

## **MGA PATAKARAN AT PATNUBAY PARA SA PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG NA PANTAHANAN DAHIL SA HINDI PAGBAYAD**

Ang Revenue Division ng Finance Department ay inatasan sa pagsingil at sa pangongolekta sa mga account sa tubig ng Hayward Water System. Inilalatag ng Hayward Municipal Code Chapter 11 Article 2 at Article 3, at ng State of California Public Utilities Code ang legal na balangkas para sa pagbibigay ng mga serbisyo sa tubig ng Hayward Water System sa mga customer nito. Bilang karagdagan, itinakda ng “Water Shutoff Protection Act” (California Health and Safety Code Division 104 Part 12 Chapter 6) ang mga partikular na rekisito para sa mga system ng tubig na dapat sundin kapag nagpuputol ng serbisyo sa tubig na pantahanan dahil sa hindi pagbayad ng mga pagsingil sa paggamit. Itinatag ng Konseho ng Lungsod ang sumusunod na mga patakaran at patnubay para sa pangongolekta ng mga hindi nababayaran account sa tubig na pantahanan sa legal na balangkas na ito.

Bilang karagdagan sa English, ang patakarang ito ay mababasa sa Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anupamang ibang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10% ng mga tao (sa kasalukuyan, wala nang iba pang wika ang nakakatugon sa pamantayang ito) na naninirahan sa lugar na sineserbisyuhan ng Hayward Water System. Ipo-post din ito sa website ng Lungsod ng Hayward.

**Para talakayin ang mga opsyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbayad, pakitawagan ang Lungsod ng Hayward sa (510) 583-4600. Ang aming karaniwang oras ng negosyo ay mula 8 AM hanggang 6 PM Lunes – Huwebes, at 8 AM – 12 PM kapag Biyernes.**

### Takdang Panahon ng Pangongolekta

1. Alinsunod sa Hayward Municipal Code §11-2.36, ang mga utility bill ay itinuturing na delinkuwentente 15 araw pagkalipas ng petsa ng pagsingil. Ang parehong petsa ng pagsingil at petsa ng pagiging delinkuwentente ay nakaprint sa bill na ipinadala sa may-ari ng account.
2. Kapag nanatiling hindi nabayaran ang utility bill 35 araw makalipas ang petsa ng pagsingil, idadagdag ang bayarin sa pagiging huli sa pagbayad na \$5 sa balanseng hindi binayaran, at may ipapadalang “Abiso sa Pagiging Huli sa Pagbayad (Late Payment Notice)” sa may-ari ng account. Walang mga pagsingil ng interes ang idaragdag sa hindi nabayaran account sa tubig na pantahanan. Sa abisong ito, hihilingin na isagawa ang pagbabayad sa loob ng 21 araw mula sa petsang nakalagay sa abiso.
3. Kapag nanatiling hindi nabayaran ang utility bill 21 araw pagkatapos maipadala ang “Abiso sa Pagiging Huli sa Pagbayad (Late Payment Notice)” sa may-ari ng account, susubukang makipag-ugnayan sa may-ari ng account sa pamamagitan ng telepono o isang “Panghuling Abiso” ang ihahatid nang personal sa address ng serbisyo. Nakasaad sa abisong ito na kailangang maisagawa ang pagbabayad sa loob ng 7

araw mula sa petsa ng paghahatid ng abiso. Kung hindi natanggap ang bayad, maaaring putulin ang serbisyo sa tubig.

## Mga Kaayusan sa Pagbabayad, Ipinagpalibang Pagbabayad at mga Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad

Pagkatanggap ng “Abiso sa Pagiging Huli sa Pagbayad (Late Payment Notice)” maaaring humiling ang may-ari ng account ng kaayusan sa pagbabayad, pansamantalang pagpapaliban o pagbawas ng halagang babayaran o isang alternatibong iskedyul para isagawa ang kinakailangang pagbabayad. Maaaring piliin ng Lungsod kung aling kaayusan ng pagbabayad ang tatanggapin basta’t mabayaran ang natitirang balanse sa loob ng 12 buwan.

## Mga Customer na May Espesyal na Kalagayang Medikal at Pinansyal

Hindi puputulin ang serbisyo sa tubig para sa hindi pagbayad kung natugunan ang LAHAT ng sumusunod na kondisyon:

- a. Nagsumite ang customer, o ang nangungupahan sa customer, ng sertipikasyon mula sa isang tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga na ang pagputol ng serbisyo ay magbabanta sa buhay o magdudulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo, AT
- b. Ipinapakita ng customer na sila ay walang kakayahang pinansyal para bayaran ang serbisyong pantahanan sa loob ng normal na siklo ng pagsingil. (Ituturing na hindi kayang magbayad ng customer kung may sinumang miyembro ng sambahayan ang kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o idineklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan (federal poverty level).) AT
- c. Handa ang customer na pumasok sa mga kaayusan sa pagbabayad, pansamantalang pagpapaliban o pagbawas ng babayaran, o mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad na alinsunod sa patakarang ito.

Maaaring piliin ng Lungsod kung aling opsyon sa pagbabayad ang aalukin at tatanggapin. Dapat magresulta ito sa pagbabayad ng natitirang balanse nang hindi lalampas sa 12 buwan. Maaaring pahintulutan ang mga kaayusan sa pagbabayad na higit sa 12 buwan kapag napatunayan ng Lungsod na kailangan ang mas matagal na panahon para maiwasan ang sobrang pagpapahirap sa customer batay sa mga kalagayan ng indibidwal na kaso.

Kung sa 60 araw o higit pa, nabigo ang customer na tumalima sa plano ng pagbabayad o hindi binayaran ng customer ang kasalukuyang mga pagsingil sa kanila habang nasa ilalim

ng plano ng pagbabayad, puputulin ang serbisyo sa tubig na pantahanan 5 araw ng negosyo pagkatapos ma-post sa property ang panghuling abiso na puputulin ang serbisyo.

#### Mga Customer na Kasero ng mga Tirahan na Pang-isang Pamilya

Kung ang customer ay isang kasero at ang account ay delingkuwente at napapasailalim sa pagpuputol ng serbisyo, gagawin ng Lungsod ang lahat para ipaalam sa mga nakatira sa tirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, na puputulin ang serbisyo nang hindi bababa sa 7 araw bago ang pagputol. Ipapaalam din ng abiso sa mga nakatira na mayroon silang karapatan na maging mga customer nang hindi inaatasang magbayad ng anumang halaga na dapat bayaran sa delingkuwenteng account. Ang system ng tubig ay maaaring kailanganin sa nangungupahan na beripikahin na ang kasero, manager, o ahente ng tirahan ay ang customer na nakatala sa delingkuwenteng account. Ang system ng tubig ay hindi kinakailangang gawing available ang serbisyo sa mga nangungupahan maliban kung sila ay sumang-ayon sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo.

#### Mga Customer na Kasero ng mga Tirahan na Pang-maraming Pamilya

Kung ang sineserbisyuhan ng account ay isang gusaling tirahan na pang-maraming pamilya, hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo dahil sa hindi pagbayad ng mga pagsingil sa tubig. Alinsunod sa Hayward Municipal Code §11-2.48, ang mga hindi nabayarang pagsingil sa tubig sa mga gusaling tirahan na pang-maraming pamilya ay patuloy na idaragdag sa pagsingil ng Alameda County sa buwis sa pag-aari ng may-ari ng gusali bilang espesyal na pagtatasa. Walang residente ng isang gusaling tirahan ng pang-maraming pamilya ang mapuputulan ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad ng may-ari ng gusali.

#### Patakarang para Kontestahin o I-apela ang Isang Bill sa Tubig (Utility Bill)

Ang isang customer na nagnanais na makipagtalos sa katumpakan ng mga sinisingil sa isang utility bill ay kailangang magsumite ng nakasulat na kahilingan sa Revenue Manager o inatasang kinatawan ng Lungsod nang hindi lalampas sa 30 araw mula sa petsa ng orihinal na bill, para sa pagsusuri ng bill. Ang Revenue Manager, o inatasang kinatawan, ay awtorisado para iwasto ang maling bill. Bibigyan ng nakasulat na notipikasyon ang customer ng desisyon tungkol sa reklamo. Iimbestigahan ng Revenue Manager, o ng inatasang kinatawan, ang mga paghahabol na may kaugnayan sa katumpakan ng halagang sinisingil, ngunit hindi susuriin ang mga paghahabol na may kaugnayan sa serbisyo, pangkalahatang antas ng mga presyo, nakabinbin na mga pagbabago sa presyo, pinagmumulan ng tubig, o mga katulad na bagay.

Kung hindi sumang-ayon ang customer sa desisyon ng Revenue Manager, o inatasang kinatawan, maaaring i-apela ng customer ang desisyon na iyon sa Director of Public Works, o inatasang kinatawan. Maaaring suriin ng Director of Public Works, o ng inatasang kinatawan, ang katumpakan ng sinisingil na halaga, ngunit hindi susuriin ang mga apela sa ilalim ng patakarang ito na may kaugnayan sa serbisyo, pangkalahatang antas ng mga presyo, nakabinbin na mga pagbabago sa presyo, pinagmumulan ng tubig at mga katulad na bagay.

Sinumang customer na nagkokontesta ng paggamit ng tubig na ipinapakita sa isang bill, at naghain ng reklamo o humiling ng imbestigasyon, ay hindi mapuputulan ng serbisyo dahil sa hindi pagbayad habang isinasagawa ng Lungsod ang imbestigasyon sa reklamo ng Customer, basta nababayaran ng customer ang account para sa mga serbisyo habang nadadagdagan ang mga pagsingil sa bawat kasunod na panahon ng billing.