

PANGALAN NG PATAKARAN: PATAKARAN SA PAGPUTOL NG TUBIG SA TAHANAN	AWTORIDAD: LUNGSOD NG IMPERIAL
APLIKASYON: UPANG MATIYAK ANG PAGSUNOD SA PANUKALANG-BATAS NG SENADO BLG. 998 NA NAUUGNAY SA PAGPUTOL NG TUBIG SA TAHANAN DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD.	PETSA NG PAG-APRUBA: Marso 18, 2020 Utos sa Katitikan (Minute Order): F18

## PATAKARAN SA PAGPUTOL NG TUBIG SA TAHANAN

### I. LAYUNIN

Ang layunin ng Patakaran sa Pagputol ng Tubig sa Tahanan (Residential Water Disconnect Policy, “Patakaran”) na ito ay para magtaguyod ng mga patnubay para sa pagputol ng serbisyo sa tubig sa tahanan dahil sa hindi pagbabayad, alinsunod sa Panukalang-batas Blg. 998 (Senate Bill 998). Hindi nalalapat ang patakaran sa pagtigil ng serbisyo dahil sa kahilingan ng kostumer ng tubig sa tahanan o sa pagtigil ng Lungsod ng Imperial (“Lungsod”) dahil sa mga hindi awtorisadong kilos ng naninirahang kostumer o ng hindi naninirahang kostumer, tulad ng mga komersiyal na account.

Makikita ng publiko ang Patakaran sa Internet Website ng Lungsod ([www.cityofimperial.org](http://www.cityofimperial.org)) at maibibigay ito nang pasulat kapag hiniling. Magiging available din ang Patakaran na ito sa wikang Espanyol, Tsino, Tagalog, Vietnamese at Koreano at anumang iba pang wikang ginagamit ng hindi bababa sa sampung (10) porsiyento ng mga taong naninirahan sa Lungsod.

Dapat makipag-ugnayan ang mga kostumer sa tahanan sa Dibisyon ng Pagsingil ng Utilidad ng Lungsod (City Utility Billing Division) sa (760) 355-1247 para talakayin ang mga opsiyon para maiwasan ang pagputol sa serbisyo sa tubig sa tahanan dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga tuntunin at kondisyon ng Patakaran na ito.

### II. MGA PAMAMARAAN

1. Mga Kinakailangan para sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig sa Tahanan: Hindi maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig sa tahanan sa ilalim ng mga sumusunod na sitwasyon:
  - A. Kung hindi nagbayad ang kostumer ng anumang halaga sa tagal na mas mababa sa animnapung (60) magkakasunod na araw sa kalendaryo.
  - B. Sa panahon ng proseso ng napapanahong apela sa isang bill ng utilidad ayon sa nakasaad sa Seksiyon 3 sa ibaba.
  - C. Kung natugunan ang mga kondisyon ng 4.A.(i). Sertipikasyon ng Provider ng Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Provider Certification) o 4.A.(ii). Deklarasyon ng Mababang Kita ng Sambahayan (Low Income Household Declaration) at sumusunod ang kostumer sa mga kinakailangan ng kasunduan sa alternatibong pagbabayad, kasama ang kabayaran sa kasalukuyang bill kapag nakatakda nang bayaran.
2. Pakikipag-ugnayan ng Lungsod sa Kostumer:

- A. Makikipag-ugnayan ang Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa (Administrative Services Department) ng Lungsod sa kostumer na nakapangalan sa account sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono o nakasulat na abiso, nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.
  - B. Ang nakasulat na abiso sa hindi pagbabayad at nalalapit na pagputol, ang "Abiso sa Hindi Pagbabayad" (Delinquency Notice) ay ipapadala sa (mga) kostumer na nakapangalan sa account. Kung ang mailing address ng (mga) kostumer ay hindi ang address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyo, ipapadala rin ang Abiso sa Hindi Pagbabayad sa address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyo, at ang sulat na ito ay ipapangalan sa "Naninirahan" (Occupant).
  - C. Kung makikipag-ugnayan ang Lungsod sa kostumer na nakapangalan sa account sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono, mag-aalok ito na ibigay ang Patakaran ng Lungsod sa kostumer at mag-aalok ding talakayin ang mga opsiyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.
  - D. Kung hindi naging matagumpay ang Lungsod sa pakikipag-ugnayan sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono sa kostumer o sa taong nasa hustong gulang na naninirahan sa tahanan, gagawa ang kinatawan ng Lungsod ng "Pagsisikap na may Mabuting Layunin" para bisitahin ang tahanan at ipaskil ang Patakaran at Abiso sa Hindi Pagbabayad na ito (sa wikang ginagamit ng kostumer, kung alam ito) sa isang laging nadadaan at madaling makitang lokasyon sa pamamagitan ng paglalagay nito sa sinasabit sa pinto (door hanger).
3. Pormal na Proseso para Mag-apela o Tutulan ang Kabayaran sa isang Umiiral na Account:
- A. Ang sinumang kostumer ng tahanan na nasa hustong gulang, na tumututol sa pagbayad ng isang bill ng utlidad dahil sa pinaparatang na maling pagkonsumo at/o mga halaga ng mga singil sa serbisyo, ay maaaring iapela ang bill ng utilidad. Maaaring ihain ang apela kahit na hindi pa nababayaran ang halaga. Ang kostumer na naghahain ng apela ay dapat na magsumite sa pamamagitan ng sulat nang may marka sa "APELA SA BILL NG UTILIDAD" sa dokumento, at dapat isama ang mga sumusunod: Petsa, Pangalan ng Kostumer, Numero ng Account, Address ng Lokasyon, Halaga na Hindi pa Nababayaran, Petsa ng Abiso sa Hindi Pagbabayad at ang dahilan ng pag-apela para simulan ang proseso ng apela. WALANG BABAYARAN para mag-apela. Dapat ilakip ang lahat ng biill o ibang katibayan sa dokumento at dapat itong pirmahan ng nasa hustong gulang na responsable para sa pagbabayad ng account.
  - B. Dapat isumite ang Apela nang hindi lalampas sa limampung (15) araw ng kalendaryo pagkatapos ng petsa ng Abiso sa Hindi Pagbabayad o petsa kung kailan natanggap ang bill, alinman ang nalalapat.
  - C. Susuriin ang kahilingan para sa apela ng Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa o ng kaniyang itinalaga. Ipagkakaloob o tatanggihan ng Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa ang apela at maaari siyang magtakda ng mga tuntunin sa pagbabayad sa loob ng sampung (10) araw sa kalendaryo mula sa pagtanggap ng isang kumpletong Apela. Magiging pinal ang desisyon ng Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa.
  - D. Hindi puputulin ng Lungsod ang mga serbisyo sa tahanan dahil sa hindi pagbabayad

habang nakabinbin ang isang apela. Hindi pinipigilan ng paghahain ng apela ang pagkolekta sa mga singil sa tubig na hindi inapela.

- E. Kung tinanggihan ang apela at walang itinakdang tuntunin ng pagbabayad, dapat ito bayaran sa loob ng tatlong (30) araw sa kalendaryo mula sa paglabas ng nakasulat na desisyon ng Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa.

4. Pagpapaliban ng Pagputol ng Serbisyo sa Tahanan dahil sa Hindi Pagbabayad:

- A. Hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo sa tahanan kung natutugunan ang LAHAT ng mga sumusunod na kondisyon:
  - (i). Sertipikasyon ng Provider ng Pangunahing Pangangalaga: Nagsumite sa Lungsod ang kostumer o nangungupahan ng kostumer ng sertipikasyon ng isang provider ng pangunahing pangangalaga (ayon sa ipinakahulugan sa Seksiyon 14088 ng Kodigo sa Kapakanan at Mga Institusyon (Welfare and Institutions Code)) na nagsasabing ang pagputol ng serbisyo sa tahanan ay magbabanta sa buhay, o magdadala ng malubhang panganib sa kalusugan at kaligtasan ng residente sa lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tahanan.
  - (ii). Deklarasyon ng Mababang Kita ng Sambahayan: Ituturing na walang pinansiyal na kakayahang magbayad ang kostumer para sa serbisyo sa tahanan kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng kostumer ay isang kasalukuyang tagatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangalahatang tulong, Medi-Cal, Programa sa Karagdagang Panseguridad na Kita (Supplemental Security Income)/Karagdagang Kabayaran ng Estado (State Supplementary Payment Program), o Espesyal na Programa sa Karagdagang Nutrisyon para sa Kababaihan, Mga Sanggol, at Mga Bata sa California (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o nagdeklara ang kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan (Tingnan din ang Seksiyon 7).
  - (iii). Alternatibo o ibang Kasunduan sa Muling Pagbabayad: Sumasang-ayon ang kostumer na pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon (hulugang pagbabayad), alternatibong iskedyul sa pagbabayad o plano para sa ipinagpaliban o binawasang pagbabayad, na alinsunod sa Patakaran na ito at magbibigay siya ng nakasulat at pinirmahang kahilingan para sa "Alternatibong Pagbabayad".
- B. Kapag natutugunan ang lahat ng kondisyon sa Seksiyon 4.A, pipili ang Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa ay mag-aalok sa kostumer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsyon: amortisasyon ng balanseng hindi pa nababayaran, paglahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, bahagya o buong pagbabawas ng hindi nabayarang balanse o pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad.
- C. Maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig sa tahanan limang (5) araw ng negosyo pagkatapos ipaskil ng Lungsod ang "Huling Abiso sa Pagputol" sa isang laging nadadaan at madaling makitang lugar sa ari-arian gamit ang pagsabit sa pinto kapag

- (i). Nabigo ang kostumer na sumunod sa opsiyon sa pagbabayad sa loob ng animnapung (60) magkakasunod na araw sa kalendaryo o higit pa.
- (ii). Habang nasa ilalim ng opsiyon sa pagbabayad, hindi nagbayad ang kostumer ng mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa tahanan ng animnapung (60) araw sa kalendaryo o higit pa.

5. Mga Kasunduan sa Alternatibong Pagbabayad:

A. Kasunduan sa Amortisasyon:

- (i). Ang mga kasunduan sa pagbabayad na aabot sa susunod na billing period ay itinuturing din na plano sa amortisasyon, na dapat ay nakasulat at pinirmahan ng kostumer.
- (ii). Dapat magresulta ang mga opsiyon sa muling pagbabayad sa muling pagbabayad ng hindi pa nababayaranang balanse sa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa orihinal na petsa ng bill. Maaaring magkaloob ang Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa ng mas mahabang panahon para sa muling pagbabayad kung makita niyang kailangan ang mas mahabang panahon para maiwasan ang hindi makatarungang pasanin sa kostumer batay sa mga sitwasyon ng indibidwal na kaso.
- (iii). Sa pangkalahatan, isasama ang mga hulugan o iba pang mga muling pagbabayad sa, at napapailalim sa takdang petsa sa regular na bill ng kostumer.

B. Dapat sumunod ang kostumer sa mga tuntunin ng opsiyon sa muling pagbabayad at dapat din niyang bayaran ang kasalukuyang bill ng tubig.

- (i). Hindi maaaring humiling ang kostumer ng higit pang amortisasyon ng anumang karagdagang hindi nabayaranang singil habang nagbabayad para sa mga hindi nabayaranang singil alinsunod sa plano sa amortisasyon.
- (ii). Ituturing na hindi nagbayad ang kostumer kung walang binayad para sa mga kasalukuyang singil sa serbisyo sa tahanan ng animnapung (60) araw sa kalendaryo o higit pa at hindi ilalapat ang mga probisyon sa pag-aabiso na nakasaad sa Seksiyon 2 sa itaas.
- (iii). Ang pagbayad gamit ang hindi kinikilalang tseke ay itinuturing na pagkabigong magbayad sa petsa ng tseke.

C. Alternatibong Iskedyul sa Pagbabayad: Ang sinumang kostumer na walang kakayahang magbayad ng serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng pansamantalang "Alternatibong Iskedyul sa Pagbabayad" para maiwasan ang mga singil sa pagiging huli o pagkaantala sa serbisyo. Susuriin ng Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa ang kahilingan at gagawa siya ng desisyon kung ipagkakaloob ang kasunduan sa pagbabayad sa loob ng sampung (10) araw sa kalendaryo mula sa pagkakatanggap ng nakumpletong kahilingan. Pinal ang desisyon ng Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa.

D. Plano para sa mga ipinagpaliban o binawasang pagbabayad: Maaaring mag-apply ang sinumang naninirahang kostumer para sa ekstensiyon ng panahon para bayaran

ang mga hindi nabayaranang singil o tugunan ang mga singil na maaaring ituring na hindi nabayaran dahil sa kawalan ng kakayahang magbayad. Maaaring humiling ng ekstensiyon sa pagbabayad sa pamamagitan ng sulat o pagtawag sa Dibisyon ng Pagsingil ng Utilidad ng Lungsod. Maaaring isumite ang kahilingang ito sa Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa bago ang petsa kung kailan ituturing na hindi nakapagbayad. Magiging balido ang anumang ipinagkaloob na ekstensiyon hanggang sa ika-15 araw ng buwan pagkatapos ng buwan kung kailan inilabas ang mga abiso sa hindi pagbabayad o sa tinukoy na petsang inaprubahan ng Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa. Nalalapat ang singil na \$50 dolyar para sa hindi pagbabayad. Dapat bayaran nang buo ang buong balanse ng account dagdag ang singil na \$50 dolyar sa o bago ang ibinigay na petsa para sa ekstensiyon para maiwasan ang pagkaantala ng serbisyo.

- E. Mga Hindi Nabayaranang Singil: Maaaring tanggalin ng Direktor ng Mga Serbisyo sa Pangangasiwa ang singil sa hindi pagbabayad kung magbibigay ang tao ng mabuti at sapat na dahilan na nagpapakitang ang kabiguang magbayad ng anumang bill sa tubig bago sumapit ang petsa kung kailan ito ituturing na hindi nabayaran ay dulot ng dahilang hindi kontrolado ng kostumer.

6. Pagbabayad para sa Tubig ng Landlord-Nangungupahan:

Nalalapat ang mga sumusunod na tagubilin kapag may ugnayan ng landlord-nangungupahan sa pagitan ng mga residenteng nangungupahan at ng may-ari, tagapamahala, o ahente ng tirahan, at ang may-ari, tagapamahala, o ahente ay ang kostumer ng serbisyo sa tubig at siya ay hindi nagbayad o walang kakayahang magbayad para sa serbisyo sa tubig.

- A. Kung nagbibigay ang Lungsod ng serbisyo sa tahanan na may indibidwal na metro sa landlord, gagawa ang Lungsod ng pagsisikap na may mabuting layunin para ipaalam sa mga nangungupahan kapag puputulin ang serbisyo dahil hindi nabayaran ang account ng landlord at ipapaalam ito nang hindi bababa sa sampung (10) araw sa kalendaryo bago ang pagputol. Ipapaalam din ng abiso sa mga nangungupahan na mayroon silang karapatan na maging mga kostumer at ang mga detalye ng nasabing kasunduan sa serbisyo, gaya ng kanino sisingilin ang serbisyo, nang hindi kailangang bayaran ang anumang halagang maaaring nakatakdang bayaran sa hindi binayaranang account. Ipadala ang abisong ito sa pamamagitan ng pagsabit sa pinto.
- B. Hindi kinakailangang gawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga residenteng nangungupahan maliban kung sumang-ayon ang bawat naninirahan sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo at sila ay nakakatugon sa mga kinakailangan ng batas at ng mga alituntunin at taripa ng Lungsod. Gayunpaman, kung ang isa o higit pang residenteng nangungupahan ay handa at may kakayahang akuin ang responsibilidad para sa mga susunod na singil sa account sa paraang kasiya-siya sa Lungsod, o kung may pisikal na paraan na legal na magagamit ng Lungsod para putulin ang serbisyo sa mga nangungupahang hindi nakatugon sa mga kinakailangan ng mga alituntunin at taripa ng Lungsod lamang, gagawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga nangungupahang nakatugon sa mga kinakailangang iyon.
  - (i). Kung ang nakaraang serbisyo para sa isang kahabaan ng panahon ay isang kondisyon para sa pagtataguyod ng kredito sa Lungsod, magiging katanggap-tanggap na katumbas ang paninirahan at katibayan ng pagbabayad sa wastong oras ng upa o ibang obligasyon sa kredito na katanggap-tanggap sa Lungsod sa kahabaan ng panahong iyon.

- (ii). Ang sinumang residenteng nangungupahan na naging kostumer ng Lungsod, na may mga kabayaran sa lease o upa na kinabibilangan ng mga singil sa serbisyo sa tubig sa tahanan, kung saan ang mga singil na iyon ay hindi hiwalay na nakapahayag, ay maaaring ibawas mula sa kabayaran sa lease o upa ang bawat kabayaran ng lahat ng mga makatuwirang singil na binayad sa Lungsod para sa mga serbisyong iyon.
- C. Sa kaso ng nakahiwalay na tirahan para sa isang pamilya (detached single-family dwelling) kung saan ang may-ari ang kostumer ng serbisyo sa tubig, maaaring gawin ng Lungsod ang alinman sa mga sumusunod sa mga nangungupahan:
- (i). Magbigay ng abiso sa pagputol nang hindi bababa sa pitong (7) araw sa kalendaryo bago ang pagputol dahil sa pagkabigong magbayad para sa serbisyo sa tubig.
  - (ii). Para maiwasan ang pagbabayad ng nangungupahan para sa halaga para sa hindi pagbabayad, kakailanganin ng Departamento ng Serbisyo sa Pangangasiwa sa nangungupahan na naging kostumer, na beripikahin na ang nakatalang kostumer ng hindi nabayarang account ngayon o dati ay ang may-ari ng ari-arian, tagapamahala, o ahente ng tirahan. Maaaring kasama sa beripikasyon ang, ngunit hindi limitado sa, kasunduan sa lease o upa, mga resibo ng upa, o dokumento ng pamahalaan na nagsasabing ang naninirahan ay umuupa sa ari-arian. Kung natutugunan ng nangungupahan ang kinakailangang ito, hindi responsibilidad ng naninirahan na bayaran ang halagang nakatakdang bayaran sa hindi nabayarang account.

7. Pagbabalik sa Serbisyo sa Tubig sa Tahanan:

- A. Para maibalik o maipagpatuloy ang serbisyo sa tubig na pinutol dahil sa hindi pagbabayad, dapat bayaran ng kostumer ang singil sa muling pagkakabit dagdag ang lahat ng hindi nabayarang singil o dapat na mayroong aprubadong kasunduan sa pagbabayad na nakatala. Muling ikakabit ng Lungsod ang serbisyo sa lalong madaling panahon na makakaya.
- B. Ang serbisyo sa tubig na binuksan ng sinumang taong hindi tauhan ng Lungsod ay mapapailalim sa mga multa o mga karagdagang singil o bayarin. Ang anumang pinsalang mangyayari bilang resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo ay responsibilidad ng kostumer.
- C. Mga Kostumer na may Mababang Kita: Sa sitwasyong maipapakita ng kostumer sa Direktor ng Serbisyo sa Pangangasiwa na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan, gagawin ng Lungsod ang mga sumusunod:
  - (i). Magtatakda ng bayarin para sa muling pagkonekta ng serbisyo para sa pagbubukas sa pagitan ng mga oras ng negosyo ng Departamento ng mga Pamublikong Serbisyo (Public Services Department) na \$50 dolyar at \$125 dolyar para sa mga oras na walang operasyon. Mapapailalim ang mga bayarin sa muling pagkakabit sa taunang pagsasaayos ayon sa mga pagbabago sa Index ng Presyo para sa Mamimili (Consumer Price Index) (Riverside, lahat ng Mamimili sa Lungsod) simula Enero 1, 2021.

- (ii). Tatanggalin ang mga singil sa interes sa mga hindi nabayaranang bill nang isang beses kada labindalawang (12) buwan.
  - (iii). Mga Kostumer mula sa Sambahayang may Mababang Kita: mga karagdagang probisyon. Ituturing ang residenteng kostumer na may kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng ay isang kasalukuyang tagatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Programa sa Karagdagang Panseguridad na Kita/Karagdagang Kabayaran ng Estado, o Espesyal na Programa sa Karagdagang Nutrisyon para sa Kababaihan, Mga Sanggol, at Mga Bata sa California, o nagdeklara ang kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.
8. Pag-uulat: Iuulat ng Lungsod ang bilang ng mga taunang pagputol ng serbisyo sa tahanan dahil sa hindi pagbabayad sa Internet Website ng Lungsod at sa Lupon sa Pagkontrol ng mga Mapagkukunang Tubig sa Estado (State Water Resources Control Board).