

# LUNGSOD NG VALLEJO

## ADMINISTRATIBONG PANUNTUNAN

### **PAKSA: PATAKARAN PARA SA PAGHIHINTO AT PAGPAPANUMBALIK NG PANTAHANANG SERBISYO SA TUBIG**

NUMERO NG A.R.: 3.14  
ORIHINAL NA PETA SA NG PAGBIGAY: 2-27.20  
PETSANG PAGIGING EPEKTIBO: 2-0120

#### **LAYUNIN:**

Para magtatag ng mga alituntunin sa pagtatakda ng patakaran para sa paghihinto ng pantahanang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad ng mga bayarin sa tubig. (California SB 998, 2019).

Bilang isang urban o pang-komunidad na sistema sa tubig na nagsusuplay ng tubig sa higit sa 200 na koneksyon ng serbisyo, ang Departamento ng Tubig ng Lungsod ay pinamamahalaan ng Senate Bill No. 998 (2019).

Ang patakarang ito ay tumutukoy sa mga aksyong administratibo ng Lungsod ng Vallejo para sa pangongolekta ng mga delingkwenteng account, kabilang ang mga abiso, pagtatalaga ng bayarin at paghihinto ng pantahanang serbisyo ng tubig. Ang patakarang ito ay gagawing available sa publiko sa website ng Lungsod. Ang Lungsod ay maaaring tawagan sa pamamagitan ng telepono sa (707) 6484345 para talakayin ang mga opsyon para maiwasan ang paghihinto ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga tuntunin ng patakarang ito.

#### **SAKLAW:**

Ang Patakarang ito ay nalalapat sa lahat ng gumagamit ng pantahanang serbisyo ng tubig ng Lungsod ng Vallejo.

Ang Lungsod ay magkakaroon ng nakasulat na patakaran sa paghihinto ng pantahanang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad na makukuha sa Ingles, sa mga wikang nakalista sa Seksyon 1632 ng Civil Code, at anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10 porsiyento ng mga taong naninirahan sa lugar ng serbisyo nito. Ang Patakarang ito ay gagawing available sa website ng Lungsod.

#### **PATAKARAN:**

##### **1. Nakalipas na ang Takdang Panahon (Delingkwente) na Account:**

Alinsunod sa Municipal Code seksyon 11.44.050, ang mga bayarin sa tubig ay dapat bayaran at babayaran sa paghahatid ng bayarin. Ang paghahatid ay tinukoy bilang kapag ang mga bayarin ay inilalagay sa koreo at/o ihinatid sa elektronikong paraan. Alinsunod sa Municipal Code section 11.44.060, ang mga account ay nagiging delingkwente 30 araw pagkatapos ng petsang ipinapakita sa bayarin. Ang mga sumusunod na patakaran ay nalalapat sa pangongolekta ng mga delingkwenteng account:

- a. Ang serbisyo ng tubig ay maaaring ihinto ng Lungsod kung ang bayarin sa tubig ay delingkwente

nang higit sa 60 araw. Ang mga bayarin ay ipinapadala sa mga kostumer buwan-buwan o bawat dalawang buwan at dapat bayaran kapag natanggap. Kung hindi nabayaran sa loob ng 30 araw mula sa petsa ng pagpapadala, ang isang bayarin sa tubig ay ituturing na lampas na sa takdang panahon at ang mga singilin sa pagiging huli ay ipapataw.

- b. Ang 10% na multa sa pagiging huli ay ipapataw sa lahat ng mga delingkwenteng account. Ang isang 10-araw na abiso sa paghihinto ay ipapadala sa kostumer sa address ng koreo na nakatala sa impormasyon ng account. Bilang karagdagan, ang isang 1.5% na buwanang singilin sa pinansya ay idadagdag sa hindi nabayaran, mga delingkwenteng balanse, maliban kung ang isang kostumer ay kwalipikado para sa pagbabawas ng rate ng interes alinsunod sa SB 998.
- c. Ang Lungsod ay gagamit ng makatwirang pagsisikap para makipag-ugnayan sa may-ari/naninirahan sa propyedad at magbibigay ng abiso ng paghihinto ng serbisyo ng tubig gaya ng ibinigay sa Patakarang ito.
- d. Pagkatapos ng animnapung (60) araw ng delingkwensya, ididiskonekta ng Lungsod ang serbisyo ng tubig. Ang isang bayarin sa pag-shut off ng paghihinto ay ilalapat sa account. Ang Lungsod ay mag-iwan ng abiso ng pagdiskonekta at ng impormasyon kung paano ibabalik ang serbisyo ng tubig.
- e. Ang mga kostumer na itinigil ang serbisyo ng tubig ay maaaring makipag-ugnayan sa Commercial Service division ng Lungsod sa pamamagitan ng telepono o nang personal hinggil sa pagpapanumbalik ng serbisyo. Ang pagpapanumbalik ay sasailalim sa pagbabayad ng mga delingkwenteng singilin, ng bayarin sa pag-shut off, at ng isang security deposit ayon sa pagpapasya ng Lungsod. Maaaring kailanganin din ng Lungsod ang nakasulat na kahilingan mula sa may-ari ng propyedad para ibalik ang serbisyo.

## **2. Mga Account na may Maliit na Balanse:**

Ang mga balanse sa account na \$50 o mas mababa ay maaaring i-carry over at idagdag sa susunod na panahon ng pagsingil. Ang na-carry over na balanse ay tinasa bilang isang bayarin sa pagiging huli (late fee) ngunit, ang Lungsod ay hindi magsasagawa ng karagdagang aksyon sa pagkolekta.

## **3. Bayarin sa Pagiging Huli:**

Kung ang pagbabayad para sa isang bayarin sa tubig ay hindi natanggap sa pagsasara ng negosyo sa ika-30 araw pagkatapos ipadala ang bayarin, isang bayarin sa pagiging huli, gaya ng itinakda sa Iskedyul ng Pangunahing Bayarin (Iskedyul ng Pangunahing Bayarin ng Lungsod) ng Lungsod, ay ipapataw. Ang isang abiso sa pagiging huli ay ipapadala sa kostumer na naka-rekord na nagtatakda ng halaga ng bayarin sa pagiging huli gayundin ang huling petsa kung kailan ang isang kostumer ay maaaring magbayad ng buong bayarin o humiling ng isang kasunduan sa pagbabayad para maiwasan ang mga kasunod na bayarin sa pagiging huli at potensyal na paghinto ng serbisyo.

## **4. Pagtalikod sa Bayarin sa Pagiging Huli:**

Sa kahilingan ng kostumer at sa sariling paghuhusga ng Lungsod, tatalikuran ng Lungsod ang isang bayarin sa pagiging huli sa bawat taon ng kalendaryo.

## **5. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad:**

Sinumang customer na hindi makakabayad para sa serbisyo ng tubig sa ika-60 araw pagkatapos maipadala ang bayarin ay maaaring humiling ng alternatibong kasunduan sa pagbabayad para maiwasan ang mga karagdagang bayarin o paghinto ng serbisyo. Isasaalang-alang ng Lungsod ang

lahat ng mga pangyayari patungkol sa kahilingan at tutukuyin kung ang isang kasunduan sa pagbabayad ay nararapat. Ang kostumer ay maaaring mag-aplay para sa isang alternatibong kasunduan sa pagbabayad kung ang mga sumusunod na opsyon ay nalalapat:

**a. Sertipikasyon ng Pangunahing Tagapagbigay ng Pangangalaga**

Sertipikasyon ng isang Tagapagbigay ng Pangunahing Pangangalaga (tulad ng itinakda sa Seksyon 14088(b)(1)(A) ng Welfare and Institutions Code) na tinukoy bilang sinumang internist, pangkalahatang pagkadalubhasa, obstetrician.

gynecologist, pedyatrisyan, manggagamot ng pamilya. hindi doktor na medikal na practitioner, o anumang klinika sa pangunahing pangangalaga, rural na klinika sa kalusugan, klinika ng komunidad o klinika para sa outpatient ng ospital na kasalukuyang naka-enroll sa programang Medi-Cal, na sumasang-ayon na magbigay ng pamamahala ng kaso sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal (Seksiyon ng Welfare and Institutions Code 14088(b)(1)(A)) na nagpapatunay na ang pagkagambala sa serbisyo ay magiging banta sa buhay o magdudulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng sinumang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig.

**b. Walang Kakayahang Magbayad**

Ipinakikita ng kostumer na wala siyang pinansyal na kakayahang magbayad sa para sa pantahanang serbisyo alinsunod sa normal na siklo ng pagsingil ng sistema ng tubig. Ang kostumer o ang sinumang miyembro ng sambahayan ng kostumer, ay dapat na 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 kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.

**c. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad:**

Ang kostumer ay handang pumasok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad tulad ng inilarawan sa ibaba. Ang mga kasunduan sa pagbabayad na umaabot sa susunod na panahon ng pagsingil ay itinuturing na mga plano sa amortisasyon. Ang mga plano sa amortisasyon ay dapat na nakasulat, nilagdaan ng kostumer at inaprubahan ng Lungsod. Ang isang plano ng amortisasyon ay naghahati sa hindi nabayaranang balanse ng isang account sa isang makatwirang yugto ng panahon, na hindi lalampas sa 6 na buwan mula sa petsa ng naaprubahang plano sa pagbabayad. Ang mga amortized na pagbabayad ay babayaranan bawat buwan. Ang kostumer ay dapat sumunod sa mga tuntunin ng plano ng amortisasyon at manatiling napapanahon habang ang mga singilin ay naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Ang kostumer ay hindi maaaring humiling ng karagdagang amortisasyon ng anumang kasunod na hindi nabayaranang mga singilin habang nagbabayad ng mga delingkwenteng singilin alinsunod sa isang plano ng amortisasyon. Ang pagkabigong sumunod sa mga tuntunin ng isang plano ng amortisasyon ay magreresulta sa pagpapalabas ng nakasulat na abiso sa paghinto.

d. Kung ang mga kundisyon na nakalista sa itaas ay natutugunan, ang Lungsod ay mag-aalok sa kostumer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsyon:

- i. Amortisasyon ng hindi nabayarang balanse, hanggang 6 na buwan para sa mga kwalipikadong kostumer.
- ii. Paglahok sa isang alternatibong kasunduan sa pagbabayad. Ang lahat ng mga kostumer, hindi alintana kung natutugunan nila ang mga kinakailangan sa seksyon 5 sa itaas, ay maaaring humiling ng isa sa mga sumusunod na opsyon:

**Opsyon #1 - 30% Paunang Pagbabayad / 2 Buwan na Plano sa Pagbabayad.**

- Hanggang 2 buwan para magbayad ng delingkwenteng balanse.
- Ang pagbabayad ng 30% ng delingkwenteng balanse ay kinakailangan para sa unang pagbabayad.
- Ang unang pagbabayad ay dapat bayaran sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo
- Dapat manatiling napapanahon sa mga singilin sa tubig sa hinaharap at magbayad sa oras. Ang pagkabigong gawin ito ay magresulta sa pagiging default ng kasunduan sa pagbabayad na ito . Ang serbisyo ng tubig ay maaaring itigil o ang account ay maaaring i-refer sa isang ahensya ng pagkolekta kung ang kostumer ay magde-default.

**Opsyon #2 - 50% Paunang Pagbabayad / 3 Buwan na Plano sa Pagbabayad\***

- Hanggang 3 buwan para magbayad ng delingkwenteng balanse.
- Ang pagbabayad ng 50% ng delingkwenteng balanse ay kinakailangan para sa unang pagbabayad.
- Ang unang pagbabayad ay dapat bayaran sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo
- Dapat manatiling napapanahon sa mga singilin sa tubig sa hinaharap at magbayad sa oras. Ang pagkabigong gawin ito ay magresulta sa pagiging default ng kasunduan sa pagbabayad na ito. Ang serbisyo ng tubig ay maaaring itigil o ang account ay maaaring i-refer sa isang ahensya ng pagkolekta kung ang kostumer ay magde-default.

**Opsyon #3 - Pagpapalawig ng Pagbabayad\***

- Humiling ng maikli, karagdagang tagal ng oras para bayaran nang buo ang balanse ng account.
- Pinapalawig ang kasalukuyang takdang petsa ng balanse sa susunod na petsa ng pagbasa ng metro (2 araw bago ang susunod na petsa ng paglabas ng bayarin).

\*Ang mga opsyong ito ay hindi available para sa mga account na nabigyan na ng Closing Bill.

Para sa sinumang kostumer na kwalipikado alinsunod sa SB 998 o sa Direktor ng Pinansya,

ang Lungsod ay nagbibigay ng mga sumusunod na opsyon:

- iii. Isang bahagya o buong pagbawas ng hindi nabayaranang balanse na pinondohan nang walang karagdagang mga singilin sa ibang mga ratepayer.
- iv. Isang pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad.

Para sa sinumang kostumer na nakakatugon sa lahat ng mga kwalipikasyon sa itaas, sa pagtanggap ng dokumentasyon mula sa kostumer, susuriin ng Lungsod ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw at gagawin ang isa sa mga sumusunod: (1) magbibigay ng Kasunduan sa Amortisasyon sa kostumer para lagdaan; (2) hihiling ng karagdagang impormasyon mula sa kostumer; o (3) abisuhan ang kostumer na hindi nila natutugunan ang mga kwalipikasyon.

#### **6. Nakasulat na Abiso sa Paghinto ng Serbisyo:**

Hindi ihihinto ng Lungsod ang pangtahanang serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad hanggang ang account ng isang kostumer ay delingkwente nang hindi bababa sa 60 araw. Ang Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, mabuting pagsisikap para makipag-ugnayan sa kostumer sa pamamagitan ng pagsulat nang hindi bababa sa 7 araw ng negosyo bago ihinto ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang security deposit ng isang kostumer para magtatag ng kredito ay hindi gagamitin bilang kabayaran para maiwasan ang paghinto ng serbisyo. Kung ang address ng koreo at ang address ng propyedad kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig ay magkaiba, isang nakasulat na abiso ang ipapadala sa address ng koreo na tinukoy sa account at isang door hanger ay ihahatid sa lugar na naka-address sa "Naninirahan". Walang pananagutan ang Lungsod para sa impormasyon sa pakikipag-ugnayan na hindi napanatiling napapanahon ng kostumer. Kasama sa nakasulat na abiso sa pagkaantala ang:

- i. Pangalan at address ng kustomer

- ii. Halaga na lampas na sa takdang panahon
- iii. Petsa kung kailan kinakailangan ang pagbabayad o mga kasunduan sa pagbabayad para maiwasan ang paghinto ng serbisyo
- iv. Paglalarawan ng proseso para mag-aplay para sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad
- v. Paglalarawan ng proseso para ireklamo o iapela ang isang bayarin
- vi. Paglalarawan ng proseso para maibalik ang serbisyo
- vii. Numero ng telepono ng lungsod at isang web link sa nakasulat na patakaran sa pagpapahinto ng Lungsod

**a. Abiso sa Mga Nangungupahan/Mga Naninirahan sa isang Tirahan na may Indibidwal na Metro**

Ang Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, mabuting pagsisikap na abisuhan ang mga naninirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na nakapaskil sa pangunahing pinto ng tirahan, kapag ang account sa serbisyo ng tubig ay atrasado at napapailalim sa paghinto ng hindi bababa sa 10 araw bago putulin ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na abiso ay magpapayo sa nangungupahan/naninirahan na kung hindi sila ang kasalukuyang may hawak ng account, sila ay may karapatan na maging mga kostumer ng tubig ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, basta't handa silang kumpletuhin ang proseso ng aplikasyon, magbayad ng anumang kinakailangang panseguridad na deposito, at tanggapin ang pinansyal na pananagutan para sa mga kasunod na singilin para sa serbisyo ng tubig sa address na iyon. Para talikuran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, ang nangungupahan/naninirahan ay dapat magbigay ng pagpapatunay ng pangungupahan sa anyo ng isang kasunduan sa pangungupahan o patunay ng mga pagbabayad sa upa.

**b. Abiso sa Mga Nangungupahan/Naninirahan sa Multi-Unit Complex na Inihain sa pamamagitan ng Master Meter**

Ang Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, mabuting pagsisikap na abisuhan ang mga naninirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na nakapaskil sa pangunahing pinto ng tirahan, kapag ang account sa serbisyo ng tubig ay atrasado at napapailalim sa paghinto ng hindi bababa sa 10 araw bago putulin ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na abiso ay magpapayo sa nangungupahan/naninirahan na kung hindi sila ang kasalukuyang may hawak ng account, sila ay may karapatan na maging mga kostumer ng tubig ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, basta't handa silang kumpletuhin ang proseso ng aplikasyon, magbayad ng anumang kinakailangang panseguridad na deposito, at tanggapin ang pinansyal na pananagutan para sa mga kasunod na singilin para sa serbisyo ng tubig sa (mga) address na sineserbisyuhan ng master meter. Kung ang isa o higit pa sa mga naninirahan ay handa at kayang tanggapin ang responsibilidad para sa mga kasunod na singilin para sa serbisyo ng tubig sa kasiyahan ng Lungsod, o kung mayroong pisikal na paraan, legal na magagamit ng Lungsod, na piliing wakasan ang serbisyo sa mga nakatira na hindi pa nakakatugon sa mga kinakailangan para sa serbisyo, gagawing magagamit ng Lungsod ang serbisyo para sa mga naninirahan na nakakatugon sa mga kinakailangang iyon.

### **7. Deadline ng Paghinto:**

Ang lahat ng mga delingkwenteng singilin sa serbisyo at kaugnay na mga bayarin ay dapat matanggap ng Lungsod sa pagsasara ng negosyo sa 5:00 p.m. sa araw na tinukoy sa nakasulat na abiso sa paghinto. Ang isang kostumer na hindi makakabayad ng mga singilin sa tinukoy na petsa, ay maaaring mag-aplay para sa mga alternatibong kasunduan sa pagbabayad gaya ng inilarawan sa seksyon 5 ng patakarang ito. Ang mga aplikasyon para sa mga alternatibong kasunduan ng pagbabayad ay dapat isumite hanggang sa tanghali ng petsang tinukoy sa abiso ng paghinto.

### **8. Pantahanang Kostumer na may Kita ng Sambahayan na Mas Mababa sa 200 porsiyento ng Pederal na Linya ng Kahirapan:**

Para sa mga kostumer ng tubig na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na linya ng kahirapan, dapat gawin ng Lungsod ang sumusunod:

- a. Ang Lungsod ay magtatakda ng bayarin sa muling pagkonekta sa serbisyo para sa muling pagkonekta sa panahon ng normal na oras ng negosyo sa limampung dolyar (\$50), ngunit hindi lalampas sa aktwal na halaga ng muling pagkonekta kung ito ay mas mababa. Ang bayarin sa muling pagkonekta ay sasailalim sa isang taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021 .
- b. Ang Lungsod ay magtatakda ng bayarin sa muling pagkonekta sa serbisyo para sa muling pagkonekta sa mga oras na walang operasyon sa isandaan at limampung dolyar (\$150), ngunit hindi lalampas sa aktwal na halaga ng muling pagkonekta kung ito ay mas mababa. Ang bayarin sa muling pagkonekta ay sasailalim sa isang taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.
- c. Tatalikuran ng Lungsod ang mga singilin sa interes sa mga delingkwenteng bayarin nang isang bese bawat 12 buwan.
- d. Ang isang pantahanang kostumer ay dapat ituring na may kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na linya ng kahirapan, kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng mga kostumer ay 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 kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.

### **9. Paghihinto ng Serbisyo Ng Tubig Dahil Sa Hindi Pagbabayad:**

Ihihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng pag-off, at sa ilang mga kaso, pag sarado, ng metro. Bago ihinto ang serbisyo, aabisuhan ang kostumer gamit ang nakasulat na abiso ng pagkaantala nang hindi bababa sa 7 araw ng negosyo bago ang paghinto ng serbisyo. Ang kustomer ay sisingilin ng bayarin sa hindi pagbabayad pisikal man na naka-off ang metro o hindi. Ang metro ay mananatili sa naka-lock na posisyon hanggang sa matanggap ang bayad. Ang isang kostumer na nahinto ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, ay patuloy na sisingilin para sa lahat ng pangunahing bayarin sa serbisyo habang ang serbisyo ay naaantala.



Ang Lungsod ng Vallejo, ang mga opisyal, empleyado, at kinatawan nito ay hindi mananagot o responsable para sa anumang pinsala o pagkasira na maaaring magresulta mula sa paghinto ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad ng bayarin para sa serbisyong ibinigay.

**10. Paghinto para sa Hindi Nabayarang Singilin sa Tubig sa Dating Address:**

Ang serbisyo ng Kostumer ay maaaring ihinto dahil sa hindi pagbabayad ng bayarin para sa serbisyong nauna nang naibigay sa kanila sa anumang lokasyong pinagsisilbihan ng Lungsod kung hindi babayaran ang nasabing bayarin sa loob ng 60 araw pagkatapos ipakita ang orihinal na bayarin.

Walang kaso na ihihinto ang pantahanang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad ng mga bayarin para sa hindi pantahanang serbisyo.

**11. Paghinto ng Serbisyo sa Higit sa Isang Lokasyon:**

Kung ang isang Kostumer ay tumatanggap ng serbisyo sa higit sa isang lokasyon, ang serbisyo sa alinman o lahat ng mga lokasyon ay maaaring ihinto kung ang mga singilin para sa serbisyo sa anumang lokasyon ay hindi binayaran sa loob ng oras na tinukoy sa itaas, maliban na ang isang account sa pantahanang serbisyo ay hindi dapat ihinto dahil sa pagkabigo sa pagbabayad ng mga bayarin para sa hindi pantahanang serbisyo.

**12. Pagpapanumbalik ng Serbisyo ng Tubig:**

Para ibalik o ipagpatuloy ang serbisyo na nahinto dahil sa hindi pagbabayad, dapat bayaran ng kostumer ang lahat ng mga delingkwenteng singilin at mga bayarin na dapat bayaran.

Para magkaroon ng pagpapanumbalik sa parehong araw nang hindi nagbabayad ng after-hours na bayarin sa pagpapanumbalik, ang bayad ay dapat matanggap bago ang 3:00 pm. Ang serbisyo ng tubig na binuksan ng sinumang tao maliban sa mga tauhan ng Lungsod o walang pahintulot ng Lungsod ay maaaring mapatawan ng mga multa o karagdagang singilin o bayarin. Anumang mga pinsala na nangyari bilang resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo ay pananagutan ng kostumer.

**13. Pagpapanumbalik ng Serbisyo sa Tubig pagkatapos ng Oras ng Negosyo:**

Ang mga kahilingan para sa pagpapanumbalik ng serbisyo ng tubig na natanggap pagkalipas ng 3:00 ng hapon sa mga araw ng negosyo ay sisingilin ng after-hours na bayarin gaya ng itinakda sa Iskedyul ng Pangunahing Bayarin ng Lungsod. Hindi maibabalik ang serbisyo pagkatapos ng mga regular na oras ng negosyo maliban kung naabisuhan ang kostumer ng after-hours na bayarin at binayaran ang naaangkop na bayarin kasama ang lahat ng mga delingkwenteng singilin at mga bayarin na dapat bayaran sa pagtatapos ng negosyo sa araw na ibabalik ang serbisyo.

**14. Abiso ng Disposisyon ng Ibinalik na Tseke/ACH na transaksyon:**

Kung sakaling makatanggap ang Lungsod ng abiso ng ibinalik na bayad, ituturing na hindi nabayaran ang account ng kostumer. Ang Lungsod ay magpapataw ng bayari para sa ibinalik na bayad gaya ng itinakda sa Iskedyul ng Pangunahing Bayarin ng Lungsod. Ang kostumer sa rekord ay padadalhan ng abiso ng ibinalik na bayad. Kung sa oras ng ibinalik na bayad ang account ay wala pang 60 araw na delingkwente, ang abiso ay magsasaad ng petsa na dapat bayaran ang ibinalik na bayad at ang bayarin

para maiwasan ang mga karagdagang abiso at bayarin. Kung sa oras ng ibinalik na bayad, ang account ng kostumer ay higit sa 60 araw na delingkwente, isang 7 araw ng negosyo na abiso ng pagkaantala ng serbisyo ay ipapadala sa koreo sa kostumer na nakarekord.

**15. Mga Ibinalik na tseke para sa Dating Itinigil na Serbisyo:**

Kung sakaling magbayad ang isang kostumer para maibalik ang serbisyo ng tubig na dati nang nahinto dahil sa hindi pagbabayad at ang Lungsod ay nakatanggap ng abiso na ang nasabing bayad ay ibinalik, ang Lungsod ay maaaring agad na mag-isyu ng 48-oras na abiso para ihinto ang serbisyo.

Sinumang kostumer na may dalawa o higit pang ibinalik na bayad sa loob ng labindalawang buwan o isang ibinalik na bayad na ginawa para maibalik ang serbisyo, ay kakailanganing magbayad ng cash, credit card, o mga sertipikadong pondo sa loob ng 12 buwan mula sa petsa ng pinakahuling ibinalik na bayad.

**16. Mga Inirereklamong Bayarin:**

Kung ang isang kostumer ay magrereklamo sa bayarin sa tubig at ginamit ang kanilang karapatang mag-apela sa Direktor ng Pinansya o sa itinalaga, hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad habang ang apela ay nakabinbin. Dapat abisuhan ng kostumer ang Tagapamahala ng Mga Serbisyong Pangkomersyo o ang itinalaga sa pamamagitan ng sulat na inirereklamo ang kawastuhan ng isang bayarin at humihiling ng pagsusuri o pagsisiyasat, sa loob ng 15 araw mula sa petsa ng inirereklamong bayarin o sa anumang paunang abiso ng paghinto ng serbisyo. Kung naniniwala ang isang kostumer na ang isang pagbabayad

ay ginawa ngunit hindi naitala sa kanilang account, kakailanganin ng kostumer na magpakita ng resibo, nakanselang tseke o iba pang kasiya-siyang ebidensya para patunayan ang pagbabayad.

Kung ang reklamo ay nauugnay sa bayarin sa tubig, ang Tagapamahala ng Mga Serbisyong Pangkomersyal o ang itinalaga ay personal na makikipagpulong sa kostumer o sa pamamagitan ng telepono sa kahilingan ng kostumer para tangkaing lutasin ang hindi pagkakaunawaan nang di-pormal. Kung, pagkatapos ng pagpupulong kasama ang Tagapamahala ng Mga Serbisyong Pangkomersyal o ang itinalaga, ang reklamo ng kostumer ay hindi naresolba, maaaring isumite ng kostumer ang reklamo sa Direktor ng pinansya o sa itinalaga sa pamamagitan ng pagsusumite ng nakasulat na kahilingan na may pahayag na ang bayarin ay inirereklamo at isang buong pagpapaliwanag ng reklamo.

Kung ang reklamo ay nauugnay sa mga serbisyo sa tubig, ang Tagapamahala ng Mga Serbisyong Pangkomersyal o ang itinalaga ay personal na makikipagpulong sa kostumer o sa pamamagitan ng telepono sa kahilingan ng kostumer para tangkaing lutasin ang hindi pagkakaunawaan nang di-pormal. Kung, pagkatapos ng pagpupulong kasama ang Tagapamahala ng Mga Serbisyong Pangkomersyal o ang itinalaga, ang reklamo ng kostumer ay hindi naresolba, maaaring isumite ng kostumer ang reklamo sa Direktor ng pinansya o sa itinalaga sa pamamagitan ng pagsusumite ng nakasulat na kahilingan na may pahayag na ang mga serbisyong babayaran ay inirereklamo at isang buong pagpapaliwanag ng reklamo.

Habang ang isyu ay nakabinbin at bago gawin ang isang pinal na pagpapasya ng Lungsod, hindi ihihinto ng Lungsodang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang Lungsod ay gagawa ng pinal na pagpapasiya sa loob ng 15 araw pagkatapos matanggap ang nakasulat na kahilingan ng kostumer para sa pagsusuri o pagsisiyasat.

Ang isang kostumer ay hindi maaaring mag-apela ng higit sa tatlong bayarin sa loob ng labindalawang buwan na panahon.

Ang pagpapasiya ng Direktor ng Pinansya ay pinal.

#### **17. Hindi Awtorisado o Ilegal na Pagkilos:**

Ang patakarang ito ay hindi nalalapat sa paghinto ng koneksyon ng serbisyo ng Lungsod dahil sa isang hindi awtorisado o ilegal na aksyon ng isang kostumer.

#### **18. Pagpapanumbalik ng Serbisyo ng Tubig pagkatapos ng Delingkwenteng Pag-shut Off:**

##### Mga Pagbabayad

Ang mga tseke ay hindi tatanggapin bilang bayad sa pagpapanumbalik ng serbisyong na-shut off dahil sa delingkwensya. Ang mga pagbabayad ay personal na tatanggapin sa City Hall, online sa pamamagitan ng aming website ng Lungsod o sa pamamagitan ng telepono gamit ang aming serbisyo sa pagbabayad sa telepono. Ang mga pagbabayad sa online at sa telepono ay dapat gawin gamit ang debit o credit card lamang na may logo ng Visa o MasterCard.

Mga pagbabayad bago mag-3:00 p.m.

Kung ang kostumer ay magbabayad ng nakalipas na balanse at ng anumang karagdagang bayarin sa pag-shut off bago mag-3:00 p.m., ibalik ng Lungsod ang serbisyo ng tubig bago mag-5:00 p.m. o hangga't maaari ay sa lalong madaling panahon pagkatapos noon, sa parehong araw sa normal na araw ng negosyo mula Lunes - Biyernes.

Mga pagbabayad pagkatapos mag-3:00 p.m.

Kung ang customer ay magbabayad pagkalipas ng 3:00 p.m., iiskedyul ng Lungsod ang pag-on ng serbisyo para sa susunod na araw ng negosyo na karaniwang nasa pagitan ng 8:30 a.m. - 3:00 p.m., maliban kung ginawa ang isang after-hours na kahilingan, kung gayon ay ilalapat ang probisyon ng Seksyon 13.

Security Deposit

Kung ang account ng customer ay walang security deposit sa file at ang account ay napapailalim sa pagdiskonekta, maaaring kailanganin ang isang deposito para maibalik ang serbisyo ng tubig.

Mga Kahilingan sa Parehong Araw pagkalipas ng 3:00 p.m.

Ang mga kostumer na magbabayad pagkatapos ng 3:00 p.m. na gustong maibalik ang serbisyo ng tubig sa parehong araw, ay maaaring magbayad ng after hour na bayarin sa pagpapatakbo, na kasalukuyang \$144.00 at napapailalim sa taunang pagbabago. Ang mga kostumer na nagnanais ng serbisyonang ito ay dapat abisuhan ang kawani ng pagsingil bago ang 5:00 p.m. sa parehong araw at bayaran ang lahat ng bayarin bago maibalik ang serbisyo.

Ang muling pagkonekta ng mga serbisyo ay hindi magaganap kung ang tumatakbong tubig ay nakita kapag ang metro ay pinatakbo. Ang mga customer ay hinihikayat na tiyaking nakapatay ang lahat ng mga gripo/labasan ng tubig para maiwasan ang pag-iskedyul ng karagdagang pagpapatakbo para sa susunod na araw ng negosyo.

May mga karagdagang singilin para sa pakikialam sa metro ng tubig kabilang ang pagkabit ng lock sa metro.

**19. Petsa ng Pagsisimula:**

Ang patakarang ito ay epektibo simula Pebrero 1,2020.

**20. Tagal ng Patakaran:**

Ang patakarang ito ay maaaring baguhin o bawiin anumang oras alinsunod sa tagubilin ng Tagapamahala ng Lungsod sa kawani ng Lungsod.

**21. Pakikipag-ugnayan:**

Ang mga kustomer ay hinihikayat na makipag-ugnayan sa Mga Serbisyonang Komersyal para sa karagdagang mga detalye tungkol sa patakarang ito o mga opsyon ng tulong sa kostumer sa mga oras ng negosyo sa (707) 648-4345. Ang mga kustomer ay maaari ring bumisita sa opisina ng Mga Serbisyonang Komersyal nang personal mula Lunes hanggang Biyernes, mula 8:30 a.m. hanggang 5:15

p.m., maliban sa Pagsasara ng Lungsod dahil sa Mga Pista Opisyal.

**INAPRUBAHAN:**

Nilagdaan ang Docu ni:

Mike Malone

Pinetsahan. 3/8/2022

**Michael Malone**  
**Pansamantalang**  
**Tagapamahala ng**  
**Lungsod**