

Pamagat:	Collection Policy [Patakarang sa Pangongolekta] (dating tinatawag na delinkwenteng accounts)
Blg.:	500-004
Pahintulot:	Lupon ng mga Direktor
Petsa ng Pahintulot:	Marso 5, 2019
Petsa ng Pagkabisa:	Mayo 1, 2019
Petsa ng Review:	Kapag binago ang batas

Reference:

Senate Bill No. 998: Discontinuation of Residential Water Service [Senate

Bill Blg. 998: Pagputol ng Tubig sa mga Tahanan

California Government Code Sections 60370 -60375.5

Layunin/Background:

Nakapahayag sa patakarang ito ang mga administratibong aksyon na ginawa ng Soquel Creek Water District para sa pagkolekta ng mga delinkwenteng account, kabilang ang mga notification, pagtakda ng fee, at pagputol ng serbisyo. Ang patakarang ito ay magiging available sa publiko sa website ng District. Ang District ay maaaring matawagan sa (831) 475-8500 upang talakayin ang mga opsyon, sa ilalim ng mga tadhana ng patakarang ito, para maiwasan ang maputulan ng water service dahil hindi nagbayad.

Teksto ng patakarang:

Ang Soquel Creek Water District, bilang ahensiya ng estado, na binuo bilang isang special district alinsunod sa pangkalahatang batas para sa local performance ng governmental o proprietary functions sa loob ng mga takdang boundary, ay pinamamahalaan ng California Government Code Sections 60370 – 60375.5 sa pangongolekta nito ng mga delinkwenteng account. Bukod pa rito, bilang urban o community water system na nagsusupply ng tubig sa mahigit sa 200 service connections, ang District ay pinamamahalaan din ng Senate Bill No. 998, alinsunod sa batas, simula Pebrero 1, 2020.

Delinkwenteng account:

Ang mga delinkwenteng account ay ang anumang mga account na hindi pa rin nababayaran (at para kung saan walang isinaayos na pagbabayad o walang itinatag na alternatibong schedule ng pagbayad) sa katapusan ng oras ng trabaho, 21 araw pagkatapos ma-issue ang water bill. Ang mga sumusunod na patakarang ay aaplay sa pangongolekta ng mga delinkwenteng account:

1. **Small Balance Accounts:**

Ang anumang balance sa bill na nagkakahalaga ng hanggang \$20 ay maaaring i-carry over at idagdag sa susunod na billing period nang hindi mumultahan ng late fee o nang hindi nangangailangan ng anumang karagdagang pangongolekta.

2. **Late Fee:**

Kung ang bayad para sa isang bill ay hindi pa natatanggap sa katapusan ng araw ng trabaho sa ika-21 araw pagkatapos ma-issue ang water bill, magkakaroon ng multa ng late fee. Ang due date at late fee ay makikita kaagad sa bill. Makatwirang pagsisikapin ng District na bigyang-paunawa ang customer na magkakaroon ng late fee 2 araw bago ng due date na nakasulat sa bill. Ang paraang pipiliin sa pagbigay ng notification ay ibabatay sa notification preference (text, telepono, o email) na pinili ng customer. Ang mga customer na hindi pumili ng paraan kung paano sila bibigyan ng notification ay tatawagan sa telepono. Walang pananagutan ang District kung hindi up-to-date ang contact information (email at telepono) na ibinigay ng customer.

3. Waiver ng Late Fee:
Kapag hiniling ng customer, hindi pababayaran ng District ang late fee kung may mga takdang nangyaring sitwasyon at ang customer ay hindi minultahan ng late fee para sa delinkwenteng bayad sa nakaraang 6 na buwan.
4. Waiver ng Delinquent Notices at Fees sa Estado ng California
Ang Estado ng California, dahil sa matatag na pananalapi nito at pag-iba-iba ng budget approval at warrant payment procedures, ay hindi padadalhan ng delinquent notices o maaasesong magbayad ng late fee para sa delinkwenteng pagbayad ng mga kasalukuyang account.
5. Mga Alternatibong Paraan ng Pagbayad:
Ang sinomang customer na hindi nakakapagbayad para sa water service sa loob ng normal na panahon ng pagbayad ay maaaring makiusap na humingi ng alternatibong paraan ng pagbayad upang maiwasan ang late fees o pagputol ng supply ng tubig. Isasaalang-alang ng District ang lahat ng mga pagpapaliwanag ukol sa request at magdedesisyon ito kung mapapahintulutan ang alternatibong paraan ng pagbayad.
 - a. Certification ng Primary Care Provider
Kapag may certification mula sa isang Primary Care Provider (General Practitioner, Obstetrician/Gynecologist, Pediatrician, Family Practice Physician, Primary Care Clinic, Hospital, o Outpatient Clinic) na nagpapatunay na ang pagputol ng tubig ay maaaring makamatay, o maaaring maging malaking pagbanta sa kalusugan at kaligtasan ng sinomang nanirahan sa tahanan kung saan may water service, obligado ang District na pahintulutan ang amortized repayment plan.

Ang mga iskedyul ng pagbabayad na nagpapatuloy sa susunod na billing period ay isinasaalang-alang na isang amortization plan, at ito'y dapat na nakasulat at dapat may pirma ng customer. Kapag may amortization plan, ang hindi pa nababayaran balance ay paghahati-hatiin at babayaran sa loob ng panahong itatakda ng customer; ang panahon ng pagbayad ay hindi dapat lumampas ng 12 buwan mula sa orihinal na petsa ng bill. Ang amortized payments ay isasama sa regular na bill ng customer, at ang due date ng mga ito ay ang anumang due date na nakasulat din sa regular na bill. Dapat sundin ng customer ang mga tadhana ng amortization plan at dapat niyang bayaran ang anumang singil na lalabas sa bawat susunod na billing period. Ang customer ay hindi maaaring makiusap muli upang humingi ng karagdagang amortization ng anumang darating na hindi pa nababayaran singil habang binabayaran niya ang mga delinkwenteng singil ayon sa isang amortization plan. Kapag hindi sinunod ng customer ang mga tadhana ng isang amortization plan, siya'y padadalhan ng nakasulat na disconnection notice, na siyang isang door hanger na isasabit sa tahanan makaraan ang 5 araw ng negosyo bago putulin ang supply ng tubig.

6. Mga Karagdagang Notification:
Bilang kagandahang-loob, makatwirang pagsisikapan ng District na sabihan ang customer na ang account ay lampas pa rin ng due date at na susubukan muli nitong kolektahin ang bayad mga 60 araw pagkatapos ng pag-issue ng bill. Ang paraang pipiliin sa pagbigay ng notification ay ibabatay sa notification preference (text, telepono, o email) na pinili ng customer. Ang mga customer na hindi pumili ng paraan kung paano sila bibigyan ng notification ay tatawagan sa telepono. Walang pananagutan ang District kung hindi up-to-date ang contact information (email at telepono) na ibinigay ng customer.

7. Nakasulat na Disconnection Notice:

Ang customer ay hindi puputulan ng District ng tubig dahil ito'y hindi nagbayad hangga't ang customer ay 60 araw man lamang naging delinkwente. Makatwirang pagsisikapan ng District na padalhan ng sulat ang customer 7 araw ng negosyo man lamang bago nito putulin ang supply ng tubig dahil ang customer ay hindi nagbayad. Ang nakasulat na disconnection notice ay ipapadala sa mailing address na nakasulat sa account. Kung ang mailing address ay naiiba sa address ng property na binibigyan ng water service, magpapadala ng pangalawang notice sa service address, na naka-address sa "Occupant". Isasama sa nakasulat na disconnection notice ang sumusunod:

- Pangalan at address ng customer
- Ang halaga na past due o hindi pa nababayaran
- Ang petsa kung kailan dapat magbayad o dapat mag-iskedyul ng pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng supply ng tubig
- Paglalarawan ng proseso ng aplikasyon para sa isang amortization plan
- Paglalarawan ng proseso upang ipagtalo o apelahin ang bill
- Ang telepono ng District at web link sa nakasulat na patakaran ng pangongolekta ng District

a. Notice sa Residential Tenants/Occupants sa Individually Metered Residence

Kapag ang water service account ay hindi pa nababayaran at maaaring maputulan ng supply ng tubig ang occupants, makatwirang pagsisikapan ng District na sabihan ang occupants, sa pamamagitan ng isang sulat, 10 araw man lamang bago sila putulan ng tubig. Ilalagay sa written notice na ang umuupa/occupant ay may karapatang maging mga customer ng District nang hindi kinakailangang bayaran ang halaga na due sa delinkwenteng account, basta sumasang-ayon sila na sila ang mananagot para sa mga darating na singil sa tubig sa address na iyon. Para magkaroon ng waiver sa halaga na due sa delinkwenteng account, dapat magpakita ang umuupa/occupant ng katunayan ng tenancy, halimbawa, isang kontrata sa renta o katunayan na nagbabayad sila ng renta.

b. Notice sa mga Umuupa/Occupants sa isang Multi-Unit Complex na May Master Meter

Makatwirang pagsisikapan ng District na sabihan ang occupants, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa na isasabit sa pintuan ng bawat residence, kapag ang water service account ay hindi pa nababayaran at maaari silang maputulan ng supply ng tubig. Ito'y gagawin ng District 10 araw man lamang bago sila putulan ng supply ng tubig. Ilalagay sa written notice na ang umuupa/occupant ay may karapatang maging mga customer ng District nang hindi kinakailangang bayaran ang halaga na due sa delinkwenteng account, basta sumasang-ayon sila na sila ang mananagot para sa mga darating na singil sa tubig sa (mga) address na may master meter. Kung nalalaman ng District na may isa o higit pang occupants na handang magbayad para sa mga darating na singil para sa tubig, o kung may physical means na legal na magagamit ng District para putulan ng service ang mga occupant na hindi tumutupad sa requirements para sa service, gagawing available ng District ang service sa occupants na nakatupad sa requirements na iyon.

Kung ang nakasulat na disconnection notice ay ibinalik sa mail dahil hindi ito maideliver, makatwirang pagsisikapan ng District na puntahan ang residence at mag-iwan ng notice na puputulan ito ng supply ng tubig dahil hindi binayaran ang bill.

8. 48-Hour (apatnapu't-walong oras) na Notice of Termination:

Makatwirang pagsisikapan ng District na sabihan ang customer 48 oras bago nito putulin ang supply ng tubig dahil hindi binayaran ang bill. Ang paraang pipiliin sa pagbigay ng notification ay ibabatay sa notification preference (text, telepono, o email) na pinili ng customer. Ang mga customer na hindi pumili ng paraan kung paano sila bibigyan ng notification ay tatawagan sa telepono. Kung hindi makontak ng District ang customer gamit ang text, telepono, o email, makatwirang pagsisikapan ng District na puntahan ang residence at mag-iwan ng notice na puputulin ang service.

9. Disconnection Deadline:

Ang lahat ng singil at fees na may kinalaman sa delinkwenteng account sa water service ay dapat matanggap ng District bago mag-5:00 p.m. sa araw na nakatakda sa nakasulat na disconnection notice.

10. Pagputol ng Tubig Dahil Hindi Nagbayad:

Puputulin ng District ang tubig sa pamamagitan ng pagtigil, o kaya sa ilang kaso, pagkandado nito sa metro. Bago nito putulin ang supply ng tubig, sasabihan nito ang customer sa pamamagitan ng nakasulat na disconnection notice, 7 araw ng negosyo man lamang bago ng pagputol. Magpapadala ng pangalawang notice 48 oras bago putulin ang supply ng tubig. Ang customer ay sisingilin ng fee upang ibalik ang service sa billing system, at ito'y walang kinalaman sa kung pinatay ang metro mismo o hindi. Ang metro ay naka-lock sa off position hangga't hindi natatanggap ang bayad sa loob ng 7 araw ng unang pagputol ng supply ng tubig.

11. Pagbalik ng Service:

Upang ibalik o ipagpatuloy ang service na nadiskonekta dahil hindi nagbayad, ang customer ay dapat magbayad ng re-establishment fee. Pagsisikap ng ikonekta muli ng District ang service oras na maaari, pero ang pinakamatagal na paghintay ng customer ay bago ng katapusan ng susunod na regular na araw ng trabaho pagkatapos bayaran ang anumang past due na halaga at delinkwenteng fees na dulot ng pagputol ng service. Ang water service na ibinalik ng sinomang tao maliban sa tauhan ng District, o nang walang pahintulot ng District, ay maaaring mapailalim sa multa o karagdagang singil, o fees. Ang anumang sira na mangyayari dahil sa 'di-awtorisadong pagbalik ng service ay magiging pananagutan ng customer.

12. Pagbalik ng Service Pagkatapos ng mga Oras ng Negosyo:

Ang service na ibinalik pagkatapos ng 5:00 pm Lunes hanggang Biyernes, Sabado't Linggo, o mga piyesta opisyal, ay sisingilin ng after-hours re-establishment fee. Ang service ay hindi ibabalik pagkatapos ng mga regular na oras ng negosyo maliban kung sinabihan muna ang customer na may after-hours re-establishment fee at pinirmahan niya ang isang kasunduan na nagpapahayag na nalalaman niya na may fee at sumasang-ayon siyang kontakin ang billing department ng District bago ng 12 ng tanghali sa susunod na araw ng negosyo upang bayaran ang fee. Ang after-hours re-establishment fee ay bukod pa sa regular re-establishment fee at late fee para sa isang past due account na account. Ang tauhan sa district na sasagot sa service calls ay hindi pinapayagang mangolekta ng bayad, pero sasabihan nila ang customer na kontakin ang billing department bago ng 12 ng tanghali sa susunod na araw ng negosyo. Ang services na naka-off at naka-lock ay hindi maaaring ikabit muli pagkatapos ng mga oras ng trabaho.

Paminsan-minsan ay napuputol ang water service dahil ang service ay isang bagong account at ang District ay hindi nakatanggap ng request na maglagay ng service. Kung ang service ay ibinabalik pagkatapos ng mga regular na oras ng negosyo dahil hindi pa nagsisimula ng service

ang customer, dapat sumang-ayon ang customer na tumawag sa billing department sa susunod na araw ng negosyo upang magkaroon ng waiver sa pagkabit ng service pagkatapos ng mga oras ng trabaho. Kung ang service ay hindi ipinagpatuloy para sa anumang dahilan na hindi binanggit sa itaas, ang service ay dapat ibalik sa lalong madaling panahon at dapat payuhan ang customer na tawagan ang billing department upang maayos ito. Hindi sisingilin ang after-hours re-establishment fee sa mga ganitong kaso.

13. Notification Ukol sa Check na Nag-bounce:

Kapag nag-bounce ang tseke na natanggap ng District bilang bayad para sa water service o ibang mga sigil, isasaalang-alang ng District na ang account ay hindi pa nababayaran. Makatwirang pagsisikapan ng District na sabihin sa customer, gamit ang telepono o email, na tumalbog ang tseke. Kapag tumalbog ang tseke, magkakaroon ng 48-oras na notice na puputulin ang service. Ang paraang pipiliin sa pagbigay ng notification ay ibabatay sa notification preference (text, telepono, o email) na pinili ng customer. Ang mga customer na hindi pumili ng paraan kung paano sila bibigyan ng notification ay tatawagan sa telepono. Kung hindi makontak ng District ang customer gamit ang text, telepono, o email, makatwirang pagsisikapan ng District na puntahan ang residence at mag-iwan ng notice na puputulin ang service.

Ang water service ay puputulin kung ang halaga ng tumalbog na tseke at ang multa para sa tumalbog na tseke ay hindi pa binabayaran hanggang sa petsa na nakasulat sa notice of termination. Ang lahat ng babayaran bilang kapalit ng tumalbog na tseke at para sa multa sa tumalbog na tseke ay dapat bayaran ng cash, credit card, o certified funds.

14. Mga Tumalbog na Tseke para sa Dating Pinutol na Service:

Kung nagbayad ang customer gamit ang isang non-negotiable check bilang bayad upang ibalik ang water service na dating pinutol dahil hindi nagbayad, at ibinalik ng District ang service, maaaring putulin kaagad ng District ang service nang hindi nagbibigay ng karagdagang warning. Walang ibibigay na 48-oras na warning na puputulan kapag nagbigay ng non-negotiable check para bayaran ang singil sa tubig na puputulin na.

Ang sinomang customer na magbibigay ng non-negotiable check bilang bayad sa pagbalik ng service na tinanggal dahil hindi nagbayad ay kailangang magbayad gamit ang cash, credit card, o certified funds upang ibalik ang service disconnections sa mga darating na panahon para sa 12 buwan mula petsa ng tumalbog na tseke.

15. Mga Pinagtataluhang Bills:

Kung pinagtatalunan ng isang customer ang water bill at ginamit niya ang kanyang karapatang mag-apela sa Lupon ng mga Direktor, habang pending ang appeal ay hindi puputlin ng District ang supply ng tubig dahil sa hindi nagbayad.