

RANCHO MURIETA COMMUNITY SERVICES DISTRICT

Kategorya:	Pananalapi	Patakaran # P2020-03
Pamagat:	Pagdiskonekta ng Serbisyo ng Tubig sa Bahay para sa Hindi Pagbabayad	

1. Pangkalahatang Probisyon

a. Aplikasyon. Nalalapat ang Patakarang ito sa pagdiskonekta ng serbisyo ng tubig sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad. Ang mga umiiral na ordinansa, resolusyon, patakaran, at pamamaraan ng Distrito ay patuloy na ilalapat sa mga account ng serbisyo sa tubig na hindi pang-residensyal at sa pagdiskonekta ng serbisyo ng tubig sa tirahan para sa iba pang mga kadahilanan, kabilang ang pagwawakas ng koneksyon ng serbisyo ng Distrito dahil sa paglabag ng customer sa anumang ibang ordinansa, tuntunin, regulasyon, o patakaran ng Distrito. Kung sakaling magkaroon ng anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at anumang iba pang ordinansa, tuntunin, regulasyon, o patakaran ng Distrito, ang Patakarang ito ang mananaig. Kung sakaling magkaroon ng anumang salungatan sa pagitan ng Patakarang ito at batas ng estado, ang batas ng estado ay mananaig.

b. Pananagutan ng Customer. Sa ilalim ng naaangkop na mga ordinansa, resolusyon, patakaran, at pamamaraan ng Distrito, ang mga singil para sa serbisyo ng tubig ay ibinibigay sa bawat customer sa buwanang batayan at dapat bayaran at babayaran sa presentasyon. Nagiging delingkwente ang mga singil sa serbisyo ng tubig kung hindi nababayaran sa loob ng 60 araw mula sa petsa ng singil. Responsibilidad ng kostumer na tiyaking matatanggap ang mga pagbabayad sa opisina ng Distrito sa isang napapanahong paraan. Ang pagbabayad ay maaaring gawin sa opisina ng Distrito, sa pamamagitan ng electronic funds transfer (EFT), o sa address para sa pagpapadala ng mga pagbabayad sa koreo.

c. Availability ng Patakaran. Ibibigay ng Distrito ang Patakarang ito at lahat ng nakasulat na paunawa na ibinigay sa ilalim ng Patakarang ito sa English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, at Korean, at sa anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10 porsiyento ng mga taong naninirahan sa lugar ng serbisyo ng Distrito o kinakailangan. sa pamamagitan ng Civil Code seksyon 1632. Ang Patakarang ito ay dapat i-post at pananatilihin sa website ng Internet ng Distrito.

d. Makipag-ugnayan sa Numero ng Telepono. Ang Departamento sa Pagsingil ng Distrito ay maaaring tawagan sa 916-354-3700 para sa tulong tungkol sa pagbabayad ng mga singil sa tubig at upang talakayin ang mga opsyon para sa pagpapahinto sa pagdiskonekta ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad.

2. Pagdiskonekta ng Serbisyo ng Tubig sa Bahay para sa Hindi Pagbabayad

a. 60-araw na Panahon ng Delinquency. Hindi dapat idiskonekta ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa tirahan para sa hindi pagbabayad ng isang singil sa serbisyo hanggang sa ang pagbabayad ng isang kostumer ay nadelingkwente para sa 60 araw.

b. 10-Araw na Paunawa. Hindi bababa sa 10 araw bago idiskonekta ang serbisyo sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad, dapat makipag-ugnayan ang Distrito sa customer na pinangalanan sa account sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na paunawa. Kung ang buong bayad ay hindi natanggap sa loob ng 7 araw, o ang Distrito ay hindi natanggap

nakipag-ugnayan at napagkasunduan ang alternatibong Payment Arrangement, gaya ng tinalakay sa seksyon 4 ng Patakarang ito, ang mga customer ay makakatanggap ng 3-araw na abiso sa kanilang pintuan, na ipaalam sa kanila na ang serbisyo ay madidiskonekta pagkalipas ng 3 araw.

i. Kapag nakipag-ugnayan ang Distrito sa customer na pinangalanan sa account sa pamamagitan ng nakasulat na abiso sa ilalim ng seksyong ito, ang nakasulat na abiso ng pagkadelingkuwensiya sa pagbabayad at napipintong pagkadiskonekta ay ipapadala sa koreo sa customer ng tirahan kung saan ang tirahan. ibinibigay ang serbisyo. Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng property kung saan ibinigay ang residential service, dapat ding ipadala ang notice sa address ng property kung saan ibinibigay ang residential service, na naka-address sa "Occupant."

ii. Dapat isama sa nakasulat na paunawa ang lahat ng sumusunod na impormasyon sa isang malinaw at nababasang format:

1. Pangalan at address ng customer.
2. Ang halaga ng kasalukuyang mga singil at pagkadelingkuwensiya.
3. Ang petsa at oras kung kailan dapat gawin ang pagbabayad upang maiwasan ang pagkaputol ng serbisyo ng tubig.
4. Isang paglalarawan ng proseso upang mag-aplay para sa pagpapalawig ng oras upang bayaran ang mga delingkwenteng singil.
5. Isang paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring magpetisyon ang customer para sa pagsusuri ng singil at mag-apela o magsimula ng reklamo o humiling ng pagsisiyasat tungkol sa serbisyo o mga singil.
6. Isang paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang customer ng isang ipinagpaliban, binawasan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kabilang ang isang amortisasyon ng mga delingkwenteng singil sa serbisyo sa tirahan, na naaayon sa Patakaran na ito.
7. Ang numero ng telepono at address ng negosyo ng Distrito.

iii. Kung ang nakasulat na paunawa ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maihahatid, ang Distrito ay gagawa ng mabuting loob na pagsisikap na bisitahin ang tirahan at umalis o maglagay sa isang kapansin-pansing lugar ng paunawa ng napipintong pagkakakonekta ng serbisyo sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad.

c. 3-Araw na Paunawa sa Pag-post. Ang Distrito ay magbibigay sa pamamagitan ng pagpapaskil sa isang kitang-kitang lokasyon sa lugar, ng paunawa ng pagwawakas ng serbisyo, hindi bababa sa 3 araw bago ang pagwawakas. Ang abisong ito ng pagwawakas ng serbisyo ay dapat isama ang lahat ng sumusunod na impormasyon:

- i. Pangalan at address ng customer.
- ii. Ang halaga ng kasalukuyang mga singil at pagkadelingkuwensiya.

iii. Ang petsa at oras kung kailan kinakailangan ang pagbabayad upang maiwasan pagwawakas.

iv. Numero ng telepono ng Distrito.

d. Impormasyon sa Pagpapanumbalik ng Serbisyo. Sa pagkadiskonekta, ibigay ng Distrito sa kostumer ang numero ng telepono ng Distrito para sa impormasyon kung paano ibalik ang serbisyo sa tirahan.

3. Mga Paghihigpit sa Pagdiskonekta ng Serbisyo ng Tubig

a. Hindi dapat idiskonekta ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa tirahan para sa hindi pagbabayad ng isang singil sa serbisyo hanggang sa ang pagbabayad ng isang kostumer ay nadelingkwente sa loob ng 60 araw.

b. Hindi dapat idiskonekta ng Distrito ang serbisyo sa tirahan sa alinman sa mga sumusunod mga sitwasyon:

i. Kapag ang isang customer ay nabigyan ng extension ng panahon para sa pagbabayad ng isang bayarin.

ii. Sa panahon na ang Distrito ay nag-iimbestiga ng isang hindi pagkakaunawaan sa customer o reklamo sa ilalim ng seksyon 8 ng Patakarang ito.

iii. metro dalubhasang hindi pagbabayad ng mga utos ng Estado ng Pederal ang pagsasara ng tubig sa tirahan

c. Hindi dapat idiskonekta ng Distrito ang serbisyo sa tirahan kung lahat ng sumusunod na kondisyon ay nakilala:

i. Ang customer, o isang nangungupahan ng customer, ay nagsusumite sa Distrito ng sertipikasyon ng isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga, gaya ng tinukoy sa seksyon 14088(b)(1) (A) ng Welfare and Institutions Code, na ang pagdiskonekta ng serbisyo sa tirahan ay magiging nagbabanta sa buhay, o nagdulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng ari-arian na tumatanggap ng serbisyo.

ii. Ipinakita ng customer na hindi niya kayang magbayad sa pananalapi para sa serbisyong residensyal sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng sistema ng tubig sa lungsod at komunidad. Ang kostumer ay ituring na hindi kayang magbayad sa pananalapi para sa serbisyong tirahan sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng sistema ng tubig sa lungsod at komunidad kung (1) sinumang miyembro ng sambahayan 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 (2) idineklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.

iii. Ang customer ay handang pumasok sa isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad, na naaayon sa mga probisyon ng Seksyon 4 ng Patakarang ito.

Kung natutugunan ng isang customer ang tatlong kundisyon na nakalista sa subsection na ito (c), ang Distrito ay dapat mag-alok sa customer ng isa o higit pa sa mga opsyon sa pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 4. Ang sinumang customer na nakakatugon sa mga kinakailangan na ito ay dapat, kapag hiniling, ay papayagang mag-amortize, sa loob ng isang panahon na hindi lalampas sa 12 buwan, ang hindi nabayaranang balanse ng anumang bill na iginiit na lampas sa kakayahan ng customer na magbayad sa loob ng normal na panahon para sa pagbabayad.

d. Ang Distrito ay ipinagbabawal na wakasan ang serbisyo ng tubig sa sinumang customer o nangungupahan ng isang customer sa anumang Sabado, Linggo, legal na holiday, o sa labas ng normal na oras ng pagpapatakbo nito.

4. Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad

a. Mga pagpipilian. Kapag hiniling, isasaalang-alang ng Distrito ang mga sumusunod na opsyon na may a delingkwenteng customer upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad:

- i. Amortisasyon ng hindi nabayaranang balanse;
- ii. Pakikilahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad;
- iii. Pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad.

(Sama-samang "Mga Kasunduan sa Pagbabayad.")

b. Pamamahala ng Distrito. Ang Pangkalahatang Tagapamahala ng Distrito, o ang kanyang itinalaga, ay maaaring pumili kung alin sa Mga Kasunduan sa Pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 4(a), sa itaas, ang maaaring maging available sa customer at maaaring magtakda ng mga parameter ng opsyon sa pagbabayad na iyon. Karaniwan, ang Payment Arrangement na inaalk ay dapat magresulta sa pagbabayad ng anumang natitirang natitirang balanse sa loob ng 12 buwan. Maaaring magbigay ang Distrito ng mas mahabang panahon ng pagbabayad kung nalaman nitong kinakailangan ang mas mahabang panahon upang maiwasan ang labis na paghihirap sa customer batay sa mga kalagayan ng indibidwal na kaso. Ang Distrito ay maaaring maningil ng administratibong bayarin para sa halaga ng pangangasiwa ng Mga Kasunduan sa Pagbabayad sa ilalim ng probisyong ito. Ang General Manager, o ang kanyang itinalaga, ay awtorisado na maghanda at mag-apruba ng isang kasunduan sa Payment Arrangement sa isang customer na naaayon sa Seksyon 4 na ito.

c. Mga Obligasyon ng Customer. Kung ang Distrito at customer ay pumasok sa isang Payment Arrangement sa ilalim ng Seksyon 4 na ito, ang customer ay dapat sumunod sa kasunduan o iba pang kaayusan at manatiling napapanahon sa anumang bagong singil sa serbisyo ng tubig habang sinisingil ang mga ito sa bawat susunod na panahon ng pagsingil. Ang customer ay hindi maaaring humiling ng karagdagang amortization o pagbabawas ng anumang hindi nabayaranang mga singil sa mga susunod na bill habang nagbabayad ng mga delingkwenteng singil sa ilalim ng isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad. Simula sa petsa kung kailan pinasok ang unang kaayusan sa pagbabayad, ang mga customer na hindi sumunod sa anumang napagkasunduang kaayusan sa pagbabayad ay hindi magiging karapat-dapat na magtatag ng mga kaayusan sa pagbabayad sa hinaharap para sa isang panahon ng 24 na buwan, maliban kung ipinagbabawal ng batas.

5. Pagdiskonekta Pagkatapos ng Pagkabisong Sumunod sa Mga Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad

a. Kung ang Distrito at ang customer ay pumasok sa anumang Kasunduan sa Pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4, maaaring idiskonekta ng Distrito ang serbisyo nang hindi mas maaga kaysa sa 5 araw ng negosyo pagkatapos mag-post ang Distrito ng pangwakas na paunawa ng layunin na tanggalin ang serbisyo sa isang kitang-kita at kitang-kitang lokasyon sa ari-arian sa ilalim ng alinman sa sumusunod na mga pangyayari:

- i. Nabigo ang customer na sumunod sa Payment Arrangement sa loob ng 60 araw o higit pang mga.
- ii. Habang nagsasagawa ng Payment Arrangement, hindi binabayaran ng customer ang kanyang kasalukuyang residential service charges sa loob ng 60 araw o higit pa.

b. Ang paunawa ng pagwawakas sa ilalim ng Seksyon 5 na ito ay dapat isama ang lahat ng sumusunod impormasyon:

- i. Pangalan at address ng customer.
- ii. Paunawa ng hindi pagsunod ng customer sa Payment Arrangement.
- iii. Ang Payment Arrangement o iba pang kundisyon na dapat matugunan ng customer para maiwasan ang pagwawakas.
- iv. Ang numero ng telepono at address ng negosyo ng Distrito.

Ang abisong ito ay hindi nagbibigay ng karapatan sa customer sa karagdagang pagsisiyasat o probisyon ng mga alternatibong kaayusan sa pagbabayad ng Distrito.

6. Pagdiskonekta sa Master Meter Landlord-Tenant Situations

a. Applicability. Nalalapat ang seksyong ito sa serbisyo ng Distrito sa pamamagitan ng isang indibidwal na metro sa isang hiwalay na tirahan ng isang pamilya, isang multi-unit na istraktura ng tirahan, mobile home park, o permanenteng istraktura ng tirahan sa isang labor camp, kung ang may-ari, manager o operator ay customer ng record, at mayroong relasyon ng landlord-tenant sa pagitan ng residential occupants at ng may-ari, manager, o operator ng gusali.

b. Pansinin. Ang Distrito ay dapat gumawa ng bawat mabuting pagsisikap na ipaalam sa mga nakatira sa tirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account ay may atraso na ang serbisyo ay wawakasan ng hindi bababa sa 10 araw bago ang pagwawakas. Ang pabatid na ito ay higit pang magpapapaalam sa mga nakatira sa tirahan na sila ay may karapatan na maging mga kostumer ng Distrito, kung saan sisingilin ang serbisyo, nang hindi kinakailangang magbayad ng anumang halaga na maaaring dapat bayaran sa delingkwenteng account.

c. Serbisyo sa mga Naninirahan. Hindi kinakailangan ng Distrito na gawing available ang serbisyo sa mga nakatira sa residential maliban kung ang bawat residenteng nakatira ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo ng tubig ng Distrito at nakakatugon sa mga kinakailangan ng batas at mga ordinansa, mga tuntunin ng Distrito,

mga regulasyon, at mga patakaran. Gayunpaman, kung ang isa o higit pa sa mga nakatira sa residential ay handa at kayang tanggapin ang responsibilidad para sa mga kasunod na singilin sa account sa kasiyahan ng Distrito, o kung mayroong isang pisikal na paraan na legal na magagamit sa Distrito ng piling wakasan ang serbisyo sa mga residensyal na iyon. mga naninirahan na hindi nakatugon sa mga kinakailangan ng mga ordinansa, tuntunin, regulasyon, at patakaran ng Distrito, dapat gawin ng Distrito na magagamit ang serbisyo sa mga residenteng nakatira na nakatugon sa mga kinakailangang iyon.

d. Katibayan ng Credit. Kung ang paunang serbisyo para sa isang yugto ng panahon ay isang kondisyon para sa pagtatatag ng kredito sa Distrito, ang paninirahan 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 Detached Single-Family Dwellings. Sa kaso ng isang detached single-family tirahan, maaaring gawin ng Distrito ang alinman sa mga sumusunod:

i. Magbigay ng paunawa ng pagwawakas nang hindi bababa sa pitong araw bago ang iminungkahing pagwawakas.

ii. Upang mai-waive ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, hilingin sa isang nakatira na nagiging customer na i-verify na ang naka-record na customer ng delingkuwenteng account ay ang landlord, manager, o ahente ng tirahan.

7. **Mga Karagdagang Pagsasaalang-alang para sa Pinansyal na Kahirapan**

a. Kung ang isang kostumer na nagpapakita sa kita ng sambahayan ng Distrito ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na linya ng kahirapan, ang Distrito ay pareho:

i. Magtakda ng muling pagkonekta ng mga bayarin sa serbisyo para sa muling pagkonekta sa mga normal na oras ng pagpapatakbo sa \$50 at para sa muling pagkonekta sa mga oras na hindi gumagana sa \$150. Ang mga bayarin na ito ay hindi lalampas sa aktwal na halaga ng muling pagkonekta kung ang mga gastos na iyon ay mas mababa. Muling pagkakakonekta ang mga bayarin ay sasailalim sa isang taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.

ii. Iwaksi ang mga singil sa interes sa mga delingkwenteng bayarin isang beses bawat 12 buwan.

b. Dapat ituring ng Distrito ang isang residential customer na may kita ng sambahayan sa ibaba 200 porsiyento ng pederal na linya ng kahirapan kung:

i. Ang sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Programa ng Karagdagang Pagbabayad, o Programang Espesyal na Karagdagang Nutrisyon ng California para sa mga Babae, Sanggol, at Bata, o

ii. Ipinapahayag ng kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.

8. Pamamaraan sa Paglaban o Pag-apela sa isang Bill

Ang isang customer ay maaaring mag-apela o tumutol sa halagang itinakda sa anumang bill para sa residential water serbisyo alinsunod sa sumusunod na pamamaraan:

a. Pangkalahatang Apela. Sa loob ng limang araw pagkatapos matanggap ang singil para sa serbisyo ng tubig, may karapatan ang isang customer na humiling ng apela o pagrepaso sa anumang bayarin o singil na ibinigay ng Distrito. Ang kahilingan ay dapat gawin nang nakasulat at maihatid sa opisina ng Distrito. Hangga't nakabinbin ang apela ng customer at anumang resulta ng imbestigasyon, hindi maaaring idiskonekta ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa customer.

b. 10-Araw na Apela sa Paunawa. Bilang karagdagan sa mga karapatan sa pag-apela sa ilalim ng subsection (a), sa itaas, ang isang customer na nakatanggap ng 10-Araw na Paunawa na inilarawan sa Seksyon 2(c) ng Patakarang ito ay maaaring humiling ng apela o pagsusuri sa bill kung saan nauugnay ang notice sa loob ng limang negosyo. araw ng petsa ng ang abiso. Gayunpaman, walang ganoong apela o mga karapatan sa pagrepaso ang dapat ilapat sa anumang panukalang batas kung saan ginawa ang isang apela o kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng subsection (a) sa itaas. Anumang apela o kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng subseksiyong ito ay dapat na nakasulat at kailangang may kasamang dokumentasyong sumusuporta sa apela o ang dahilan para sa pagsusuri. Ang kahilingan para sa isang apela ay dapat maihatid sa opisina ng Distrito sa loob ng limang araw. Hangga't nakabinbin ang apela ng customer at anumang resulta ng imbestigasyon, hindi maaaring idiskonekta ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa customer.

c. Proseso ng Apela

i. Kasunod ng pagtanggap ng kahilingan para sa isang apela o pagsusuri sa ilalim ng mga subsection (a) o (b), sa itaas, ang Pangkalahatang Tagapamahala ng Distrito, o ang kanyang itinalaga, ay dapat suriin ang kahilingan para sa pagsusuri at pagsuporta sa materyal na ibinigay ng customer at ang impormasyon sa maghain sa Distrito tungkol sa mga singil sa tubig na pinag-uusapan. Sa loob ng 10 araw pagkatapos matanggap ang kahilingan ng customer para sa pagsusuri, ang General Manager, o ang kanyang itinalaga, ay magbibigay ng desisyon sa katumpakan ng mga singil sa tubig na nakalagay sa bill at dapat magbigay sa umaapela na customer ng maikling nakasulat na buod ng desisyon.

ii. Kung matukoy na mali ang mga singil sa tubig, magbibigay ang Distrito ng itinamang invoice at babayaran ang mga binagong singil sa loob ng 10 araw sa kalendaryo mula sa petsa ng invoice para sa mga binagong singil. Kung ang mga binagong singil ay mananatiling hindi nababayaran nang higit sa 60 araw sa kalendaryo pagkatapos maibigay ang naitama na invoice, ang serbisyo ng tubig ay madidiskonekta. Bago ang pagdiskonekta, ang Distrito ay magbibigay sa customer ng 10-Araw na Abiso alinsunod sa Seksyon 2(c), sa itaas. Ibabalik lamang ang serbisyo ng tubig sa buong pagbabayad ng lahat ng natitirang singil sa tubig, mga multa, interes, at anumang naaangkop na mga singil sa muling pagkonekta.

iii. Kung ang mga singil sa tubig na pinag-uusapan ay natukoy na tama, ang mga singil sa tubig ay dapat bayaran at babayaran sa loob ng tatlong araw ng negosyo pagkatapos matanggap ang desisyon ng General Manager, o ng kanyang itinalaga.

d. Ang anumang sobrang singil na dapat bayaran mula sa Distrito ay ipapakita bilang isang kredito sa susunod regular na bill sa customer, o direktang ibinalik sa customer, sa sariling pagpapasya ng General Manager.

e. Ang serbisyo ng tubig sa sinumang customer ay hindi dapat idiskonekta anumang oras kung kailan nakabinbin ang apela ng customer sa General Manager.

Inaprubahan ng Lupon ng Rancho Murieta Community Services District ng Mga direktor	Nobyembre 18, 2020
---	---------------------------