

Patakaran sa Delinkuwenteng Account

Layunin

Nilalayon ng patakarang ito na magbigay sa mga customer ng serbisyong pambayan ng impormasyon tungkol sa mga patakaran sa pagsingil at pagtatapos ng account at naaayon sa mga responsibilidad ng serbisyong pambayan sa ilalim ng Batas ng Proteksyon sa Pagsasara ng Tubig, Kodigo ng Kalusugan at Kaligtasan seksyon 116900 et seq. Hindi nalalapat ang patakarang ito sa mga hindi awtorisadong paggamit ng mga account, na maaaring magresulta sa kabuuang pagtatapos sa sandaling maglagay ng tanda sa pinto na nag-aabiso sa customer 24 na oras bago puputulin ang serbisyo ng tubig.

Lahat ng account ng serbisyong pambayan ay sinisingil sa unang araw ng buwan at dapat bayaran matapos ang 28 araw na may 2-araw na palugit para sa pagproseso. Magiging **delinkuwente** ang isang account kung lahat o bahagi ng balanse ay nananatiling hindi bayad sa nakasaad na takdang petsa ng pagbabayad. Nalalapat ang mga sumusunod na alituntunin sa mga delinkuwenteng account:

Mga account na maliit ang balanse

Anumang balanse sa isang bayarin na \$40 o mas mababa ay maaaring ilipat at idagdag sa susunod na panahon ng pagsingil nang hindi nasingil ng bayad sa pagkahuli o nagkakaroon ng karagdagang multa.

Abiso na Delinkuwente

Kung nananatiling delinkuwente ang isang account hanggang sa susunod na siklo ng pagsingil, maglalaman ang susunod na bayarin ng abiso na delinkuwente kasama ng bagong balanse. Maglalaman ang abiso ng takdang petsa na ipinapakita nang tanyag, ang balanseng hindi bayad at 6% multa sa alinmang halagang hindi bayad.

Abiso ng Pagputol

Ang anumang delinkuwenteng account na nananatiling hindi bayad nang 60 araw (hindi gumawa ng kasunduan ng pagbabayad) ay sasailalim sa pagputol ng serbisyo at maaaring isara ang tubig.

Hindi bababa sa 7 araw bago ang pagtatapos ng serbisyo ng tubig, makikipag-ugnayan ang Lungsod sa customer sa pagsulat at magbibigay ng impormasyon tungkol sa mga apela, palugit, at mga alternatibong opsyon ng pagbabayad kung hindi pa naipagbibigay-alam sa customer ang mga serbisyong ito.

Ipadadala ang abiso ng pagputol sa address sa koreo na nakatalaga sa account. Kung ang address sa koreo ng customer ay hindi katulad ng ari-arian kung saan ipinagkakaloob ang pambahayang

serbisyo, ipadadala rin ang abiso sa ari-arian kung saan ipinagkakaloob angambahayang serbisyo, na naka-address sa "Naninirahan."

Isasama sa abiso ang lahat ng sumusunod na impormasyon na nakasaad nang malinaw at nababasa:

- a. Ang pangalan at address ng serbisyo ng customer.
- b. Ang halaga ng pagkadelinkuwente.
- c. Ang petsa kung kailan kailangan ang pagbabayad o kasunduan ng pagbabayad upang maiwasan ang pagtatapos ngambahayang serbisyo.
- d. Paglalarawan ng proseso upang mag-apply para sa palugit ng panahon upang bayaran ang mga delinkuwenteng bayarin.
- e. Paglalarawan ng pamamaraan upang humiling ng pagsusuri ng bayarin at pag-apela.
- f. Paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang customer na ipagpaliban, bawasan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kabilang ang amortisasyon ng delinkuwenteng bayarin saambahayang serbisyo, na naaayon sa mga nakasulat na patakaran na ibinigay alinsunod sa subdivision.

Kung nananatiling hindi bayad ang delinkuwenteng account, o nabigo ang customer na makipag-ugnayan sa Lungsod upang gumawa ng kasunduan ng pagbabayad sa katapusan ng 7 araw na abiso, ilalagay ang panabit sa pinto sa ari-arian na nag-aabiso sa customer 24 na oras bago ang pagputol ng serbisyo.

Mga Bayad sa Muling Pagkakabit

Kung maputol ang mga serbisyo, magbibigay ang Lungsod sa customer ng kopya ng patakarang ito at dapat bayaran ng customer ang balanse ng account nang buo upang maibalik ang mga serbisyo. Kabilang sa mga bayad na ito ang, ngunit hindi limitado sa:

- a. Hindi bayad na bahagi
- b. Mga kaugnay na multa, at
- c. Bayad sa muling pagkonekta

Mga Pagbabayad na Ipinagpaliban at Binawasan

Hindi tatapusin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig para sa delinkuwenteng account kung *lahat* ng sumusunod na kondisyon ay matugunan:

- a. Nagsusumite ang customer sa Lungsod ng sertipikasyon ng isang provider ng pangunahing pangangalaga na ang pagtatapos ng serbisyo ng tubig ay maghaharap ng malubha o posibleng nakamamatay na banta sa residente,
- b. Nagpapakita ang customer ng kawalang-kakayahang magbayad, at
- c. Handa ang customer na pumasok sa isang kasunduan ng alternatibong pagbabayad.

Maaaring magpakita ang isang customer ng kawalang-kakayahang magbayad batay sa isang pahayag ng taunang kita ng sambahayan na mababa sa 200 porsiyento ng linya ng kahirapan na

itinakda ng pederal. Ituturing din ng Lungsod ang isang customer na may mababang kita ng sambahayan na mababa sa 200 porsiyento ng linya ng kahirapan ng pederal kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children.

Para sa mga customer na nagpapakita ng kawalang-kakayahang magbayad ayon sa inilarawan sa talata sa itaas, ang Lungsod ay:

- a. Lilimitahan ang bayad sa muling pagkakabit para sa serbisyo ng tubig sa mga karaniwang oras ng negosyo sa limampung dolyar (\$50), at isang daan at limampung dolyar (\$150) sa mga oras na walang trabaho, ngunit hindi lalampas sa aktuwal na halaga ng muling pagkakabit kung mababa ito.
- b. Iuurong ang mga singil sa multa sa mga delinkuwenteng bayarin nang minsan bawat 12 buwan.

Mga Kasunduan ng Pagbabayad

Maaaring piliin ng Lungsod ng Sierra Madre na pahintulutan ang mga kasunduan ng pagbabayad para sa mga customer na hindi makapagbayad ng kanilang account nang buo dahil sa kahirapan sa pananalapi o mga makatuwirang dahilan. Maaari lang pumasok ang mga customer sa isang kasunduan ng pagbabayad matapos sagutin ang isang Form ng Kasunduan ng Pagbabayad at matanggap ang pag-apruba mula sa Direktor ng Pananalapi. Isasaalang-alang ang ilang dahilan sa pagpapasya ng kasunduan ng pagbabayad kabilang ang, ngunit hindi limitado sa sumusunod:

- a) Laki ng delinkuwenteng bayarin,
- b) Ang haba ng panahon na hindi nababayaran ang bayarin,
- c) Ang kalagayang pinansyal ng customer.

Maaaring payagan ang mga kasunduan ng pagbabayad sa mga delinkuwenteng account batay sa mga sumusunod na patakaran:

- a) Kinakailangan ang pinirmahang kasunduan ng pagbabayad para sa lahat ng kasunduan.
- b) Nakaayos ang mga plano ng pagbabayad upang masiguro na nabayaran nang buo ang delinkuwenteng bayarin.
- c) Maaaring isaayos ang mga plano ng pagbabayad na maging lingguhan, tuwing ikalawang linggo, buwanan, o tuwing ikalawang buwan, sa kondisyon na ang hindi bayad na balanse ay mababayaran nang buo sa loob ng 12 buwan.
- d) **LAHAT** ng kasunduan ng pagbabayad ay dapat tuparin o kung hindi ay magiging dapat bayaran kaagad ang bayarin at maaaring magresulta sa pagputol ng serbisyo.

Kung sasailalim ang isang account sa isang kasunduan ng pagbabayad na aprubado ng Lungsod, maaaring tapusin ng Lungsod ang pambahayang serbisyo nang hindi mas maaga sa 7 araw ng negosyo matapos magpaskil ang Lungsod ng panabit sa pinto na nagbibigay ng huling abiso ng layon na putulin ang serbisyo sa ilalim ng alinman sa mga sumusunod na pangyayari:

- a) Nabigo ang customer na sumunod sa isang kasunduan ng pagbabayad nang 60 araw o higit pa; o
- b) Nabigo ang customer na bayaran ang kaniyang kasalukuyang bayarin sa pambahayang serbisyo nang 60 araw o higit pa.

Mga Pambahayang Nangungupahan/Naninirahan sa isang Indibidwal na Tirahan o Maraming Yunit na Complex

Kung ang may-ari, tagapamahala, o operator ng tirahan ay ang customer na nakatala, gagawa ang Lungsod ng makatuwiran at taimtim na pagsisikap na ipaalam sa mga naninirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kapag ang account ng serbisyo ng tubig ay delinkuwenteng at sasailalim sa pagputol nang hindi bababa sa 10 araw bago isara ang serbisyo ng tubig.

Magpapayo ang nakasulat na abiso sa nangungupahan/naninirahan na mayroon silang karapatan na maging mga customer ng Lungsod nang hindi kinakailangang magbayad ng halagang dapat bayaran sa delinkuwenteng account, hangga't handa silang akuin ang pananagutang pinansyal para sa mga susunod na pagsingil para sa serbisyo ng tubig sa naturang address. Upang iurong ang halagang dapat bayaran sa delinkuwenteng account, dapat magbigay ang nangungupahan/naninirahan ng pagpapatunay ng pangungupahan sa anyo ng isang kasunduan ng pag-upa o katibayan ng mga pagbabayad ng renta.

Sa isang maraming yunit na complex o pambahayang gusali na sineserbisyuhan sa pamamagitan ng isang master meter, dapat magbigay ang bawat pambahayang naninirahan ng pagpapatunay ng pangungupahan, sumang-ayon sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo, at matugunan ang mga kinakailangan ng batas at ang mga alituntunin at taripa ng Lungsod.

Mga Tumbog na Tseke

Sisingilin ang bayad sa serbisyo para sa lahat ng tumbog na tseke na ibinalik ng bangko ng customer. Hindi maaaring muling ideposito ng Lungsod ang mga tumbog na tseke. Dapat palitan ang mga tumbog na tseke sa loob ng 5 araw ng negosyo ng abiso mula sa Lungsod.

Pagtutol sa isang Bayarin

Dapat makipag-ugnayan ang mga customer sa Munisipyo kung mayroon silang anumang tanong tungkol sa kanilang bayarin o mga alalahanin na hindi tama ang kanilang mga bayarin. Pag-aaralan ng tauhan ang account at ipaliliwanag ang bayarin sa customer. Kung lumilitaw na napakataas o napakababa ng paggamit ng tubig, kapag hiniling, muling babasahin ng Lungsod ang metro ng tubig sa loob ng 24 na oras ng negosyo. Sa loob ng 48 oras ng negosyo ng kaniyang paghiling, ipapaalam sa customer ang mga natuklasan, at kung ang tinututulang bayarin ay pagtitibayin, babawasan, o babaliktarin. Hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa panahon ng pagkabinbin ng apela.

Mga Koleksyon

Patuloy na makikipag-ugnayan ang Lungsod sa mga customer na may mga delinkuwenteng account upang kolektahin ang mga hindi bayad na balanse at mga karagdagang multa nang 12 buwan kasunod ng pagkadelinkuwente. Kung, matapos ang 12 buwan, nabigo ang Lungsod na makolekta ang mga hindi bayad na balanse mula sa customer, maaaring ipakolekta ng Lungsod ang account sa isang lisensyadong ahensya ng koleksyon, o tanggalin sa listahan na sasailalim sa pagsusuri sa ilalim ng Patakaran ng Pagtanggap sa Listahan ng mga Hindi Nakokolektang Account na Maaaring Matanggap.

Impormasyon

Gagawing magagamit ng publiko ang patakarang ito sa Munisipyo at sa website ng Lungsod. Gagawing magagamit ang mga bersyon ng patakaran sa wikang Ingles, Espanyol, Tsino, Tagalog, Vietnamese, at Koreano. Makukuha rin ang mga Form ng Kasunduan ng Pagbabayad at karagdagang impormasyon sa Munisipyo.

Pag-uulat

Iuulat ng Lungsod ang bilang ng taunang mga pagtatapos ng pambahayang serbisyo sa website nito at sa Lupon ng Pangangasiwa ng Yamang-Tubig ng Estado sa katapusan ng bawat taon sa kalendaryo.

Makipag-ugnayan sa Amin

Lahat ng katanungan na may kaugnayan sa mga account ng customer ay maaaring idirekta sa Munisipyo sa 626-355-7135