



## **LUNGSOD NG POWAY**

### **Patakaran sa Pagtigil ng Serbisyo ng Tubig sa Tirahan**

---

#### **1. Mga Napabayaang [Delinquent] Account**

1.1 Ang mga singil para sa serbisyo ng tubig ay dapat bayaran sa Lungsod isang beses tuwing dalawang buwan o sa iba pang dalas na tinukoy ng Lungsod. Ang lahat ng bayarin para sa serbisyo ng tubig ay dapat bayaran labing isang (11) araw ng kalendaryo pagkatapos ng petsa ng pagpapadala ng bayarin ng Lungsod. Anumang mga bayarin na hindi binayaran sa loob ng tinukoy na panahon ay itinuturing na napabayaang [delinquent]. Sa sandaling matanggap ang bayarin, ang pag-aayos ng pagbabayad ay maaaring hilingin hanggang sa oras ng pagpapatigil sa ika-pitumpu't anim (76<sup>th</sup>) na araw pagkatapos naipadala ang bayarin (tingnan ang seksyon 2 para sa mga alternatibong ito).

1.2 Matapos maging delinquent ang isang account, magaganap ang mga sumusunod:

A. Sa ika-27 na araw pagkatapos maipadala ang bayarin sa tubig, isang tawag sa telepono, text o paalala sa email ay ibibigay para maipaalam sa customer na ang account ay susuriin para sa nahuling bayad sa susunod na linggo.

B. Sa ika-34 na araw pagkatapos maipadala ang bayarin sa tubig, isang kabayaran para sa lumipas na pagbabayad ay susuriin sa account at isang abiso ng pagpapabaya [delinquent] ay ipapadala sa nakatalang customer. Ang abiso ay dapat maglaman ng lahat ng sumusunod na impormasyon:

- 1) Ang pangalan at tirahan ng customer;
- 2) Ang halaga ng kapabayaang [delinquency];
- 3) Ang petsa kung kailan dapat magbayad para maiwasan ang pagsara ng mga serbisyo ng tubig;
- 4) Paano mag-apply para sa dagdag na oras upang bayaran ang mga pagsingil dahil sa pagpapabaya [delinquent];
- 5) Paano umapela kung ang halaga na nakasaad sa bayarin ay pinaniniwalaang hindi tama; at
- 6) Paano humiling ng ipinagpaliban, binabaan, o alternatibong plano para sa pagbabayad.

Bilang karagdagan, magpapadala din ang Lungsod ng abiso sa mga aktwal na mga naninirahan sa address ng serbisyo sa ilalim ng mga sumusunod na pangyayari: ibinibigay ang tubig gamit ang master na metro, ibinibigay ang tubig ng isang indibidwal na metro sa tirahang pang-isang pamilya, maraming unit na istrukturang pang-tirahan, mobile home o parke, lugar para sa manggagawa sa bukid at ang may-ari, namamahala, o ang employer ang customer na naka-tala; o ang tirahan ng customer na naka-tala ay hindi pareho sa address ng serbisyo. Kung ang abiso para sa nangungupahan o nakatira ay hindi maipadala, susubukan ng Lungsod na bisitahin ang tirahan o address at dapat magbigay ng nakasulat na abiso ng nakabinbin na pagtigil ng serbisyo, na maaari, ngunit hindi kailangan, na ilagay sa pinapasukan ng sasakyan sa nasabing pag-aari mula sa pampublikong karapatan sa daan. Ipagbibigay alam ng abiso sa mga nakatira na mayroon silang karapatan na maging mga customer ng Lungsod nang hindi hihilingin sa kanila na bayaran ang halagang dapat bayaran sa napabayaang account, kung hindi man sila tutugon sa mga kinakailangan ng serbisyo. Ang mga tuntunin at kundisyon para sa mga nakatira para maging mga customer ng Lungsod ay ibinigay sa seksyon 4 sa ibaba.

- C. Sa ika-69 na araw pagkatapos naipadala ang bayarin, isang awtomatikong tawag sa telepono o mensahe sa text ay ipapadala sa mga numero ng telepono na nasa file na nagpapaalam sa customer na ang kanilang account nasa hindi magandang katayuan, ang tubig ay ititigil kung mananatili itong hindi nabayaran, ang bayad dahil sa nahuling bayad ay nasuri ang maaaring humiling ang customer ng kopya ng Patakaran na ito.
- D. Sa ika-74 na araw pagkatapos naipadala ang bayarin, ang abiso ng pagpuputol ay iiwanan sa kapuna-punang lugar sa address ng serbisyo na nagpapaalam sa nakatira na ang serbisyo ay puputulin sa loob ng apat na pu't walong (48) oras dahil sa hindi pagbabayad ng bayarin sa tubig, bayad para sa tag ng pintuan at bayad para sa pagsasara ay susuriin sa account. Ang lahat nang napabayaang bayarin ng serbisyo ng tubig at mga nauugnay na bayad ay kailangang matanggap ng Lungsod sa araw at oras na tinukoy sa abiso ng pagdi-diskoneta.
- E. Sa ika-76 na araw pagkatapos naipadala ang bayarin, maaaring idiskonekta ng Lungsod ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad.
- F. Kung ang account ay nanatiling hindi bayad sa loob ng isang buong linggo pagkatapos ng pagdi-diskonekta, isasara ang account tulad ng petsa nang orihinal na pagsara dahil sa hindi pagbabayad. Sinumang customer na gustong magsimula ng serbisyo ng tubig mula sa parehong koneksyon ay kakailanganing magbigay ng dokumentasyon na magpapatunay na hindi sila responsable para sa anumang tubig na ginamit noong panahon na nasa hindi magandang katayuan ang account.

## 2. Mga Sitwasyon Kung Saan Hindi Madidiskonekta ang Serbisyo ng Tubig

- 2.1 Mga Account na may Maliit na Balanse - Idadagdag ng Lungsod ang maximum na balanse na sampu (\$10.00) sa susunod na bayarin ng tubig nang walang mga parusa o bayad sa nahuling pagbabayad.
- 2.2 Hindi ititigil ng Lungsod ang serbisyo habang napapailalim ang customer sa naaprubahang palugit ng Lungsod, amortisasyon, o alternatibong pag-iskedyul ng pagbabayad, at ang customer ay nananatiling tumutugon sa naaprubahang pag-aayos ng pagbabayad. Walang customer ang maaaring mabigyan ng karapatan nang higit sa isang (1) umiiral na palugit, amortisasyon, o alternatibong pag-iskedyul ng pagbabayad para sa parehong koneksyon ng tubig sa parehong oras. Ang inaprubahang mga pag-aayos ng pagbabayad ng Lungsod ay maaaring limitado batay sa kasaysayan ng pagbabayad ng customer at pagtugon sa mga tuntunin ng kasunduan. Walang ganoong pag-aayos ang dapat pahabain nang higit sa 12 buwan. Bago ang ika-74 na araw pagkatapos naipadala ang bayarin, maaaring aprubahan ng Lungsod ang isang paglugit, amortisasyon o alternatibong pag-aayos ng pagbabayad para sa natitirang balance, ngunit ang naturang pag-aayos ay maaaring bigyan ng kundisyon na kailangan ang lahat nang kasunod na madadagdag na mga bayarin ng tubig ay dapat panatilihing kasalukuyang bayad. Ang kabiguang sumunod sa mga tuntunin nang naaprubahang pag-aayos ng pagbabayad ay magresulta sa pagpapalabas ng nakasulat na abiso ng pagdiskonekta. Magbibigay ang Lungsod ng panghuling abiso ng hangarin na idiskonekta ang serbisyo sa kilalang-kilala at kapuna-punang lokasyon sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago idiskonekta ang serbisyo at ang bayad para sa tag sa pintuan ay susuriin sa account. Ang panghuling abiso ay hindi magbibigay ng karapatan sa customer para sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Ang Lungsod.
- 2.3 Bilang karagdagan, hindi ititigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig kung ang lahat ng sumusunod na mga kundisyon ay natugunan:
  - A. Ang customer, o nangungupahan ng customer, ay nagsumite ng sertipikasyon mula sa pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga o lisensyadong manggagamot o surgeon na ang pagtigil ng serbisyo ng tubig ay nagbabanta sa buhay o magdulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng lugar, at
  - B. Ang customer ay walang kakayahang pang-pinansyal na magbayad sa loob ng normal na cycle ng pagsingil. Maaari itong ipakita ng alinman:

- 1) Nagpapakita na ang isang tao sa sambahayan ay tumatanggap ng isa sa mga sumusunod na programa:
    - CalWorks
    - CalFresh pangkalahatang tulong
    - Medi-Cal
    - Karagdagang Kita ng Seguridad o Programa ng Pandagdag sa Pagbabayad ng Estado
    - Espesyal na Programang Pandagdag sa Nutrisyon ng California para sa Mga Kababaihan, Sanggol at Bata.
  - 2) O nagpapahayag sa ilalim ng parusa ng perjury na ang kita ng sambahayan ay mababa pa sa 200% ng antas ng kahirapan sa pederal; at
- C. Ang customer ay pumapayag na pumasok sa isang alternatibong pag-aayos ng pagbabayad, kabilang ang palugit o alternatibong pag-iskedyul ng pagbabayad tungkol sa mga delinquent na singil.

Para sa mga customer na tumutugon sa lahat ng mga kundisyon sa itaas, mag-aalok ang Lungsod ng mga sumusunod na opsyon, na pipiliin ng Lungsod sa kaniyang pagpapasya: (1) palugit; o (2) alternatibong pag-iskedyul ng pagbabayad.

Responsable ang customer sa pagpapakita na ang nasa itaas na mga kundisyon ay natugunan. for demonstrating that the above conditions have been met. Sa pagtanggap ng dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Lungsod ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw at alinman: (1) abisuhan ang customer ng alternatibong pag-aayos ng pagbabayad na pinili ng Lungsod at hilingin ang pinirmahang pahintulot at kasunduan ng customer para makilahok sa pag-aayos; (2) humiling ng karagdagang imporasyon mula sa customer; o (3) abisuhan ang customer na hindi niya natugunan ang mga kundisyon sa itaas.

Maaaring itigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig kung ang customer na nabigyan ng pag-aayos sa pagbabayad sa ilalim ng seksyon na ito ay nabigong gawin ang anumang sa mga sumusunod sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa: (a) bayaran ang natitirang balanse sa binigay na petsa ng palugit; (b) bayaran ang anumang halagang dapat bayaran sa ilalim ng alternatibong pag-iskedyul ng pagbabayad; o (c) bayaran ang kaniyang kasalukuyang singil para sa serbisyo ng tubig. Maglalagay ang Lungsod ng panghuling abiso ng hangarin na idiskonekta ang serbisyo sa kilalang-kilala at kapuna-punang lokasyon sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw bago ang pagdiskonekta ng serbisyo at isang bayad sa tag sa pintuan ay susuriin sa account. Ang panghuling abiso ay hindi magbibigay ng karapatan sa customer para sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Lungsod.

- 2.4 Sa isang landlord-nangungupahan na sitwasyon, ang mga nakatira ay maaaring mag-apply para sa serbisyo ng tubig alinsunod sa Seksyon 4 ng Patakarang na ito.

### **3. Pagpapanumbalik ng Serbisyo ng Tubig**

- 3.1 Maaaring maibalik ang serbisyo ng tubig, nang walang bayad sa pagkokonekta ulit, sa karaniwang oras ng negosyo matapos ang pagbabayad ng buo sa isa sa mga sumusunod na paraan:
- A. Ginawa ang pagbabayad sa Munisipyo sa Dibisyon ng Mga Serbisyo sa Customer.
  - B. Ginawa ang pagbabayad online at ang numero ng kumpirmasyon ay ibinigay ng customer at na-verify ng Lungsod ang pagbabayad.
  - C. Ginawa ang pagbabayad sa telepono gamit ang awtomatikong sistema ng pagbabayad ng Lungsod at ang numero ng kumpirmasyon ay ibinigay ng customer at na-verify ng Lungsod ang pagbabayad.

- D. Ang pagbabayad ng cash ay ginawa gamit ang inaprubahang vendor ng Lungsod ang ang numero ng kumpirmasyon ay ibinigay ng customer at na-verify ng Lungsod ang pagbabayad.

### 3.2 Pagpapanumbalik ng Serbisyo ng Tubig sa Mga Pagabing Oras

- A. Maaaring ibalik ang serbisyo ng tubig pagkatapos ng 3:30 ng hapon sa mga karaniwang araw ng negosyo tuwing mga karaniwang araw ng linggo, katapusan ng linggo, at holiday mula 5:00 ng hapon hanggang 9:00 ng gabi Lunes hanggang Biyernes at mula 7:00 ng umaga hanggang 9:00 ng gabi tuwing katapusan ng linggo at pista opisyal kapag naganap ang mga sumusunod:
- 1) Ang pagbabayad ang ginawa tulad ng nakasaad sa Seksyon 3.1 mga titik B. hanggang D.
  - 2) Ipinaalam sa customer ang mga bayad para sa mga pagabing oras, pumirma ng isang kasunduan na tinatanggap ang babayaran at sumasang-ayon na kontakin ang dibisyon ng Mga Serbisyo sa Customer sa takdang oras na nasa form o sa susunod na araw ng negosyo, at para bayaran ang babayaran. Ang kawani ng Lungsod na sumagot sa mga tawag sa serbisyo ay hindi pinahihintulutan na mangolekta ng pagbabayad ngunit tuturuan ang customer na kontakin ang Mga Serbisyo sa Customer. Ang mga Serbisyo na naka-off at naka-lock ay hindi mabubuksan ulit sa mga pagabing oras.

## 4. Mga Pamamaraan para sa mga Nakatira o Nangungupahan para Maging mga Customer ng Lungsod

- 4.1 Ang Seksyon 4 na ito ay naaangkop lamang kapag ang may-ari ng pag-aari, landlord, tagapamahala o operator ng isang umiiral na koneksyon sa isang address ng tirahan ng serbisyo ay nakalista bilang customer na naka-tala at nabigyan ng abiso ng hangarin na itigil ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, ang pagpapatigil ay makakagambala sa serbisyo ng tubig sa mga tao na hindi customer ng Lungsod.
- 4.2 Gagawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga aktwal na nakatira sa tirahan na makinabang mula sa nakakabit na mga koneksyon kung ang bawat nakatira ay sasang-ayon sa mga tuntunin at kunsiyon ng serbisyo, kabilang ang kinakailangang deposito. Gayunpaman, kung ang isa o higit pang nakatira ay pumapayag na tanggapin ang responsibilidad para sa mga kasunod na bayarin sa account para sa ikasisiya ng Lungsod, o kung mayroong mga pisikal na paraan, na ligal na available sa Lungsod, na pagpili sa pagtitigil ng serbisyo sa mga nakatira na ito na hindi natugunan ang mga kinakailangan ng mga patakaran at regulasyon ng Lungsod, dapat gawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga nakatira na natugunan ang mga kailangan na iyon.
- 4.3 Para maging karapat-dapat na maging customer nang hindi babayaran ang halagang dapat bayaran sa napabayaang account, kailangang i-verify ng nakatira ang umiiral na napabayaang account ng customer na naka-tala o ang landlord, tagapamahala, o ahente ng tirahan. To be eligible to become a customer without paying the amount due on the delinquent account, the occupant shall verify that the existing delinquent account customer of record is or was the landlord, manager, or agent of the dwelling. Maaaring kasama sa pagpapatunay ang, ngunit hindi limitado sa, pagpapaupa, kasunduan sa renta, mga resibo renta, isang dokumento mula sa gobyerno na nagpapakita na ang nakatira ay nagre-renta ng pag-aari, o impormasyon na isiniwalat alinsunod sa seksyon 1962 ng Civil Code, sa pagpapasya ng Lungsod.
- 4.4 Kung ang nauna nang serbisyo para sa isang tagal ng panahon ay isang kondisyon para maitatag ang magandang kredito sa Lungsod, ang tirahan at patunay ng pagbabayad ng renta sa tamang oras para sa tagal ng panahon na iyon ay isang kasiya-siya ang katumbas.

## 5. Pagsusuri at Pag-apela ng Bayarin

- 5.1 Ang mga customer na nagnanais na simulan ang isang reklamo o iapela ang mga serbisyo at singil na makikita sa bayarin ng tubig ay kailangang gawin ito nang nakasulat sa loob ng walong (8) araw ng petsa na siningil. Anumang reklamo ay susuriin ng Direktor ng Finance o ng kanilang designee. Hindi ididiskonekta ng Lungsod ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad habang nakabinbin ang apela.

## **6. Iba Pang Mga Probisyon**

- 6.1 Bilang karagdagan sa pagtigil ng serbisyo ng tubig, maaaring ituloy ng Lungsod ang anumang iba pang mga remedy na available dahil sa hindi pagbabayad ng serbisyo ng tubig na mga singil kabilang ngunit hindi limitado sa: pagkuha ng mga halaga ng pagpapabaya sa pamamagitan ng pagsumite ng mga lien sa real property, pagsumite ng paghahabol o ligal na aksyon, o pagsanguni sa mga mangongolekta para kolektahin ang mga hindi nabayaranang halaga.
- 6.2 Taglay ng Lungsod ang karapatan sa pagtigil ng serbisyo ng tubig para sa anumang paglabag ng mga patakaran, panuntunan o regulasyon maliban sa hindi pagbabayad.

## **7. Impormasyon ng Contact**

- 7.1 Para sa mga katanungan ng customer o tulong tungkol sa bayarin ng tubig, ang kawani ng Serbisyo para sa Customer ng Lungsod ay maaaring makausap sa (858) 668-4401 o email sa [customerservices@poway.org](mailto:customerservices@poway.org). Maaari ring bisitahin ng mga customer ang Dibisyon ng Serbisyo para sa Customer ng Lungsod sa Munisipyo nang personal Lunes hanggang Huwebes mula 7:30 ng umaga hanggang 5:30 ng hapon, at tuwing iba pang Biyernes mula 8:00 ng umaga hanggang 5:00 ng hapon maliban sa mga pista opisyal ng Lungsod.