

**Patakaran sa Pagsingil at Pagputol sa Water Service sa mga Tirahan
Water District ng Alameda County**

Reference:

Senate Bill No. 998: Pagpapatigil ng Water Service sa mga Tirahan
Health and Safety Code Section 116900 *et seq.*
California Government Code Section 60370 *et seq.*
California Public Utilities Code Section 10001 *et seq.*

Layunin/Background:

Ang Patakaran sa Pagsingil at Pagputol sa Water Service sa mga Tirahan (Patakaran) na ito ay ang pangkalahatang administrative action ng Water District ng Alameda (District) upang singilin ang mga delinquent na accounts o accounts na hindi nagbabayad, kabilang na ang pagbibigay ng abiso, pagpapataw ng fees at pagpapatigil ng serbisyo. Ang patakarang ito ay ibabahagi sa publiko sa website ng District at ang reference sa patakarang ito ay isasama sa lahat ng water bill ng District, sa mga abiso sa late payment, abiso sa pagputol ng serbisyo at abiso sa pagpapatigil ng serbisyo. Maaaring kontakin ang District sa telepono sa (510) 668-4200 upang pag-usapan ang mga maaaring gawin upang maiwasan ang pagpapatigil ng water service sa mga hindi nagbabayad alinsunod sa mga itinatakda ng patakarang ito.

Ang patakarang ito ay magiging available at ilalagay sa website ng District sa mga wikang English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at iba pang wika na ginagamit ng at least 10% ng mga residente na nakatira sa lugar na hinahatiran ng serbisyo.

Pagbabayad sa Water Service sa mga Tirahan

Ang bawat tao na nakakatanggap ng water service mula sa District ay dapat na magbayad para sa serbisyong ito sa loob ng 21 araw mula nang maipadala ang statement o billing. Maliban kung ipinagbabawal sa statute nito, ang District ay may karapatang itigil ang serbisyo sa pagbibigay ng tubig kung hindi ito mababayaran nang kumpleto o hindi nasa oras ang pagbabayad nito. Hindi ititigil ng District ang serbisyo sa mga tirahan para sa mga hindi nagbabayad maliban kung ang account ay delinquent ng at least 60 calendar days.

Patakaran sa Pagsingil:

Alinsunod sa California Government Code Section 60370 – 60375.5 at Senate Bill No. 998, na magiging effective sa January 1, 2020, ang patakaran at paraan ng Water District ng Alameda County sa pagsingil sa mga delinquent accounts o accounts na hindi nagbabayad ay ang sumusunod:

Delinquent Account:

Ang mga delinquent accounts ay ang anumang account na patuloy na hindi nababayaran (at walang anumang arrangement para sa pagbabayad o walang itinatakhang alternatibong schedule sa pagbabayad) sa katapusan ng ika-21 araw pagkatapos na maibigay ang bill sa tubig. Narito ang mga sumusunod na patakaran para sa paniningil sa mga delinquent accounts o accounts na hindi

nagbabayad:

1. Small Balance Accounts:

Ang anumang balance na hindi nababayaran sa account na hanggang \$25 ay isasama sa susunod na billing period at hindi papatawan ng late fee o magkakaroon ng karagdagang aksyon sa paniningil sa bayad nito, at hindi ituturing na delinquent alinsunod sa Patakarang ito.

2. Late Fee:

Kung ang bayad sa bill ay hindi natanggap sa ika-28 araw mula sa issuance ng bill, ang account ay papatawan ng late fee, alinsunod sa nilalaman ng Rate and Fee Schedule. Ang due date at late fee ay malinaw na ipapakita sa bill. Kasama rin sa abiso sa late fee ang impormasyon kung paano tututulan ang bill.

3. Waiver o Pag-urong sa Pagsingil ng Late Fee:

Ayon sa request ng customer, iwa-waive o iurong ng District ang pagsingil sa late fee kung may sapat siyang dahilan dito at ang customer ay hindi napatawan ng late fee dahil sa hindi pagbabayad sa nakaraang 12 buwan.

4. Arrangement sa Pagbabayad:

Ang sinumang customer na hindi nakapagbayad ng water service o anumang fee na ipinataw sa kanya alinsunod sa Rate and Fee Schedule ng District o ng patakarang ito, sa normal na payment period, ay maaaring mag-request na arrangement o pag-uusap sa pagbabayad nito upang maiwasan na maputulan ng serbisyo. Magbibigay ang District ng arrangement para sa pagbabayad o amortization plan o installment alinsunod sa patakarang ito, para sa sinumang customer na wala pang active na payment arrangement o amortization plan.

Ang mga payment arrangement na umaabot hanggang sa susunod na billing period ay ituturing na amortization plan, na kailangang nakasulat at kinukumpirma ng customer. Sa amortization plan, babayaran nang installment ang unpaid balance sa loob ng panahon na sasabihin ng customer, ngunit hindi ito dapat lumampas ng 12 buwan mula sa petsa ng kasunduan sa amortization ng bayad. Ang mga amortized payment ay maaaring isama, at kailangang bayaran ayon sa due date, ng mga susunod na bill ng customer. Kailangang sumunod ang customer sa mga itinatakdang amortization plan at kailangang updated siya ukol dito dahil maaaring maipon ang mga charges sa bawat billing period na dadating. Hindi maaaring mag-request ng iba pang amortization ang customer para sa mga charges na hindi niya nabayaran habang nagbabayad siya ng mga delinquent charges na itinatakdang amortization plan.

Ang customer na pumasok sa kasunduan at sumusunod sa amortization o payment arrangement plan ay hindi ituturing na delinquent. Ang hindi pagsunod ng customer sa

itinatakda ng amortization payment arrangement plan ay magiging dahilan upang ituring siyang delinquent customer. Ang customer ay puputulan ng serbisyo kapag ang account niya ay nanatiling delinquent sa loob ng 60 araw at wala ng ibibigay na karagdagang arrangement o extension para sa pagbabayad ng bagong delinquent balance, at ang customer ay hindi bibigyan ng alternatibong payment arrangement sa susunod sa panahon hangga't hindi niya nababayaran ang delinquent balance. Bago dumating ang ika-7 business days bago putulin ang serbisyo, sisikaping kokontakin ng District ang customer sa telepono, sulat o email, ukol sa pagpuputol ng serbisyo. Bukod dito, magbibigay ito ng huling abiso ukol sa pagpuputol ng serbisyo sa pamamagitan ng pagsasabit ng abiso sa pinto ng tirahan ng customer bago dumating ang ika-5 business day bago putulin ang serbisyo.

5. Abiso:

Alinsunod sa batas, magbibigay ng abiso ang District sa customer na ang pagbabayad niya ay lampas na sa due date at may magsasagawa ito ng mga karagdagang aksyon upang singilin ito. Ang abiso ay ibibigay sa pamamagitan ng telepono, sulat o abiso na ilalagay sa tirahan ng customer. Ang District ay hindi mananagot sa mga impormasyon sa telepono, mailing address o email na hindi pinapanatiling updated ng customer.

6. Written Disconnection Notice:

Hindi ititigil ng District ang water service para sa mga hindi nagbabayad hangga't hindi umaabot sa at least 60 calendar days na nananatiling delinquent ang account ng customer. Sisikapin ng District na kontakin ang customer sa pamamagitan ng sulat nang at least 7 business days bago putulin ang water service dahil sa hindi pagbabayad nito. Ang written disconnection notice ay ipapadala sa mailing address na nakalagay sa account. Ang written disconnection notice ay maglalaman ng:

- Pangalan at address ng customer
- Halaga na hindi nababayaran
- Petsa kung kailan dapat bayaran o dapat gumawa ang arrangement sa pagbabayad nito upang maiwasan na maputulan ng serbisyo
- Paglalarawan ng proseso at paraan upang mag-apply ng amortization plan
- Paglalarawan ng proseso upang tutulan o mag-apela sa bill
- Telepono ng District at web link sa patakaran ng District sa paniningil

a. *Abiso sa Tenants/Occupants ng Bahay sa mga Tirahan na may Indibidwal na Meter:*

Sisikapin ng District na kontakin ang mga occupants o tumitira sa bahay, sa pamamagitan ng written notice, kapag ang water service account ay hindi nababayaran at maaaring maputol ang serbisyo nito, at least 10 araw bago putulin ang water service. Sa written notice, ipapaalam sa mga tenant/occupant na may karapatan silang maging customer ng District nang hindi sila inaatasan na bayaran ang halaga na dapat bayaran ng delinquent account, kung papayag sila na akuin ang pananagutan na bayaran ang mga susunod na bayad sa water

service sa address na iyon. Upang hindi ipataw sa tenant/occupant ang halaga na hindi nababayaran ng account, kailangang magbigay ang tenant/occupant ng katunayan na tumitira siya dito sa pamamagitan ng rental agreement, o katunayan ng pagbabayad niya ng renta, at patunayan na ang delinquent account holder ay ang may-ari ng bahay, property manager o iba pang ahente ng bahay.

- b. Abiso sa mga Tenants/Occupants sa Multi-Unit Complex na may Master Meter:
Sisikapin ng District na kontakin ang mga occupants o tumitira sa bahay, sa pamamagitan ng written notice na ilalagay sa pinto ng bawat tirahan, kapag ang water service account ay hindi nababayaran at maaaring maputol ang serbisyo nito, at least 15 araw bago putulin ang water service. Sa written notice, ipapaalam sa mga tenant/occupant na may karapatan silang maging customer ng District nang hindi sila inaatasan na bayaran ang halaga na dapat bayaran ng delinquent account, kung papayag sila na akuin ang pananagutan na bayaran ang mga susunod na bayad sa water service sa address o mga address na gumagamit ng master meter. Kung papayag at may kakayahan ang isa o higit pang occupant na akuin ang pananagutan sa pagbabayad sa mga susunod na bill sa water service at nakukumbinsi ang District dito, o kung may paraang pisikal at legal para sa District na putulin ang serbisyo para lang sa mga occupant na hindi tumutugon sa mga requirement ng serbisyo, ibibigay ng District ang serbisyo sa mga occupant na tumutugon sa mga requirements na ito.

Kapag bumalik ang disconnection notice bilang sulat na hindi nai-deliver, sisikapin ng District na kontakin ang customer sa telepono o puntahan ang tirahan nito at maglagay ng abiso para sa pagpuputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad nito.

7. Abiso sa Pagtatanggal ng Serbisyo

Sisikapin ng District na maagang abisuhan ang customer ukol sa pagpuputol ng water service dahil sa hindi nito pagbabayad alinsunod sa Patakarang ito. Ang huling uri ng abiso na ibibigay ay ang abiso na ilalagay sa pinto ng tirahan ng customer bago dumating ang ika-5 business day bago putulin ang serbisyo. Papatawan ng fee ang account para sa nasabing abiso alinsunod sa Rate and Fee Schedule.

8. Deadline para sa Pagpuputol ng Serbisyo.

Ang bayad sa lahat ng mga charges at fees sa water service na hindi nababayaran ay dapat na matanggap ng District bago mag-11:59 PM ng araw na binanggit sa written disconnection notice.

9. Pagpuputol ng Water Service.

Puputulin ng District ang serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng paglo-lock o pagpatay sa meter ng tubig. Papatawan ang customer ng fee upang maibalik ang serbisyo kahit pa pisikal pa pinatay ang meter, alinsunod sa Rate and Fee Schedule.

10. Panunumbalik ng Serbisyo:

Upang maibalik at maipagpatuloy ang serbisyo na pinutol dahil sa hindi pagbabayad, kailangang magbayad ang customer ng re-establishment fee, ayon sa nasasaad sa Rate and Fee Schedule. Agad na ibabalik ng District ang serbisyo hangga't maaari, ngunit ang serbisyo ay pinakamaagang maibabalik bago matapos ang araw ng susunod na regular working day pagkatapos na mabayaran ang anumang halaga na hindi nababayaran at fees dahil sa pagpuputol ng serbisyo. Ang pagbubukas ng serbisyo ng tubig ng sinuman na hindi empleyado ng District o walang pahintulot mula sa District ay papatawan ng multa o karagdagang charges o fees. Ang anumang pinsala na mangyayari dahil sa pagbabalik ng serbisyo nang walang pahintulot ay pananagutan ng customer.

11. Panunumbalik ng Serbisyo Pagkatapos ng Business Hours:

Ang serbisyo na ibinalik pagkatapos ng 4:00 pm Lunes hanggang Biyernes, weekends, o holiday ay papatawan ng after-hours re-establishment fee, ayon sa nasasaad ng Rate and Fee Schedule. Hindi ibabalik ang serbisyo pagkatapos ng regular business hours maliban kung ipinaalam sa customer na may after-hours re-establishment fee at pumirma ito ng kasunduan kung saan kinikilala niya ang fee at pumapayag siya na bayaran ito.

12. Abiso sa Tumalbog na Bayad:

Ang tumalbog na bayad para sa water service o iba pang chargers ay papatawan ng fee alinsunod sa Rate and Fee Schedule ng District. Bukod dito, kapag may tumalbog na bayad sa account, isasailalim ulit ang account sa delinquency process ng District at ituturing na walang anumang ginawa ang account upang bayaran ang balance nito. Sisikapin ng District na abisuhan ang customer sa telepono, sulat o e-mail ukol sa tumalbog na bayad at sa delinquency status ng kanyang account. Maaaring iatas ng District na ang lahat ng pagbabayad sa account na nagkaroon ng tumalbog na bayad sa nakaraang 12 buwan, ay dapat gawin sa pamamagitan ng cash o certified funds.

13. Tumalbog na Bayad sa Dating Pinutol ng Serbisyo:

Kapag ang customer ay nag-issue ng non-negotiable check o tseke na hindi mai-encash o nagbayad gamit ang hindi authorized na credit card transaction bilang paraan ng pagbabayad upang maibalik ang water service na pinutol dahil sa hindi nito pagbabayad, at ibinalik ng District ang serbisyo, maaaring putulin ng District ang serbisyo nang walang anumang abiso. Walang anumang ibibigay na abiso sa pagpuputol ng serbisyo kapag ang ibinayad ng customer ay non-negotiable check o tseke na hindi mai-encash o hindi authorized na credit card transaction para sa mga water charges niya na hindi nababayaran at dahilan ng pagkaputol ng serbisyo.

Ang sinumang customer na mag-i-issue ng non-negotiable check o tseke na hindi mai-encash o hindi authorized na credit card transaction upang bayaran ang serbisyong pinutol dahil sa hindi pagbabayad nito, ay aatasan na magbayad ng cash o certified funds upang ibalik ang mga susunod na disconnection ng serbisyo sa loob ng 12 buwan mula sa petsa

ng tumalbog na bayad.

14. Pagtutol sa Bill:

Ang lahat ng mga bill ng District, pati ang mga abiso sa late na pagbabayad at written disconnection notice ay maglalaman ng impormasyon kung paano maaaring tutulan ng customer ang bill o mag-request ng imbestigasyon ukol sa serbisyo o sa mga charges na nakalagay sa bill. Ang mga customer na tumututol sa kanilang bill o nagre-request ng imbestigasyon sa serbisyo o sa mga charges na nakalagay sa bill ay dapat na magbigay ng written statement sa Customer Service Department ng District kung saan inilalarawan dito ang detalye ng basehan para sa pagtutol nila o sa imbestigasyon. Ang written statement ay dapat na isumite sa loob ng sampung (10) calendar days mula sa petsa ng pagpapadala ng District ng Abiso sa Overdue/Late Fee payment. Susuriin ng District ang impormasyon na ibinigay ng customer at iimbestigahan ang kaso. Magdedesisyon ang Manager of Finance o ang inatasan nito, pagkatapos na konsultahin ang General Manager o ang inatasan nito, base sa lahat ng impormasyon at meron siyang kapangyarihan, kung kailangan, na i-adjust ang halaga na dapat bayaran nang angkop at tama para sa lahat.

Kung hindi sumasang-ayon ang customer dito, maaaring umapela ang customer sa pamamagitan ng pagsulat sa Board of Directors sa loob ng sampung (10) araw mula sa desisyon ng Manager of Finance. Susuriin ng Board of Directors ang record at dedesisyunan ito sa susunod na regular Board of Directors meeting. Ang desisyon ng Board of Directors ay final.

Kung tututulan ng customer ang water bill at magbibigay siya ng written protest o request para sa imbestigasyon ng serbisyo o mga charges sa loob ng panahon na binanggit sa taas, hindi puputulin ng District ang water service dahil sa hindi pagbabayad habang naka-pending ang appeal.

15. Mga Napapabayaang at Hindi Nabayaranang Singilin sa Tubig at Iba Pang Mga Serbisyo para sa Mga Account sa Tirahan na Pang-isahang Pamilya na Sinasakop ng May-ari na Ipinapataw sa Tax Roll ng Ari-arian:

Mga account sa tirahan na pang-isahang pamilya na inookupahan ng may-ari na may mga napapabayaang at hindi nabayaranang mga singil sa tubig at iba pang mga serbisyo na napapabayaang at hindi nabayaran sa loob ng animnapung (60) araw ay itatalaga sa Alameda County Assessor's Office na ipapataw sa listahan ng buwis sa ari-arian sa taunang batayan. Para maiwasan ang mga pagpapabayaang at hindi pagbabayad sa mga singil sa tubig at iba pang mga serbisyo na ipinapataw sa listahan ng buwis sa ari-arian, ang lahat ng mga singil at bayarin ay dapat mabayaran sa account nang hindi lalampas sa Hunyo 30 ng bawat taon. Ang prosesong ito ay pandagdag sa iba pang prosesong nakabalangkas sa Patakaran na ito at samakatuwid ang mga account na ito ay sasailalim pa rin sa mga parusa sa pagpapabayaang hanggang sa at kabilang ang paghinto ng serbisyo kung ang mga singil sa tubig ay hindi parin nababayaran sa buong taon.