

Lungsod ng Fullerton – Utility ng Tubig

PATAKARAN SA PAGPUTOL NG PANTAHANANG SERBISYO SA TUBIG

(Batas na Nagbibigay Proteksyon sa Pagputol ng Tubig alinsunod sa SB 998)

Pinagtibay ng Resolusyon Blg. 2020-06 ng Konseho ng Lungsod ng Fullerton noong
Enero 21, 2020

Noong Setyembre 2018, naaprubahan ang Senate Bill 998 para idagdag ang Chapter 6 (magsisimula sa Seksyon 116900) sa Part 12 ng Division 104 ng California Health and Safety Code (CHSC), na nauugnay sa tubig. Ang chapter na ito ay kilala bilang **Water Shutoff Protection Act o Batas na Nagbibigay Proteksyon sa Pagputol ng Tubig (Batas)**. Bilang isang supplier ng tubig sa lungsod na hindi kontrolado ng Public Utilities Commission, ang Utility ng Tubig ng Lungsod ng Fullerton ay tatalima sa chapter na ito sa at pagkalipas ng Pebrero 1, 2020. Naaangkop lang ang Batas na Nagbibigay ng Proteksyon sa Pagputol ng Tubig sa mga account na pantahanan. Ang isa sa mga rekisito ng Act ay na lumikha ang Utility ng Tubig ng Lungsod ng Fullerton (Utility ng Lungsod) ng patakaran sa Pagputol ng Pantahanang Serbisyo sa Tubig (Patakaran) na ipapatupad sa lahat ng account ng Lungsod para sa **pantahanang** serbisyo sa tubig, ngunit hindi naaangkop sa anumang mga account para sa hindi pantahanang serbisyo. Sa lawak na sumasalungat ang Patakarang ito sa anumang iba pang mga panuntunan, regulasyon, o patakaran ng Lungsod, ang Patakarang ito ang mananaig.

I. KAANGKUPAN NG PATAKARAN

Iniisa-isa ng Patakaran ang mga administratibong pagkilos ng Utility ng Lungsod para sa pangongolekta ng mga delingkuwenteng account, kabilang ang mga notipikasyon, pagtatalaga ng bayarin at pagputol ng serbisyo. Mababasa ang Patakarang ito sa website ng Lungsod sa www.cityoffullerton.com. Para sa mga tanong o tulong tungkol sa mga bill sa utility, maaaring makipag-ugnay sa Utility Services Division ng Lungsod sa (714) 738-6890.

Maaari ding bisitahin nang personal ng mga customer ang Utility Services Division ng Lungsod na matatagpuan sa 303 W. Commonwealth Avenue, Fullerton, CA 92832 Lunes hanggang Huwebes at kada makalawang Biyernes, mula 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m., maliban sa mga holiday at araw ng pagsasara ng Lungsod.

Ang mga bill sa utility ay dapat bayaran sa Lungsod isang beses kada dalawang buwan o sa ibang dalas na napagpasyahan ng Konseho ng Lungsod. Ang lahat ng bill sa utility para sa serbisyo sa tubig ay dapat bayaran pagdating ng pagsasara ng negosyo sa takdang petsa ng pagbabayad na nakasaad sa bill sa utility. Ang anumang hindi bayad na bill sa utility sa loob ng naturang panahon ay ituturing na delingkuwente at magsisimulang magtamo ng mga singil sa pagiging huli ng bayad.

II. MGA REKISITO NG PATAKARAN

Alinsunod sa Seksyon 116906 ng CHSC, ang Utility ng Lungsod ay magkakaroon ng nakasulat na patakaran sa pagputol ng pantahanang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad na mababasa sa wikang English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anumang iba pang wika na sinasalita ng hindi bababa sa sampung porsyento (10%) ng mga taong nakatira sa lugar ng serbisyo. Kabilang ang sumusunod sa patakarang ito:

- Isang plano para sa ipinagpaliban o binawasang pagbabayad;
- mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad;
- isang pormal na mekanismo para tutulan o i-apela ng mga customer ang mga singil sa tubig sa isang bill sa utility; at
- isang numero ng telepono na maaaring matawagan ng customer upang talakayin ang mga opsyon para sa pag-iwas sa pagputol ng pantahanang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad.

Mababasa ang patakarang ito sa website ng Lungsod.

III. PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBAYAD

Alinsunod sa Seksyon 116908 ng CHSC, hindi puputulin ng Utility ng Lungsod ang pantahanang serbisyo dahil sa hindi pagbayad hangga't hindi pa nagiging delingkuwente ang pagbabayad ng isang customer nang hindi bababa sa animnapung (60) araw ng kalendaryo. Makikipag-ugnay ang Utility ng Lungsod sa customer nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo sa tubig. Malalapat ang mga sumusunod na panuntunan sa pagkolekta sa mga delingkuwenteng account:

A. Abiso sa Pagkadelingkuwente

Kung hindi natanggap ang bayad sa isang bill pagdating ng pagsasara ng negosyo sa takdang petsa ng pagbabayad ng bill, tatasahin ang isang singil sa pagkahuli ng bayad. Makikita sa bill ang takdang petsa ng pagbabayad at balanse kasama ang singil sa pagkahuli ng bayad. Sa sandaling maging delingkuwente ang isang bill, ang Utility ng Lungsod, alinsunod sa Seksyon 116908 ng CHSC, ay magbibigay sa customer na may pananagutan sa pagbayad ng bill (tulad ng binigyang kahulugan sa Panuntunan 1 ng mga Rate, Panuntunan at Regulasyon sa Tubig ng Lungsod ng Fullerton) ng abiso ng pagkadelingkuwente na nagsasaad na puputulin ang serbisyo sa tubig pagkalipas ng animnapung (60) araw ng kalendaryo. Ang abiso sa pagkadelingkuwente ay ipapadala sa koreo sa mailing address na nakasaad sa account. Kung magkaiba ang mailing address at ang address ng property kung saan ipinagkakaloob ang serbisyo sa tubig, magpapadala sa pamamagitan ng koreo ng pangalawang abiso sa address ng serbisyo at nakapangalan sa "Taong Nakatira". Responsibilidad ng customer na magbigay ng up-to-date na impormasyon sa pakikipag-ugnay sa Utility ng Lungsod.

B. Mga Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad

Alinsunod sa Seksyon 116910 ng CHSC, ang sinumang customer, kabilang ang nangungupahan sa customer, na hindi makabayad sa serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad para maiwasan ang mga singil sa pagkahuli ng bayad at iba pang mga bayarin sa pangongolekta na nagresulta mula sa hindi pagbayad ng regular na bill o pagputol ng serbisyo, kung natugunan ang **LAHAT** ng sumusunod na kondisyon:

1. Nagsumite ang customer sa Utility ng Lungsod ng sertipikasyon ng isang lisensyadong tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga na ang pagputol ng serbisyo sa tubig ay magiging banta sa buhay ng, o magdudulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ipinagkaloob ang serbisyo; at
2. Pinatunayan ng customer na siya ay walang kakayahang pinansyal na bayaran ang pantahanang serbisyo sa loob ng normal na siklo ng billing ng Lungsod. Ituturing ang customer na walang kakayahang magbayad sa loob ng normal na siklo ng billing kung:
 - a. sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang benepisyaryo 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
 - b. idineklara ng customer (at maaari siyang maparusahan sa pagpapahayag ng pawang kasinungalingan sa ilalim ng panunumpa) na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa dalawang-daang porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan; at
3. Ang customer ay handang pumasok sa isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad, kabilang ang isang palugit, amortisasyon, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad na may kaugnayan sa kabuuang halagang delingkuwente kabilang ang mga singil sa pagkahuli ng bayad at iba pang mga bayarin sa pangongolekta.

Pagkatanggap ng LAHAT ng kinakailangang dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Utility ng Lungsod ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw ng negosyo.

Para sa sinumang customer na nakakatugon sa LAHAT ng kinakailangang kondisyon, mag-aalok ang Utility ng Lungsod sa customer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsyon, na pipiliin ng Utility ng Lungsod sa sariling pagpapasya nito:

1. isang palugit ng kasalukuyang takdang petsa ng pagbabayad;
2. amortisasyon ng hindi nabayaranang balanse;
3. isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad; o
4. pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad.

Pipiliin ng Utility Services Division ng Lungsod ang pinakaangkop na opsyon ng pagbabayad, habang isinasaalang-alang ang kinakailangang impormasyon at dokumentasyon na ibinigay ng customer, pati na rin ang mga pangangailangan ng Utility ng Lungsod. Kakailanganin ng isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad ang lingguhang pagbabayad at hindi lalampas sa maximum na labindalawang (12) buwan maliban kung iba ang naaprubahan ng City Treasurer o ng kanyang itinalagang kinatawan.

Pagkatapos ng pagsusuri ng Lungsod sa kinakailangang impormasyon at dokumentasyon na ibinigay ng customer, gagawin ng Lungsod ang:

1. abisuhan ang customer tungkol sa alternatibong kaayusan sa pagbabayad na pinili ng Utility ng Lungsod at hihilingin sa customer na ibalik ang napirmahang kasunduan sa kaayusan sa pagbabayad;
2. humiling ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o

3. abisuhan ang customer na hindi niya natutugunan ang mga kondisyong nakalista sa itaas.

Dapat tumalima ang customer sa mga tuntunin ng naaprubahang Kasunduan sa Kaayusan sa Pagbabayad at manatiling bayad sa lahat ng dumadating na mga bill sa utility habang natatamo ang mga singil sa bawat sumusunod na panahon ng billing. Hindi maaaring humiling ng karagdagang alternatibong kaayusan sa pagbabayad para sa anumang mga sumusunod na singil na hindi nabayaran habang nagbabayad alinsunod sa isang Kasunduan sa Kaayusan sa Pagbabayad.

Maaaring putulin ng Utility ng Lungsod ang serbisyo sa tubig kung ang isang customer na pinagkalooban ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng seksyong ito ng Patakaran (III.B.) ay nabigong isagawa ang alinman sa mga sumusunod sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa:

- a) bayaran ang mga hindi niya nabayaranang singil pagdating ng petsa ng pinal na palugit sa pagbabayad;
- b) bayaran ang anumang amortisadong halaga na dapat bayaran sa ilalim ng iskedyul ng amortisasyon;
- c) bayaran ang anumang halagang dapat bayaran sa ilalim ng iskedyul ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad; o
- d) bayaran ang mga kasalukuyang singil para sa serbisyo sa tubig.

Ang Utility ng Lungsod ay magpapaskil ng panghuling abiso tungkol sa nilalayong pagputol ng serbisyo sa isang kita at kapansin-pansin na lokasyon sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo. Ang panghuling abiso ay hindi magbibigay karapatan sa customer sa anumang imbestigasyon, kaayusan sa pagbabayad, o pagsusuri ng Utility ng Lungsod.

C. Abiso ng Pagputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbayad

Hindi puputulin ng Utility ng Lungsod ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad hangga't hindi nagiging delinkuwerte ang pagbabayad ng customer nang hindi bababa sa animnapung (60) araw ng kalendaryo. Bibigyan ng Utility ng Lungsod ng abiso ang customer nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo, bago wakasan ang serbisyo dahil sa hindi pagbayad.

1. Ang nakasulat na unang abiso ng pagputol ay ipapadala sa mailing address na nakasaad sa account. Kung magkaiba ang mailing address at address ng property kung saan ipinagkaloob ang serbisyo sa tubig, magpapadala ng pangalawang abiso sa address ng serbisyo at nakapangalan sa "Taong Nakatira." Nakasaad sa unang nakasulat na abiso ng pagputol:
 - a. Pangalan at address ng customer;
 - b. Halaga na lumipas na ang takdang petsa ng pagbabayad;
 - c. Petsa kung kailan kailangan ang pagbabayad o alternatibong kaayusan sa pagbabayad para maiwasan ang pagputol ng serbisyo;
 - d. Paglalarawan ng proseso kung paano tumutol o mag-apela ng mga singil sa tubig sa bill sa utility; at
 - e. Paglalarawan ng patakaran para humiling ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad kasama ang numero ng telepono at address ng website kung saan maaaring tumawag ang customer para makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Utility ng Lungsod.

2. Abiso sa Mga Nangungupahan/Naninirahan sa isang Bahay na may Indibidwal na Metro (Seksyon 116916 (a) hanggang (e) ng CHSC

Magsasagawa ang Utility ng Lungsod ng makatuwiran at may mabuting layon na pagsisikap na ipaalam sa mga Nangungupahan/Naninirahan (tinukoy dito nang magkasama bilang “Mga Taong Nakatira”), sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kapag ang account sa serbisyo sa tubig ay delinkuwenteng at madidiskonekta nang hindi bababa sa sampung (10) araw ng kalendaryo bago putulin ang serbisyo sa tubig. Papayuhan ang Taong Nakatira sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na mayroon silang karapatan na maging customer ng Utility ng Lungsod nang hindi kinakailangang magbayad ng halagang dapat bayaran sa delinkuwenteng account, basta’t handa silang akuin ang pinansyal na responsibilidad para sa mga sumusunod na singil para sa serbisyo sa tubig sa address na iyon. Para maging customer ng Utility ng Lungsod ang Taong Nakatira, dapat magbigay ang Taong Nakatira ng patunay ng pangungupahan tulad ng kasunduan sa pag-upa o katibayan ng mga pagbabayad ng upa, at bayaran ang kinakailangang deposito.

3. Abiso sa mga Nangungupahan/Naninirahan sa isang Multi-Unit Complex na Sineserbisyuhan sa pamamagitan ng isang Pangunahing Metro (Seksyon 116916 (a) (1) at (2) ng CHSC

Ang Utility ng Lungsod ay magsasagawa ng makatuwiran at may mabuting layon na pagsisikap para ipaalam sa mga Nangungupahan/Naninirahan (na tinutukoy dito nang magkakasama bilang “Mga Taong Nakatira”), sa pamamagitan ng nakasulat na abiso sa bawat tirahan, kung atrasado ang account sa serbisyo sa tubig at mapuputulan, nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng kalendaryo bago putulin ang serbisyo sa tubig. Papayuhan ang Taong Nakatira sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na sila ay may karapatan na maging customer ng Utility ng Lungsod nang hindi kinakailangang magbayad para sa halagang dapat bayaran ng delinkuwenteng account, basta’t handa silang akuin ang pinansyal na obligasyon para sa mga susunod na singil sa serbisyo sa tubig para sa (mga) address na sineserbisyuhan ng pangunahing metro at nakakatugon sa lahat ng iba pang mga rekisito para sa bagong account. Kung isa o higit pa sa mga Naninirahan ay handa at kayang akuin ang responsibilidad para sa mga susunod na singil para sa serbisyo sa tubig sa ikasisiya ng Utility ng Lungsod, o kung mayroong pisikal na paraan na maaaring legal na gawin ng Utility ng Lungsod, na piling pagputol ng serbisyo sa mga Naninirahan na hindi nakakatugon sa mga rekisito para sa serbisyo, gagawing available ng Utility ng Lungsod ang serbisyo sa mga Naninirahan na nakakatugon sa mga rekisitong iyon at nagbayad ng kinakailangang deposito.

Ayon sa Seksyon 116908(a)(2) ng CHSC, kung hindi makontak ng Utility ng Lungsod ang customer, o ang isang may sapat na gulang na nakatira sa bahay, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso (halimbawa, ibinalik ang nakasulat na abiso sa pagputol sa koreo bilang hindi maihatid na sulat o *undeliverable*) o sa pamamagitan ng telepono, ang Utility ng Lungsod ay magsasagawa ng makatuwiran at may mabuting layon na pagsisikap na bisitahin ang tirahan at mag-iwan, o magsagawa ng kaayusan para maglagay sa isang kapansin-pansing lugar sa property, ng abiso ng napipintong pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbayad at magbibigay din ng kopya ng Patakarang ito na iniaatas ng Batas na Nagbibigay Proteksyon sa Pagputol ng Tubig.

4. Deadline ng Pagputol:

Ang lahat ng delingkuwenteng singil sa serbisyo sa tubig at nauugnay na mga bayarin kabilang ang mga singil sa muling pagkonekta ay dapat matanggap ng Utility ng Lungsod pagdating ng 5:00 p.m. sa araw na nakasaad sa abiso ng pagputol.

IV. PAGPAPANUMBALIK/MULING PAGKONEKTA NG PANTAHANANG SERBISYO SA TUBIG

Alinsunod sa Seksyon 116912 ng CHSC, ang isang Utility ng Lungsod na nagputol ng pantahanang serbisyo dahil sa hindi pagbayad ay magbibigay sa customer ng impormasyon kung paano mapapanumbalik ang pantahanang serbisyo.

A. Muling Pagkonekta ng Serbisyo sa Oras ng Negosyo

Upang maipanumbalik o maituloy ang serbisyo na pinutol dahil sa hindi pagbayad, dapat magbayad ang customer ng bayarin sa muling pagkonekta. Ang Utility ng Lungsod ay magsisikap na muling maikonekta ang serbisyo sa lalong madaling panahon na praktikal, at ang pinakamaagang maaaring ipanumbalik ang serbisyo ay bago magtapos ang susunod na araw ng negosyo pagkatapos mabayaran ang lahat ng naaangkop na singil na hindi nabayaran na nagdulot upang maputulan ng serbisyo. Ang serbisyo sa tubig na in-on ng sinumang tao maliban sa kawani ng Utility ng Lungsod ay maaaring mapatawan ng mga multa o karagdagang singil. Anumang pinsala na naidulot ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo ay pananagutan ng customer.

B. Muling Pagkonekta ng Serbisyo na Lampas sa Oras ng Negosyo

Ang mga kahilingan para sa muling pagkonekta sa parehong araw na natanggap 30 minuto bago ng, o ginawa pagkatapos ng, pagsasara ng oras ng negosyo ng Utility Services Division ay magresulta sa muling pagkonekta sa labas ng oras ng negosyo. Ang mga oras ng negosyo para sa Utility Services Division ay makikita sa likod ng Utility Services Bill at sa website ng Lungsod ng Fullerton. Ang serbisyong naipanumbalik sa labas ng oras ng negosyo, sa araw ng pagsasara ng City Hall tuwing Biyernes, katapusan ng linggo (weekend), o holiday ay sisingilin ng bayarin para sa muling pagkonekta sa labas ng oras ng negosyo. Dapat makipag-ugnay ang customer sa City Utility Services Division nang hindi lalampas sa 10:00 a.m. sa susunod na araw ng negosyo para bayaran ang lahat ng naaangkop na mga singil na dapat bayaran. Ang bayarin sa muling pagkonekta na labas sa oras ng negosyo ay bukod pa sa regular na bill ng utility, mga singil sa pagkahuli ng bayad, posting fee, at anumang iba pang mga nauugnay na bayarin para sa mga account na lumampas na ang mga takdang petsa ng pagbabayad.

Ang kawani ng City Public Works na rumeresponde sa mga tawag ng serbisyo ay hindi pinahihintulutan na mangolekta ng bayad. Kung hindi nagbayad ang customer pagdating ng 10:00 a.m. sa susunod na araw ng negosyo, maaaring putulin ang serbisyo sa tubig nang walang karagdagang abiso at muli lang maikokonekta pagkatapos mabayaran ang lahat ng naaangkop na mga singil.

V. MGA SAMBAHAYANG MAY KITA NA MAS MABABA SA 200 PORSYENTO NG PEDERAL NA ANTAS NG KAHIRAPAN

Ang sumusunod ay nalalapat sa mga pantahanang customer na nagpapatunay na ang

kanilang sambahayan ay may kita na mas mababa sa dalawang daang porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan:

- Magkakaroon ng mga bayarin sa muling pagkonekta na nakatakda sa Iskedyul ng Bayarin para sa Public Works at hindi lalampas sa mga limitasyong itinatag ng SB 998.
- Iwe-waive ng Utility ng Lungsod ang mga singil sa interes/pagkahuli ng bayad sa mga delingkuwenteng bill isang beses kada labindalawang (12) buwan.

Ituturing ng Utility ng Lungsod na ang sambahayan ng isang customer ay may kitang mas mababa sa dalawang daang porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan kung sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang benepisyaryo ng CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplemental 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 dalawang daang porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan.

VI. PATAKARAN PARA TUTULAN O I-APELA ANG MGA SINGIL SA TUBIG SA ISANG BILL SA UTILITY

Ang patakaran para tutulan o i-apela ang isang bill ay itatakda sa Mga Panuntunan at Regulasyon sa Rate ng Tubig.

VII. PATAKARAN SA IBA PANG MGA WIKA

Ayon sa Seksyon 116906(a) ng CHSC, ang nakasulat na patakarang ito ay mababasa sa wikang English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa sampung porsyento (10%) ng mga taong nakatira sa isang lugar ng serbisyo. Ang mga kopya ng nakasaling-wika na patakaran ay makikita sa website ng Lungsod sa www.cityoffullerton.com at kapag hiniling sa pamamagitan ng pagtawag sa Utility Services Division ng Lungsod sa 714-738-6890 o pag-email sa UtilityBilling@cityoffullerton.com.