

Patakaran sa Diskoneksyon ng Departamento ng Tubig sa Lungsod ng Seaside

Layunin/Background:

Isinasaalang-alang ng patakaranang ito ang mga administratibong aksyon ng Departamento ng Tubig ng Lungsod ng Seaside (mula rito ay tinatawag na "Departamento ng Tubig ng Lungsod") para sa pangongolekta ng mga delingkwenteng account, kabilang ang mga abiso, pagtatalaga ng bayad at paghinto ng serbisyo. Ang patakaranang ito ay maaaring makuha ng publiko sa website ng Departamento ng Tubig ng Lungsod. Ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay maaaring tawagan sa pamamagitan ng telepono sa (831) 899-6715 upang talakayin ang mga opsyon para sa pag-iwas sa pagkaputol ng serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga tuntunin ng patakaranang ito.

Teksto ng patakaran:

Bilang isang sistema ng tubig sa lungsod o komunidad na nagsusuplay ng tubig sa higit sa 200 koneksyon sa serbisyo, ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay pinamamahalaan ng Senate Bill No. 998.

Delingkwenteng Account:

Itinakda ng Konseho ng Lungsod sa Lungsod ng Seaside ang panahon ng pagsingil ng tubig sa ikadalawampung (ika-20) araw ng buwan kasunod ng buwan ng paghahatid ng serbisyo. Itinuring na delingkwente ang mga singil sa tubig kung hindi mabayaran sa takdang petsa na ipinapakita sa bayarin ng serbisyo. Ang mga sumusunod na tuntunin ay dapat ilapat sa pangongolekta ng mga delingkwenteng account:

- 1. Mga Account na may Maliit na Balanse:** Ang anumang balanse sa isang bayarin na \$20 o mas mababa ay maaaring isama, at idagdag, sa susunod na panahon ng pagsingil nang hindi magkakaroon ng late fee o ng karagdagang aksyon sa pagkolekta.
- 2. Abiso sa Pagka-delingkwente:** Kung ang bayad sa isang bayarin ay hindi natanggap sa oras ng pagsasara ng opisina sa susunod na singilan, maaaring ma-assess ang isang late fee. Ang takdang petsa at late fee ay isusulat nang kitang-kita sa bill. Ang kinatawan ng Departamento ng Tubig ng Lungsod ay magmamagandang-loob na sisikaping makipag-ugnayan sa tao o entidad na responsable sa pagbabayad (mula rito ay tutukuyin bilang "customer") bago i-assess ang huling bayad. Gagawin ang pakikipag-ugnayan batay sa itinalaga ng customer na gusto niyang paraan ng pakikipag-ugnayan. Kung walang itinalagang paraan, gagamitin ang contact information. Kapag ang isang bayarin ay naging delingkwente, ang Departamento ng Tubig ay magbibigay sa customer ng abiso ng pagkadelingkwente na nagsasaad na ang serbisyo ng tubig ay ititigil pagkatapos ng animnapung (60) araw. Ang delingkwenteng paunawa ay ipapadala sa mailing address na itinalaga sa account. Kung ang mailing address at ang address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig ay magkaiba, ang pangalawang abiso ay ipapadala sa address ng serbisyo at itutugon sa "Occupant". Ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay walang pananagutan para sa contact information na hindi pinananatiling updated ng customer.

- 3. Waiver sa Late Fee:** Sa kahilingan ng customer, iwi-waive ng Departamento ng Tubig ng Lungsod ang late fee kung may mga sitwasyong nagpapagaan at

ang customer ay nahuli lamang ng pagbabayad nang hindi hihigit sa isang beses sa nakalipas na anim (6) na buwan.

4. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad: Sinumang customer na hindi makabayad sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang mga late fee o pagkaantala ng serbisyo. Hindi dapat ihinto ng Departamento ng Tubig ng Lungsod ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad kung ang isang customer ay humiling at pumasok sa isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad at ang mga pagbabayad sa ilalim ng kaayusan ay ginagawa. Ang mga kaayusan sa pagbabayad na umaabot sa susunod na panahon ng pagsingil ay itinuturing na isang plano ng amortisasyon, na dapat nakasulat at pinirmahan ng customer. Ang paunang bayad na dalawampung (20) porsyento ng natitirang balanse ng customer ay dapat bayaran sa oras ng pagpirma. Ang plano ng amortisasyon ay mag-a-amortisa sa natitirang hindi nabayaranang balanse sa loob ng isang panahon na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan mula sa orihinal na petsa ng bayarin. Ang mga naamortisang pagbabayad ay isasama sa, at napapailalim sa takdang petsa ng regular na singilin ng customer. Ang customer ay dapat sumunod sa mga tuntunin ng plano ng amortisasyon at manatiling napapanahon habang ang mga singil ay naiipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Ang customer 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 ng amortisasyon.

5. Unang Abiso ng Pagdiskonekta: Ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay hindi dapat ihinto ang serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad hanggang sa ang pagbabayad ng customer ay nadelingkwente nang hindi bababa sa animnapung (60) araw. Dapat bigyan ng Departamento ng Tubig ang customer ng unang abiso sa pagdiskonekta nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang pagwawakas ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad. Ang nakasulat na unang abiso sa pagdiskonekta ay ipapadala sa mailing address na itinalaga sa account. Kung ang mailing address at ang address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig ay magkaiba, ang pangalawang abiso ay ipapadala sa address ng serbisyo at itutugon sa "Occupant". Kasama sa unang nakasulat na abiso sa pagdiskonekta ang:

- Pangalan at address ng customer
 - Halaga na di nabayaran sa oras
 - Petsa kung kailan kinakailangan ang pagbabayad o mga kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagdiskonekta ng serbisyo
 - Paglalarawan ng proseso sa pag-a-apply sa isang plano ng amortisasyon
 - Paglalarawan ng proseso upang labanan o iapela ang isang bayarin
 - Numero ng telepono ng Departamento ng Tubig ng Lungsod at isang web link sa nakasulat na patakaran sa pagkolekta ng Departamento ng Tubig ng Lungsod
- a) Abiso sa mga Nangungupahan/Mga Naninirahan sa isang Indibidwal na Metered na Paninirahan: Ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, may

mabuting hangarin na pagsisikap na ipaalam sa mga nakatira, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kapag ang account ng serbisyo ng tubig ay may atraso at napapailalim sa pagdiskonekta nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ihinto ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na abiso ay magpapayo sa nangungupahan/nakatira na sila ay may karapatan na maging mga customer ng Departamento ng Tubig ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, hangga't handa silang tanggapin ang pananagutan sa pananalapi para sa mga susunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa address na iyon. Upang ma-waive ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, ang nangungupahan/naninirahan ay dapat magbigay ng pagpapatunay ng pangungupahan sa anyo ng isang kasunduan sa pag-upa o patunay ng mga pagbabayad sa upa.

- b) Abiso sa Mga Nangungupahan/Naninirahan sa isang Multi-Unit Complex na Inihatid sa Pamamagitan ng Master Meter:
Ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, magandang loob na pagsisikap na ipaalam sa mga nakatira, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na nakabitin sa pintuan ng bawat tirahan, kapag ang account ng serbisyo ng tubig ay may atraso at napapailalim sa pagdiskonekta ng hindi bababa sa sampung (10) araw bago ihinto ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na abiso ay magpapayo sa nangungupahan/nakatira na sila ay may karapatan na maging mga customer ng Departamento ng Tubig ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, hangga't handa silang tanggapin ang pananagutan sa pananalapi para sa mga susunod na singil para sa tubig serbisyo sa (mga) address na inihatid ng master meter. Kung ang isa o higit pa sa mga nakatira ay handa at kayang tanggapin ang responsibilidad para sa mga kasunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa kasiyahan ng Departamento ng Tubig ng Lungsod, o kung mayroong pisikal na paraan, legal na magagamit sa Departamento ng Tubig ng Lungsod, para sa piling pagwawakas ng serbisyo sa mga naninirahan na hindi nakamit ang mga kinakailangan para sa serbisyo, magbibigay ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ng serbisyo sa mga nakatira na nakamit ang mga kinakailangang iyon.

Kung ang nakasulat na unang abiso sa pagdiskonekta ay ibinalik sa koreo dahil sa hindi ito maihatid o undeliverable, ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay gagawa ng makatwiran, may mabuting loob na pagsisikap na bisitahin ang tirahan at mag-iwan ng abiso ng paghinto para sa hindi pagbabayad. Bilang karagdagan, ang isang mabuting pagsisikap ay gagawin upang makipag-ugnayan sa customer sa pamamagitan ng isang nais na paraan ng pakikipag-ugnayan kung meron (telepono o email).

6. Panghuling Abiso sa Pagdiskonekta: Ang pagkabisagong sumunod sa mga tuntunin ng isang plano ng amortisasyon para sa animnapung (60) araw o higit pa, o hindi pagbabayad ng kasalukuyang singil sa serbisyo sa tirahan para sa

animnapung (60) araw o higit pa ay magreresulta sa pagpapalabas ng panghuling abiso sa pagdiskonekta. Ang huling abiso sa pagdiskonekta ay sa anyo ng isang door hanger na ihahatid sa lugar nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang paghinto ng serbisyo.

7. Dalawampu't Apat (24) na Oras na Courtesy Call: Ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, mabuting pagsisikap na ipaalam sa kostumer sa loob ng 24 na oras bago ang pagdiskonekta ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang paraan ng pag-abiso ay sa pamamagitan ng nais na paraan ng pakikipag-ugnayan (telepono o email). Ang dalawampu't apat (24) na oras na courtesy call ay ganap na sinadya bilang isang kagandahang-loob. Ang kabiguan ng Departamento ng Tubig na ipadala ang paunawa o pagkabigo ng customer na matanggap ang abiso ay hindi katanggap-tanggap na dahilan para sa hindi pagbabayad o pagkaantala ng pagdiskonekta.

8. Deadline ng Pagdiskonekta: Ang lahat ng mga delingkwenteng singil sa serbisyo ng tubig at kaugnay na mga bayarin ay dapat matanggap ng Departamento ng Tubig ng Lungsod bago ang 5:00p.m. sa araw na tinukoy sa nakasulat na abiso ng pagdiskonekta. Ang isang postmark sa isang pagbabayad na ipinadala sa koreo ay hindi itinuturing na pagtugon sa petsa at oras ng cutoff.

9. Pagdiskonekta ng Serbisyo ng Tubig para sa Hindi Pagbabayad: Idiskonekta ng Departamento ng Tubig ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng pagpatay, at sa ilang mga kaso, pagkandado sa metro. Bago madiskonekta ang serbisyo, aabisuhan ang customer sa pamamagitan ng isang abiso ng pagka-delingkwente, isang unang abiso sa pagdiskonekta, isang huling abiso sa pagdiskonekta at isang dalawampu't apat (24) na oras na courtesy call. Sisingilin ang customer ng bayad upang muling maitaguyod ang serbisyo sa sistema ng pagsingil kahit na pisikal na naka-off ang metro. Ikakandado ang metro sa posisyong nakapatay kung hindi natanggap ang bayad sa loob ng 7 araw mula sa unang pagdiskonekta.

10. Abiso ng Ibinalik na Bayad: Sa pagtanggap ng ibinalik na tseke na kinuha bilang bayad sa serbisyo ng tubig o iba pang mga singil, isasaalang-alang ng Departamento ng Tubig ng Lungsod ang account na hindi nabayaran. Ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, magandang loob na pagsisikap na magbigay ng 48-oras na abiso sa diskoneksyon ng serbisyo dahil sa ibinalik na tseke. Ang paraan ng pag-abiso ay sa pamamagitan ng telepono. Kung hindi maabot ang customer, isang magandang loob ang gagawin upang mag-iwan ng abiso sa address ng serbisyo. Ang serbisyo ng tubig ay madiskonekta kung ang halaga ng ibinalik na tseke at ang singil sa ibinalik na tseke ay hindi binayaran sa o bago ang petsang tinukoy sa abiso ng diskoneksyon. Ang lahat ng halagang ibinayad para matubos ang ibinalik na tseke at para mabayaran ang singil sa ibinalik na tseke ay dapat na cash, credit card o mga sertipikadong pondo.

11. Mga Ibinalik na Tseke para sa Dati Nang Nadiskonektang Serbisyo: Kung sakaling ang isang customer ay maghain ng isang non-negotiable na tseke bilang kabayaran sa pagpapanumbalik ng serbisyo ng tubig na dating nadiskonekta dahil sa hindi pagbabayad at ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay nagbalik ng serbisyo, maaaring agad na idiskonekta ng Departamento

ng Tubig ng Lungsod ang serbisyo nang hindi nagbibigay ng karagdagang abiso. Walang ibibigay na 48-oras na abiso ng pagdiskonekta sa kaso ng isang non-negotiable na tseke na ibinigay para sa pagbabayad ng mga singil sa tubig na napapailalim sa paghinto. Ang sinumang customer na nag-isyu ng non-negotiable na tseke bilang bayad sa pagpapanumbalik ng serbisyo na inihinto dahil sa hindi pagbabayad ay kakailanganing magbayad ng cash, credit card o mga sertipikadong pondo upang maibalik ang pagkakadiskonekta ng mga serbisyo sa hinaharap sa loob ng 12 buwan mula sa petsa ng ibinalik na bayad.

12. Muling Pagtatatag ng Serbisyo: Upang pasimulang muli o ipagpatuloy ang serbisyong nadiskonekta dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang customer ng \$50.00 para sa muling pagtatatag. Ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay magsisikap na muling ikonekta ang serbisyo sa lalong madaling panahon ngunit, sa pinakamababa, ay ibabalik ang serbisyo bago matapos ang susunod na regular na araw ng trabaho kasunod ng pagbabayad ng anumang nakalipas na halaga at mga delingkwenteng bayarin na maiuugnay sa pagwawakas ng serbisyo. Ang serbisyo ng tubig na binuksan ng sinumang tao maliban sa mga tauhan ng Departamento ng Tubig ng Lungsod o walang awtorisasyon ng Departamento ng Tubig ng Lungsod ay maaaring mapatawan ng mga multa o karagdagang singil o bayad. Ang anumang mga pinsala na nangyari bilang resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo ay pananagutan ng customer.

13. Muling Pagtatatag ng Serbisyo Pagkatapos ng Mga Oras ng Negosyo: Ang serbisyong ibinalik pagkalipas ng 5:00 PM Lunes hanggang Biyernes, katapusan ng linggo, o pista opisyal ay sisingilin ng bayad sa muling pagbalik pagkatapos ng oras ng trabaho na hindi lalampas sa \$150.00. Ang serbisyo ay hindi maibabalik pagkatapos ng regular na oras ng negosyo maliban kung ang customer ay naabisuhan tungkol sa bayad sa muling pagtatatag pagkatapos ng oras ng trabaho, at pumirma ng isang kasunduan na kumikilala sa bayad at sumasang-ayon na makipag-ugnayan sa tanggapan ng pagsingil ng Departamento ng Tubig ng Lungsod nang hindi lalampas sa tanghali sa susunod na araw ng negosyo para bayaran ang subject fee. Ang bayad sa muling pagtatatag pagkatapos ng oras ng trabaho ay karagdagan sa regular na bayad sa muling pagtatatag at ang late fee para sa isang past due account. Ang mga kawani ng Departamento ng Tubig ng Lungsod na tumutugon sa mga tawag sa serbisyo ay hindi pinahihintulatang mangolekta ng bayad ngunit aatasan ang customer na makipag-ugnayan sa departamento ng pagsingil bago magtanghali sa susunod na araw ng negosyo.

14. Mga Pinagtatalunang Bayarin o Disputed Bill: Kung ang isang customer ay may angal sa isang bayarin, dapat silang magsumite ng apela sa Departamento ng Tubig ng Lungsod, Attn: City Manager, 440 Harcourt Avenue, Seaside, California, 93955. Ang mga apela ay dapat na nakasulat at dapat na ihain nang hindi lalampas sa labinlimang (15) araw pagkatapos na maibigay ang isang abiso sa pagka-delingkuwente. Kung ang isang customer ay aangal sa singil sa tubig at gagamitin ang kanilang karapatan na umapela sa City Manager, hindi idiskonekta ng Departamento ng Tubig ng Lungsod ang serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad habang ang apela ay nakabinbin.

Mga Kundisyon na Nagbabawal sa Paghinto ng Serbisyo: Hindi dapat ihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa tirahan kung ang LAHAT ng mga sumusunod na kondisyon ay natutugunan:

1. Kondisyon sa Kalusugan: Ang customer o nagpapaupa sa customer ay nagsumite ng sertipikasyon mula sa isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na ang pagtigil sa serbisyo ng tubig ay magiging (i) pagbabanta sa buhay, o (ii) magdudulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang taong naninirahan sa ari-arian;

2. Kawalan ng Kakayahang Pananalapi: Nagpakita ang customer ng kawalan ng kakayahan sa pananalapi na magbayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng sistema ng tubig. Ang customer ay itinuring na "pinansyal na hindi makabayad" kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay (i) kasalukuyang tumanggap ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o (ii) idineklara ng customer ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan (tingnan ang link na ito para sa pederal na antas ng kahirapan na naaangkop sa California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); at

3. Mga Alternatibong Pagsasaayos ng Pagbabayad: Ang customer ay handang pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon o alternatibong iskedyl ng pagbabayad tulad ng nakasaad sa ilalim ng Proseso para sa Pagtukoy ng mga Kundisyon na Nagbabawal sa Paghinto ng Serbisyo.

Proseso para sa Pagtukoy ng mga Kundisyon na Nagbabawal sa Paghinto ng Serbisyo: Nasa balikat ng customer ang proseso ng pagbibigay patunay ng pagsunod sa mga kundisyong inilarawan sa itaas. Upang mabigyan ang Lungsod ng sapat na oras na iproseso ang anumang kahilingan para sa tulong ng isang customer, hinihikayat ang customer na magbigay sa Lungsod ng kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita ng isyu sa medikal, kawalan ng kakayahan sa pananalapi, at pagpayag na pumasok sa mga kaayusan sa pagbabayad. Sa pagtanggap ng dokumentasyon, susuriin ng Direktor ng Pananalapi ng Lungsod, o ang kanyang itinalaga, ang dokumentasyon at tutugon sa customer sa loob ng pitong (7) araw sa kalendaryo upang humiling ng karagdagang impormasyon, kabilang ang impormasyon na may kaugnayan sa pagiging posible ng magagamit na alternatibong mga kaayusan sa pagbabayad, o upang ipaalam sa customer ang alternatibong kaayusan sa pagbabayad, at mga tuntunin nito, kung saan papayagan ng Lungsod ang customer na lumahok. Kung humiling ang Lungsod ng karagdagang impormasyon, ibibigay ng customer ang hinihiling na impormasyon sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo pagkatapos matanggap ang kahilingan ng Lungsod. Sa loob ng limang (5) araw sa kalendaryo pagkatapos matanggap ang karagdagang impormasyon, aabisuhan ng Lungsod ang customer sa pamamagitan ng sulat na hindi natutugunan ng customer ang mga kundisyon sa pagbabawal sa paghinto ng serbisyo o aabisuhan ang customer sa pamamagitan ng pagsulat ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad na naaprubahan. Kung hindi natutugunan ng customer ang mga kundisyon na nagbabawal sa paghinto ng serbisyo, ang pagbabayad para sa lahat ng mga delingkwenteng halaga ay dapat bayaran sa loob ng dalawang (2) araw ng negosyo pagkatapos ng petsa ng pag-abiso ng pagpapasya ng Lungsod o ang petsa ng

napipintong paghinto ng serbisyo, alinman ang mas huli.