



PATAKARAN SA PAGPAPAHINTO NG SERBISYO NG TUBIG SA TIRAHAN DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Watsonville
CALIFORNIA

Gayunmang di isinasantabi ang iba pang patakaran o tuntunin, itong Patakaran sa Pagpapahinto ng Serbisyo ng Tubig sa Tirahan para sa Hindi Pagbabayad ay dapat ilapat sa pagpapahinto ng serbisyo ng tubig sa tirahan ng dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga probisyong itinakda dito. Kung sakaling magkaroon ng anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at ng anumang iba pang patakaran o tuntunin, ang Patakarang ito ang mananaig.

Layunin at Sitwasyon

Alinsunod sa State of California Water Shutoff Protection Act (Senate Bill 998), binuo ng Lungsod ng Watsonville ang nakasulat na patakaran tungkol sa pagdiskonekta ng serbisyo sa tubig sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad. Tinukoy ito bilang "patakaran sa pagsara ng tubig".

Teksto ng Patakaran

Ang patakarang ito ay dapat ilapat lamang sa residensyal na serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad at ang lahat ng umiiral na mga patakaran at pamamaraan ay magpapatuloy na ilapat sa komersyal at pang-industriya na mga account sa serbisyo ng tubig. Ang karagdagang tulong tungkol sa pagbabayad ng mga singil sa tubig at ang potensyal na pagtatatag ng mga alternatibong itinakda sa patakarang ito upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo ay maaaring makuha sa pamamagitan ng pagtawag sa City of Watsonville Public Works and Utilities Billing Division (Billing) sa (831) 768-3455 sa oras ng negosyo.

A. Mga Delingkwenteng Account

Hindi dapat idiskonekta ng Lungsod ng Watsonville ang serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad hangga't hindi nadelingkuwente ang pagbabayad ng kostumer nang hindi bababa sa animnapung (60) araw. Malalapat ang sumusunod:

- **Nahuling Bayarin:** Kung ang bayad para sa isang bill ay hindi natanggap sa pagsasara ng araw ng negosyo sa nakasaad na takdang petsa, ang isang 10% late charge ay tinatasa at idaragdag sa natitirang balanse sa account ng kostumer.
- **Maliit na Balanse:** Anumang delingkwenteng balanse sa singil na \$50.00 o mas mababa ay dadalhin at idaragdag sa susunod na panahon ng pagsingil nang hindi nagkakaroon ng karagdagang aksyon sa pagkolekta.

B. Abiso ng Delingkwenteng Account

Ang mga singil para sa serbisyo ng tubig ay ibibigay sa bawat kostumer buwan-buwan. Ang mga bayarin para sa serbisyo ay dapat bayaran at babayaran sa pagharap at magiging overdue at mapapailalim sa paghinto ng serbisyo kung hindi mabayaran sa loob ng animnapung (60) araw mula sa petsa ng pagsingil. Ang pagbabayad ay maaaring gawin sa opisina ng pagsingil ng Lungsod nang personal sa pamamagitan ng cash, money order, tseke ng cashier, personal

na tseke at tinatanggap na credit card. Ang mga pagbabayad ay maaari ding gawin sa pamamagitan ng pagtawag at pakikipag-usap sa isang customer service representative at paggamit ng isang tinatanggap na credit card sa (831) 768-3455 sa mga oras ng negosyo. Ang mga kostumer ay maaari ding magbayad sa pamamagitan ng pagtawag sa aming 24 na oras na awtomatikong sistema ng telepono sa 1 855-748-3077. Tinatanggap din ang mga pagbabayad sa sumusunod na website kung saan maaari ding mag-sign up ang mga kostumer para sa online na pagsingil at mga awtomatikong pagbabayad; <https://www.onlinebiller.com/watsonville/>.

C. Unang Abiso sa Pagdiskonekta:

Ang Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, magandang loob na pagsisikap na makipag-ugnayan sa kostumer sa pamamagitan ng pagsulat nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ihinto ang serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad. Ang nakasulat na paunawa ng paghinto ay ipapadala sa koreo sa address na itinalaga sa account. Kung ang address sa koreo at ang address ng ari-arian kung saan ang serbisyo ng tubig ay magkaiba, ang pangalawang abiso ay ipapadala sa koreo sa address ng serbisyo at itutugon sa "Naninirahan". Kasama sa nakasulat na abiso sa paghinto ang sumusunod:

- Pangalan at tirahan ng kostumer;
- Halaga ng pagkakautang;
- Petsa kung kailan dapat gawin ang pagbabayad o pagsasaayos para sa pagbabayad upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo;
- Isang link at impormasyon sa pakikipag-ugnayan kung saan makakatanggap sila ng kopya ng ***PATAKARAN SA PAGPAPAHINTO NG SERBISYO NG TUBIG SA TIRAHAN PARA SA HINDI PAGBABAYAD AT PROSESO UPANG MAG-APPLY PARA SA ISANG PAGSASAAYOS NG PAGBABAYAD***

D. Abiso sa Mga Nangungupahan/ Mga Naninirahan sa Mga Residenteng May Tig-ilsang Indibidwal na Metro

Ang Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, magandang loob na pagsisikap na ipaalam sa mga nangungupahan/naninirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kapag ang account sa serbisyo ng tubig ay atrasado at napapailalim sa pagdiskonekta nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago isara ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na abiso ay magpapayo sa nangungupahan/nakatira na sila ay may karapatan na maging mga kostumer ng Lungsod nang hindi kinakailangang magbayad ng halagang dapat bayaran sa delinkwenteng account, hangga't handa silang tanggapin ang pananagutan sa pananalapi para sa mga kasunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa tirahan. Upang mai-waive ang halagang dapat bayaran sa delinkwenteng account, ang nangungupahan/nakatira ay dapat magbigay ng pagpapatunay ng pangungupahan sa anyo ng isang kasunduan sa pag-upa o patunay ng pagmamay-ari. Ang mga nangungupahan/naninirahan na interesadong maging mga kostumer ay kailangang makatugon sa lahat ng mga kinakailangan na itinakda ng Lungsod bago mag-sign up para sa serbisyo alinsunod sa Municipal Code Section 6-3.306.

E. Abiso sa mga Nangungupahan/Naninirahan sa isang Multi-Unit Complex na Inihahatid sa Pamamagitan ng Master Meter

Ang Lungsod ay dapat gumawa ng isang makatwirang magandang loob na pagsisikap na ipaalam sa mga nangungupahan/naninirahan sa bawat tirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso (halimbawa pagsabit sa pinto) sa bawat tirahan, kapag ang account sa serbisyo ng tubig ay may atraso at napapailalim sa pagdiskonekta ng hindi bababa sa sampung (10) araw bago isara ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na abiso ay magpapayo sa nangungupahan/nakatira na sila ay may karapatan na maging mga kostumer ng Lungsod nang hindi kinakailangang magbayad ng halagang dapat bayaran sa delinkwenteng account, hangga't handa silang tanggapin ang pananagutan sa pananalapi para sa mga kasunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa (mga) address na hinahatiran ng master meter. Kung ang isa o higit pa sa mga naninirahan ay handa at kayang tanggapin ang responsibilidad para sa mga kasunod na singilin para sa serbisyo ng tubig sa kasiyahan ng Lungsod, o kung mayroong pisikal na paraan, legal na magagamit ng Lungsod, para piliing wakasan ang serbisyo sa mga nakatira na hindi pa nakakatugon sa mga kinakailangan para sa serbisyo, magbibigay serbisyo ang Lungsod sa mga nakatira na nakatugon sa mga kinakailangang iyon. Upang mai-waive ang halagang dapat bayaran sa delinkwenteng account, ang nangungupahan/nakatira ay dapat magbigay ng pagpapatunay ng pangungupahan sa anyo ng isang kasunduan sa pag-upa o patunay ng pagmamay-ari. Ang mga nangungupahan/naninirahan na interesadong maging mga kostumer ay kailangang makatugon sa lahat ng mga kinakailangan na itinakda ng Lungsod bago mag-sign up para sa serbisyo alinsunod sa Municipal Code Section 6-3.306.

F. Pangwakas na Abiso

Ang Lungsod ay gagawa ng makatwirang, magandang loob na pagsisikap na ipaalam sa mga kostumer ng maaga ang pagdiskonekta ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang paraan ng pag-abiso ay sa pamamagitan ng telepono o personal na pakikipag-ugnayan. Kung hindi maisagawa ang naturang paunawa sa pamamagitan ng telepono o personal na pakikipag-ugnayan, ang isang abiso ay ibibigay sa pamamagitan ng koreo, email, text o sa pamamagitan ng pag-post nito sa lugar.

G. Takdang Panahon ng Pagdiskonekta

Ang lahat ng mga pagbabayad para sa mga delinkwenteng singil sa serbisyo ng tubig at mga nauugnay na bayarin ay dapat matanggap ng Lungsod nang hindi lalampas sa pagsasara ng araw ng negosyo sa tinukoy na petsa na nakasulat sa abiso sa pagdiskonekta.

H. Pagdiskonekta ng Serbisyo sa Tubig para sa Hindi Pagbabayad

Idiskonekta ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng pag-off, at sa ilang mga kaso ay pagla-lock off sa metro. Bago madiskonekta ang serbisyo, aabisuhan ang kostumer sa pamamagitan ng nakasulat na abiso sa pagdiskonekta nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang pagwawakas. Sisingilin ang kostumer ng bayad upang muling maitaguyod ang serbisyo sa sistema ng pagsingil kahit na pisikal na naka-off ang metro.

I. Muling Pagkonekta ng Serbisyo Sa Oras ng Negosyo

Upang maibalik o maipagpatuloy ang serbisyong nadiskonekta dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang customer ng bayad sa muling pagkonekta. Ang Lungsod ay magsisikap na muling ikonekta ang serbisyo sa lalong madaling panahon ngunit, sa pinakamababa, ay ibabalik ang serbisyo bago matapos ang susunod na araw ng negosyo kasunod ng pagbabayad ng anumang nakalipas na halaga at mga delingkwenteng bayarin na maiuugnay sa paghinto ng serbisyo. Ang Serbisyo sa Tubig na binuksan ng sinumang tao maliban sa mga tauhan ng Lungsod o walang awtorisasyon ng Lungsod ay sasailalim sa bayad sa pakikialam sa metro. Ang anumang mga pinsala na nangyari bilang resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik o serbisyo ay pananagutan ng kostumer.

J. Muling Pagkonekta ng Serbisyo Pagkatapos ng Mga Oras ng Negosyo

Ang serbisyong ibinalik pagkatapos ng mga regular na oras ng negosyo ng Lunes hanggang Biyernes, katapusan ng linggo, o pista opisyal ay sisingilin ng after-hours fee sa muling pagkonekta. Ang serbisyo ay hindi maibabalik pagkatapos ng mga regular na oras ng negosyo maliban kung ang kostumer ay naabisuhan tungkol sa bayad sa muling pagkonekta pagkatapos ng oras at pumirma ng isang kasunduan na kinikilala ang bayad at sumasang-ayon na makipag-ugnayan sa tanggapan ng pagsingil ng Lungsod nang hindi lalampas sa tanghali ng susunod na araw ng negosyo upang bayaran ang bayarin. Ang bayad sa muling pagkonekta pagkatapos ng mga oras ay dagdag sa kanilang balanseng multa. Ang mga kawani ng lungsod na tumutugon sa mga tawag sa serbisyo ay hindi pinahihintulutan na mangolekta ng bayad ngunit magtuturo sa kostumer na makipag-ugnayan sa tanggapan ng pagsingil ng Lungsod bago magtanghali sa susunod na araw ng negosyo.

Minsan ang serbisyo ng tubig ay itinigil dahil ang serbisyo ay isang bagong account at ang Lungsod ay hindi nakatanggap ng kahilingan na magtatag ng serbisyo. Kung ibinabalik ang serbisyo pagkatapos ng mga regular na oras ng negosyo dahil hindi pa nakakapagtatag ng serbisyo ang kostumer, dapat sumang-ayon ang kostumer na makipag-ugnayan sa departamento ng pagsingil upang maitaguyod ang serbisyo sa susunod na araw ng negosyo at ang muling pagtatatag pagkatapos ng mga oras ay iwi-waive. Kung itinigil ang serbisyo para sa anumang kadahilanang hindi natukoy sa itaas, dapat na maibalik ang serbisyo sa lalong madaling panahon at pinapayuhan ang kostumer na makipag-ugnayan sa departamento ng pagsingil upang malutas ang isyu. Walang sisingiling bayad sa muling pagtatatag pagkatapos ng oras pagkakataong ito.

K. Mga Bayarin sa Muling Pagkonekta

Kung ang serbisyo ay itinigil at muling ikokonekta sa mga regular na oras ng pagpapatakbo, magkakaroon ng bayarin sa muling pagkonekta. Kung itinigil ang serbisyo at muling ikokonekta sa mga oras na hindi pang-negosyo, dapat magbayad ang kostumer ng bayarin sa muling pagtatatag pagkatapos ng oras.

L. Bayarin sa Pagwawaksi at Mga Bayarin sa Muling Pagkonekta at Proseso

Sa kahilingan ng kostumer, tatalikuran ng Lungsod ang nahuling bayarin kung may mga sitwasyong nagpapababa at ang kostumer ay hindi pa natatasa ng nahuling bayarin sa loob ng huling labindalawang (12) buwan. Ang Estado ng California, dahil sa isang maayos na pinansiyal na base at mga pagkakaiba-iba ng pag-apruba ng badyet at mga pamamaraan ng pagbabayad ng warrant, ay hindi magpapadala ng mga delingkwenteng abiso o tatasahin ang isang nahuling bayarin para sa mga delingkwenteng pagbabayad ng mga kasalukuyang account.

M. Mga Apela

Ang pamamaraan na gagamitin sa pag-apela sa halagang itinakda sa anumang bayarin para sa serbisyo ng tubig sa tirahan ay nakasaad sa ibaba. Limitado ang isang customer sa isang apela sa alinmang labindalawang (12) buwang yugto ng panahon at kung naabot na ang limitasyong iyon, hindi kinakailangang isaalang-alang ng Lungsod ang anumang mga kasunod na apela na sinimulan ng o sa ngalan ng kostumer na iyon. Hangga't nakabinbin ang apela ng kostumer at anumang resulta ng imbestigasyon, hindi maaaring ihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa kostumer.

- Pagrepaso ng Lungsod: Sa pagtanggap ng nakasulat na reklamo o kahilingan, ang komite sa mga apela ay dapat magrepaso sa reklamo at/o magsagawa ng pagsisiyasat na tinutukoy na naaangkop sa komite ng mga apela sa tanging pagpapasya. Ang pagsisiyasat ay dapat kumpletuhin sa loob ng sampung (10) araw mula sa pagtanggap ng nakasulat na reklamo o kahilingan, kung saan ang kostumer ay aabisuhan ng pinal na desisyon.
- Mga Resulta ng Desisyon: Kung ang pagsusuri at/o pagsisiyasat ay nagreresulta na pabor sa kostumer, kung saan ang pagsingil ay hindi tama, isang pagsasaayos ang dapat ilapat sa account ng kostumer. Kung tama ang pagsingil, ang balanse ng bill ay dapat bayaran sampung (10) araw mula nang maabisuhan ang kostumer tungkol sa desisyon ng komite ng mga apela. Kung bago matapos ang pagsisiyasat, ang (mga) karagdagang bayarin ay dapat bayaran, ang customer ay kinakailangang magbayad ng buong paghinto ng mga serbisyo, dahil sa hindi pagbabayad, alinsunod sa patakarang ito.
- Apela sa Public Works & Utilities Director o sa kanyang itinalaga: Sinumang kostumer, na ang napapanahong reklamo o kahilingan para sa pagsisiyasat sa ilalim ng seksyong ito ay nagresulta sa isang desisyon na hindi kasiya-siya sa kostumer, ay maaaring iapela ang desisyon sa Direktor o sa kanyang itinalaga sa pamamagitan ng paghahain ng nakasulat na abiso ng apela sa Direktor ng Public Works & Utilities, ang kanyang itinalaga sa loob ng sampung (10) araw ng pagpapadala ng Lungsod sa pagpapasya nito. Ang serbisyo ng tubig sa sinumang kostumer ay hindi dapat ihinto sa anumang oras kung kailan nakabinbin ang apela ng customer sa Lungsod. Ang desisyon ng Public Works & Utilities Director o ang kanyang itinalaga ay pinal at may bisa.

N. Mga Delingkwenteng Account ng mga Kostumer sa Residensyal na Hindi Makabayad ng Pinansyal Para sa Serbisyo na May Mga Medikal na Rekwayrment para Ma-access ang Tubig

Alinsunod sa mga kundisyong natukoy sa Health & Safety Code Section 116910(a), kung natutugunan ng isang kostumer ang LAHAT ng mga kondisyon sa tinutukoy na seksyon, hindi maaaring isara ang kanilang serbisyo sa tubig para sa hindi pagbabayad. Ang mga kondisyon ay nangangailangan ng:

- Ang kostumer o nangungupahan ng kostumer ay nagsusumite ng sertipikasyon sa Lungsod mula sa isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga, gaya ng tinukoy ng seksyon 14088 ng Welfare & Institutions Code, na ang paghinto ng serbisyo sa tubig ay magiging banta sa buhay, o magdulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan.
- Ipinakikita ng kostumer na hindi niya kayang magbayad sa pananalapi para sa serbisyong residensyal sa loob ng normal na cycle ng pagsingil ng Lungsod. Ang kustomer ay dapat ituring na “pinansyal na hindi makabayad” para sa serbisyong residensyal sa loob ng normal na ikot ng pagsingil ng Lungsod kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng kustomer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Karagdagang Kita sa Seguridad/Karagdagang Pagbabayad ng Estado Programa, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (WIC); o idineklara ng kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento (200%) ng antas ng pederal na kahirapan.
- Ang kustomer ay handang pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon (alternatibong kasunduan sa pagbabayad), na naaayon sa patakarang ito na napapailalim sa seksyon 116906(a) ng Health & Safety Code.

O. Mga Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad

Sinumang kostumer na hindi makabayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang multa o pagkaantala ng serbisyo. Isasaalang-alang ng Lungsod ang lahat ng mga pangyayari na nakapalibot sa kahilingan at gagawa ng pagpapasiya kung ang pagsasaayos ng pagbabayad ay nararapat. Ang alternatibong plano sa pagbabayad ay mangangailangan ng kostumer na magbayad ng 25% ng past due na balanse upang maging kwalipikado para sa mga kaayusan sa pagbabayad. Ang napagkasunduang iskedyul ay dapat itakda sa sulat at ibibigay sa kustomer. Kasama sa mga alternatibong opsyon sa pag-aayos ng pagbabayad ang:

- **Amortisasyon:**

Babayaran ng customer ang hindi nabayaranang balanse, sa loob ng isang panahon na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan mula sa orihinal na petsa ng bayarin. Ang amortisasyong pagbabayad ay isasama sa, at napapailalim sa takdang petsa ng, regular na bayarin ng mga kostumer. Ang kostumer ay dapat sumunod sa mga tuntunin ng plano sa amortisasyon at manatiling napapanahon habang ang mga singil ay naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Ang kostumer ay hindi maaaring humiling ng karagdagang amortisasyon ng anumang kasunod na hindi nabayaranang mga singil habang nagbabayad ng mga delingkwenteng singil alinsunod sa isang plano sa amortisasyon. Ang pagkabigong sumunod sa mga tuntunin ng isang plano sa amortisasyon ay magreresulta sa pagbibigay ng nakasulat na abiso sa pagdiskonekta. Ang abiso sa pagdiskonekta ay nasa anyo ng isang sabit sa pinto na ihahatid sa lugar nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang paghinto ng serbisyo. Kung hindi masusunod ng isang kostumer ang isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad, ang itinakdang kaayusan ay mawawalan ng bisa at ang buong balanse ay dapat bayaran kaagad. Hindi magiging karapat-dapat ang kostumer para sa isa pang kaayusan sa pagbabayad sa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa petsa ng sirang kaayusan.

P. Abiso ng mga Ibinalik na Tseke

Sa pagtanggap ng ibinalik na tseke na kinuha bilang pagbabayad ng mga serbisyo ng tubig o iba pang mga singil, isasaalang-alang ng Lungsod ng Watsonville ang account na hindi binayaran. Ang Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, mabuting pagsisikap na ipaalam sa kostumer sa pamamagitan ng sabit sa pinto, telepono o email ng ibinalik na tseke. Hindi bababa sa apatnapu't walong (48) oras na abiso ng pagwawakas ng serbisyo dahil sa ibinalik na tseke ay mabubuo.

Ang account ng kostumer ay maaari lamang maibalik sa pamamagitan ng pagtanggap ng mga hindi pa nababayaranang singil kasama ang karagdagang \$25 return check fee sa anyo ng pera, mga sertipikadong pondo at tinatanggap na credit card. Kapag naibalik na ang account ng kostumer, ipa-flag ang account sa loob ng isang taon na nagsasaad ng katotohanang naibigay ang isang non-negotiable na tseke at hihilingin ng Lungsod ang kostumer na magbayad ng pera, mga sertipikadong pondo o tinatanggap na credit card.

Q. Lathalain

Ang patakarang ito ay makukuha sa **City's website address**. Ang patakarang ito at lahat ng nakasulat na paunawa na ibinigay sa ilalim ng patakarang ito ay inilathala sa Ingles, Espanyol, Tagalog, Portuges at Mixteco, at iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa sampung porsyento (10%) ng populasyon sa loob ng lugar ng Serbisyo ng Lungsod.