

PATAKARAN SA PAGTATAPOS NG PAMBAHAYANG SERBISYO NG TUBIG

I. Kasaysayan

Pinagtibay ang patakarang ito upang matugunan ang mga obligasyon ng Distrito ng Tubig ng Westborough (AHENSYA) sa ilalim ng California Government Code Section 60370 et seq., California Public Utilities Code Section 10001 et seq. at Health and Safety Code Section 116900 et seq., na nangangasiwa sa pagtapos ng ilang serbisyong pambayan. Hinihingi ng Health and Safety Code Section 116900 et seq., ng Water Shutoff Protection Act na pinagtibay ng SB 998, sa mga taga-supply ng tubig sa lungsod at mga sistema ng patubig sa lungsod at komunidad, gaya ng AHENSYA, na pagtibayin ang isang nakasulat na patakarang tungkol sa pagtapos ng pambahayang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.

Magagamit at ipapaskil ang patakarang ito sa website ng AHENSYA sa wikang Ingles, Espanyol, Tsino, Tagalog, Vietnamese, Koreano, at anumang iba pang wika na ginagamit ng hindi bababa sa 10% ng mga residente sa lugar na sineserbisyuhan.

II. Bayad para sa Pambahayang Serbisyo ng Tubig

Bawat taong tumatanggap ng serbisyo ng tubig mula sa AHENSYA ay kailangang magbayad para sa naturang serbisyo sa loob ng 20 araw ng pagpapakoreo ng statement o bayarin. Maliban ayon sa ipinagbabawal ng batas, magkakaroon ng karapatan ang AHENSYA na tapusin ang serbisyo ng tubig dahil sa kabiguang gumawa ng kumpleto at napapanahong pagbabayad. Hindi tatapusin ng AHENSYA ang pambahayang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad hanggang ang sakop na account ay maging delinkuwenteng nang hindi bababa sa 60 araw sa kalendaryo.

III. Pagtutol sa Pagsingil

Kung naniniwala ang customer na siya ay siningil nang labis para sa pambahayang serbisyo ng tubig o siningil para sa pambahayang serbisyo ng tubig na hindi naipagkaloob, maaaring tutulan ng customer ang halagang dapat bayaran sa pamamagitan ng pag-aabiso sa AHENSYA sa pagsulat sa loob ng limang (5) araw sa kalendaryo matapos matanggap ang statement o pagsingil sa 2263 Westborough Boulevard, South San Francisco, CA 94080. Susuriin ng AHENSYA ang impormasyong ibinigay ng customer at sisiyasatin ang problema. Gagawa ang General Manager ng desisyon batay sa lahat ng impormasyon at magkakaroon ng kapangyarihang i-adjust ang halagang dapat bayaran sa isang patas at makatuwirang paraan, kung naaangkop.

Kung hindi sumang-ayon ang customer sa desisyon, maaaring iapela ng customer ang desisyon, sa loob ng 10 araw sa kalendaryo mula sa desisyon ng General Manager, sa pagsulat, sa Lupon ng mga Direktor. Susuriin ng Lupon ng mga Direktor ang rekord at gagawa ng pagpapasya sa susunod nitong regular na pulong ng Lupon ng mga Direktor. Magiging pinal ang desisyon ng Lupon ng mga Direktor.

IV. Abiso ng Pagtatapos ng Pambahayang Serbisyo

Magbibigay ang AHENSYA sa mga customer at/o sa mga aktuwal na gumagamit ng abiso ng delinkuwenteng pagbabayad at ang napipintong pagtapos ng serbisyo, ayon sa hinihingi ng batas.

V. Pag-iwas sa Pagtatapos ng Pambahayang Serbisyo

Maaaring tumawag ang mga customer at/o aktuwal na gumagamit ng serbisyo ng tubig sa isang kinatawan ng AHENSYA sa (650) 589-1435, upang talakayin ang mga opsyon para maiwasan ang pagtapos ng pambahayang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.

Sa loob ng labintatlong (13) araw sa kalendaryo ng pagtanggap ng abiso ng pagtapos o anumang oras bago ang pagtanggap ng naturang abiso, maaaring humiling ang customer na aprubahan ng AHENSYA ang isang alternatibong opsyon ng pagbabayad upang iwasan ang pagtapos, kabilang ang plano ng ipinagpaliban o binawasang pagbabayad, isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang

kasunduan na hulugan ang mga delinkuwenteng halaga. Sa panahon ng naturang paghiling, magbibigay ang customer sa AHENSYA ng dokumentasyon na nagpapatunay na ang bayarin ay lampas sa kakayahan ng customer na mabayaran nang buo sa normal na panahon ng pagbabayad.

Karaniwan, maaaring ipagkaloob ng AHENSYA ang anumang naturang kahilingan sa mabuti nitong pagpapasya, ngunit ipagkaloob nito ang naturang kahilingan, at hindi tatapusin angambahayang serbisyo ng tubig, kung matutugunan ang lahat ng sumusunod na kondisyon:

1. Magsusumite ang customer, o ang nangungupahan ng customer, sa AHENSYA ng sertipikasyon ng isang provider ng pangunahing pangangalaga (ayon sa tinutukoy sa Welfare and Institutions Code section 14088(b)(1)(A)) na ang pagtapos ngambahayang serbisyo ay magiging banta sa buhay ng, o maglalagay sa malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ipinagkaloob angambahayang serbisyo; AT

2. Nagpapakita ang customer na siya ay walang kakayahang pinansyal na mabayaran angambahayang serbisyo ng tubig sa loob ng karaniwang siklo ng pagsingil ng AHENSYA sa pamamagitan ng pagtugon sa isa sa sumusunod:

a. Ang isang miyembro ngambahayan ng customer 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

b. Ipinapahayag ng customer na ang taunang kita ng kanyangambahayan ay mababa sa 200 porsiyento ng antas ng kahirapan na itinakda ng pederal; AT

3. Handa ang customer na pumasok sa isang kasunduan ng amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang plano para sa ipinagpaliban o binawasang pagbabayad, na naaayon sa Patakarang ito.

Sa pagpapakita ng naturang o sa mabuting pagpapasya nito, kung naaangkop, mag-aalok ang AHENSYA sa customer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsyon:

1. Amortisasyon ng natitirang balanse.

2. Isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad.

3. Isang bahagya o buong pagbabawas ng mga hindi bayad na balanse.

4. Pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad.

Maaaring piliin ng AHENSYA kung aling opsyon ng pagbabayad ang isasagawa ng customer at maaaring magtakda ng mga hangganan ng opsyon ng pagbabayad na iyon, sa natatanging pagpapasya ng AHENSYA. Ang anumang napiling opsyon ng muling pagbabayad ay dapat humantong sa ganap na muling pagbabayad ng hindi bayad na balanse sa loob ng 12 buwan, ngunit maaaring magkaloob ang AHENSYA ng mas mahabang termino kung magiging kailangan ito upang maiwasan ang labis na paghihirap batay sa partikular na mga kalagayan ng customer.