

## Paghinto sa Serbisyo at Patakaran ng Pag-apela ng EVMWD

§ 4055.

### **Pagsingil at Pagbabayad**

#### I. Mga Reklamo, Pagwawasto ng Account at Apela. (M-#2083, M-#3617)

1. Ang customer ay maaaring magpasimula ng reklamo o humiling ng imbestigasyon may kinalaman sa pagsingil anumang oras bago ang takdang petsa ng paniningil. Ang reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon ay dapat nakasulat. Ang tamang oras na reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon ay susuriin ng tagapangasiwa ng Distrito, na magbibigay ng nasusulat na pasya sa customer. Isasama ang pagsusuri sa pagsasaalang-alang kung ang customer ay maaaring tumanggap ng pagpapahaba o iba pang alternatibong pagsasaayos sa pagbabayad. Maaaring suriin ng Distrito ang wala sa oras na mga reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon sa pagpapasya nito.
2. Sinumang customer na may reklamo o kahilingan sa tamang oras para sa imbestigasyon na nagdulot ng masamang pagpapasya ng Distrito ay maaaring iapela ang pagpapasya sa mga Lupon ng Direktor sa pamamagitan ng paghahain ng nasusulat na abiso ng apela sa Kalihim ng Distrito sa loob ng sampung (10) araw ng pagpapadala ng liham ng pagpapasya ng Distrito. Sa oras na matanggap ang abiso ng apela, itatakda ng Kalihim ng Distrito na dinggin ito sa darating na Pagpupulong ng Lupon at ipapadala sa customer ang nasusulat na abiso ng oras at lugar ng pagdinig mga sampung (10) araw man lang bago ang pagpupulong. Ang desisyon ng Lupon ay hindi na mababago.
3. Kapag ang account ay kulang ang nasingil sa tubig at/o singil sa alkantarilya, ang singil ay kukuwentahin sa paglipas ng panahon na hindi lalampas sa 12 buwan mula sa petsa na matuklasan ang pagkakamali.
4. Ang mga natatanging kaso ay ilalahad sa Lupon kapag ang pagsasaayos ay kinuwenta sa paglipas ng panahon na lampas sa 12 buwan.

#### J. Mga Pagpapahaba at Iba Pang Pagsasaayos.

1. Kapag hindi nabayaran ng customer ang singil sa oras ng karaniwang panahon ng pagbabayad, ang customer ay maaaring humiling ng pagpapahaba o iba pang alternatibong pagsasaayos sa pagbabayad. Kapag nagsumite ang customer ng kanyang kahilingan sa loob ng sampung (10) araw pagkatapos ng pagpapadala ng Abiso ng Pagputol sa Serbisyo sa Distrito, ang kahilingan ay rerepasuhin ng tagapangasiwa ng Distrito.

2. Kapag inaprubahan ng Distrito, ang bayad ng customer sa kanyang hindi nabayarang balanse ay maaaring pahabain, hulugan buwan-buwan, o sasailalim sa alternatibong iskedyul ng pagbabayad, Tutukuyin ng Pangkalahatang Tagapangasiwa ang mga termino at kundisyon ng pagpapahaba o iba pang pagsasaayos sa pagbabayad sa kanyang kapasyahan. Dapat sumunod ang customer sa inaprubahang kaayusan sa pagbabayad at dapat manatiling bayad sa lahat ng mga singil sa serbisyo ng tubig na siningil habang may bisa pa ang kaayusan sa pagbabayad.
3. Kapag ang customer ay binigyan ng kaayusan sa pagbabayad at nabigong: (a) bayaran ang mga hindi pa nababayarang singil sa petsa ng pagpapahaba; (b) bayaran ang alinmang halaga sa ilalim ng kaayusan sa pagbabayad; o (c) nabigong bayaran ang kasalukuyang singil sa serbisyo sa tubig, kung gayon maaaring tapusin ng Distrito ang serbisyo sa tubig. Ang Distrito ay magpapaskil ng panghuling abiso sa layuning putulin ang serbisyo sa prominente at nakikitang lokasyon sa adres ng serbisyo mga 48 oras bago putulin ang serbisyo.

**§ 4056. Pagputol ng Serbisyo. (M-3617, M-4019, R-15-02-07)**

- A. Abiso ng Pagputol ng Serbisyo. Ang taong orihinal na nagpasimula ng serbisyo ay mananagot sa lahat ng singil hanggang mag-abiso sa Distrito na putulin ang serbisyo.
- B. Pagputol ng Serbisyo dahil sa Hindi Pagbabayad. Kapag delinkuwente ang bayarin nang kahit man lang animnapung (600 araw, maaaring putulin ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa adres na siniserbisyuhan. Hindi mababawasan ang pananagutan ng sinumang customer dahil hindi niya natanggap ang bill. Anumang halaga ay ituturing na utang sa Distrito, at sinumang tao, kumpanya o korporasyong naghain, nakaligtaan o tumangging magbayad sa nasabing pagkakautang ay ganap na mananagot sa halaga.
  1. Kapag hindi natanggap ang bayad sa takdang petsa, magpapadala ang Distrito ng Abiso sa Pagputol sa Serbisyo sa adres na pahatiran ng sulat ng customer labinlamang (15) araw man lang bago ang hindi pagpapatuloy ng serbisyo ng tubig. Ang abiso ay magbabanggit sa petsa na hindi ipagpapatuloy ang serbisyo, ang halaga ng pagbabayad na kailangan upang maiwasan ang pagputol, at ibang impormasyon na hinihiling ng batas. Ang Bayad sa Abiso ng Delinkuwente ay tatasahin sa account.
  2. Magpapadala rin ang Distrito ng abiso sa adres na siniserbisyuhan sampung (10) araw man lang bago putulin ang serbisyo sa tubig kung: (i) kung nagbigay ang Distrito ng kanya-kanyang de-metrong serbisyo sa tirahan ng isahang pamilya, istrukturang residensiyal na maraming yunit, mobile home park, o kampo sa pagtatrabaho sa bukid at ang may-ari, tagapangasiwa, o

operator ay ang customer na nakatala; o (ii) kung ang adres ng padahalan ng sulat ng customer na nakatala ay hindi katulad ng adres na siniserbisyuhan. Ang abiso na ipapadala sa adres ng “Nakatira,” ay maglalaman ng impormasyon mula sa Abiso ng Pagputol ng Serbisyo at aabisuhan ang mga naninirahan sa bhaay na may karapatan silang maging mga customer ng Distrito na hindi kinakailangang magbayad ng halaga sa delingkuwenteng account, alinsunod sa mga termino at kundisyon ng serbisyo ng Distrito.

3. Kapag ang Distrito ay nagbigay ng tubig sa mga tirahan sa pamamagitan ng master meter, ang Distrito ay magsasagawa ng magandang layuning pagsisikap, mga sampung (10) araw bago ang pagputol. Para abisuhan ang mga naninirahan na ang account ay may mga utang at ang serbisyo ay puputulin sa petsang tinukoy sa abiso. Ang Distrito ay magbibigay ng abiso sa pamamagitan ng: (i) mga liham na abiso sa bawat yunit na tinitirhan; (ii) pagpapaskil ng mga abiso sa pinto ng bawat yunit na tinitirhan, (iii) kung hindi naaangkop o hindi maaari ang pagpapadala o pagpapaskil ng abiso sa bawat yunit, pagpapaskil ng dalawang (2) kopya ng abiso sa bawat napupuntahang karaniwang lugar at bawat kantong napupuntahan sa gusali o mga gusali; o (iv) pagsasagawa ng iba pang magandang dahilan, katanggap-tanggap na pagsisikap upang magbigay ng nasusulat na abiso sa mga ninirahan. Kabilang sa abiso na naka-adres sa “Nakatira,” ang impormasyon mula sa Abiso ng Pagputol ng Serbisyo, at aabisuhan ang mga naninirahan na may karapatan silang maging mga customer ng Distrito nang hindi kailangang magbayad sa halagang dapat bayaran ng delingkuwenteng account, alinsunod sa mga termino at kundisyon ng serbisyo ng Distrito.
4. Ang Distrito ay magsasagawa rin ng makatwiran, magandang hangaring pagsisikap na kausapin nang personal ang customer na nakatala o adultong nakatira sa mga lugar o sa pamamagitan ng telepono pitong (7) araw man lang bago putulin ang serbisyo. Mag-aalok ang Distrito ng nasusulat na kopya ng Patakarang Pagputol sa Serbisyo para talakayin ang mga opsyon upang maiwasan ang pagputol sa serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, kabilang ang posibilidad ng pagpapahaba o iba pang kaayusan sa pagbabayad.
5. Kung hindi makausap nang personal ng Distrito ang Customer o adultong nakatira sa lugar o sa pamamagitan ng telepono, ang Distrito ay magsasagawa ng magandang layuning pagsisikap na mag-iwan ng abiso ng napipintong pagputol ng serbisyo sa tirahan at Kopya ng Patakarang Pagputol ng Serbisyo sa nakikitang lugar sa lugar na siniserbisyuhan. Iwan ang abiso sa tirahan mga apatnapu't walong (48) oras man lang bago putulin ang serbisyo. Ang Bayad sa Pagproseso ng Pagkadelingkuwente ay ipatutupad paminsan-minsan alinsunod sa resolusyon ng mga Lupon ng Direktor ay idaragdag sa account.

6. Kapag hindi natanggap ang Distrito ang bayad sa petsang binanggit sa Abiso ng Pagputol sa Serbisyo, ang serbisyo ay puputulin, at maglalagay ng kandado sa metro. Sa oras na makaikabit ang kandado sa metro, dapat bayaran ang Bayad sa Pagkakabit Muli na ipatutupad paminsan-minsan alinsunod sa resolusyon ng mga Lupon ng Direktor sa hindi nabayarang balanse at anumang multa, kabayaran o parusang dinagdag sa account. Dapat bayaran ng cash, money order o creit/debit card. Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad sa Sabado, Linggo, ligal na holiday, o anumang oras na sarado sa publiko ang opisina ng Distrito(MO #4669)
  7. Anumang pagtatangkang ng customer na ibalik ang serbisyo nang walang paunang pahintulot mula sa tauhan ng Distrito ay magdudulot ng pagsusuri sa account ng customer upang pagmultahin dahil sa Pagtanggap ng Kandado ng Metro, na ipatutupad paminsan-minsan alinsunod sa resolusyon ng mga Lupon ng Direktor.
  8. Lahat ng dating balanse sa account, kabilang ang Bayarin sa Muling Pagkakabit, mga singil sa delingkuwente, multa, parusa, at deposito kung maaari ay dapat bayaran bago ibalik ang serbisyo ng tubig. Dapat bayaran lang ng cash, money order o creit/debit card ang bayarin para maibalik ang serbisyo.
  9. Para sa mga customer na residenteng nagpapakita ng kita na mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na hanay ng kahirapan, lilimitahan ng Distrito ang Singil sa Pagkakabit Muli sa oras ng karaniwang oras ng pagpapatakbo nang limampung dolyar (\$50), at sa mga oras na walang pasok nang isandaan at limampung dolyar (\$150). Ang mga limit na ito ay sumasailalim sa taunang pag-aangkop para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index ng Bureau of Labor Statistics para sa Lahat ng mga Consumer ng Urban (CPI-U) simula Enero 1, 2021. Ituturin ng Distrito ang customer na naninirahan na may kita ng sambahayan na mababa sa 200 porsiyento ng pederal na hanay ng kahirapan kung : (a) sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Kita sa Pantulong na Seguridad/Programang Pantulong sa Nutrisyon ng California para sa mga Kababaihan, Sanggol at Bata, o (b) ipinahayag ng customer sa ilalim ng parusa ng pagsisinungaling na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng antas ng pederal na kahirapan.
- C. Hindi Pagsunod sa mga Regulasyon. Dapat may karapatan ang Distrito na hindi ituloy ang serbisyo ng alkantariya o serbisyo ng tubig sa mga looban ng alinmang customer dahil sa hindi pagsunod ng alinmang tuntunin at regulasyon ng Distrito. Ang customer ay karapat-dapat sa isang makatwirang paunawa ng hangarin ng Distrito na itigil ang serbisyo para sa hindi pagsunod sa, o paglabag, o hindi pagsunod sa anumang panuntunan at regulasyon at sa makatuwirang pagkakataon

upang sumunod dito. Gayunpaman, walang kinakailangang pahintulot na dapat ibigay sa mga pagkakataon ang nilikha ng hindi pagsunod, paglabag o pagkakasala sa pamamagitan ng customer, ay lumilikha, o malamang na lumikha, sa lugar ng kostumer at/o sa sistema ng supply ng tubig ng Distrito, mapanganib at mapinsala sa kalusugan, kaligtasan at kapakanan ng publiko. Ang Bayad sa Muling Pagkakabit ng Serbisyo ay kakailanganin upang maibalik ang serbisyo sa sandaling matagumpay na sinunod ng property ang mga pamantayan ng Distrito.

1. Maaaring tanggihan o ihinto sa alinmang lugar kung saan ang apparatus o kasangkapang ginagamit ay maaaring magsapanganib sa mga pasilidad ng Distrito o makagambala sa serbisyo sa ibang mga customer.
2. Ang serbisyo ay maaaring tanggihan o ihinto sa alinmang lugar na may magkasalungat na koneksyon na lumalabag sa mga batas ng Estado o Pederal.
3. Maaaring putulin ang serbisyo kung kinakailangan upang protektahan ang Distrito laban sa panlilinlang o pang-aabuso.

D. Saradong mga Account na May Utang na Balanse. Ang mga liham ng paalala ay ipapadala na nagpapatid sa mga customer ng balanseng hindi pa bayad at ang layunin ng Distrito na ipagpatuloy ang pagsingil ng mga balanseng hindi pa nababayaran.

E. Mga Kalagayan Kung Saan Ang Serbisyo Ay Puputulin. Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng sumusunod na mga kalagayan:

1. Sa oras ng imbestigasyon ng Distrito ng nasa oras na dispute ng customer o reklamo;
2. Sa oras ng pagbinbin ng apela sa mga Lupon ng Direktor; o
3. Sa panahon kung saan ang bayad ng customer ay sumasailalim sa inaprubahang pagpapahaba ng Distrito o ibang kaayusan sa pagbabayad, at ang customer ay nananatiling sumusunod sa inaprubahang kaayusan sa pagbabayad.

F. Espesyal na Medikal at Pinansiyal na mga Kalagayan Kung Saan Hindi Puputulin ang mga Serbisyo.

1. puputulin ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang **lahat** ng sumusunod na kundisyon ay natutugunan:
  - a. Ang customer, o isang nangungupahan ng customer na nagsumite sa Distrito ng sertipikasyon ng lisensyadong pangunahing

tagapagbigay ng pangangalaga na ang paghinto ng serbisyo sa tubig ay nagbabanta sa buhay, o magdudulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan; (Kinakailangan ang taunang pagbibigay-muli ng sertipiko)

- b. Ipinakita ng customer na hindi nila mababayaran ang pananalapi para sa serbisyo sa tirahan sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng Distrito. Ang customer ay itinuturing na hindi maaaring magbayad sa panahon ng normal na cycle ng pagsingil kung: (a) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORK, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Kita sa Pantulong na Seguridad/Programang Pagbabayad na Pantulong sa Estado, o Espesyal na Programang Pantulong sa Nutrisyon ng California para sa mga Kababaihan, Sanggol at Bata, o (b) ipinahayag ng customer sa ilalim ng parusa ng pagsisinungaling na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng antas ng pederal na kahirapan; at
  - c. Ang customer ay handang sumang-ayon sa isang pagpapahaba o alternatibong kaayusan sa pagbabayad may kinalaman sa mga singil sa delinkuente.
2. Para sa sinumang mga customer na nakakatugon sa lahat ng nasa itaas na mga kundisyon, ang Distrito ay mag-aalok sa customer ng pagpapahaba o iba pang alternatibong kaayusan sa pagbabayad, upang mapili ng Distrito ayon sa pagpapasya nito. Pipiliin ng Pangkalahatang Tagapangasiwa ng Distrito ang pinaka-angkop na kaayusan ng pagbabayad na isinasaalang-alang ang impormasyon at dokumentasyon na ibinigay ng customer, pati na rin ang mga pangangailangan sa pagbabayad ng Distrito.
3. Ang customer ay responsable para sa pagpapakita na ang mga kundisyon sa subseksyon (1) ay natutugunan. Kapag natanggap ang dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Distrito ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw at: (a) ipagbibigay-alam sa customer ang alternatibong kaayusan ng pagbili na pinili ng Distrito at hihilingin ang pinirmahang pasalig ng customer na lumahok sa alternatibong kaayusan; (b) hihilingin ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (c) abisuhan ang customer na hindi nila nakamit ang mga kundisyon sa subseksyon (1).
4. Maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang isang customer na nabigyan ng pagpapahaba o iba pang kaayusan ng pagbabayad sa ilalim ng seksyong ito ay nabigo na gawin ang alinman sa mga sumusunod sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa: (a) upang bayaran ang kanyang mga hindi bayad na singil ng pinahabang petsa ng pagbabayad; (b) upang

magbayad ng anumang halaga na dapat bayaran sa ilalim ng naaprubahang kaayusan ng pagbabayad; o (c) upang mabayaran ang kanyang kasalukuyang mga singil para sa serbisyo ng tubig. Ang Distrito ay magpapaskil ng pangwakas na paunawa ng hangarin na putulin ang serbisyo sa isang kilala at nakikitang lokasyon sa adres na siniserbisyuhan nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo. Ang panghuling paunawa ay hindi magpapahintulot sa customer sa anumang pagsisiyasat o pagsusuri ng Distrito.

- G. Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan. Para sa mga katanungan o tulong may kinalaman sa bayarin sa tubig, maaaring makipag-ugnayan ang mga customer sa tauhan ng Customer Service ng Distrito sa (951) 674-3146, Opsyon 1. Maaari ring bisitahin nang personal ng mga customer ang Customer Service desk ng Distrito Lunes hanggang Huwebes, mula 7:30 ng umaga hanggang 5:30 ng hapon at Biyernes mula 7:30 ng umaga – 4:30 ng hapon., maliban sa mga holiday ng Distrito.