

Lungsod ng Tehachapi

Patakaran sa Pagtigil ng Residensyal na Serbisyo ng Tubig

Epektibo Simula Abril 1, 2020

Bago itigil ang serbisyo ng tubig sa tirahan ng sinumang kostumer dahil sa hindi pagbabayad ng nararapat na singil, multa, o dagdag na singil, ang Lungsod ay susunod sa mga pamamaraan at kinakailangan ng Patakarang ito. Angkop ang patakarang ito sa pinag-isang singil sa serbisyo ng tubig, sewer, at refuse (“water bill”) at angkop lamang sa mga residensyal na kostumer accounts na base sa hindi pagbabayad. Ang Patakarang ito ay hindi humahadlang sa Lungsod upang itigil ang serbisyo dahil sa hindi awtorisadong aksyon ng kostumer.

1. Impormasyon sa Pakikipag-ugnay. Ang residensyal kostumer ay maaring tumawag sa (661) 822-2200 sa takdang oras ng trabaho (Lunes hanggang Huwebes mula 7:00 am hanggang 5:30 pm) upang pag-usapan ang mga paraan upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo.
2. Delinkwenteng Account. Ang singil sa tubig ay dapat bayaran ng kostumer pagkatanggap ng bill. Ang singil sa tubig na hindi nabayaran nang buo sa loob ng takdang panahon ay delinkwente at magkakaroon ng angkop na multa. Kung ang isang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumanggap ng benepisyo sa CalWORKs, CalFresh, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o kung ang kostumer ay nagdeklarang ang kanilang taunang kita ay mababa sa 200 porsiyento ng pambansang antas ng kahirapan, ang Lungsod ay hindi magpapataw ng interes sa mga delinkwenteng bill nang isang beses sa loob ng 12 buwan.
3. Panahon ng Pagiging Delinkwente na Sanhi ng Pagtigil ng Serbisyo Ang residensyal na serbisyo ng tubig ay maaring putulin dahil sa hindi pagbabayad kapag ito ay delinkwente nang hindi bababa sa animnapung (60) araw.

Ang serbisyo ng tubig ay hindi puputulin sa araw ng Biyernes, Sabado, Linggo, pista opisyal, o anumang oras sa labas ng normal na oras ng trabaho ng Lungsod.

4. Paraan ng Pagtigil ng Serbisyo.
 - a. Hindi kukulangin sa pitong (7) araw ng trabaho bago itigil ang serbisyo ng kostumer, ang isang kinatawan ng Lungsod ay makikipag-ugnay sa kostumer sa pamamagitan ng sulat, telepono o sa parehong pamamaraan, upang magbigay babala sa napipintong pagtigil ng serbisyo, ipakita at ipaliwanag ang mga tuntunin ng Patakarang ito, pag-usapan ang mga paraan upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo, at magbigay ng mga kaalaman na iniaatas ng batas.
 - i. Kung ang Paunawa ay ibinigay sa isang sulat, ang Paunawa ay dapat naglalaman ng mga sumusunod: (1) pangalan at tirahan ng kostumer; (2) ang halaga na hindi nabayaran; (3) ang takdang araw na dapat mabayaran upag maiwasan ang pagtigil ng serbisyo; (4) paglalarawan ng mga paraan upang humingi ng karagdagang panahon para makabayad; (5) magbigay

ng mga pamamaraan upang humiling sa pagrepaso ng singil at mag-apela; at (6) magbigay ng pamamaraan upang makahingi ng palugit, kabawasan o ibang paraan ng pagbabayad, kasama ang hulugang pagbabayad ng singil sa serbisyong residensiyal na delingkwente na naaayon sa Patakarang ito. Kung ang tirahan ng isang kostumer ay hindi ang lugar na sineserbisuhan ng tubig, ang Paunawa ay kailangan ding ipadala sa lugar na kung saan may serbisyo ng tubig, na nakapangalan sa nakatira o “Occupant”.

ii. Kung sa pamamagitan ng telepono, dapat gawin ng kinatawan ang mga sumusunod: (1) Mag-alok ng kopya ng Patakarang; (2) Mag-alok ng mga paraan upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo, kasama ang ibang paraan ng pagbabayad, pagpapaliban sa pagbabayad, pinakamababang halagang dapat bayaran, paraan ng paghiling ng amortisasyon ng hindi nabayaran balanse; (3) at ipaliwanag ang paghingi na marebisa at maapela ang rate ng delingkuwenteng mga singil.

b. Kapag hindi nakontak ng Lungsod ang kostumer o sa sinumang kasama sa bahay na nasa tamang gulang, sa telepono at ang Paunawang sulat na ipinadala ay bumalik, ang Lungsod ay pupunta sa tirahan at magpapaskil sa isang hayag na lugar sa tirahan ng Paunawa sa gagawing pagtigil ng serbisyo at mag-iiwan ng kopya ng Patakarang.

5. Pagsusuri ng Bill at Pag-apela. Ang kostumer na nakatanggap ng paunawa sa pagtigil ng serbisyo ay maaaring mag-apela tungkol sa mga hindi nabayaran singil, multa o ibang bayarin na dahilan ng pagtanggap ng paunawa sa pagtigil ng serbisyo, maliban na lamang kung ang apela ay dating bayaring natanggap na at naisaayos na. Ang kostumer ay maaring magsumite ng apela sa loob ng (5) araw ng trabaho matapos matanggap ang Paunawa na pinagtatalunan, o sa pagdeliber ng nakasulat na apela sa loob ng limang (5) araw ng trabaho mula pagtanggap ng inaapelang bill, kasama ang paliwanag ng nakikitang kamalian ng Lungsod sa paraan ng pagsingil. Ang apela ay pag-aaralan, didinggin at aayusin ng naaayon sa mga sumusunod na pamamaraan:

a. Rerebisahin ng Finance Director o kinatawan (Review Manager) ang apela at lahat ng dokumentong isinumite na sumusuporta sa apela at maglalabas ng tentatibong desisyon ukol sa apela.

b. Ang kostumer ay maaaring mag-apela sa hindi sinasang-ayunang desisyon ng Review Manager na ipinasa sa City Council sa loob ng 30 araw mula sa araw na nagdesisyon ito. Hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo habang may nakabinbin na apela.

6. Pinagpaliban o Binawasang Halaga ng Bayarin: Maaaring payagan ng Lungsod ang isang kostumer na ipagpaliban o bawasan ang halagang babayaran ayon sa mga tuntunin ng Seksyon 6.

- a. Maaaring payagan ng Lungsod ang isang delinkwenteng kostumer na magbayad nang buo sa loob ng (90) araw mula sa takdang araw ng pagbabayad na nakasaad sa bill kung merong naunang pakikipagkasundo sa Lungsod. Pahihintulutan lamang ito nang isang beses sa loob ng 12 buwan. Hindi maaring magkaroon ng higit sa isang kasunduan ng pagpapaliban sa pagbabayad sa anumang panahon.
 - b. Ang multa sa hindi pagbabayad sa takdang petsa ay maaaring maalis isang beses lamang sa loob ng 12 buwan para sa mga kostumer na makapagpapatunay ng mababang kita.
 - c. Para sa iba pang mga kostumer, ang multa sa hindi pagbabayad sa takdang petsa ay maari lamang tanggalin minsan lamang sa buong buhay ng aktibong account.
 - d. Kung hindi makasunod ang isang kostumer sa isang napagkasunduang plano ng pagbabayad o hindi nakabayad ng kanyang kasalukuyang singil sa tubig sa loob ng (60) araw o higit pa, ang serbisyo ay maaaring itigil nang hindi bababa sa (5) araw ng trabaho pagkatapos na magpaskil ang Lungsod ng Paunawa ng pagtigil sa pagtigil ng serbisyo sa isang hayag na lugar sa tirahan ng kostumer.
7. Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad. Ang isang kostumer na hindi nakabayad ng singil sa tubig sa takdang araw ay maaaring humingi ng ibang pamamaraan ng pagbabayad, na maaaring ipagkaloob nang “case-to-case basis”. Ang naturang ibang pamamaraan ng pagbabayad ay nagreresulta sa pagbabayad ng mga delinkwenteng balanse sa loob ng (12) buwan. Walang alternatibong paraan ng pagbabayad ang papayagang lumampas sa (12) buwan. Hindi maaaring magkaroon ng higit sa isang alternatibong pamamaraan ng pagbabayad sa anumang panahon.

Kung ang isang kostumer ay hindi tumupad sa napagkasunduang plano o hindi nakabayad sa kanyang kasalukuyang serbisyong residensiyal sa loob ng (60) araw o higit pa, ang serbisyo ay puputulin makalipas ang limang (5) araw ng trabaho pagkatapos magpaskil ang Lungsod ng pinal na Paunawa ng pagtigil ng serbisyo sa isang hayag na lugar sa tirahan ng kostumer.

8. Mga Kondisyong Nagbabawal sa Pagtigil ng Serbisyo. Ang serbisyo ng tubig ay hindi maaaring itigil dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na kundisyon:
- a. Habang dinidinig ang apela sa pagtigil ng Lungsod sa serbisyo.
 - b. Habang nakabinbin ang imbestigasyon ng Lungsod sa reklamo ng kostumer.
 - c. Habang ang kostumer ay sumusunod sa napagkasunduang alternatibong paraan ng pagbabayad o plano para sa pagliban o pagbawas sa bayarin alinsunod sa Seksyon 6 o 7 ng Patakarang ito.
 - d. Kung natugon ng kostumer ang mga sumusunod na tatlong kundisyon (the “Need-Based Exemption”):

- i. Ang kostumer o ang tenant ng kostumer, ay nag-sumite ng sertipikasyon galing sa isang medikal na primary care provider na nagsasabing ang pagtigil ng serbisyo ng tubig ay maaring manganib sa buhay o magbigay ng seryosong pinsala sa kalusugan at kaligtasan ng mga nakatira sa lugar ng hindi nakakabayad ng serbisyo;
 - ii. Ipinakita ng kostumer na siya ay walang kakayanang pinansyal para mabayaran ang serbisyo ng tubig sa loob ng isang normal na siklo ng singilan (“billing cycle”). Ang mga katunayan na ang kostumer ay walang kakayanang magbayad sa loob ng isang normal na siklo ng singilan ay ang mga sumusunod: isang miyembro ng kabahayan ng kostumer ay 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 ang kostumer ay nagdeklara na ang kabuuang kita ng kanyang kabahayan sa buong taon ay hindi hihigit sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan (federal poverty level). Kung ang isa o higit sa isa sa mga sitwasyong ito ay maipapakita, maituturing na “Low-Income Kostumer” ang kostumer; at
 - iii. Ang kostumer ay pumapayag na pumasok sa kasunduang amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o plano sa pagpapaliban o pagpapababa ng bayad sa lahat ng singil sa pagiging delingkwente na alinsunod sa Patakarang ito.
9. Mga Espesyal na Konsiderasyon Para sa mga Kostumer na Mababa ang Kita. Para sa mga kostumer na mababa ang kita na kwalipikado sa “Need-Based Exemption,” ang Lungsod ay mag-aalok ng isa o higit pa sa mga sumusunod na alternatibo para sa pagbabayad ng delingkwenteng rate, singil o bayad: (1) bayaran nang hulugan ang hindi bayad na balanse, (2) sumali sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad; (3) bahagyang bawasan ang hindi bayad na balanse; o (4) pansamantalang ipagpaliban ang pagbabayad. Ang tuntunin ng alternatibo sa pagbabayad ay alinsunod sa mga Seksyon 6 at 7 ng Patakarang ito at inaasahang magreresulta sa pagbabayad sa loob ng labindalawang (12) buwan, maliban na lamang kung mangangilangan ng karagdagan panahon upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap. Kung nilabag ng kostumer ang napagkasunduang plano o hindi binabayaran ang singil sa kasalukuyang serbisyo sa tirahan ng animnapung (60) araw o higit pa, maaring itigil ang serbisyo nang hindi mas maaga sa limang (5) araw ng trabaho pagkatapos mag-paskil ng huling Paunawa ang Lungsod ng intensyong itigil ang serbisyo sa isang hayag na lugar sa tirahan ng kostumer.
10. Relasyon na Landlord-Tenant (Mga Yunit na May Indibidwal na Metro). Ang probisyon ng Seksyong ito ay mag-aapply kung saan ang indibidwal na pagsukat ng serbisyo ay ibinigay sa bawat yunit ng tirahan para sa mga naninirahan sa isang solong-bahay para sa isang pamilya, isang multi-unit na istraktura ng tirahan, parke ng mobilehome, o permanenteng istraktura ng tirahan sa isang labor camp ayon sa California Health & Safety Code 17008, at ang may-ari, tagapamahala, o operator ng tirahan, istraktura, o parke ay ang kostumer sa talaan ng Lungsod.

- a. Hindi bababa sa pitong (7) araw ng trabaho bago ang pagtigil ng serbisyo, mabuting sisikapin ng Lungsod na ipaalam sa pamamagitan ng isang sulat sa mga nakatira sa tirahan na ang account ng yunit na tirahan ay delingkwente at ititigil na ang serbisyo.
 - b. Ang nakasulat na paunawa ay magbibigay alam sa mga nakatira na maari silang maging kostumer na nakatala at makatatanggap ng singil para sa serbisyo ng tubig sa yunit. Ang mga naninirahan ay hindi ituturing na responsable para sa mga delingkwenteng halaga na utang ng dating kostumer na nakatala.
 - c. Sa kabila ng unang nabanggit, kung ang isang yunit ng tirahan ay solong-tirahan para sa isang pamilya, ang Lungsod ay (1) magbibigay ng Paunawa sa nakatira tungkol sa pagtigil ng serbisyo nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng trabaho bago ang nakatakdang pagpapatigil ng serbisyo; at (2) hingin sa nakatira na iberipika na ang kostumer ng delingkwenteng account ay ang may-ari, tagapamahala, o ahente ng yunit na tirahan. Maaaring isama ang kasunduan sa pag-upa, resibo para sa bayad sa renta, o ibang dokumento ng gobyerno sa pag-beripika.
11. Relasyon na Landlord-Tenant (Yunit na may Master Meter). Ang mga probisyon ng Seksyong ito ay nalalapat kung saan ang serbisyo ng tubig ay ibinibigay sa pamamagitan ng master meter sa mga nakatira sa isang multi-unit na istraktura ng tirahan, parke ng mobile home, o permanenteng istraktura ng tirahan sa isang labor camp ayon sa California Health & Safety Code 17008, at ang may-ari, tagapamahala, o operator ng tirahan, istraktura, o parke ay ang kostumer na nakatala.
- a. Hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ang pagtigil sa serbisyo, pipilitin ng Lungsod na ipaalam sa mga nakatira sa tirahan sa pamamagitan ng lihan na paunawa na ang account ng kanilang tinitirahang yunit ay delingkwente at ang serbisyo ay ititigil na sa petsa na tinukoy sa paunawa.
 - b. Ang paunawa ay ipapaskil sa pintuan ng bawat yunit ng tirahan sa istraktura o parke. Kung hindi makatwiran o praktikal ang pagpaskil ng paunawa sa pintuan ng bawat yunit ng tirahan, ang Lungsod ay magpapaskil ng dalawang kopya ng paunawa sa bawat pasukan sa mga nadadaanang lugar at sa bawat kantong daanan sa istraktura o parke.
 - c. Ang paunawa magbibigay alam sa mga nakatira sa tirahan na sila ay may karapatang maging mga kostumer ng tubig ng Lungsod, kung saan ang serbisyo ay sisingilin, na hindi magiging responsable sa halaga na di nabayaran ng nakatalang kostumer. Tutukuyin din ng paunawa, sa payak na wika, ang mga sumusunod: (1) kung ano ang mga kinakailangang gawin ng mga nakatira sa tirahan upang maiwasan ang pagtigil, o pagpapakabit muli, ng serbisyo; (2) ang tinatayang buwanang gastos ng serbisyo; (3) ang titulo, tirahan, at numero ng telepono ng isang kinatawan ng Lungsod na maaaring makatulong sa mga nakatira sa patuloy na serbisyo; at (4) ang tirahan at numero ng telepono ng isang

kwalipikadong legal services project na inirerekomenda ng local county bar association.

- d. Ang Lungsod ay maaaring tumangging bigyan ng serbisyo ang mga nakatira sa tirahan maliban na lamang kung ang bawat nakatira o isang kinatawan ng mga nakatira ay sumang-ayon at sundin ang mga itinakdang mga hinihingi at kundisyon ng Lungsod at iba pang mga probisyon ng batas. Gayunpaman, kung ang isa o higit pa sa isang nakatira sa tirahan o ang kinatawan ng mga nakatira sa tirahan ay handang umako ng responsibilidad sa mga susunod na mga singil sa account na katanggap-tanggap sa Lungsod, o kung mayroong pisikal at ligal na paraan na mapili lamang ang pagtigil ng serbisyo sa mga tirahang hindi sumusunod sa mga hinihingi ng Lungsod o sa mga tirahang hindi responsibilidad ng kinatawan, ang Lungsod ay magbigay lamang ng serbisyo sa mga nakatira sa tirahang nakasunod sa mga hinihingi o sa mga kinatawang mga nanininrahan na nakatugon sa hinihingi ng Lungsod.
 - e. Kung kinakailangan, ang paninirahan at katibayan ng agarang pagbabayad ng upa o iba pang obligasyon sa pagkakautang ay isang katanggap-tanggap na patunay upang magkaroon ng kredito sa Lungsod.
 - f. Bilang karagdagan sa mga limitasyon na nakasaad sa Seksyon 8, ang serbisyo ng tubig ay hindi ititigil kahit hindi nakabayad sa ilalim ng mga sumusunod na sitwasyon: (1) kapag ang kostumer sa talaan ay may pagkakautang sa iba pang pampublikong ahensya; (2) kung ang delinkwenteng account ay kaugnay sa iba pang pag-aari, pinamamahalaan, o pinatatakbo ng kostumer na nasa talaan; o (3) kung ang pampublikong kalusugan o ang opisyal ng gusali ay nagpatunay na ang pagtigil ng serbisyo ng tubig ay magresulta ng matinding banta sa kalusugan o kaligtasan ng mga nakatira sa tirahan o sa publiko.
12. Paunawa para sa Third-Party. Pinapanatili ng Lungsod ang paggamit ng third-party notification service para sa mga kostumer na 65 taong gulang o mas matanda, o mga dependent adults na tinutukoy sa Seksyon 15610 ng Welfare and Institutions Code. Magsisikap ang Lungsod na ipaalam sa isang taong itinalaga ng kostumer kapag ang pagbabayad ng account ng kostumer ay nakaraan na at kailangan nang itigil. Kasama sa notipikasyon ang impormasyon tungkol sa kung ano ang kinakailangan upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo.
13. Pagbabalik ng Serbisyo. Ang Lungsod ay kaagad na magbibigay ng impormasyon tungkol sa mga pamamaraan para sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa mga kostumer sa sandaling ang kanilang serbisyo itinigil, kasama ang pagbabayad ng singil sa muling pagpapakabit. Para sa mga kostumer na may mababang kita, ang bayad sa serbisyo ng muling pagpapakabit ay hindi lalampas sa aktwal na gastos ng lungsod upang muling maibalik ang serbisyo ng tubig, hanggang sa pinakamataas \$50 para sa muling pagkonekta sa karaniwang oras ng trabaho at \$150 sa mga oras na hindi ayon sa karaniwang oras ng trabaho. Ang bayad ay maaaring ma-adjust kada taon ayon sa pagbabago sa Consumer Price Index mula Enero 1, 2021.

14. Pagbabalik ng Serbisyo sa mga Labag sa Batas na Koneksyon. Sumangguni sa Seksyon 3 ng "Delinquent Utility Bill Collection & Water Reconnection Policy".

15. Iba Pang Mga Probisyon ng Patakaran

- a. Mga Wika: Ang patakarang ito, at lahat ng nakasulat na mga paunawa na kinakailangan sa ilalim ng patakarang ito, ay mababasa sa Ingles, ang mga wikang nakalista sa seksyon 1632 ng California Civil Code, at iba pang wikang ginagamit ng hindi bababa sa 10 porsyento ng mga taong naninirahan sa Lungsod ng Tehachapi.
- b. Pagpaskil ng Patakaran: Ang Lungsod ay magpapaskil ng patakarang ito sa website ng Lungsod. Kung wala ang website, ang kostumer ay maaring humingi sa Lungsod ng kopya ng patakarang ito.