

PATAKARAN SA PAGPUTOL NG SERBISYO NG TUBIG SA MGA TIRAHAN DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Sa kabila ng anumang iba pang patakaran ng Lungsod, ang Patakaran sa Pagputol ng Serbisyo ng Tubig sa mga Tirahan Dahil sa Hindi Pagbabayad na ito ang ipatutupad sa pagputol ng serbisyo ng tubig ng Lungsod para sa mga tirahan dahil sa hindi pagbabayad, alinsunod sa mga probisyong nakasaad dito. Sakaling magkaroon ng anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at ng anumang iba pang patakaran ng Lungsod, ang Patakarang ito ang mananaig.

I. Pagpapatupad ng Patakarang; Numero ng Telepono para sa Pakikipag-ugnayan:

Tinutukoy ng patakarang ito ang mga administratibong hakbang ng Lungsod para sa pagkolekta ng mga hindi nabayaran account, kabilang ang mga abiso, pagtatasa ng bayarin, at pagputol ng serbisyo ng tubig sa mga tirahan. Ang patakarang ito ay mababasa ng publiko sa website ng Lungsod at isasalin sa mga sumusunod na wika: Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, at Korean. Maaaring makipag-ugnayan sa Utility Billing Customer Service Division ng Lungsod sa pamamagitan ng pagtawag sa (909) 798-7516 upang talakayin ang iba't ibang paraan para maiwasan ang pagputol ng serbisyo ng tubig sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad, alinsunod sa mga tuntunin ng patakarang ito.

Ang patakarang ito ay para lamang sa serbisyo ng tubig sa mga tirahan dahil sa hindi pagbabayad, at ang kasalukuyang mga patakaran at pamamaraan ng Lungsod ay mananatiling ipinatutupad para sa mga account ng serbisyo ng tubig sa komersyal at industriyal na gamit.

II. Pagputol ng Serbisyo ng Tubig sa mga Tirahan Dahil sa Hindi Pagbabayad:

A. Pagbibigay at Pagbabayad ng mga Bill: Ang mga bill para sa serbisyo ng tubig ay ibinibigay sa bawat customer kada dalawang buwan (anim na beses sa isang taon). Ang mga bill para sa serbisyo ay dapat bayaran agad pagkatanggap at itinuturing na overdue at magkakaroon ng 1) karampatang bayad dahil sa pagkaantala ayon sa itinatakda ng RMC 13.12.020 (B), at 2) pagputol ng serbisyo kung hindi nabayaran sa loob ng animnapung (60) araw mula sa petsa ng bill. May iba't ibang paraan ng pagbabayad na tinatanggap, kabilang ang cash, tseke, debit at credit card. Mayroon ding iba't ibang opsyon sa pagbabayad na makikita sa aming website. Gayunpaman, responsibilidad ng customer na tiyaking matatanggap ng Lungsod ang kanilang bayad sa loob ng itinakdang oras ayon sa RMC 13.12.020.

B. Ang mga bill ay kakalkulahin sa mga sumusunod na paraan:

1. Ang mga metro ay babasahin sa mga regular na pagitan para sa paghahanda ng mga pana-panahong bill at kung kinakailangan, ng mga paunang bill, pangwakas na bill, at mga espesyal na bill.
2. Ang mga bill para sa serbisyong may metro ay magpapakita ng kasalukuyan at nakaraang reading ng metro na saklaw ng bill, ang bilang ng unit, petsa, at bilang ng araw ng serbisyo para sa kasalukuyang reading ng metro.
3. Ang mga bill ng customer ay kailangang bayaran gamit ang legal na salaping ginagamit sa Estados Unidos ng Amerika. Gayunpaman, may karapatan ang Lungsod na tumanggi sa pagbabayad ng nasabing mga bill gamit ang barya.

C. Mga Delingkuwenteng Account: Ang mga delingkuwenteng account ay tumutukoy sa anumang account na nananatiling hindi bayad (at nang hindi muna nakipag-ayos ukol sa pagbabayad o nakipagkasundo sa alternatibong iskedyul ng pagbabayad) hanggang sa pagtatapos ng oras ng negosyo, 25 araw matapos ang petsa ng bill ng customer.

1. Singil sa Nahuling Pagbabayad: Anumang singil sa nahuling pagbabayad ay ipapataw ng Lungsod sa account ng customer ng serbisyo ng tubig alinsunod sa itinakda sa RMC 13.12.020.
2. Abiso sa Hindi Pa Nababayaran: Hindi dapat putulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad hangga't ang utang ng customer ay hindi pa lumalampas sa animnapung (60) araw. Gagawin ng Lungsod ang responsable at makatwirang pagsisikap na makipag-ugnayan sa customer sa pamamagitan ng sulat nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad.

Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng ari-ariang pinagseserbisyuhan, magpapadala ang Lungsod ng ikalawang abiso sa mismong address ng serbisyo nang hindi bababa sa sampung (10) araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, na naka-address sa "Naninirahan." Ang Abiso sa Naantalang Pagbabayad at Huling Abiso ay dapat maglaman ng mga sumusunod:

- a) Pangalan at address ng customer
- b) Halaga ng hindi pa nababayaran
- c) Petsa kung kailan dapat gawin ang pagbabayad o kaayusan sa pagbabayad para maiwasan ang pagputol ng serbisyo
- d) Paglalarawan ng proseso sa pag-a-apply para sa plano ng pagbabayad

- e) Paglalarawan ng proseso para maghain ng pagtutol o apela sa isang bill
- f) Numero ng telepono ng Lungsod at ang web address ng nakasulat na Patakarang ng Lungsod tungkol sa Pagputol ng Serbisyo ng Tubig sa mga Tirahan Dahil sa Hindi Pagbabayad

Maaari ding ipaalam ng Lungsod sa customer ang nalalapit na pagputol ng serbisyo sa pamamagitan ng telepono. Kung ang abiso ay ibinigay sa pamamagitan ng telepono, dapat ialok ng Lungsod na bigyan ang customer ng kopya ng patakarang ito at ialok ding talakayin sa customer ang mga pagpipilian para sa mga alternatibong pagbabayad, tulad ng inilalarawan sa Seksiyon III sa ibaba, pati na rin ang mga pamamaraan para sa pagsusuri at pag-apela sa bill ng customer, tulad ng inilalarawan sa Seksiyon IV sa ibaba.

- 3. Hindi Makontak ang Customer: Kung hindi makontak ng Lungsod ang customer sa pamamagitan ng nakasulat na abiso (hal., kung ibinalik ang ipinadalang sulat bilang hindi maipadala) o sa pamamagitan ng telepono, magsasagawa ang Lungsod ng makatwirang pagsisikap para personal na bumisita sa tirahan at mag-iwan o gumawa ng ibang paraan upang mailagay sa isang kapansin-pansing lugar ang isang abiso tungkol sa nalalapit na pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, kasama ang isang kopya ng patakarang ito.
- 4. Deadline ng Pagputol ng Serbisyo: Dapat matanggap ng Lungsod ang bayad para sa serbisyo ng tubig nang hindi lalampas sa alas 4:00 n.h. sa petsang nakasaad sa Abiso sa Naantalang Pagbabayad at Huling Abiso. Hindi tinatanggap ang mga postmark.

D. Mga Kondisyong Nagbabawal sa Pagputol ng Serbisyo: Hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa tirahan kung handang isaayos ng customer ang isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, alinsunod sa mga probisyon ng Seksiyon III, sa ibaba.

E. Sitwasyon ng May-ari at Nangungupahan: Ang mga sumusunod na pamamaraan ay naaangkop sa mga hiwalay na tirahang pang-isang pamilya na may sariling metro, mga gusaling tirahan na may maraming yunit, at mga mobile home park kung saan ang may-ari o tagapamahala ng ari-arian ang nakarehistrong customer.

1. Kinakailangang Abiso: Hindi bababa sa 10 araw bago ang posibleng pagputol ng serbisyo kung ang ari-arian ay isang gusaling tirahang may maraming yunit o mobile home park, o 7 araw bago kung ito ay isang hiwalay na tirahang pang-isang pamilya, kailangang magsagawa ang Lungsod ng makatwirang pagsisikap na ipaalam sa mga nangungupahan o naninirahan sa ari-arian sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na ang serbisyo ng tubig ay puputulin.

Dapat ding ipabatid sa sulat na may karapatan ang mga nangungupahan o naninirahan na maging customer kung saan sila mismo ang sisingilin sa serbisyo, (tingnan ang Subdibisyon 2 sa ibaba), nang hindi kailangang bayaran ang mga hindi pa nababayaranang halaga.

2. Mga Nangungupahan o Naninirahan Bilang mga Customer: Hindi obligado ang Lungsod na magbigay ng serbisyo sa mga nangungupahan o naninirahan maliban na lang kung ang bawat isa sa kanila ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga kinakailangan at tuntunin ng Lungsod.
 - a. Gayunpaman, kung (i) isa o higit pa sa mga nangungupahan o naninirahan ang pumayag na akuin ang pananagutan sa mga susunod na singil sa account na katanggap-tanggap sa Lungsod, o (ii) may pisikal na paraan upang piliing putulin ang serbisyo sa mga nangungupahan o naninirahan na hindi nakatugon sa mga kinakailangan ng Lungsod, maaari lamang magbigay ang Lungsod ng serbisyo sa mga nangungupahan o naninirahang nakatugon sa mga hinihiling.
 - b. Kung ang naunang serbisyo sa loob ng partikular na tagal ng panahon ay kondisyon upang makakuha ng kredito sa Lungsod, ang paninirahan sa nasabing ari-arian at patunay ng maagap na pagbabayad ng upa sa nasabing tagal ng panahon, na katanggap tanggap sa Lungsod, ay ituturing na sapat na katumbas.
 - c. Kung ang isang nangungupahan o naninirahan ay maging customer ng Lungsod at kasama sa mga bayad niya sa upa ang mga singil para sa serbisyo ng tubig sa tirahan na hindi hiwalay na nakasaad, maaaring ibawas ng nangungupahan o naninirahan mula sa mga susunod na bayad

sa upa ang lahat ng makatwirang singil na nabayaran sa Lungsod sa nakaraang panahon ng pagbabayad.

III. Mga Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad: Para sa sinumang customer na hindi kayang bayaran ang mga serbisyo sa karaniwang panahon ng pagbabayad, maaaring humiling ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad na binubuo ng pagbabayad nang hulugan ng hindi nabayaranang balanse sa ilalim ng Subdibisyon (A) sa ibaba.

A. Amortisasyon: Ang sinumang customer na hindi makabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng karaniwang panahon ng pagbabayad ng Lungsod ay maaaring makipagkasundo sa Lungsod sa pamamagitan ng planong amortisasyon sa ilalim ng mga sumusunod na tuntunin:

1. Tagal: Kailangang bayaran ng customer ang hindi pa nababayaranang balanse, bawas ang dalawampung porsiyento (20%) na paunang bayad na agad dapat bayaran, sa loob ng panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan. Ang natitirang balanse, matapos kaltasin ang 20% na paunang bayad, ay hahatiin sa limang (5) installment na sisingilin kada dalawang buwan sa loob ng labindalawang (12) buwan at ang halagang iyon ay isasama sa regular na bayarin kada dalawang buwan ng customer para sa serbisyo ng tubig. Ang paunang bayad na 20 porsiyento ay ang downpayment, at magsisimula ang unang installment sa susunod na ikot ng pagsingil ng customer, na maaaring nasa parehong linggo kung kailan sinimulan ang mga installment. Kung ang halagang dapat bayaran ay higit sa \$3,000, maaaring ibigay ang isang plano sa pagbabayad, alinsunod sa parehong mga tuntunin sa pagbabayad sa itaas, ngunit para sa mas mahabang panahon ng pagbabayad na higit sa labindalawang (12) buwan, na hindi hihigit sa labingwalong (18) buwan, ayon sa pagpapasya at pag-apruba ng City Manager.
2. Paunang Bayad: Para sa anumang aprubadong plano ng amortisasyon, ang dalawampung porsiyento (20%) na paunang bayad mula sa hindi pa nababayaranang balanse, na kinalkula sa oras ng pagsang-ayon sa kaayusan sa pagbabayad kasama ang Lungsod, ay agad dapat bayaran bilang kondisyon upang makapasok sa kaayusan sa pagbabayad.
3. Pagsunod sa Plano: Kailangang sumunod ang customer sa plano ng amortisasyon at panatilihing bayad ang mga singil na dumarating sa bawat susunod na panahon ng pagsingil. Kapag hindi sumunod ang customer sa mga tuntunin ng plano ng amortisasyon sa loob ng animnapung (60) araw o

higit pa, o hindi makabayad ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo ng customer sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa address ng serbisyo ng customer makalipas ang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos mag-post ang Lungsod ng huling abiso sa tirahan ng customer tungkol sa layunin ng Lungsod na itigil ang serbisyo.

4. Prioridad sa Pagbabayad: Kailangang makabayad ang customer sa mga bagong singil at kasalukuyang bayarin kasabay ng plano sa pagbabayad.
5. Mga Limitasyon: Hindi maaaring humiling ang customer ng karagdagang kaayusan sa pagbabayad para sa anumang mga susunod na hindi nabayaranang singil habang patuloy na nagbabayad ng mga naantalang singil alinsunod sa anumang iba pang kaayusan sa pagbabayad.
6. Paglabag sa Kaayusan sa Pagbabayad: Kapag hindi nakasunod ang isang customer sa umiiral na kaayusan sa pagbabayad, kailangang bayaran nang buo ang natitirang balanse. Kapag hindi nasunod ang kaayusan sa pagbabayad, hindi na maaaring muling ayusin o baguhin ang natitirang balanse sa ilalim ng bagong kaayusan sa pagbabayad.

IV. Mga Apela: Ang pamamaraan para sa iapela o tutulan ang halagang nakasaad sa anumang singil para sa serbisyo ng tubig sa tirahan ay ang sumusunod, alinsunod sa RMC 13.12.070, 13.16.030 at 13.04.010:

- A. Mga Tinututulang Singil: Kung sakaling magreklamo ang isang customer na labis ang singil sa kaniyang tubig, muling babasahin ang metro at susuriin kung may tagas sa metro. Kung walang makitang tagas sa naturang metro, at kung hihilingin ng customer, aalisin ang metro at isasailalim ito sa pagsusuri ayon sa itinakda sa RMC 13.16.030 at sa seksiyon (B) Pagsusuri ng Metro sa ibaba. Kung lumabas sa pagsusuri na nasa itinakdang pamantayan ang metro, at patuloy pa rin ang pagtutol ng customer sa bayarin, personal na iimbestigahan ng superintendente ng tubig o ng kaniyang kinatawan ang nasabing lugar kung saan nakalagay ang metro. Kung walang makitang dahilan para baguhin ang bayarin pagkatapos ng imbestigasyon, isusumite niya ito sa Lupon para sa huling desisyon.
- B. Pagsusuri ng Metro: Kapag kinuwestiyon ang katumpakan ng metro ng tubig, ang Lungsod, sa kahilingan ng customer, ay magsasagawa ng opisyal na pagsusuri sa metro kapalit ng bayad ayon sa itinakda ng resolusyon. Susuriin ang metro sa iba't ibang bilis

ng daloy ng tubig, at kung ang karaniwang naitalang sukat ay higit sa dalawang porsiyento (2%) na labis sa aktuwal na dami ng tubig na dumadaan sa metro, kailangang ibalik ng Lungsod sa customer ang sobrang singil batay sa pagsusuri, para sa nakaraang labindalawang (12) buwan, maliban kung mapapatunayang ang pagkakamali ay dulot ng isang dahilan na may tiyak na petsa kung kailan ito nagsimula. Sa ganitong kaso, ang sobrang singil ay kakalkulahin batay sa nasabing petsa at hindi lalampas pa roon. Kapag napatunayan na may pagkakamali sa metro, ang lahat ng bayarin para sa pagsusuri at pagpapalit ng metro ay sasagutin ng Lungsod.

- C. Lupon: Para sa layuning magsilbing lupon kung saan maaaring iapela ng mga customer ang kanilang mga tinututulang singil para sa pinal na desisyon, ang Lupon ay bubuuin ng Assistant City Manager at dalawang (2) direktor ng Lungsod, maliban sa mga direktor na nangangasiwa sa Finance at Municipal Utilities and Engineering, na itinatalaga paminsan-minsan ng City Manager. Ang mga desisyon ng lupon ay hindi maaaring iapela.
- D. Pagdinig ng Apela: Pagkatapos matanggap ang reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon, magtatakda ang Lupon ng petsa ng pagdinig. Pagkatapos suriin ang ebidensyang ibinigay ng customer at ang impormasyong nakatala sa Lungsod tungkol sa tinututulang singil sa tubig, maglalabas ang Lupon ng desisyon hinggil sa katumpakan ng mga singil sa tubig at bibigyan ang umaapelang customer ng maikling nakasulat na buod ng desisyon.
 - 1. Kung mapatunayang mali ang singil sa tubig, magbibigay ng naiwastong invoice at kailangang bayaran ang bagong halaga sa loob ng sampung (10) araw mula sa petsa ng bagong invoice. Kung ang binagong singil ay hindi pa rin nabayaran makalipas ang animnapung (60) araw matapos maibigay ang naiwastong invoice, puputulin ang serbisyo ng tubig sa susunod na regular na araw ng trabaho matapos ang animnapung (60) araw na palugit; sa kondisyon na bibigyan muna ng Lungsod ang customer ng Abiso sa Hindi Pa Nababayaran alinsunod sa Seksiyon II(C)(2), sa itaas. Ibabalik lamang ang serbisyo matapos mabayaran nang buo ang lahat ng hindi bayad na singil sa tubig, multa, at iba pang naaangkop na bayad para sa pagkakabit muli.
 - a. Kung mapatunayang tama ang tinututulang singil sa tubig, ang mga singil sa tubig ay dapat bayaran agad sa oras na ilabas ang desisyon ng Lupon.

- b. Kung hindi nabayaran nang buo ang bayarin sa loob ng animnapung (60) araw mula sa orihinal na petsa ng pagsingil, bibigyan ng Lungsod ang customer ng Abiso sa Hindi Pa Nababayaran alinsunod sa Seksiyon II(C)(2), sa itaas, at maaaring ituloy ng Lungsod ang posibleng pagputol ng serbisyo sa ari-arian ng customer.
- c. Ang anumang sobrang singil ay ilalapat bilang kredito sa susunod na regular na bill ng customer o direktang ibabalik sa customer, depende sa pasya ng Lungsod.
- d. Hindi maaaring putulin ang serbisyo ng tubig sa sinumang customer habang nakabinbin pa ang kanilang apela sa Lupon.
- e. Ang desisyon ng Lupon ay pinal, may bisa, at hindi maaaring iapela.

V. **Pagbabalik ng Serbisyo:** Para muling maipagpatuloy ang serbisyonang naputol ng Lungsod dahil sa hindi pagbabayad, maaaring kailanganin ng customer na magbigay ng paunang deposito upang maibalik ang kanilang account sa pampublikong serbisyo kung ang naunang paunang bayad ay nagamit na. Karagdagan pa, responsibilidad ng customer ang lahat ng bayarin, singil, at multa.

- a. Magpapataw ang Lungsod ng bayad para sa pagputol ng serbisyo na hindi lalampas sa limampung dolyar (\$50), o sa aktuwal na bayad sa pagpapaputol kung mas mababa ito. Ang mga bayad sa pagputol ng serbisyo ay sasailalim sa isang taunang adjustment batay sa pagbabago ng Consumer Price Index simula Enero 1, 2021. Para sa muling pagkakabit ng residensiyal na serbisyo sa labas ng karaniwang oras ng operasyon, magtatakda ang Lungsod ng bayad para sa muling pagkakabit ng serbisyo, na isasama sa bayad sa pagpuputol ng serbisyo, at ang kabuuan ay hindi dapat lalampas sa isang daan at limampung dolyar (\$150), o sa aktuwal na gastos kung mas mababa ito. Ang mga bayarin sa muling pagkakabit sa oras na walang operasyon, kasama ang bayad sa pagputol ng serbisyo, ay sasailalim sa isang taunang adjustment batay sa pagbabago ng Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.

Sisikapin ng Lungsod na maibalik ang serbisyo sa lalong madaling panahon para sa kaginhawahan ng customer. Ang Lungsod ay gagawa ng muling pagkakabit ng serbisyo hindi lalampas sa pagtatapos ng susunod na regular na araw ng trabaho mula sa kahilingan ng customer at pagkabayad ng lahat ng singil sa tubig, multa, at lahat ng naaangkop na bayarin sa pagputol/muling pagkakabit ng serbisyo, kasama na ang mga paunang deposito.