PATAKARAN SA PAGTIGIL NG NG SERBISYONG TUBIG SA TIRAHAN

Ipinatupad ng Ordinansiyang 98 ng Lupon ng Mga Direktor ng Twentynine Palms Water District noong Enero 22, 2020.

1. Background at Layunin. Ang Patakaran sa Pagtigil ng Serbisyong Tubig sa Tirahan na ito (ang "Patakaran") ay nilalayong bigyan ang mga kostumer ng Distrito ng ilang impormasyong inaatas ng batas. (Cal. Health & Safety Code § 116906.) Ang Patakarang ito ay ipo-post sa website ng Distrito at ilalaan sa mga kostumer sa paraang inaatas ng batas at Chapter 5.05, Retail Water Service Rules and Regulations ng District Code. Ang buong paglalarawan ng mga pamamaraan ng Distrito na kaugnay ng pagsingil sa serbisyong tubig, bayad at pagputol ng serbisyo ay nilaan sa Chapter 5.05. Sa hangganan ng anumang kasalungatan sa pagitan ng Patakarang ito at sa Code ng Distrito, ang Code ng Distrito ay kokontrol.

2. Mga Reklamo sa Pagsingil at Apela. Maaaring simulan ng mga kostumer ang reklamo o humiling ng imbestigasyon patungkol sa serbisyong tubig o mga singil ayon sa sumusunod:

> Kung may reklamo ka na sobra ang sinisingil sa iyo o kung anuman kang ibang reklamo na kaugnay ng mga singil ng Distrito DAPAT MONG IPAKITA ANG REKLAMO MO sa District Manager, sa pamamagitan ng koreo o nang personal, sa 72401 Hatch Road, Twentynine Palms, California 92277 o sa telepono sa (760) 367-7546 BAGO ANG PETSA NG PAGIGING DELINKUWENTE na nakatukoy sa bill. Ang Manager ay designado ng Distrito para madinig ang anumang reklamo at may kapangyarihang imbestigahan at ayusin ang anumang kamalian ng Distrito na kaugnay ng mga usapin sa pagsingil.

Isasaalang-alang ng manager at lulutasin ang lahat ng mga reklamo na ginawa ayon sa seskiyong ito. Ang sinumang kostumer na napapanahong nagsimula ng reklamo ay bibigyan ng konsiderasyon ng manager sa kasunduan ng bayad ayon sa nakasalarawan sa Patakarang ito.

Ang sinumang kostumer na ang napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon ay nagresulta sa salungat na determinasyon ng manager ay maaaring iapela ang determinasyon sa Lupon ng Mga Direktor sa pagsampa ng nakasulat na abiso ng apela sa Sekretarya ng Lupon sa loob ng 10 araw ng negosyo sa determinasyon na manager. Sa pagtanggap ng apela, ang Sekretarya ng Lupon ay magtatakda ng usapin para madinig sa paparating na pulong ng Lupon at padadalhan ang kostumer ng nakasulat na abiso ng oras at lugar ng pulong ng hindi bababa sa 10 araw bago ang pulong. Ang pagpasya ng Lupon ay pinal.

3. Mga Kasunduan ang Pagbabayad sa Pangkalahatan. Kung hindi mabayaran ng kostumer ang singil sa karaniwang panahon ng pagbabayad, na maaaring kasama ang ekstensiyon ng petsa ng pagbabayad nang hanggang anim na buwan, ang amortisasyon ng hindi bayad na balanse para sa panahong hindi lalagpas sa 12 buwan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad na nagpapahintulot sa mga pana-panahong pagbabayad na hindi tumutugon sa naitaguyod na iskedyul sa pagbabayad ng Distrito. Kapag isinumite ng kostumer ang kahilingan niya sa loob ng 13 araw matapos ipadala sa koreo ang nakasulat na abiso ng paghinto ng serbisyo ng Distrito, ang kahilingan ay rerepasuhin ng tagapamahala ng Distrito. Ang mga tuntunin at kundisyon para sa kasunduan sa pagbabayad ay itatakda ng General Manager o ng

kanyang designado. Ang mga desisyon ng Distrito patungkol sa mga kasunduan sa pagbabayad ay pinal at hindi sasailalim sa pag-apela sa lupon.

Kung nabigyan ang kostumer ng kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng seksiyong ito at nabigong magbayad ng halagang nakatakda sa ilalim ng kasunduan sa petsang nakatakda, maaaring wakasan ng Distrito ang serbisyong tubig. Magpapaskil ang Distrito ng panghuling abiso ng paglalayong putulin ang serbisyo sa prominente at mapapansing lokasyon sa address ng serbisyo ng hindi bababa sa limang araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo. Ang panghuling abiso ay hindi magbibigay sa kostumer ng karapatan sa anumang imbestigasyon o pagrepaso ng Distrito.

4. Mga Kasunduan sa Pagbabayad para sa Mga Kostumer na Nakakaramas ng Parehong Medikal at Pinansiyal na Hirap. Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyong domestiko dahil sa hindi pagbabayad kung lahat ng mga sumusunod na inaatas ay natugunan: (a) pinatotohanan ng isang lisensiyadong tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga na kapag ginawa ito, ito ay banta sa buhay o magpipinto ng seryosong bana sa kalusugan at kaligtasan ng kostumer o ibang residente ng lugar; (b) pinansiyal na hindi makabayad ang kostumer ng serbisyo sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad; at (c) payag ang kostumer na pumasok sa kasunduan sa pagbabayad sa Distrito alinsunod sa lahat ng mga singil sa pagiging delinkuwente.

Naturing na pinansiyal na hindi makabayad ang kostumer sa loob ng normal na siklo ng pagsingil kung: (i) sinumang miyembro ng sambahayan ng kostumer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants Children, o (ii) dineklara ng kostumer sa ilalim ng multa ng perjury na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na lebel ng kahirapan.

Ang kostumer ay responsable sa pagpapakita na ang mga inaatas sa itaas ay natugunan. Para sa mga kostumer na nakatutugon sa lahat ng mga inaaras sa itaas, hahandugan ng Distrito ang kostumer ng ekstensiyon, amortisasyon ng hindi bayad na balanse, o alternatibong iskedyul sa pagbabayad, na pipiliin ng Distrito sa diskresyon nito. Sa pagtanggap ng dokumentasyon mula sa kostumer, rerepasuhin ng Distrito ang dokumentasyon sa loob ng pitong araw at: (i) aabisuhan ang kostumer ng alternatibong kasunduan sa pagbabayad na pinili ng Distrito at hihilingin ang nilagdaang pahintulot ng kostumer na lumahok sa alternatibong kasunduang iyon; (ii) humiling ng karagdagang impormasyon mula sa kostumer; o (iii) abisuhan ang kostumer na hindi niya natutugunan ang mga inaatas sa itaas.

Maaaring putulin ng Distrito ang serbisyong tubig kung ang kostumer na nabigyan ng kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng seksiyong ito ay nabigong gawin ang alinman sa sumusunod ng 60 araw o higit pa: (i) magbayad ng halagang nakatakda sa ilalim ng kasunduan sa pagbabayad; o (ii) magbayad ng mga kasalukuyang singil para sa serbisyong tubig. Magpapaskil ang Distrito ng panghuling abiso ng paglalayong putulin ang serbisyo sa prominente at mapapansing lokasyon sa address ng serbisyo ng hindi bababa sa limang araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo. Ang panghuling abiso ay hindi magbibigay sa kostumer ng karapatan sa anumang imbestigasyon o pagrepaso ng Distrito.

5. Impormasyon sa Pakikipag-ugnay. Para sa mga tanong sa pagsingil, o para sa tulong patungkol sa mga opsiyon para iwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, makakaugnay ang kawani ng Serbisyo para sa Kostumer ng Distrito sa 760-367-7546. Maaari ring bumisita ang mga kostumer sa Kinatawan ng Serbisyo para sa Kostumer ng Distrito nang persoal nang Lunes hanggang Biyernes, mula 7:30 a.m. hanggang 5:00 p.m., maliban kapag holiday ng Distrito.