

Lungsod ng Healdsburg

Mga Polisiya ng Pagsingil sa Utilidad

Ang polisiya, na pinagtibay ng Konseho ng Lungsod noong Enero 21, 2020, ay makikita sa Internet Web site ng Lungsod sa www.cityofhealdsburg.org sa English, Spanish, Chinese, Korean, Vietnamese at Tagalog. Para sa mga tanong patungkol sa polisiyang ito, mangyari lamang na tumawag sa linya ng Utility Billing Customer Service @ 707-431-3307.

1. Pagputol sa Serbisyo dahil sa Hindi Pagbabayad ng Serbisyo sa Kuryente:

- a. Hindi puputulin ang serbisyo sa kuryente bago ang nakaraang dapat bayarang balanse ay naging di-nababayaran ng hindi bababa sa 30 araw.
 - i. Pito (7) o higit pang araw ng trabaho bago pa sa pagputol ng serbisyo sa kuryenteng pantahanan dahil sa hindi pagbabayad, ang Lungsod ay nakontak na ang mayhawak ng account sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na paunawa.

2. Pagputol sa Serbisyo dahil sa Hindi Pagbabayad ng Serbisyo sa Tubig:

- a. Ang hindi pantahanang serbisyo sa tubig ay hindi puputulin bago ang nakaraang dapat bayaran na balanse ay naging di-nababayaran ng hindi bababa sa 30 araw.
 - i. Pito (7) o higit pang araw ng trabaho bago pa sa pagputol ng serbisyo sa tubig, ang Lungsod ay nakontak na ang mayhawak ng account sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na paunawa.
- b. Ang pantahanang serbisyo sa tubig ay hindi puputulin bago ang nakaraang dapat bayaran na balanse ay naging di-nababayaran ng hindi bababa sa 60 araw (ayon sa Senate Bill No. 998).
 - i. Pito (7) o higit pang araw ng trabaho bago pa sa pagputol ng serbisyo sa tubig, ang Lungsod ay nakontak na ang mayhawak ng account at naninirahan (ayon sa Senate Bill No. 998) sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na paunawa.

3. Mga Eksepsiyon sa Pagputol ng Serbisyo dahil sa Pantahanang Kalusugan at Kaligtasan:

- a. Ang serbisyo ay HINDI puputulin dahil sa hindi pagbabayad kung matutugunan ang LAHAT ng sumusunod na kondisyon:
 - i. Nagpapasa ang kustomer ng pagpapatunay mula sa isang tagapagkaloob ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga na ang pagputol ng pantahanang serbisyo ay magiging banta sa buhay o nagdudulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan, ng sang residente sa lugar kung saan ipinagkakaloob ang pantahanang serbisyo, at
 - ii. Nagpapamalas ang kustomer na hindi nila kayang magbayad para sa serbisyo sa loob ng normal na pag-ikot ng pagsingil ng Lungsod sa pamamagitan ng pagkumpleto ng aplikasyon sa C.A.R.E. ng Lungsod ng

- Healdsburg at nagpapamalas na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng antas ng kahirapan sa pederal, at
- iii. Handa ang kustomer na pumasok sa isang kasunduan ng amortisasyon o isang plano para sa ipinagpaliban na pagbabayad, patungkol sa lahat ng singil na di-nababayaran.
 - b. Kung matugunan ang LAHAT ng kondisyon sa itaas, mag-aalok ang Lungsod sa kustomer ng isa sa mga sumusunod na opsiyon:
 - i. Amortisasyon ng nakaraang dapat bayarang balanse.
 - ii. Pansamantalang pagpapaliban ng nakaraang dapat bayarang balanse.
 - c. Ang pantahanang serbisyo ay maaaring putulin ng lima (5) o higit pang mga araw pagkatapos magpaskil ang Lungsod ng pinal na paunawa ng layon sa pagputol ng serbisyo sa isang kilalang-kilala at kitang-kita na lugar sa pag-aari, sa ilalim ng alinman sa sumusunod na mga pangyayari:
 - i. Nabibigo ang kustomer na sumunod sa kasunduan ng amortisasyon o plano para sa ipinagpaliban na pagbabayad para sa mga singil na di-nababayaran.
 - ii. Habang isinasagawa ang kasunduan ng amortisasyon o ipinagpaliban na pagbabayad, hindi binabayaran ng kustomer ang mga singil sa kanilang kasalukuyang serbisyong pantahanan ayon sa pamantayan ng iskedyul ng pagputol ng serbisyo (Seksiyon 1.a.i at Seksiyon 2.b.i).

4. Mga Pagbibigay-alam sa Nalalapit na Pagputol ng Serbisyo:

- a. Kung ang kustomer ng utilidad ay kinokontak sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, ang paunawa ay ipapadala sa mailing address ng kustomer na nasa talaan. Kung ang mailing address ng pantahanang kustomer para sa serbisyo sa tubig ay hindi ang address ng serbisyo, ang paunawa ay ipapadala rin sa “naninirahan” sa address ng serbisyo (ayon sa Senate Bill No. 998). Kabilang sa paunawa ang sumusunod:
 - i. Ang pangalan at address ng kustomer.
 - ii. Ang halaga ng di-nababayaran.
 - iii. Ang petsa kung saan ang pagbabayad o pagsasaayos ng pagbabayad ay kinakailangan upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo.
 - iv. Ang paglalarawan ng proseso para mag-aplay ng palugit na panahon upang mabayaran ang mga singil na di-nababayaran.
 - v. Ang paglalarawan ng pamamaraan upang magpetisyon para sa isang pagsusuri ng singilin at apela.
 - vi. Ang paglalarawan ng pamamaraan kung saan ang kustomer ay maaaring humiling ng isang iskedyul ng ipinagpaliban na pagbabayad o amortisasyon ng mga singil na di-nababayaran.
- b. Kung ang isang kustomer ng utilidad ay kinokontak sa pamamagitan ng telepono, bibigyan ang kustomer ng isang kopya ng polisiya ng pagputol sa serbisyo, at
 - i. Pagkakalooban ng mga opsiyon na mayroon upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo, kabilang ang ipinagpaliban na pagbabayad ng

halaga ng nakaraang dapat bayaran, amortisasyon ng nakaraang dapat bayarang balanse, o magpetisyon para sa pagsusuri ng singilin at apela.

- c. Kung hindi nagawang maabot ng Lungsod ang kustomer sa pamamagitan ng telepono at ang nakasulat na paunawa ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi magawang ihatid (undeliverable), gagawa ang Lungsod ng matapat na layon ng pagsisikap na ilagay ang nakasulat na paunawa sa lugar ng serbisyo.
 - d. Ang mga kustomer na nasa edad na 62 taon o mas matanda, na mga dependiyenteng nasa hustong gulang ayon sa kahulugang nasa Welfare & Institutions Code, ay maaaring humiling ng isang serbisyo ng pagbibigay-alam mula sa ikatlong partido kung saan susubukan ng Lungsod na ipagbigay-alam sa isang tao na hinirang ng kustomer na tumanggap ng pagbibigay-alam kapag ang account ng kustomer ay may nakaraang dapat bayaran at sumasailalim sa pagtatapos ng serbisyo. Ang nakasulat na pagsang-ayon ay nangangailangan ng pag-apruba ng ikatlong partido at ang ikatlong partido ay walang pananagutan na magbayad ng mga singil na matagal nang dapat bayaran, ni hahadlangan nito o aabalahin ang pagtatapos ng serbisyo.
 - e. Ang pantahanang serbisyo ay maaaring putulin ng lima (5) o higit pang mga araw pagkatapos magpaskil ang Lungsod ng pinal na paunawa ng layon sa pagputol ng serbisyo sa isang kilalang-kilala at kitang-kita na lugar sa pag-aari, sa ilalim ng alinman sa sumusunod na mga pangyayari:
 - i. Nabibigo ang kustomer na sumunod sa kasunduan ng amortisasyon o plano para sa ipinagpaliban na pagbabayad para sa mga singil na dinababayaran.
 - ii. Habang isinasagawa ang kasunduan ng amortisasyon o ipinagpaliban na pagbabayad, hindi binabayaran ng kustomer ang mga singil sa kanilang kasalukuyang serbisyong pantahanan ayon sa pamantayan ng iskedyul ng pagputol ng serbisyo (Seksiyon 1.a.i at Seksiyon 2.b.i).
5. **Sa pagkaputol ng serbisyo sa utilidad**, ang buong balanse ng account ng kustomer, kabilang ang bayarin sa muling pagkonekta ng serbisyo at bayad sa deposito sa halagang sapat na mapanumbalik o magpalaki sa deposito sa kasalukuyang mga pangangailangan, ay dapat bayaran bago pa sa muling pagkonekta ng serbisyo.
- a. Mga Bayarin sa Muling Pagkonekta ng Serbisyo (ayon sa Senate Bill No. 998):
 - i. Sa mga oras ng operasyon ng opisina ng Lungsod, ang bayarin sa muling pagkonekta ng serbisyo ay \$50.00,
 - ii. Sa mga oras na walang operasyon, ang bayarin sa muling pagkonekta ng serbisyo ay \$150.00,
 - iii. Ang bayarin ay hindi lalampas sa aktuwal na halaga ng muling pagkonekta at isasailalim sa isang taunang pag-aayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula ng Enero 1, 2021 (ayon sa Senate Bill No. 998).
 - b. Ang mga pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad ay hindi gagawin sa anumang Sabado, Linggo, pista opisyal o sa anumang oras kung saan ang mga opisina ng Lungsod ay hindi bukas sa publiko.

6. Proseso ng Apela:

- a. Ang mga kustomer ay mayroong 25 araw mula sa pagtanggap ng singilin upang magsimula ng apela.
- b. Kung naniniwala ang kustomer na mali ang nasingil sa kanila, maaaring maghain ng isang apela sa pamamagitan ng pagpapadala ng singilin at isang pahayag na sumusuporta sa kahilingan sa:
The City of Healdsburg
Attention: Administrative Services Director
401 Grove Street
Healdsburg, CA 95448
- c. Hindi puputulin ang mga serbisyo habang nakabinbin ang apela.

7. Mga Deposito:

- a. Ang mga paunang deposito ay kakailanganin para sa lahat ng kustomer, pantahanan at hindi pantahanan, para sa bawat account ng kustomer.
 - i. Ang aplikante ng account ay maaaring palitan ang pagbabayad ng deposito ng 1) isang sulat mula sa naunang utilidad ng aplikante ng account na nagpapatunay ng kanilang pagiging karapat-dapat sa kredit, o 2) isang nakasulat na garantiya para sa halaga ng deposito mula sa isang may-ari ng ari-arian sa loob ng Lungsod na may account ng utilidad sa Lungsod na nasa magandang katayuan.
 - ii. Kapag ang isang kustomer ay lumipat sa loob ng Lungsod, ang pangangailangan sa deposito ay ipapaubaya kung ang kanilang nabinbin na saradong account ay walang ipinapakitang di-nababayaran sa loob ng anim (6) na buwan.
 - iii. Ang mga bayad na deposito ay ibabawas sa account ng kustomer, o sa garantiyang ipinalabas, kasunod ang account na pinapanatiling nasa magandang katayuan sa labindalawang (12) buwan na magkakasunod na pagsingil.

8. Mga Nahuling Bayad:

- a. Ang buwanang nahuling bayad ay gagamitin sa lahat ng account na may mga balanseng hindi binayaran sa takdang petsa.
- b. Ang mga nahuling bayad ay nakalista nang hiwalay sa mga pahayag ng pagsingil.
- c. Kapag hiniling, ang mga nahuling bayad ay ipapaubaya sa isang di-nababayarang account minsan kada labindalawang buwan.

9. Mga Pag-aayos ng Pagtagas:

- a. Gagawa ang Lungsod ng makatwirang pagsisikap upang kontakin ang mga kustomer tungkol sa potensiyal na mga pagtagas kapag:

- i. ang paggamit ay labis-labis kung ihahambing sa normal na paggamit para sa parehong panahon sa nakaraang taon, at
 - ii. ang nakikitang ebidensiya ay nagpapahiwatig na maaaring mayroong pagtagas.
- b. Ang mga kustomer ay maaaring humiling, at maaaring maging karapat-dapat, para sa pag-aayos dahil sa pagtagas sa mga singilin sa tubig at sewer hanggang sa dalawang (2) panahon ng pagsingil batay sa kaibahan ng paggamit sa panahon ng pagtagas at sa parehong panahon ng nakaraang taon.
- c. Upang humiling ng pag-aayos, ang mayhawak ng account ay dapat magpasa ng isang sulat ng kahilingan sa Lungsod sa loob ng 6 na buwan ng apektadong panahon ng pagsingil, na may nakasulat na paglalarawan ng uri ng pagtagas at katibayan ng pagkumpuni.
- d. Ang mga pag-aayos ay limitado sa isang kahilingan kada taon ng kalendaryo.