

LUNGSOD NG LAKEWOOD PATAKARAN SA PAGTITIWIL NG SERBISYONG TUBIG SA TIRAHAN

EPEKTIBO MARCH 14, 2023

LAYUNIN

Nauukol ang patakarang ito sa mga account sa serbisyo ng tubig sa tirahan at itinatag upang sumunod sa Senate Bill 998 “The Water Shutoff Protection Act” na inaprubahan ng Gobernador noong Setyembre 28, 2018 (CA HSC § 116900 et seq). Kung ang patakarang ito ay sumasalungat sa anumang iba pang mga tuntunin, regulasyon, o mga patakarang ng Lungsod, ang patakarang ito ang magkokontrol.

Ang patakarang ito ay makukuha na nakasulat kapag hiniling sa pamamagitan ng pagtawag sa (855) 785-4021, at sa website ng Lungsod sa <https://www.lakewoodcity.org/SB998>, at dapat na ilathala at magagamit sa English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, anumang mga wikang idinagdag sa mga wikang nakalista sa Seksyon 1632 ng Civil Code, at anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10 porsiyento ng mga taong naninirahan sa lugar ng serbisyo.

MGA KINAKAILANGAN BAGO ANG PAGHINTO SA RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG

Hindi dapat ihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa tirahan para sa hindi pagbabayad hanggang ang isang kostumer ay nadelingkuwente nang hindi bababa sa 60 araw o kung ang isang kustomer ay hindi sumunod sa isang kasunduan sa pagsasaayos ng pagbabayad. Ang isang account ay ituturing na delingkuwente kung hindi mabayaran sa takdang petsa sa singil.

Aabisuhan ang kostumer dalawampu't limang (25) araw bago ihinto ang serbisyo sa pamamagitan ng nakasulat na abiso ng delingkuwensiya sa pagbabayad at napipintong paghinto na ipinadala sa kustomer sa kanilang address na nakatala sa pamamagitan ng United States Postal Service. Kung ang address ng kustomer ay hindi ang address ng ari-arian kung saan ibinigay ang serbisyo sa tirahan, ang abiso ay dapat ding ipadala sa address ng ari-arian kung saan ibinigay ang serbisyo sa tirahan sa ilalim ng pangalang "naninirahan". Kasama sa abiso, ngunit hindi limitado sa sumusunod na impormasyon:

- (1) Pangalan at address ng kustomer.
- (2) Ang halaga ng pagkadelingkuwensiya.
- (3) Ang petsa kung kailan kinakailangan ang pagbabayad o pagsasaayos para sa pagbabayad upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo sa tirahan.
- (4) Isang paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa pagrepaso at apela sa bayarin.
- (5) Isang paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang kustomer ng isang ipinagpaliban o alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kabilang ang isang amortisasyon ng mga delingkuwenteng singil sa serbisyo sa tirahan.
- (6) Ang pamamaraan para sa kustomer upang makakuha ng impormasyon sa tulong pinansyal, kung naaangkop.

- (7) Ang numero ng telepono kung saan maaaring humiling ang kustomer ng isang kaayusan sa pagbabayad o tumanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Lungsod.

MAGANDANG LOOB NA ABISONG KINAKAILANGAN PARA SA MGA DISKONEKTA

Ang Lungsod ay gagawa ng magandang loob na pagsisikap na makipag-ugnayan sa kustomer at/o mga nakatira sa pamamagitan ng telepono o post sa isang kitang-kitang lokasyon sa lugar, isang abiso ng paghinto ng serbisyo kasama ng isang kopya ng patakarang ito nang hindi bababa sa pitong (7) araw bago ang dapat idiskonekta ang serbisyo.

APELA O PAGTUTOL SA SINGIL SA TUBIG O WAIVE FEE

Ang isang kustomer ay maaaring mag-apela o tumutol sa isang singil sa tubig sa pamamagitan ng pagtawag sa (855) 785-4021 o pagbisita sa City Hall upang makakuha ng petisyon para mag-apela. Ang petisyon sa pag-apela ay dapat kumpletuhin at isumite sa Lungsod sa takdang petsa na nakalista sa paunawa ng delingkuwensya. Ang serbisyo sa tirahan ay hindi dapat ihinto habang nakabinbin ang apela.

Ang Direktor ng Pananalapi o ang kanilang itinalaga ay susuriin ang apela at gagawin ang kanilang pagpapasiya. Ang kustomer ay may pitong (7) araw para iapela ang desisyon ng Direktor ng Pananalapi sa pamamagitan ng sulat sa Tagapamahala ng Lungsod o sa kanilang itinalaga na ang desisyon sa apela ay magiging pinal. Kasunod ng desisyon ng apela, ang kustomer ay magkakaroon ng pitong (7) araw upang bayaran ang bayarin o pumasok sa isang kaayusan sa pagbabayad bago idiskonekta ang serbisyo.

NAAMORTISAHANG PLANO SA PAGBABAYAD

Ang isang naamortisahang plano sa pagbabayad ay magagamit sa mga kustomer upang maiwasan ang pagkadiskonekta. Upang maiwasan ang pagkadiskonekta ng serbisyo, ang mga kustomer ay dapat tumawag sa (855)-785-4021 o bumisita sa City Hall upang kumuha ng form ng kasunduan sa naamortisahang plano sa pagbabayad bago ang takdang oras ng pag-aayos sa kanilang abiso sa delingkuwensya sa pagbabayad. Ang form ng kasunduan ay dapat isumite at aprubahan ng Direktor ng Pananalapi o ng kanilang itinalaga bago maipasok ang isang plano sa pagbabayad.

Mga Naamortisahang Pagbabayad:

- (1) Bago idiskonekta, maaaring tumawag ang mga kustomer sa (855) 785-4021 o bumisita sa Munisipyo upang hangarin na pumasok sa isang naamortisahang plano sa pagbabayad sa Lungsod upang maiwasan ang pagkadiskonekta.
- (2) Ang mga plano sa pagbabayad ay maaari lamang ipasok ng mga kustomer na nakalista sa account.
- (3) Kung ang serbisyo ay nadiskonekta, ang mga kustomer ay maaari pa ring pumasok sa isang naamortisahang plano sa pagbabayad sa Lungsod upang ibalik ang mga serbisyo ngunit hindi upang maiwasan ang anumang mga parusa sa huli o pagkadelingkuwensya na natamo na.

- (4) Ang mga naamortisahang plano sa pagbabayad ay maaari lamang gamitin upang bayaran ang isang (1) bayarin sa isang pagkakataon.
- (5) Ang mga kustomer ay hindi maaaring nasa maraming plano sa pagbabayad nang sabay-sabay.
- (6) Habang nasa isang naamortisahang plano sa pagbabayad, ang mga kustomer ay dapat magbayad ng mga kasalukuyang singil para sa lahat ng mga singil sa hinaharap. Ang pagkabigong manatiling napapanahon sa anumang bayarin ay ituturing na isang paglabag sa kasunduan at dahilan ng pagkadiskonekta.
- (7) Ang mga naamortisahan na plano sa pagbabayad ay dapat bayaran sa loob ng pinakamataas na isang (1) taon mula sa petsa ng pagsingil. Ang mga halaga ng pagbabayad at mga takdang petsa para sa mga plano sa pagbabayad ay itinakda ng Direktor ng Pananalapi o ng kanilang itinalaga.
- (8) Dapat bayaran ng mga kustomer ang unang pagbabayad ng kanilang naamortisahan na plano sa pagbabayad **bago** ang kanilang petsa ng pagdiskonekta. Kung ang serbisyo ay nadiskonekta at ang isang kustomer ay pumasok sa isang naamortisahan na plano sa pagbabayad, ang unang pagbabayad ay dapat bayaran bago ibalik ang serbisyo.

Hindi Pagsunod:

Maaaring wakasan ng Lungsod ang serbisyo ng tubig kung ang isang kustomer na nabigyan ng naamortisahan na kasunduan sa plano sa pagbabayad ay nabigo na:

- (1) magbayad sa mga takdang petsa na itinakda sa kasunduan sa pagbabayad;
- (2) magbayad ng halagang nararapat bayaran sa ilalim ng halagang itinakda sa kasunduan sa pagbabayad;
- (3) bayaran ang lahat ng kasalukuyang singil para sa serbisyo ng tubig.

Ang pagkabigong sumunod sa anumang bahagi ng kasunduan sa pagbabayad ay magwawakas sa kasunduan. Magpo-post ang Lungsod ng panghuling abiso ng layunin na ihinto ang serbisyo sa isang kilalang lugar sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ihinto ang serbisyo. Ang huling abiso ay hindi magbibigay ng karapatan sa kustomer sa anumang pagsisiyasat o pagsusuri ng Lungsod. Bukod pa rito, ang mga kustomer ay hindi magkakaroon ng karapatan na pumasok sa isang bagong kasunduan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagkadiskonekta. Ang lahat ng nakaraan at kasalukuyang mga singil ay nararapat sa pag-iwas sa pagkadiskonekta.

PAGPAPAHAYAG NG KAILANGAN SA MEDIKAL AT HIRAP SA EKONOMIYA

Hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa tirahan para sa hindi pagbabayad kung ang **lahat** ng sumusunod na kundisyon na nagpapakita ng medikal na pangangailangan at kahirapan sa ekonomiya ay natutugunan:

- (1) Ang kustomer, o isang nangungupahan ng kustomer, ay nagsusumite sa Lungsod ng sertipikasyon ng isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga, dahil ang terminong iyon ay tinukoy sa ilalim na talata(A) ng talata (1) ng subdibisyon (b) ng Seksyon 14088 ng Welfare and Institutions Code, na ang paghinto ng serbisyo sa tirahan ay magiging banta sa buhay, o magdulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan.

- (2) Ipinakita ng kustomer na hindi nila kayang magbayad sa pananalapi para sa serbisyo sa tirahan sa loob ng normal na ikot ng pagsingil. Ang kustomer ay ituturing na hindi kayang magbayad sa pananalapi para sa serbisyo sa tirahan sa loob ng normal na yugto ng pagsingil ng Lungsod kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng kustomer 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 idineklara ng kustomer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.
- (3) Ang kustomer ay handang pumasok sa isang naamortisahan na kaayusan sa pagbabayad sa Lungsod.

Ang isang kustomer ay maaaring tumawag sa (855) 785-4021 upang makakuha ng aplikasyon sa medikal na pangangailangan at sa matinding paghihirap sa ekonomiya. Ang isang nakumpletong aplikasyon ay dapat isumite sa Lungsod sa takdang petsa na nakalimbag sa abiso ng pagkadelingkuwensiya at napipintong paghinto ng serbisyo. Sa pagtanggap ng dokumentasyon mula sa kustomer, susuriin ng Lungsod ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw at:

- (1) abisuhan ang kustomer sa kaayusan sa pagbabayad na pinili ng Lungsod at hilingin ang nilagdaang pahintulot ng kustomer na lumahok sa alternatibong kaayusan;
- (2) humiling ng karagdagang impormasyon mula sa kustomer; o
- (3) abisuhan ang kustomer na hindi niya natutugunan ang mga kinakailangang kondisyong medikal o pinansyal.

MGA SERBISYO NA KABILANG ANG UGNAYAN NG NAGPAPAUPA-NANGUNGUPAHAN

Kung ang indibidwal na metro ng serbisyo sa tirahan ay ibinibigay sa mga naninirahan sa isang hiwalay na tirahan ng solong pamilya, isang multi-unit na istrakturang residensyal, mobile home na parke o permanenteng istrakturang residensyal sa isang labor camp, at ang may-ari, tagapamahala o operator ng tirahan, istraktura o parke ay ang kustomer na nakatala, ang Lungsod ay dapat gumawa ng bawat mabuting pagsisikap na ipaalam sa mga nakatira sa tirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kapag ang account ay may atraso na ang serbisyo ay ihihinto nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang paghinto ng serbisyo.

KARAPATAN NG MGA RESIDENSYAL NA NANGUNGUPAHAN NA MAGSIMULA NG SERBISYO

Ang mga residensyal na nangungupahan ng indibidwal na metro ng serbisyo ay may karapatan na maging mga kustomer ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, kung kanino sisingilin ang serbisyo, sa kondisyon na ang mga naninirahan ay sumasang-ayon sa mga sumusunod na tuntunin at kundisyon ng Lungsod ng serbisyo:

- (1) Dapat kumpletuhin ng kustomer ang isang aplikasyon para sa bagong serbisyo at ibigay ang lahat ng kinakailangang impormasyon sa aplikasyon.
- (2) Magbigay ng nilagdaang kopya ng paupahan o kasunduan sa renta para sa ari-arian.
- (3) Ang \$25.00 na bayad sa pagsisimula ng serbisyo ay idadagdag sa una o pangalawang bayarin.
- (4) Batay sa pagiging karapat-dapat sa kredito ng aplikasyon, ang Lungsod ay maaaring mangailangan ng deposito para sa dalawang beses sa tinantyang karaniwang panapanhong bayarin alinsunod sa Public Utilities Code section 10009.6.

Upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo, ang mga kundisyong ito ay dapat makumpleto sa loob ng sampung (10) araw ng nakasulat na abiso ng paghinto ng serbisyo. Upang mai-waive ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, ang nakatira na naging kustomer ay kakailanganing iberipika na ang delingkwenteng account na kustomer na nakatala ay ang may-ari, tagapamahala, o ahente ng tirahan. Maaaring kabilang sa pagberipika, ngunit hindi limitado sa, isang kasunduan sa pag-upa o pagrenta, mga resibo sa upa, isang dokumento ng gobyerno na nagsasaad na inuupahan ng nakatira ang ari-arian, o impormasyong ibinunyag alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code.

PAGBABALIK NG SERBISYO

Maaaring tumawag ang mga kustomer sa (855) 785-4021 o bumisita sa Munisipyo para ibalik ang mga serbisyo pagkatapos ng pagkadiskonekta.

Para sa isang residensyal na kustomer na may kita ng sambahayan na higit sa 200 porsiyento ng pederal na linya ng kahirapan:

- (1) Ang mga serbisyo ay maaari lamang muling ikonekta para sa mga kustomer na nakalista sa account.
- (2) Upang muling ikonekta ang serbisyo, dapat bayaran ng kustomer ang buong nakalipas na takdang balanse kasama ang lahat ng pagkadelingkuwensya at/o mga bayad sa pagpapanumbalik alinsunod sa Iskedyul ng Bayad ng Lungsod na pinagtibay ng Konseho ng Lungsod.
- (3) Para sa muling pagkonekta ng serbisyo sa tirahan sa mga oras na hindi gumagana (paghiling para sa serbisyo na ginawa pagkatapos ng 4:30 PM) ang sinisingil na bayad sa muling pagkonekta ay alinsunod sa Iskedyul ng Bayad ng Lungsod na pinagtibay ng Konseho ng Lungsod.

Para sa isang residensyal na kustomer na nagpapakita sa Lungsod ng kita ng sambahayan sa o mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na linya ng kahirapan:

- (1) Ang bayad sa muling pagkonekta ng serbisyo ay hindi hihigit sa limampung dolyar (\$50.00) sa mga normal na oras ng negosyo.
- (2) Para sa muling pagkonekta ng serbisyo sa tirahan sa mga oras na hindi gumagana, ang muling pagkonekta ng bayad sa serbisyo ay hindi hihigit sa isang daan at limampung dolyar (\$150).
- (3) Ang mga bayarin sa muling pagkonekta ay sasailalim sa isang taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.

Pagkatapos ng sampung (10) o higit pang mga araw ng negosyo mula sa petsa ng pagdiskonekta, kakailanganin ng isang bagong account upang muling ikonekta ang serbisyo. Ang bayad sa pagsisimula ng serbisyo ay sisingilin alinsunod sa Iskedyul ng Bayad ng Lungsod na pinagtibay ng Konseho ng Lungsod.

TAUNANG PAG-UULAT NG MGA INIHINTO NA SERBISYO

Iuulat ng Lungsod ang bilang ng mga taunang paghinto ng serbisyo sa tirahan para sa kawalan ng kakayahang magbayad sa web site nito sa internet at sa State Water Resources Control Board.

HINDI AWTORISADONG AKSYON NG ISANG KUSTOMER

Ang patakaran sa paghinto ng serbisyo ng tubig na ito ay nalalapat sa ilang uri ng mga tirahan para sa hindi pagbabayad at hindi nalalapat sa pagwawakas ng isang koneksyon sa serbisyo dahil sa isang hindi awtorisadong aksyon ng isang kustomer.

IBA PANG REMEDYO

Bilang karagdagan sa paghinto ng serbisyo sa tubig, maaaring ituloy ng Lungsod ang anumang iba pang mga remedyo na magagamit ng batas o equity para sa hindi pagbabayad ng mga singil sa serbisyo ng tubig, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa: pagsiguro ng mga delingkwenteng halaga sa pamamagitan ng pag-file ng mga lien sa real property, paghahain ng claim o legal na aksyon. , o pagre-refer sa hindi nabayarang halaga sa isang third-party na ahensya sa pagkolekta. Kung sakaling mapagpasyahan ang isang legal na aksyon na pabor sa Lungsod, ang Lungsod ay may karapatan sa pagbabayad ng lahat ng mga gastos at bayarin, kabilang ang mga bayad sa abogado at naipong interes.