at abiso sa telepono sa customer na nakatala at/o umookupa ukol sa mga delingkwenteng singil nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ang pagpuputol ng residensyal na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad. Kapag nabigo ang Lungsod na abutin ang customer sa pamamagitan ng telepono o ibinalik ang nakasulat na abiso bilang hindi maihatid, magsasagawa ang Lungsod ng "pagsisikap na may mabuting hangarin" na bisitahin ang tirahan at mag-iwan ng abiso ukol sa nakaambang pagputol dahil sa hindi pagbabayad at ng isang kopya ng patakarang ito para sa pagpuputol ng residensyal na serbisyong patubig. Matapos ang pagpuputol, magbibigay ang Lungsod sa mga customer na naputulan ng impormasyon kung paanong maipapakabit ulit ang mga residensyal na serbisyong patubig.

Kung saan naghahatid ang Lungsod ng mga residensyal na serbisyong patubig na may indibidwal na metro, dapat magbigay ang Lungsod sa mga umuupa at residente ng mobile home ng nakasulat na abiso bago ang pagpuputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad ng kanilang landlord.

Nakasulat Na Abiso

Ihahatid ang isang nakasulat na abiso sa pamamagitan ng U.S. mail o personal na paghahatid. Para sa mga account holder na nakakatanggap ng papel na bill ng utilidad, magpapadala ng abiso sa postal address ng account holder at sa address ng serbisyo, kung hindi magkapareho ang dalawang address. Kapag hindi posible ang U.S. mail, ang personal na paghahatid ay gagawin sa address ng serbisyo, at iiwan ang abiso sa isang lugar na madaling makita, o kung saan ligtas na maipapaskil ng field personnel ang abiso.

Ang paunawa ay ibibigay sa customer at maglalaman ng mga sumusunod:

- a) Pangalan at address ng customer;
- b) Ang halaga ng pagkadelingkwente;

- c) Ang petsa kung kailan kinakailangang magkaroon ng kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagpuputol ng serbisyo;
- d) Isang paglalarawan ng proseso upang magpetisyon para suriin at i-apela ang bill;
- e) Isang paglalarawan ng mga pamamaraan kung paanong makakahiling ang customer ng palugit, binawasan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kabilang ang hulugang pagbabayad ng mga delingkwenteng singil;
- f) Ang pamamaraan upang ang customer ay makakuha ng impormasyon sa pinansiyal na tulong, kung naaangkop; at
- g) Ang numero ng telepono kung saan maaaring humiling ang customer ng kaayusan sa pagbabayad o tumanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Lungsod.

Abiso sa Telepono

Ang Distrito ay magsasagawa ng makatuwiran at may mabuting hangaring pagsisikap upang kontakin ang customer na may rekord o isang taong nasa hustong gulang na naninirahan sa address ng serbisyo nang personal o sa pamamagitan ng telepono nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo. Mag-aalok ang Lungsod na magbigay ng nakasulat na kopya ng Patakarang ito at talakayina ng mga pagpipilian upang maiwasan ang pagpuputol ng sebisyong patubig dahil sa hindi pagbabayad, kabilang ang posibilidad ng hulugang pagbabayad o iba pang alternatibong kaayusan sa pagbabayad.

Pagpapaskil ng Abiso sa Address ng Sebisyo

Kung hindi makontak ng Lungsod ang customer o isang nasa hustong gulang na nakatira sa address ng serbisyo nang personal o sa telepono, magsasagawa ang Lungsod ng pagsisikap na may mabuting hangarin upang mag-iwan ng abiso ng nakaambang pagpuputol ng residensyal na serbisyo at ng kopya ng Patakarang ito sa isang madaling makitang lugar sa address ng serbisyo. Iiwan ang abiso at kopya ng Patakarang ito sa tirahan nang hindi bababa sa apatnapu't walong (48) oras bago ang pagpuputol ng serbisyo. Kasama sa paunawa ang:

- i. pangalan at address ng customer;
- ii. ang halaga ng pagkadelingkwente;
- iii. ang petsa kung kailan dapat magbayad o magsaayos ng pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo
- iv. ang pamamaraan upang ang customer ay makakuha ng impormasyon sa pinansiyal na tulong, kung naaangkop; at
- v. Ang numero ng telepono kung saan maaaring humiling ang customer ng kaayusan sa pagbabayad o tumanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Lungsod.

Alternatibong Iskedyul Ng Pagbabayad

Nag-aalok ang Lungsod ng mga kaayusan sa pagbabayad o mga alternatibong iskedyul sa pagbabayad. Maaari lamang gawin ang mga kaayusan sa pagbabayad o alternatibong iskedyul sa pagbabayad sa pagitan ng Lungsod at account holder. Hindi maaaring lumampas ang mga kaayusan sa pagbabayad sa kumpletong pagbabayad ng mga balanseng lumampas na sa takdang araw ng pagbabayad nang mahigit 30 araw mula sa orihinal na takdang araw ng pagbabayad. Sa sandaling mapagkasunduan, hindi na maaaring palawigin o baguhin ang isang kaayusan sa pagbabayad o alternatibong iskedyul sa pagbabayad. Ituturing bilang walang bisa ang isang kaayusan sa pagbabayad o alternatibong iskedyul ng pagbabayad kapag alinmang bahagi nito ay hindi naipatupad nang 60 araw o higit pa, o kapag ang mga singil sa tubig na nilalaman ng mga kasunod na bill ay hindi binayaran nang 60 araw o higit pa.

Kapag sumang-ayon ang customer sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, hindi puputulin ang serbisyo kapag nagsumite rin ang account holder ng sumusunod na impormasyon sa o bago ang petsang nakasaad sa abiso:

- a) Ang customer, o umuupa sa customer, ay nagsumite sa Lungsod ng sertipikasyon ng isang lisensyadong primary care provider na ang pagpuputol ng serbisyong patubig ay magiging banta sa buhay ng, o magdudulot ng malubhang panganib sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng mga lugar kung saan ibinibigay ang residensyal na serbisyo.
- b) Nagpakita ang customer na siya ay walang kakayahang pinansyal na magbayad para sa residensyal na serbisyo sa loob ng karaniwang billing cycle ng Lungsod. Ang customer ay itinuturing bilang walang kakayahang pinansyal na magbayad sa loob ng karaniwang billing cycle kung: (a) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer sambahayan ay isang 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 (b) idineklaw ng customer sa ilalim ng parusa ng pagsisinungaling na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan; at
- c) Ang customer ay handang pumasok sa hulugang pagbabayad kaugnay ng mga delingkwenteng singil.

Para sa sinumang mga customer na nakakatugon sa lahat ng mga nabanggit na kwalipikasyon, mag-aalok ang Lungsod sa customer ng hulugang pagbabayad ng hindi nabayarang balanse. Ang customer ang responsable sa pagpapakita na natugunan ang mga kwalipikasyong nabanggit. Kapag natanggap ang dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Lungsod ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw at: (1) ipapaalam sa customer ang mga tuntunin ng hulugang pagbabayad na pinili ng Lungsod at hihilingin ang pinirmahang pahintulot ng customer na lumahok sa hulugang pagbabayad; (2) hihiling ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (3) aabisuhan ang customer na hindi niya natutugunan ang mga kwalipikasyon.

Maaaring isumite ang dokumentasyon sa Kagawaran ng Pinansya, na matatagpuan sa 970 Ventura Street, Santa Paula CA; o sa pamamagitan ng email sa ub@spcity.org. Kapag natanggap ang mga nabanggit na form, kokontakin ng isang kinatawan ng lungsod ang account holder sa loob ng 15 araw ng negosyo at mag-aalok itong pumasok sa isang kaayusan sa pagbabayad nang nakasulat sa mga form na ibinibigay ng Lungsod.

Pagtutol o Pag-apela sa mga Singil sa Tubig

Maaaring tutulan o i-apela ng isang account holder ang katumpakan ng mga singil o ang pananagutan ng customer sa pagbabayad sa loob ng limang (5) araw ng negosyo mula nang matanggap ang tinututulang bill na naglalaman ng mga singil. Maaaring tutulan o i-apela ang mga singil sa tubig sa pamamagitan ng paghahain ng nakasulat na kahilingan sa Utility Billing Accounting Technician, na matatagpuan sa 970 Ventura Street, Santa Paula, CA. Ang mga usapin tulad ng kalidad ng serbisyo, presyo ng serbisyo, o mga tuntunin at kondisyon ng isang kaayusan sa pagbabayad o alternatibong iskedyul ng pagbabayad ay hindi maaaring tutulan o i-apela sa Utility Billing.

Mga Kasunod na Singil sa Tubig

Ang mga kasunod na singil na siningil matapos ang mga natugunan sa pamamagitan ng kaayusan sa pagbabayad o alternatibong iskedyul ng pagbabayad na hindi binayaran sa loob ng 60 araw o higit pa ay magiging dahilan para putulin ang serbisyong patubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang mga kasunod na singil sa tubig ay hindi magiging karapat-dapat sa kaayusan sa pagbabayad o alternatibong iskedyul ng pagbabayad kapag ang ipinatutupad na ang isang kaayusan sa pagbabayad o alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa nakaraang bill.

Pagpapanumbalik ng Serbisyo

Matapos na putulin ang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, magbibigay ang Utility Billing ng impormasyon sa account holder kaugnay ng pagpapanumbalik ng residensyal na serbisyong patubig. Ang pagpapanumbalik ay napapailalim sa pagbabayad ng anumang halagang lampas na sa takdang araw ng pagbabayad, kabilang ang mga delingkwenteng singil; mga naaangkop na singil sa pag-lock at pag-unlock ng serbisyo; at isang depositong panseguridad, kung hinihingi ng Lungsod.

Iba't Ibang Probisyon Ng Patakarang

Mga Wika. Ang patakarang ito ay makukuha sa Ingles, Espanyol, Chinese, Tagalog, Biyetnames, Koreano, at anumang ibang wikang sinasalita ng sampung porsiyento o higit pang tao sa loob ng lugar na sineserbisyuhan ng system.

Pakikipag-ugnayan. Maaaring kausapin ng isang kinatawan ng Lungsod ang mga account holder sa loob ng regular na oras ng negosyo sa (805)933-4211 upang talakayin ang patakarang ito gayundin ang mga opsyon para iwasan ang pagkakaputol ng residensyal na serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.

Pagpapaskil ng Patakarang. Ipapaskil ng Lungsod ang patakarang ito sa website ng Lungsod.

Mga System upang I-ulat ang Mga Pagpuputol. I-uulat ng Utility Billing ang bilang ng mga taunang pagpuputol ng residensyal na serbisyong patubig dahil sa kawalan ng kakayahang magbayad sa website ng Lungsod at i-uulat nito sa Lupon ng Kontrol sa Yamang Tubig ng Estado.

Pagiging Mailalapat ng Patakarang. Hindi nalalapat ang patakarang ito sa pagpuputol ng Lungsod ng serbisyo para sa anumang iba pang layunin. Inilalaan ng Lungsod ang karapatang putulin ang serbisyong patubig dahil sa anumang paglabag sa mga ordinansa, panuntunan, o regulasyon ng Lungsod bukod sa hindi pagbabayad.