



MANWAL NG PATAKARANG ADMINISTRATIBO

SEKSYON 1: LAYUNIN

Bilang pagsunod sa Panukala sa Proteksyon sa Pagsara ng Serbisyo ng Tubig (Cal. Health & Safety Code §§ 116900 – 116926), ang Lungsod ay nagpapatibay ng isang nakasulat na patakaran na naglalaman ng mga partikular na pamamaraan bago sa pag-diskonekta ng residensiyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad.

Sa karagdagan, ang residensiyal na serbisyo ng tubig ay dapat delingkuwente ng hindi kukulangin sa animnapung (60) araw bago ituring na ang account ay karapat-dapat nang i-diskonekta.

SEKSYON 2: PAHAYAG NG PATAKARAN

Kung ang account ng residensiyal na serbisyo ng tubig ay delingkuwente ng animnapung (60) araw o mahigit pa, ipapatigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig pagkatapos ng pagsunod sa Panukala sa Proteksyon sa Pagsara ng Serbisyo ng Tubig, kung naaangkop. Ang patakaran ay magsisilbing gabay upang ipaalam sa mga kustomer ng Lungsod ang mga opsyon sa pagbabayad ng mga delingkuwenteng account at maiwasan ang pag-diskonekta ng residensiyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Sa lawak na ang Patakarang ito ay sumasalungat sa iba pang mga tuntunin, regulasyon, o patakaran ng Lungsod, ang Patakarang ito ang mananaig. Ang patakaran na ito ay hindi tumutukoy sa mga account na hindi pang-residensiyal na serbisyo.

SEKSYON 3: MGA KASUNDUAN SA PAGBABAYAD

Ang kustomer ay maaaring humiling ng ekstensyon sa pagbabayad sa kanilang account pagkatapos lamang maihatid ang abiso sa pag-diskonekta ng serbisyo. Ang Lungsod ay maaaring magbigay ng ekstensyon, sa kanila lamang sariling paghuhusga. Ang anumang ekstensyon ay hindi hihigit sa pitong (7) araw pagkalipas ng kahuli-hulihang nakatakdang petsa ng pagbabayad na nakasaad sa abiso sa pag-diskonekta. Ang mga account na may apat o mahigit pang bills na hindi pa nababayaran ay hindi bibigyan ng ekstensyon.

Ang kustomer ay maaari ding humiling ng plano sa pagbabayad na hulugan pag ang abiso sa pag-diskonekta ay naihatid na. Para maiwasan ang labis na paghihirap ng kustomer, maaaring magbigay ang Lungsod ng plano sa pagbabayad na hulugan, sa kanila lamang sariling paghuhusga. Ang anumang naturang plano sa pagbabayad ay magsasaad sa pagbabayad ng kabuuang halaga na past-due sa loob

ng panahon na hindi hihigit sa labindalawang (12) buwan. Maaaring ipatigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig kung ang kustomer na binigyan ng ekstensyon o plano sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 3 na ito ay hindi nakabayad pagsapit ng pinahabang petsa ng pagbabayad o sa nakatakandang petsa na napagkasunduan batay sa plano ng pagbabayad.

SEKSYON 4: MGA ESPESYAL NA MEDIKAL AT PINANSYAL NA PANGYAYARI KUNG SAAN ANG MGA SERBISYO AY HINDI PUPUTULIN.

A. Mga Kondisyon

Hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig kung ang lahat ng tatlong (3) kondisyon ay natugunan:

1. Ang kustomer, o ang tenant ng kustomer, ay nag-sumite sa Lungsod ng sertipikasyon ng isang lisensyadong primary care provider na nagsasaad na ang pagtigil ng serbisyo ng tubig ay manganganib sa buhay, o magiging sanhi ng lubhang panganib sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng tirahan na sinisilbihan ng residensiyal na serbisyo ng tubig.
2. Ang kustomer ay walang kakayahang magbayad ng residensiyal na serbisyo ng tubig sa panahon ng normal na billing cycle ng Lungsod. Ang kustomer ay ituturing na pinansyal na walang-kakayahan sa panahon ng normal na billing cycle kung:
 - a. Sinumang miyembro ng sambahayan ng kustomer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, California SSI/SSP o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and children, o
 - b. Ang kustomer ay nagpahayag sa ilalim ng parusa ng pagsisinungaling na ang kanilang sambahayang kita ay mas mababa sa dalawang daang porsiyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan. Bibigyan ang kustomer ng isang certification form para siya ay magbigay ng isang deklarasyon.
3. Ang kustomer ay sumang-ayong pumasok sa isang nakasulat na kasunduan sa Lungsod tungkol sa ekstensyon o iba pang plano sa pagbabayad ng mga delingkuwenteng singil. Ang Lungsod ay pipili ng mga tuntunin at kondisyon ng plano ng pagbabayad na isasaad sa isang nakasulat na kasunduan. Walang anumang pagkakataon na ang nakasulat na kasunduan ay lalampas ng labindalawang (12) buwan.

B. Pagpapakita ng Kustomer, at ang Pagsusuri ng Lungsod, ng mga Kwalipikasyon

Ang kustomer ay responsable sa pagpapakita na ang mga kwalipikasyon sa Seksyon 4.A na nakasaad sa itaas ay natugunan. Pagkatanggap ng dokumento

mula sa kustomer, susuriin ng Lungsod ang dokumento sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo at alinman: (a) bibigyan ng abiso ang kustomer ng mga tuntunin at kondisyon na pinili ng Lungsod at kakailanganin ang pirma ng kustomer sa kasunduan sa plano sa pagbabayad; (b) hihingi sa kustomer ng karagdagang impormasyon; o (c) bibigyan ng abiso ang kustomer na hindi nila natugunan ang mga kwalipikasyon.

C. Kabiguang Sumunod

Maaaring i-diskonekta ng Lungsod ang serbisyo ng tubig kung ang kustomer na binigyan ng kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 4 na ito ay nabigong gawin ang alinman sa mga sumusunod sa panahon ng animnapung (60) araw o mahigit pa:

- (i) magbayad ng anumang halagang singil sa ilalim ng plano ng pagbabayad;
- o (ii) magbayad ng kanilang kasalukuyang halaga ng singil sa serbisyo ng tubig habang ang plano sa pagbabayad ay epektibo pa. Magpaskil ang Lungsod ng pangwakas ng abiso sa pag-diskonekta ng serbisyo sa isang prominente at kapuna-punang lokasyon sa address ng serbisyo na hindi bababa sa limang (5) araw ng trabaho bago i-diskonekta ang serbisyo. Ang pangwakas na abiso ay hindi magbibigay sa kustomer ng karapatan sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Lungsod sa ilalim ng Seksyon 5.

SEKSYON 5: PAMAMARAAN SA PAG-KONTESTA O PAGTUTOL SA BILL

A. Pamamaraan sa Pag-kontesta o Pagtutol sa Bill.

Kailanmang may alinlangan sa kawastuan ng isang bill sa serbisyo ng tubig, ang kustomer na nakatala ay maaaring mag-sumite ng nakasulat na pag-kontesta o humiling ng imbestigasyon tungkol sa halaga ng bill sa loob ng sampung (10) araw pagkatanggap ng kinokontestang bill. Ang nakasulat na pag-kontesta ay dapat may kasamang pang-suportang impormasyon o ebidensya.

Susuriin ng Finance o Accounting Manager ang pag-kontestang natanggap ng sapat na panahon o mga kahilingan sa imbestigasyon. Kasama sa pagsusuri ang pagsasaalang-alang kung ang kustomer ay makakatanggap ng pagpapaliban ng bayad o plano sa pagbabayad na hulugan ng balanseng hindi pa nabayaran. Ang serbisyo ng tubig ay hindi puputulin dahil sa hindi pagbabayad habang ang imbestigasyon sa pag-kontesta ay nakabinbin, o sa panahon ng apela. Ang Lungsod, sa kanyang tanging pagpapasya, ay maaaring magsuri ng mga nahuling pag-kontesta o paghiling ng imbestigasyon, ngunit ang mga naturang pag-kontesta o kahilingan ay hindi sumasailalim sa apela.

B. Apela sa Kagawaran ng Pananalapi

Kung ang complainant ay hindi sumang-ayon sa desisyon ng Accounting o Finance Manager, maaari siyang mag-sumite ng nakasulat na apela sa Finance Director sa loob ng sampung (10) araw ng pagbaba ng desisyon ng Accounting o Finance Director. Pagka-sumite ng apela, ang Finance Director ay dapat sumulat ng sagot sa loob ng sampung (10) araw sa complainant tungkol sa apela.

Kung hindi nasiyahan ang kustomer sa nakasulat na sagot ng komite, mayroon siyang sampung (10) araw mula sa petsa ng naturang nakasulat na sagot upang i-apela ang sagot sa pamamagitan ng paghiling ng kumperensya sa komite. Itatakda ang kumperensya sa lalong madaling panahon, at ang complainant ay tatanggap ng nakasulat na abiso ng oras at lugar ng kumperensya. Pagkatapos ng kumperensya, magbibigay ang komite sa complainant ng nakasulat na report ng desisyon ng komite sa loob ng sampung (10) araw.

SEKSYON 6: IMPORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAYAN SA LUNGSOD

Para sa mga tanong o tulong tungkol sa singil sa tubig, pati na ang mga opsyon para maiwasan ang pagtigil ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, ang Customer Service staff ng Lungsod ay maaaring tawagan sa normal na oras ng trabaho sa 626-580-2024 o maaari kayong mag-email sa water@elmonteca.gov. Ang normal na oras ng trabaho ay Lunes hanggang Huwebes, mula sa alas-8 ng umaga hanggang sa 5:30 ng hapon at sarado kami sa Biyernes at pista opisyal.