

1. BATAYANG AYON SA BATAS

Ang Patakarang ito ay pinagtibay alinsunod sa Kodigo sa Kalusugan at Kaligtasan §§116900 at ang mga sumusunod (Health & Safety Code §§116900 et seq.), Batas sa Proteksyon sa Diskoneksyon ng Tubig (Water Shutoff Protection Act), ayon sa pag-amyenda ng SB 3 (Stats. 2023, ch. 855).

2. APLIKASYON NG PATAKARAN

Ang Patakarang ito sa Pagtigil ng Pangresidensyal na Serbisyo sa Tubig ("Patakarang") ay ilalapat sa lahat ng account sa Distrito para sa pangresidensyal na serbisyo sa tubig ngunit hindi dapat ilapat sa anumang account na para sa hindi pangresidensyal na serbisyo. Ang pangresidensyal na serbisyo sa tubig ay nangangahulugang serbisyo sa tubig sa isang residensyal na koneksyon na kinabibilangan ng mga residensyang may isang pamilya, residensyang maraming pamilya, mga naililipat na bahay o mobile homes, kasama ang, ngunit hindi limitado sa, mga mobile home na nasa mga parke ng mobile home, o pabahay para sa mga manggagawa sa bukid (farmworker). Kung ang Patakarang ito ay sumasalungat sa anumang mga tuntunin, regulasyon, o patakarang ng Distrito, ang Patakarang ito ang dapat mangibabaw.

3. MGA KAHULUGAN

A. Araw ng Negosyo

Araw na ang tanggapan ng Distrito ay bukas sa publiko. Hindi kasama ang mga araw ng Sabado, Linggo, pista opisyal sa Distrito, at ang salit-salit na Biyernes na sarado ang tanggapan.

B. Kostumer na Nakatala

Ang tao o entidad na may dala ng pangalan ng account, nag-ookupa man o hindi nakatira sa address ng serbisyo ang taong iyon.

C. Delinkuente

Ang bayarin (bill) na hindi nabayaran nang buo sa takdang petsa na nakalimbag sa Pahayag ng Singil (Billing Statement), na karaniwang 25 araw mula sa petsa ng pag-iisu ng bayarin.

D. Okupante/ Nakatira (Occupant)

Ang taong nakatira sa address ng serbisyo na hindi siyang kostumer na nakatala, kabilang ang mga nangungupahan ng isang account na hawak ng nagpapaupa o may-ari ng bahay.

E. Tagapagbigay ng Pangunahing Pangangalaga

Tulad ng kahulugan sa Kodigo ng Kapakanan at mga Institusyon (Welfare & Institutions Code) §14088(b)(1)(A).

4. IMPORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAYAN

Para sa mga katanungan o tulong tungkol sa bayarin sa tubig (water bill) o para talakayin ang mga opsyon para maiwasan ang pagtigil ng pangresidensyal na serbisyo o serbisyo sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad, maaaring makontak ang kawani ng Serbisyo sa Kostumer ng Distrito (District's Customer Service) sa (949) 837-0660. Maaari ding personal na bisitahin ng mga kostumer ang desk ng Serbisyo sa Kostumer ng Distrito mula Lunes hanggang Huwebes, 7:30 n.u. hanggang 4:00 n.h., Biyernes mula 7:30 n.u. hanggang 3:00 n.h. (sarado tuwing ikalawang Biyernes) maliban sa mga pista opisyal ng Distrito. Ang tanggapan ng Serbisyo sa Kostumer ng Distrito (District's Customer Service) ay matatagpuan sa 24251 Los Alisos Blvd. sa Lake Forest.

5. PAGHAHANDA AT PAGPAPADALA NG MGA BAYARIN AT MGA PAMAMARAAN SA PAGSINGIL

Ang mga singil sa serbisyo ng tubig at alkantariya (sewer) ay kailangang bayaran nang buo, isang beses kada buwan, o sa iba pang dalas na itinakda ng Lupon ng mga Direktor nang ayon sa panahon. Ang bayad ay dapat bayaran bago ang "takdang petsa" (due date) na nakasaad sa pahayag ng singil (billing statement) na karaniwang 25 araw mula sa petsa ng pag-iisyu ng bayarin. Ang anumang bayarin na hindi nabayaran pagsapit ng takdang petsa na tinukoy sa pahayag ng singil ay itinuturing na delinkuwente.

6. PAGTIGIL NG SERBISYO SA TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Kung ang isang bayarin ay delinkuwente nang hindi bababa sa animnapung (60) araw, maaaring itigil o putulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig sa address na siniserbisuhan.

A. Nakasulat na Paunawa/Abiso sa Kostumer

Magbibigay ang Distrito ng nakasulat na paunawa/abiso sa pamamagitan ng koreo sa kostumer na nakatala sa malinaw at madaling basahing format na hindi bababa sa sampung (10) araw ng negosyo bago ang pagtigil ng serbisyo sa tubig. Kasama sa paunawa/abiso ang, ngunit hindi limitado sa, lahat ng sumusunod na impormasyon:

1. Ang pangalan at address ng kostumer;
2. Ang halaga ng delingkuwensiya;
3. Ang petsa kung kailan dapat gawin ang pagbabayad o mga pag-aayos sa pagbabayad upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo;
4. Paglalarawan ng proseso ng pag-aaplay para sa ekstensyon ng panahon para bayaran ang mga delingkuwente o hindi nabayarang singil;
5. Paglalarawan ng pamamaraan kung paanong maaaring magsimulang maghain ng reklamo o humiling ng imbestigasyon o apela tungkol sa serbisyo o mga singil ang kostumer o isang nasa hustong gulang na naninirahan sa lugar;
6. Paglalarawan ng pamamaraan kung paanong maaaring humiling ang kostumer ng isang ipinagpaliban, binawasan o alternatibong iskedyl ng pagbabayad, kabilang ang amortisasyon o paunti-unting pagbabayad ng mga delingkuwenteng bayarin o singil sa serbisyo;
7. Paglalarawan ng pamamaraan para makakuha ang kostumer ng impormasyon tungkol sa Life Line Rate Assistance Program ng Distrito (Seksyon 7030 ng Administrative Code ng Distrito);
8. Ang numero ng telepono na maaaring magamit ng kostumer para humiling ng pag-aayos sa pagbabayad o tumanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

B. Nakasulat na Paunawa/Abiso sa Mga Okupante o Nangungupahan

1. Magpapadala rin ang Distrito ng abiso sa malinaw at madaling basahing format sa mga okupante o nakatira sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa sampung (10) araw ng negosyo bago ang pagtigil ng serbisyo sa tubig sa ilalim ng mga sumusunod na sitwasyon:
 - a) Ang Distrito ay nagbibigay ng serbisyong may indibidwal na metro sa isang pang-isang pamilyang tirahan, istrukturang residensyal na maraming yunit, parke ng mobile home, o permanenteng istrukturang tirahan sa isang kampo ng paggawa (labor camp) at ang may-ari, tagapamahala, o operator ay ang kostumer na nakatala; o
 - b) Ang address sa pagpapadala ng sulat ng kostumer na nakatala ay hindi kapareho ng address ng serbisyo. Ang paunawa/abiso ay ipapadala sa "Okupante/ Nakatira" (Occupant), na maglalaman ng impormasyong kinakailangan sa Seksyon 6.A na binanggit sa itaas, at ipapaalam sa mga okupante o nakatira sa bahay na may karapatan silang

maging mga kostumer ng Distrito nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delinkuwenteng account. Ang mga tuntunin at kondisyon para maging mga kostumer ng Distrito ang mga okupante ay nakasaad sa Seksyon 10 sa ibaba.

2. Kung ang Distrito ay nagbibigay ng tubig sa mga residensya o tirahan sa pamamagitan ng isang pangunahing metro (master meter), ang Distrito ay magsisikap nang may mabuting hangarin, nang hindi bababa sa sampung (10) araw ng negosyo bago ang terminasyon, upang ipaalam sa mga residensyal na okupante o nakatira sa bahay na may atraso sa account at ang serbisyo ay wawakasan sa petsang tinukoy sa abiso. Magbibigay ng paunawa/abiso ang Distrito sa pamamagitan ng alinman sa:
 - a) Pagpapadala ng paunawa/ abiso sa koreo sa bawat residensyal na yunit;
 - b) Paglalagay ng paunawa/abiso sa pinto ng bawat residensyal na yunit,
 - c) Kung ang pagbibigay ng paunawa sa bawat yunit ay hindi praktikal o hindi posible, magpapaskil ng dalawang (2) kopya ng abiso sa bawat karaniwang hayag na lugar na madaling puntahan at sa bawat punto ng daanan patungo sa istruktura o mga istruktura; o
 - d) Paggawa ng iba pang mabuting hangarin at makatwirang pagsisikap upang makapagbigay ng nakasulat na paunawa sa mga okupante.

Ang paunawa/abiso ay ipapadala sa "Okupante/ Nakatira" (Occupant), na maglalaman ng impormasyong kinakailangan sa Seksyon 6.A na binanggit sa itaas, at ipapaalam sa mga okupante o nakatira sa bahay na may karapatan silang maging mga kostumer ng Distrito nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delinkuwenteng account. Ang mga tuntunin at kondisyon para maging mga kostumer ng Distrito ang mga okupante ay nakasaad sa Seksyon 10 sa ibaba.

C. Hindi Maihatid na Nakasulat na Paunawa/Abiso

Kung ang nakasulat na paunawa o abiso sa kostumer ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maihatid (undeliverable), ang Distrito ay gagawa ng makatwiran at mabuting pagsisikap na makipag-ugnayan sa kostumer na nakatala o sa isang nasa hustong gulang na nakatira sa lugar ng kostumer nang personal o sa pamamagitan ng telepono, nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo. Ang Distrito ay mag-aalok na magbigay, sa pamamagitan ng sulat, ng isang

kopya ng Patakarang ito at tatalakayin ang mga opsyon upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, kabilang ang posibilidad ng ekstensyon o iba pang pag-aayos sa pagbabayad.

Kung ang nakasulat na paunawa o abiso ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maihatid at hindi makausap ng Distrito ang kostumer o ang nasa hustong gulang na nakatira sa residensya sa pamamagitan ng telepono, tapat na sisikapin nang may mabuting hangarin ng Distrito na bisitahin ang tirahan at mag-iwan o gumawa ng iba pang mga pag-aayos para sa paglalagay sa isang kapansin-pansing lugar ng isang paunawa o abiso ng nalalapit na pagtigil ng serbisyong residensyal dahil sa hindi pagbabayad at ng Patakarang ito sa pagtigil ng pangresidensyal na serbisyo sa tubig.

D. Paunawa sa Pamamagitan ng Telepono

Kung ang Distrito ay makikipag-ugnayan sa kostumer sa telepono sa halip na sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa o abiso, mag-aalok ang Distrito na magbigay sa kostumer ng nakasulat na kopya ng Patakarang ito at mag-aalok na talakayin ang mga opsyon upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo. Kabilang sa mga opsyon ang mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, mga ipinagpalibang pagbabayad, minimum na pagbabayad, pamamaraan para sa paghiling ng amortisasyon o unti-unting pagbabayad ng hindi pa bayad na balanse, at ang pamamaraan upang magpetisyon para sa pagsusuri at pag-apela ng bayarin.

E. Pagpapaskil ng Paunawa/Abiso sa Address ng Serbisyo

Magsisikap ang Distrito nang may mabuting hangarin na mag-iwan ng abiso ukol sa nalalapit na pagtigil ng serbisyong residensyal sa isang kapansin-pansing lugar sa address ng serbisyo. Ang abiso ay iiwan sa residensya nang hindi bababa sa apatnapu't walong (48) oras bago itigil ang serbisyo. Ang abisong kinakailangan ng subseksiyong ito ay pandagdag sa, at hindi pinapalitan, ang anumang paunawa/abiso, kontak o pakikipag-ugnayan sa kostumer, o pagpapaskil na sa ibang paraan ay iniaatas ng Patakarang ito o ng naaangkop na batas. Dapat kasama sa abiso ang:

1. Ang pangalan at address ng kostumer;
2. Ang halaga ng delingkuwensiya;
3. Anumang karagdagang singil;
4. Ang kabuuang halagang dapat bayaran;
5. Ang petsa kung kailan dapat gawin ang pagbabayad o mga pag-aayos sa pagbabayad upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo;

6. Ang pamamaraan para makakuha ang kostumer ng impormasyon tungkol sa pinansyal na tulong, kung naaangkop; at
7. Ang numero ng telepono na maaaring magamit ng kostumer para humiling ng pag-aayos sa pagbabayad o tumanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

F. Mga Sitwasyon na Hindi Ititigil ang Serbisyo

Hindi ititigil ng Distrito ang pangresidensyal na serbisyo sa tubig nang dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na sitwasyon:

1. Sa panahon ng imbestigasyon ng Distrito ng isang apela, hindi pagkakaunawaan o reklamo ng isang kostumer o nasa hustong gulang sa residensya sa ilalim ng Seksyon 7.A sa ibaba;
2. Sa panahon na nakabinbin ang apela sa Lupon ng Mga Direktor sa ilalim ng Seksyon 7.C sa ibaba;
3. Sa panahon na nakabinbin ang isang apela sa anumang iba pang administratibo o legal na entidad kung saan maaaring dalhin ang naturang apela nang ayon sa batas;
4. Sa panahon na isinasaalang-alang ng Distrito ang isang kahilingan para sa kaayusan ng pagbabayad o anumang naaangkop na panahon ng rekonsiderasyon sa ilalim ng Seksyon 8 sa ibaba; o
5. Sa panahon na ang bayad ng isang kostumer ay napapailalim sa isang inaprubahan ng Distrito na ekstensyon, amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o pagbawas sa ilalim ng Seksyon 8 sa ibaba, at ang kostumer ay nananatiling sumusunod sa inaprubahang kaayusan sa pagbabayad.

G. Mga Kinapapailalimang Espesyal na Sitwasyong Medikal at Pinansyal na Hindi Ititigil ang Mga Serbisyo

1. Hindi ititigil ng Distrito ang serbisyo sa tubig kung ang lahat ng sumusunod na kondisyon ay natutugunan:
 - a) Isusumite sa Distrito ng kostumer, o ng nangungupahan sa kostumer, ang sertipikasyon ng isang tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga (primary care provider), gaya ng kahulugan ng terminong iyon sa Kodigo ng Kapakanan at mga Institusyon (Welfare and Institutions Code) §14088(b)(1)(A), na ang pagtigil ng serbisyo sa tubig ay magbabanta sa buhay, o magdudulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang pangresidensyal na serbisyo;
 - b) Ipapakita ng kostumer na hindi nila kayang bayaran ang pangresidensyal na serbisyo sa loob ng normal na siklo ng

pagsingil (billing cycle) ng Distrito. Ang kostumer ay ituturing na walang kakayahang magbayad nang pinansyal sa normal na siklo ng pagsingil kung:

- i. Ang sinumang miyembro ng sambahayan ng kostumer 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
 - ii. Ipinapahayag ng kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na hangganan ng kahirapan;
 - c) Ang kostumer ay handang pumasok sa isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad, kabilang ang ekstensyon, amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o pagbawas sa babayaran kaugnay ng mga delinkuwenteng sinisingil.
2. Para sa sinumang mga kostumer na natutugunan ang lahat ng kondisyong nabanggit sa itaas, ang Distrito ay mag-aalok sa kostumer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsyon, na pipiliin ng Distrito sa sarili nitong pagpapasya:
- a) Ekstensyon ng panahon ng pagbabayad;
 - b) Amortisasyon ng hindi pa bayad na balanse;
 - c) Alternatibong iskedyul ng pagbabayad; o
 - d) Pinababang bayad nang walang karagdagang singil sa ibang mga nagbabayad ng singil.
- Pipiliin ng General Manager ng Distrito ang pinakaangkop na kaayusan sa pagbabayad, nang isinasaalang-alang ang impormasyon at dokumentasyong ibinigay ng kostumer, pati na rin ang mga pangangailangan sa pagbabayad ng Distrito.
3. Ang kostumer ay may pananagutang ipakita na ang mga kondisyon sa subseksyon 6.G.1 ay natugunan. Simula sa pagtanggap ng mga dokumento mula sa kostumer, susuriin ng Distrito ang mga dokumento sa loob ng pitong (7) araw at:
- a) Ipapaalam sa kostumer ang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na pinili ng Distrito, at hihilingin ang nilagdaang

pagsang-ayon ng kostumer upang lumahok sa alternatibong kaayusang iyon;

- b) Hihilingin ang karagdagang impormasyon mula sa kostumer; o
- c) Ipapaalam sa kostumer na hindi nila natutugunan ang mga kondisyon sa Seksyon 6.G.1.

Hindi ititigil ng Distrito ang serbisyo habang ang pagsusumite sa ilalim ng Seksyon 6.G ay nakabinbin.

H. Panahon/Oras ng Pagtigil ng Serbisyo

Hindi ititigil ng Distrito ang serbisyo sa tubig nang dahil sa hindi pagbabayad sa mga araw ng Sabado, Linggo, legal na pista opisyal, o anumang oras na ang tanggapan ng Distrito ay hindi bukas sa publiko.

I. Pagpapanumbalik ng Serbisyo

Ang Distrito ay dapat magbigay sa kostumer ng impormasyon kung paano ibalik ang serbisyonang residensyal. Ibabalik ng Distrito ang serbisyo sa tubig kasunod ng alinman sa:

1. Pagbabayad ng anumang nakalipas na mga halagang dapat bayaran, kabilang ang naaangkop na interes o mga multa;
2. Pagbabayad ng anumang bayarin sa muling pagkonekta gaya ng tinutukoy sa Seksyon 7150 ng Administrative Code ng Distrito, na napapailalim sa mga limitasyon na nasa Seksyon 9.A, kung naaangkop;
3. Pagbabayad ng deposito sa seguridad (security deposit), kung kinakailangan ng Distrito;
4. Pagpasok sa isang aprubadong kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 8.

Kung natiyak ng Distrito na ang pangresidensyal na serbisyo sa tubig ay itinigil nang may pagkakamali o salungat sa naaangkop na batas o sa Patakarang ito, ibabalik ng Distrito ang serbisyo nang hindi naniningil ng bayad sa muling pagkonekta o pagpapanumbalik.

7. MGA PAMAMARAAN SA PAGTUTOL O PAG-APELA SA ISANG BAYARIN

A. Panahon sa Paghahain ng Reklamo o Paghiling ng Imbestigasyon

Ang isang kostumer o nasa hustong gulang sa residensya ay maaaring maghain ng reklamo o humiling ng imbestigasyon tungkol sa halaga ng singil o bayarin sa loob ng sampung (10) araw mula sa pagtanggap ng

pinagtatalunang singil, o anumang oras bago ang petsa ng pagtigil na nakasaad sa isang abisong inilabas sa ilalim ng Seksyon 6.A, alinman ang mas huli. Para lamang sa mga layunin ng Seksyon 7.A na ito, ang isang bayarin ay ituturing na natanggap na ng isang kostumer limang (5) araw pagkatapos ipadala sa koreo at kaagad pagkatapos maipadala sa pamamagitan ng e-mail.

B. Pagsusuri ng Distrito

Ang isang napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon ay dapat suriin ng tagapamahala (manager) ng Distrito, na siyang na magbibigay ng nakasulat na desisyon sa kostumer. Isasama sa pagsusuri ang pagsasaalang-alang kung ang kostumer ay maaaring makatanggap ng ekstensyon, amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o pagbawas sa babayaran sa ilalim ng Seksyon 8. Maaaring suriin ng Distrito, sa sarili nitong pagpapasya, ang mga hindi napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon; gayunpaman, ang mga naturang reklamo o kahilingan ay hindi napapailalim sa apela.

C. Apela sa Lupon ng Mga Direktor

Ang sinumang kostumer o nasa hustong gulang na nakatira sa residensya, na ang napapanahong reklamo o kahilingan para sa isang imbestigasyon alinsunod sa Seksyon 7 na ito ay nagresulta sa isang salungat na pagpapasya ng Distrito, ay maaaring mag-apela ng desisyon sa Lupon ng mga Direktor sa pamamagitan ng paghahain ng nakasulat na abiso ng apela sa Kalihim ng Distrito (District Secretary) sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo mula sa pagpapadala ng Distrito ng desisyon nito. Sa pagtanggap ng abiso ng apela, itatakda ng Kalihim ng Distrito ang pagdinig sa usapin sa isang paparating na pulong ng Lupon at ipapadala sa kostumer sa pamamagitan ng koreo nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pulong ang nakasulat na abiso ng oras at lugar ng pagdinig. Ang desisyon ng Lupon ay magiging pinal.

8. MGA EKSTENSYON AT IBA PANG ALTERNATIBONG PAG-AAYOS NG PAGBABAYAD

Ang mga plano ng ipinagpaliban (deferred) o pinababang bayad (reduced payment) at alternatibong iskedyul ng pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 8 na ito ay magagamit ng sinumang pangresidensyal na kostumer na hindi kayang makabayad ng bayarin sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad. Hindi kinakailangan ang planong iniaalok sa ilalim ng Seksyon 8 na ito upang bawasan ang kabuuang halagang dapat bayaran para sa serbisyo sa tubig na ibinigay. Ang pagiging kwalipikado o karapat-dapat para sa isang ekstensyon, amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o pagbawas sa babayaran

sa ilalim ng Seksyong ito ay hindi nangangailangan na matugunan ng kostumer ang mga kondisyon ng medikal at pinansyal na kahirapan na nakasaad sa Seksyon 6.G.

A. Panahon para Humiling ng Ekstensyon o Iba Pang Alternatibong Pag-aayos sa Pagbabayad

Kung ang kostumer ay hindi kayang makabayad ng bayarin sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad, maaaring humiling ang kostumer ng ekstensyon o iba pang alternatibong pag-aayos sa pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 8 na ito. Kung ang kostumer ay magsumite ng kanilang kahilingan sa loob ng sampung (10) araw pagkatapos matanggap ang isang nakasulat na abiso ng pagtigil ng serbisyo ng Distrito, ang kahilingan ay susuriin ng tagapamahala (manager) ng Distrito. Ang kahilingang isinumite sa labas ng panahong ito ay isasaalang-alang pa rin, ngunit hindi napapailalim sa mga karapatan sa rekonsiderasyon at pag-apela na inilarawan sa Seksyong ito. Para lamang sa mga layunin ng Seksyon 8.A na ito, ang isang nakasulat na abiso ay ituturing na natanggap na ng kostumer limang (5) araw pagkatapos ipadala sa pamamagitan ng koreo at kaagad pagkatapos maipadala sa pamamagitan ng e-mail. Maaaring humiling ng rekonsiderasyon ng General Manager sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo ang kostumer na ang kahilingan sa ilalim ng Seksyon 8 na ito ay tinanggihan. Hindi ititigil ang serbisyo habang nakabinbin ang isang napapanahong kahilingan para sa rekonsiderasyon.

B. Ekstensyon

Kung maaprubahan ng Distrito, ang pagbabayad ng kostumer sa kanilang hindi pa bayad na balanse ay maaaring pansamantalang bigyan ng ekstensyon sa loob ng panahong hindi hihigit sa anim (6) na buwan pagkatapos ng orihinal na itinakda para dapat bayaran ang balanse. Ang General Manager ng Distrito ay magpapasya, sa kanilang sariling pagpapasya, kung gaano katagal ang dapat ibigay na ekstensyon sa kostumer. Dapat bayaran ng kostumer ang buong hindi pa bayad na balanse sa petsang itinakda ng Distrito at dapat manatiling bayad nang napapanahon sa lahat ng singil para sa serbisyo sa tubig na maiipon sa anumang kasunod na mga panahon ng pagsingil (billing periods). Ang may ekstensyong petsa ng pagbabayad ay itatakda nang nakasulat at ibibigay sa kostumer. Ang Distrito ay maaaring magbigay ng mas mahabang panahon ng pagbabayad kung matuklasan nitong kinakailangan ang mas mahabang panahon upang maiwasan ang labis na paghihirap ng kostumer base sa mga sitwasyon ng indibidwal na kaso.

C. Amortisasyon

Kung inaprubahan ng Distrito, maaaring bayaran ng kostumer sa pamamagitan ng amortisasyon ang kanilang hindi pa bayad na balanse sa

loob ng panahong hindi hihigit sa labindalawang (12) buwan, ayon sa itinakda ng General Manager ng Distrito sa kanilang pagpapasya. Ang Distrito ay maaaring magbigay ng mas mahabang panahon ng pagbabayad kung matuklasan nitong kinakailangan ang mas mahabang panahon upang maiwasan ang labis na paghihirap ng kostumer base sa mga sitwasyon ng indibidwal na kaso.

Kung maaprubahan ang amortisasyon, ang hindi pa bayad na balanse ay hahatiin sa bilang ng mga buwan sa panahon ng amortisasyon, at ang halagang iyon ay idadagdag sa buwanang bayarin ng kostumer para sa serbisyo sa tubig hanggang sa mabayaran nang buo.

Sa panahon ng amortisasyon, ang kostumer ay dapat manatiling bayad nang napapanahon sa lahat ng singil para sa serbisyo sa tubig na maiipon sa anumang kasunod na mga panahon ng pagsingil. Ang iskedyul ng amortisasyon at mga halagang dapat bayaran ay itatakda nang nakasulat at ibibigay sa kostumer.

D. Iskedyul ng Alternatibong Pagbabayad

Kung inaprubahan ng Distrito, maaaring bayaran ng isang kostumer ang kanilang hindi pa bayad na balanse alinsunod sa alternatibong iskedyul ng pagbabayad nang hindi hihigit sa labindalawang (12) buwan, ayon sa itinakda ng General Manager ng Distrito sa kanilang pagpapasya. Kung inaprubahan, ang alternatibong iskedyul ng pagbabayad ay maaaring magbigay-daan sa mga pana-panahong isahang buong halaga (lump-sum) ng pagbabayad na hindi kasabay ng naitatag na petsa ng pagbabayad ng Distrito o maaaring magtadhana ng mga pagbabayad na ginagawa nang mas madalas o mas madalang kaysa sa regular na petsa ng pagbabayad ng Distrito. Sa panahon ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad, dapat manatiling bayad nang napapanahon ang kostumer sa lahat ng singil para sa serbisyo sa tubig na maiipon sa anumang kasunod na mga panahon ng pagsingil. Ang alternatibong iskedyul ng pagbabayad at mga halagang dapat bayaran ay itatakda nang nakasulat at ibibigay sa kostumer. Ang Distrito ay maaaring magbigay ng mas mahabang panahon ng pagbabayad kung matuklasan nitong kinakailangan ang mas mahabang panahon upang maiwasan ang labis na paghihirap ng kostumer base sa mga sitwasyon ng indibidwal na kaso.

E. Pagbawas sa Babayaran

Kung aprubahan ng Distrito, maaaring makatanggap ang kostumer ng bahagya o buong bawas sa hindi pa bayad na balanse para sa serbisyo sa tubig. Anumang naturang pagbawas ay popondohan gamit ang mga pondong walang restriksyon ng Distrito, at hindi mula sa mga nasingil o bayad ng ibang kostumers.

F. Hindi Pagsunod

Maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo sa tubig kung hindi nagagawa ng kostumer na nabigyan ng alternatibong ayos sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 8 na ito ang alinman sa mga sumusunod sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa:

- a) Bayaran ang kanilang mga hindi pa bayad na bayarin sa pagsapit ng pinalawig na petsa ng pagbabayad;
- b) Bayaran ang anumang halaga ng hulog na dapat bayaran sa ilalim ng iskedyul ng amortisasyon;
- c) Bayaran ang anumang halagang dapat bayaran sa ilalim ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad;
- d) Bayaran ang mas pinababang halaga ng bayad sa takdang petsa nito; o
- e) Bayaran ang mga kasalukuyang bayaring sinisingil sa kanila para sa serbisyo sa tubig.

Magpapaskil ng panghuling paunawa o abiso ang Distrito tungkol sa balak na pagputol ng serbisyo sa isang kitang-kita at kapansin-pansing lokasyon sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang pagtigil ng serbisyo. Hindi muling binubuksan ng panghuling abiso ang panahon ng reklamo, imbestigasyon, o apela sa ilalim ng Seksyon 7 ang tungkol sa isang bayarin (bill) na nasuri na sa ilalim ng Seksyon na iyon.

9. MGA PARTIKULAR NA PROGRAMA PARA SA MGA KOSTUMER NA MAY MABABANG KITA

A. Mga Limitasyon sa Bayad sa Muling Pagkonekta at Pagwawaksi (Waiver) ng Interes

Para sa mga pangresidensyal na kostumer na magpapakita sa Distrito ng kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na hangganan ng kahirapan, ang Distrito ay:

1. Lilimitahan ang anumang bayarin sa muling pagkonekta sa mga normal na oras ng operasyon sa limampung dolyar (\$50), at sa mga hindi oras o labas sa oras ng operasyon ay isang daan at limampung dolyar (\$150) ngunit hindi ito lalagpas sa aktwal na gastos ng Distrito sa muling pagkonekta kung mas mababa ang halaga. Ang mga limitasyong ito ay sasailalim sa taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index for All Urban Consumers (CPI-U) ng Kawanihan ng Mga Estadistika ng Paggawa (Bureau of Labor Statistics) simula noong Enero 1, 2021.

2. Ang Distrito ay hindi nagtatasa ng mga singil sa interes sa mga delingkwenteng bayarin sa kasalukuyan. Kung ang mga singil sa interes ay tatasahin nang may pataw (assessed) sa hinaharap, iwawaksi ng Distrito ang mga ito kada 12 buwan para sa mga kuwalipikadong kostumer. Ilalapat ng Distrito ang pagwawaksi (waiver) sa anumang singil sa interes na hindi pa bayad sa oras ng kahilingan ng kostumer.

B. Mga Kuwalipikasyon

Ituturing ng Distrito na ang pangresidensyal na kostumer ay mayroong kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na hangganan ng kahirapan kung:

1. ang sinumang miyembro ng sambahayan 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
2. idineklara ng kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan.

10. MGA PAMAMARAAN PARA ANG MGA OKUPANTE O NANGUNGUPAHAN AY MAGING MGA KOSTUMER NG DISTRITO

A. Paglalapat (Applicability)

Ang Seksyon 10 na ito ay ilalapat lamang kapag ang may-ari ng ari-arian, nagpapaupa, tagapamahala, o operator ng isang pangresidensyal na address ng serbisyo ay nakalista bilang kostumer na nakatala at nabigyan ng abiso ng intensyon na itigil ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad.

B. Kasunduan sa Mga Tuntunin ng Distrito at Mga Kondisyon sa Serbisyo

Magbibigay ang Distrito ng serbisyo sa mga aktuwal na residensyal na okupante o naninirahan kung ang bawat okupante ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo at natutugunan ang mga kinakailangan ng Administrative Code ng Distrito. Gayunpaman, kung ang isa o higit pa sa mga okupante o naninirahan ay handa at kayang akuin ang responsibilidad para sa mga kasunod na singil sa account sa kasiyahan ng Distrito, o kung mayroong pisikal na paraan, na legal na magagamit ng Distrito, ng piling paghinto o pagputol ng serbisyo sa mga okupanteng hindi nakatugon sa mga kinakailangan ng Administrative Code ng Distrito, ang Distrito ay magbibigay ng serbisyo sa mga okupante o nakatirang nakatugon sa mga kinakailangang iyon.

C. Pagpapatunay/Beripikasyon ng Pag-upa

Upang maging kuwalipikado o karapat-dapat na maging isang kostumer nang hindi binabayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkuwenteng account, dapat beripikahin ng okupante o nakatira sa isang hiwalay na pang-isang pamilyang tirahan na ang kostumer na nakatala sa delingkuwenteng account ay ang nagpapaupa, tagapamahala, o ahente ng tirahan. Maaaring kabilang sa pagpapatunay, ngunit hindi limitado sa, kasunduan sa pag-upa o pagrenta, mga resibo ng upa, isang dokumento ng gobyerno na nagsasaad na ang okupante o nakatira ay umuupa sa ari-arian, o impormasyong isiniwalat alinsunod sa Seksyon 1962 ng Kodigo Sibil (Civil Code), ayon sa pagpapasya ng Distrito.

D. Mga Paraan sa Pagtatatag ng Kredito

Kung ang naunang serbisyo sa loob ng isang takdang panahon ay isang kondisyon para sa pagtatatag ng kredito sa Distrito, ang residensya o tirahan at patunay ng agarang pagbabayad ng upa o iba pang obligasyon sa kredito na katanggap-tanggap sa Distrito para sa panahong iyon ay isang kasiya-siyang katumbas.

E. Mga Bawas mula sa Bayad sa Pag-upa

Alinsunod sa Seksyon 60371(d) ng Kodigo ng Pamahalaan (Government Code), sinumang okupante na nagiging kostumer ng Distrito alinsunod sa Seksyon 10 na ito at may mga pana-panahong pagbabayad tulad ng mga bayad sa pag-upa na kinabibilangan ng mga singil para sa pangresidensyal na serbisyo sa tubig, kung saan ang mga singil na iyon ay hindi hiwalay na nakasaad, ay maaaring bawasin mula sa naunang pana-panahong pagbabayad na iyon ang lahat ng makatwirang singil na ibinayad sa Distrito para sa mga serbisyo sa bawat panahon ng pagbabayad.

11. WIKA PARA SA PATAKARANG ITO AT ILANG NAKASULAT NA PAUNAWA/ABISO

Magkakaroon ng patakarang ito sa website ng Distrito na mayroong nakasulat na kopya na ibibigay sa mga kostumer kapag hiniling. Ang Patakarang ito ay makukuha sa wikang Ingles, Espanyol, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anumang iba pang wikang sinasalita ng sampung porsyento (10%) o higit pa ng mga tao sa mga lugar na saklaw ng serbisyo ng Distrito.

Ang lahat ng nakasulat na paunawa/abiso na iniaatas sa ilalim ng Water Shutoff Protection Act ay ibibigay sa wikang Ingles, Espanyol, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anumang iba pang wikang sinasalita ng sampung porsyento (10%) o higit pa ng mga kostumer sa mga lugar na saklaw ng serbisyo ng Distrito.

12. IBA PANG PANLUNAS

Bukod sa pagtigil ng serbisyo sa tubig, maaaring magsagawa ang Distrito ng anumang iba pang panlunas na makukuha sa batas o lunas batay sa katarungan (equity) para sa hindi pagbabayad ng mga singil sa serbisyo ng tubig, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa pagkuha ng mga delingkuwenteng halaga sa pamamagitan ng paghahain ng mga pagpigil (lien) sa ari-ariang di-natitinag (real property), paghahain ng paghahabol (claim) o legal na aksyon, o pagsasangguni ng hindi pa bayad na halaga sa mga koleksyon. Kung sakaling may mapagpasyahang legal na aksyon na pabor sa Distrito, ang Distrito ay may karapatan sa bayad ng lahat ng gastos at gastusin, kabilang ang mga bayarin sa abogado at naipong interes.

13. PAGTIGIL NG SERBISYO SA TUBIG PARA SA IBA PANG PAGLABAG NG KOSTUMER

Ang Distrito ay may karapatang itigil ang serbisyo sa tubig para sa anumang paglabag sa mga ordinansa, tuntunin, o regulasyon ng Distrito maliban sa hindi pagbabayad. Ang pagtigil ng pangresidensyal na serbisyo sa tubig para sa mga kadahilanan na maliban sa hindi pagbabayad ay magaganap lamang kung pinahihintulutan ng naaangkop na batas at mga ordinansa, tuntunin at regulasyon ng Distrito at ng Administrative Code. Walang anumang nakasaad sa Seksyong ito ang dapat bigyang-kahulugan na nagbabawas sa anumang karampatang prosedural na proteksyon na iniaatas ng naaangkop na batas.

14. MGA BAYARIN AT MGA SINGIL NA NAGUGOL

Maliban kung hayagang nakasaad sa Patakarang ito, ang anumang mga bayarin at singil na nagugol ng kostumer sa ilalim ng anumang iba pang mga tuntunin, regulasyon, o patakaran ng Distrito, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, mga delingkuwenteng sinisingil, ay dapat bayaran at tungkuling bayaran ayon sa nakasaad dito.

15. TAUNANG PAG-UULAT NG DISKONEKSYON (SHUTOFF)

Dapat iulat ng Distrito nang taunan ang bilang ng mga pagtigil ng pangresidensyal na serbisyo dahil sa kawalan ng kakayahang magbayad sa website ng Distrito at sa State Water Resources Control Board sa pamamagitan ng Electronic Annual Report o kasunod na sistema (successive system) kung naaangkop. Dapat ding iulat ng Distrito ang parehong impormasyon sa Lupon ng mga Direktor ng Distrito.

16. MGA DESISYON NG MGA KAWANI NG DISTRITO

Anumang desisyon na maaaring gawin ng General Manager ng Distrito sa ilalim ng Patakarang ito ay maaaring gawin ng kanilang itinalaga (designee).