

	Lungsod ng Santa Ana Administratibng mga Patakaran at Pamamaraan	
		Awtorisasyon ng Tagapamahala ng Lungsod
Paksa Patakaran sa Pagtigil ng Serbisyo ng Tubig sa Tirahan		Petsa Hulyo 4, 2024

Layunin:

Ang patakarang ito ay nagsasaad ng mga administratibong aksyon ng Lungsod ng Santa Ana para sa pamamahala ng mga delinkuwenteng account ng tubig sa tirahan ng mga kustomer ng Serbisyonng Munisipal na Panggamit, alinsunod sa Batas ng Proteksyon sa Pagtigil ng serbisyo ng Tubig sa Estado ng California ("Act"), Kabanata 6 ng Bahagi 12 ng Dibisyon 104 ng Kodigo sa Kalusugan at Kaligtasan ng California. (*Kodigo sa Kalusugan at Kaligtasan § 116900 et seq.*) Bilang isang urban o sistemang pangkomunidad ng tubig na nagsu-suplay ng tubig na may higit sa 200 koneksyon ng serbisyo, ang Lungsod ng Santa Ana ay dapat sumunod sa mga regulasyong itinakda sa Batas. Ang mga salitang tinukoy sa Kodigo ng Munisipal ng Santa Ana Seksyon 39-15 ay dapat magkaroon ng parehong kahulugan sa administratibong patakaran na ito.

Saklaw:

Ang Patakarang ito ay para lamang sa mga kostumer ng tubig na residente ng Lungsod ng Santa Ana para sa hindi pagbayad ng kanilang mga delinkuwenteng singil sa tubig.

Patakaran:

Ang lahat ng mga kustomer ng tubig ay pinapayuhan na panatilihin ang napapanahon at tumpak ang kanilang impormasyon sa pakikipag-ugnayan upang matiyak na ang lahat ng may-katurang mga paunawa ay matatanggap sa oras. Ang lahat ng komunikasyon tungkol sa pagsingil ng tubig, kabilang ang mga pagsusuri, mga katanungan, at iba pang mga kaugnay na bagay, ay maaaring idirekta sa Dibisyon ng Mga Serbisyo sa Utility ng Munisipyo ("MUS") ng Lungsod. Maaari mong maabot ang MUS sa pamamagitan ng mga sumusunod na pamamaraan:

- Telepono: (714) 647-5440
- Fax: (714) 647-5089
- Email: mus.info@santa-ana.org
- In-Person: 20 Civic Center Plaza, Santa Ana, CA 92701
 - Lunes - Huwebes 7:30 AM - 5:30 PM
 - Salitan na Biyernes 8:00 AM - 5:00 PM
 - Sarado sa mga legal na pista opisyal
- Mail:

Kagawaran ng Pananalapi – Dibisyon ng kabang-yaman M-13
20 Civic Center Plaza
PO Box 1964
Santa Ana CA, 92702-1964

Gaya ng nakasaad sa Kodigo ng Munisipalidad ng Santa Ana (SAMC) Kabanata 39, ang mga account sa Mga Serbisyonng Utility ng Munisipal ay dapat bayaran sa labing-apat (14) na araw ng

kalendaryo mula sa petsa ng pahayag ng pagsingil. Ang takdang petsa ay ipinapakita sa bill ng kustomer. Ang mga account ay papatawan ng sampung porsyentong (10%) multa kung ang bayad ay hindi matanggap sa due date na nakasaad sa pahayag ng pagsingil.

Ang mga sumusunod na patakarán ay nalalapat sa pangangasiwa ng mga delingkwenteng kuwenta ng tubig sa mga residente:

- (1) **Responsibilidad ng Kustomer:** Ang mga kustomer ng serbisyo sa utility ay may pananagutan sa pagtiyak na ang mga paraan ng pagbabayad at impormasyon sa pakikipag-ugnayan (kabilang ang mailing address at/o email address) ay tama sa kanilang mga account. Ang mga tinanggihan o ibinalik na pagbabayad dahil sa mga nag-expire na credit/debit card, hindi sapat na pondo, o iba pang mga pangyayari ay maaaring magresulta sa mga parusa na masingil sa account ng serbisyo
- (2) **Karapat-dapat sa Pagkakapatid:** Ang mga kustomer ng serbisyo ng tubig sa tirahan ay maaaring maputulan ng serbisyo ng tubig kung alinman sa mga sumusunod na kundisyon ay matugunan:
 - a. Ang kustomer ay hindi nakabayad ng kanilang kasalukuyang utility bill nang hindi bababa sa animnapung (60) araw ng kalendaryo, at hindi nila nagamit ang anumang naaangkop na proteksyon sa ilalim ng batas. Ang abiso ng delingkuwensya/pagdiskonekta ay ibibigay nang hindi bababa sa tatlung (30) araw ng kalendaryo bago ang pagputol ng serbisyo.
 - b. Ang kustomer ay hindi sumunod sa mga kondisyon ng isang planong pagbabayad na inaprubahan ng lungsod (alternatibong iskedyul ng pagbabayad). Magbibigay ng abiso ng pagdiskonekta ng hindi bababa sa limang (5) araw ng trabaho bago ang pagputol ng serbisyo.
 - c. Ang kustomer, habang sumusunod sa isang planong pagbabayad na inaprubahan ng lungsod (alternatibong iskedyul ng pagbabayad) sa nakaraang bill, ay nagiging delingkuwente nang hindi bababa sa animnapung (60) araw ng kalendaryo sa kanilang kasalukuyang utility bill. Ang abiso ng pagkakapatid ay ibibigay nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo.
- (3) **Abiso ng Delingkuwensya:** Ang abiso ng delingkuwensya sa pagbabayad at paparating na pagputol ng serbisyo ("Abiso ng Delingkuwensya") ay ipapadala sa address ng kustomer na nakatala sa account kung ang bill ay hindi nabayaran sa petsa ng pagbayad na nakasaad sa pahayag. Kung ang mailing address at ang address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig ay magkaiba, ang pangalawang Abiso ng Delingkuwensya ay ipapadala sa service address, na naka-address sa "Nakatira." May multa ring ipapataw sa account. Ang Abiso ng Delingkuwensya na ito ay magsisilbi rin na abiso ng paparating na pagputol ng serbisyo, na nagpapabatid sa kustomer na sila ay maaring maputulan ng serbisyo ng tubig kung ang bill ay mananatiling delingkuwente matapos ang kabuuang animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa takdang petsa.
- (4) **Pagpapaliban, Pagbawas, Pagbabayad ng Amortization, o Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad:** Hindi puputulin ng lungsod ang serbisyo habang ang pagbabayad ng isang kustomer ay napapailalim sa isang pagpapaliban, pagbabayad ng amortization, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad na inaprubahan ng lungsod, at ang kustomer ay

nananatiling sumusunod sa inaprubahang kasunduan sa pagbabayad ng lungsod at sa kanilang kasalukuyang bill. Isang plano lamang sa pagbabayad ang maaaring isagawa bawat oras para sa bawat account ng serbisyong panggamit. Ang isang residential na kustomer ng tubig ay maaaring magsumite ng nakasulat na kahilingan para sa isang kasunduan sa pagbabayad sa lungsod bago ang takdang petsa na nakasaad sa Abiso ng Delingkuwensya. Ang isang kahilingan ay ibibigay kung matutugunan ng kustomer ang **lahat** ng mga sumusunod na kondisyon:

- a. Magsumite sa MUS ng sertipikasyon mula sa isang pangunahing tagapag-alaga ng kalusugan (ayon sa kahulugan sa Kodigo ng California sa Kagalingan at mga Institusyon Seksyon 14088(b)(1)(A)) na ang pagputol ng serbisyo ng tubig sa mga residente ay magiging banta sa buhay, o magdudulot ng seryosong panganib sa kalusugan at kaligtasan ng kustomer o isang legal na nakatira sa loob ng lugar ng serbisyo, gaya ng kinakailangan ng Batas. Ang "Form A: Sertipikasyon ng Pangunahing Tagapag-alaga (PCP)" ay available para magamit ng kustomer para ibigay ang kinakailangang sertipikasyon mula sa isang pangunahing tagapag-alaga ng kalusugan.
- b. Isumite sa MUS na patunay na hindi kayang magbayad ng kustomer para sa serbisyo ng tubig sa tirahan sa loob ng normal na ikot ng pagsingil ayon sa iniaatas ng Batas. Ang "Form B: Sertipikasyon ng Matinding Pinansyal na Paghihirap" ay available para gamitin ng kustomer upang magbigay ng kinakailangang patunay, kasama ang dokumentasyon na ang kustomer (o kahit sinong miyembro ng kanilang sambahayan) ay kasalukuyang benepisyaryo ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Dagdag na Kita sa Seguridad/Pamahalaan, Programa para sa Pangdagdag ng Bayad, o Espesyal na Programang Pangdagdag sa Nutrisyon ng California para sa mga Kababaihan, Sanggol, at mga Bata; o kung hindi, maaaring ideklara ng kustomer na ang kanilang taunang kita ay mas mababa sa 200 porsyento ng antas ng kahirapan ng gobyerno bilang alternatibong patunay.
- c. Ang kustomer ay handang pumasok sa isang inaprubahang kaayusan sa pagbabayad ng lungsod, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang plano para sa ipinagpaliban o pinababang pagbabayad na may kinalaman sa lahat ng mga delingkwenteng singil. Inilalaan ng Lungsod ang karapatang aprubahan ang partikular na paraan ng opsyon sa pagbabayad, at maaaring itakda ang mga parametro ng opsyon sa pagbabayad na iyon. Ang pagsusumite ng "Form C: Kahilingan para sa Plano ng Pagbabayad na May kaugnayan sa Mga Serbisyong Utility" ay kinakailangang isaalang-alang para sa isang inaprubahang kasunduan sa amortisasyon ng lungsod, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang plano para sa ipinagpaliban o binawasang mga pagbabayad. Ang mga plano sa pagbabayad ay karaniwang nahahati sa labindalawang (12) installment na binabayaran sa buwanang batayan. Maaaring hilingin ng lungsod na magbayad ang kustomer ng average ng kanilang karaniwang buwanang singil bilang paunang bayad upang simulan ang plano sa pagbabayad. Dapat panatilihin ng mga kustomer ang kanilang buwanang installment na mga pagbabayad bilang dagdag sa kanilang dalawang buwanang regular na singil upang manatili sa pagsunod. Ang lungsod ay hindi maglalabas ng hiwalay na mga singil o abiso para sa buwanang pag-install sa ilalim ng plano sa pagbabayad at responsibilidad ng kustomer na magbayad sa isang napapanahong paraan.

- (5) **Pagtutol o Apela sa isang Bill:** Ang mga kustomer na nagnanais na simulan ang isang kahilingan para sa pagtutol o pag-apela sa mga serbisyo o mga singil na ipinapakita sa bayarin ng tubig ay dapat magsumite ng "Form D: Kahilingan upang Tumutol o Iapela ang mga Singil sa Serbisyong Utility " sa MUS sa takdang petsa na ipinapakita sa pahayag ng singil . Maaaring hindi isaalang-alang ng lungsod ang anumang apela na isinumite pagkatapos ng takdang petsa. Ang Direktor ng Mga Serbisyo sa Pananalapi at Pamamahala o ang kanilang itinalaga ay susuriin ang anumang naturang apela. Ipapaalam sa kustomer ang pagpapasya ng lungsod sa apela nang nakasulat at lahat ng desisyon ay magiging pinal. Kung matukoy na mali ang mga pagsingil, magbibigay ang MUS ng itinamang pahayag ng singil at ang pagbabayad ng mga binagong singil ay babayaran sa loob ng sampung (10) araw ng kalendaryo mula sa binagong petsa ng pahayag ng singil. Kung matutukoy na tama ang mga singil, kakailanganin ng kustomer na bayaran ang lahat ng natitirang halaga sa loob ng limang (5) araw ng negosyo mula sa petsa na ipinadala ang isang pagpapasya sa kustomer. Kung ang anumang mga pagbabayad ay ipinadala sa pamamagitan ng USPS mail, dapat na naka-postmark ang mga ito sa takdang petsa. Kung ang isang apela ay sinusuri ng lungsod o anumang resulta ng pagsisiyasat ay nakabinbin, hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa tirahan.
- (6) **Relasyon at Pananagutan ng May-ari-Nakatira:** Ang may-ari ng ari-arian ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig, ay ang kustomer na nakatala sa lungsod, bilang default, maliban kung may naganap na paglipat ng responsibilidad. Ang may-ari ng ari-arian ay may pananagutan sa pagtiyak na ang mga naninirahan sa ari-arian ay legal na pinahihintulutan na tumira sa lugar at alam ang mga account sa serbisyo ng utility na nauugnay sa ari-arian. Kung ang may-ari ng ari-arian ay ang kustomer na nakatala at ang mga nangungupahan o naninirahan sa tirahan ay naabisuhan na ang serbisyo ay maaaring ihinto dahil sa isang delingkuwenteng bayarin, gaya ng iniaatas ng Batas, ang mga nangungupahan o naninirahan ay maaaring maging mga kustomer ng lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang delingkuwenteng singil ng may-ari ng ari-arian. Ang mga residente na nangungupahan o nakatira na nais maging kustomer ng serbisyong panggamit ng Lungsod ay dapat makipag-ugnayan sa MUS para sa karagdagang impormasyon, gaya ng nabanggit sa itaas.
- (7) **Umiiral na Batas:** Kung magkakaroon ng hindi pagkakaayon sa pagitan ng patakarang ito sa administrasyon at ng Batas, na inaamyendahan paminsan-minsan, ang mga probisyon ng batas sa kalusugan at kaligtasan § 116900 *et seq.* at ang kanilang mga amyenda ang mangingibabaw..
- (8) **Awtorisasyon:** Ang awtorisasyon para sa administratibong patakarang ito ay hinango sa ilalim ng Kodigo ng Munisipalidad ng Lungsod ng Santa Ana, Kabanata 39, Seksyon 39-22 at ang Batas sa Proteksyon sa Pagkakaputong serbisyo ng Tubig.
- (9) **Petsa ng Pagkakabisa:** Ang patakarang ito sa administrasyon ay magsisimula at magiging epektibo sa Hulyo 4, 2024.