

## **Mga Utilidad: Mga Patakaran at Proseso sa Serbisyo sa Tubig**

**LAYUNIN** - Itinataguyod ng patakarang ito ang mga proseso ng San José Municipal Water System (SJMWS) para sa billing, mga pagpipilian sa pagbabayad, at pagputol sa mga serbisyo para sa mga kostumer sa tahanan.

**AWTORIDAD** - Ang polisiyang ito ay karagdagan at nagpapatupad sa Kalusugan at Kaligtasan ng California (California Health and Safety Code) Seksiyon 116900, *at mga sumunod pa.*, (Batas sa Proteksiyon sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig o Water Shutoff Protection Act), Kabanata 15.08 sa Kodigo ng Munisipalidad ng San José (San José Municipal Code), at Resolusyon #79264. “Nagtataguyod ng Mga Tuntunin at Regulasyon para sa Operasyon ng Municipal Water System...”

**PATAKARAN** - Kinikilala ng Lungsod ng San José (Lungsod) na ang bawat tao ay may karapatan sa ligtas, malinis, abot-kaya, at madaling nakukuhang tubig na sapat para sa paggamit, pagluluto, at mga layuning pangkalinisan. Ang pagputol sa mga nasabing serbisyo ay maaaring magkaroon ng hindi makatuwirang epekto sa mga populasyon na walang kakayahan. Layunin ng Lungsod na magbigay ng malinaw na gabay para sa mga kostumer sa tahanan para mas mainam nilang maunawaan ang billing sa kanilang tubig, mga pagpipilian sa plano sa pagbabayad, at paano pinakamainam na maiwasan ang pagputol sa mga serbisyo.

### **Unang Bahagi: Depinisyon**

Ang “Tunay na Nangungupahan” ay tumutukoy sa naninirahan sa isang tahanan na nagbigay sa Lungsod ng patunay tulad ng pag-upa, kasunduan sa upa, mga resibo ng pag-upa, o dokumentasyon ng pamahalaan na nagsasaad na ang kasalukuyang naninirahan ang umuupa sa propyedad (property) at, dagdag dito, na ang may hawak ng hindi nabayarang account ay ang landlord, tagapamahala, o ahente ng may-ari ng propyedad.

Ang “Kostumer” ay ang may hawak ng account sa mga talaan ng Lungsod na responsable para sa serbisyo sa tubig sa isang address.

Ang “Kostumer na May Mababang Kita” ay nangangahulugang ang kostumer na nagpakita sa Lungsod na siya o ang sinumang miyembro ng sambahayan ng kostumer, sa kasalukuyang normal na siklo ng pagsingil ng SJMWS, ay:

- (1) ang nakatatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, programang Karagdagang Panseguridad na Kita/Karagdagang Kabayaran ng Estado (Supplementary Security Income/State Supplementary Payment), o Espesyal na Programa sa Karagdagang Nutrisyon para sa Kababaihan, Mga Sanggol, at Mga Bata sa California (California Special Supplemental Nutritional Program for Women, Infants, and Children), o
- (2) nagdeklara na ang taunang kita ng kaniyang sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng Pederal na antas ng kahirapan.

Ang “Walang Kakayahang Kostumer” ay nangangahulugang ang kostumer o nangungupahan sa kostumer na nagbigay ng patunay mula sa isang provider ng pangunahing pangangalaga sa ilalim ng Kodigo sa Kapakanan at Mga Institusyon (Welfare and Institutions Code) §14088(b)(1)(A) na ang pagputol ng serbisyo sa tahanan ay nagbabanta sa buhay, o nagdadala ng malubhang panganib sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ang serbisyo ay ibinibigay.

## **Ika-2 Bahagi: Pagtataguyod ng Serbisyo, Billing, at Pag-abiso**

2.1 **Billing Cycle:** Nagtatalaga ang Lungsod ng mga kostumer sa isang billing cycle kapag sinimulan ang isang serbisyo batay sa pinagseserbisyuhang address.

2.2 **Dalas ng Pagsingil:** Binabasa ng Lungsod ang lahat ng metro kada buwan o kada dalawang linggo, maliban kung iba ang nakasaad sa ipinatupad na iskedyul ng rate o Resolusyon ng Konseho. Ang bawat account ng kostumer ay sinisingil para sa serbisyo at pagkonsumo ayon sa rate na itinakda ng Resolusyon ng Konseho ng Lungsod.

2.3 **Due Date:** Dapat bayaran ng buo ang bill kapag nailabas na ito. May karagdagang singil kapag hindi natanggap ang bayad bago 4:00 p.m. sa ika-25 araw pagkatapos ng petsa sa itaas ng bill. Ang mga hindi natanggap na kabayaran ay itinuturing na hindi nabayaran, at magsisimula ang proseso sa pagputol sa serbisyo.

2.3.1 **Mga Abiso sa Hindi Nabayaran:** Gagawa ang Lungsod ng makatuwirang pagsisikap para tiyaking ang mga kostumer ay may abiso sa posibleng pagputol ng serbisyo sa tubig; maaaring maputulan ng serbisyo sa tubig kapag hindi mabayaran ang bill nang higit sa 60 araw.

(A) **Abiso sa Nahuling Pagbabayad:** Magpapadala ang Lungsod ng Abiso sa Nahuling Pagbabayad sa address na nasa account ng kostumer. Kasama sa abiso ang orihinal na halagang dapat bayaran at ang nahuling kabayaran (late payment charge, LPC). Ang LPC ay itinakda ng Konseho sa \$10 o 10% ng balanse ng account, anuman ang mas mataas. Maaaring humiling ang Kostumer na May Mababang Kita na tanggalin ang LPC isang beses kada labindalawang (12) buwan.

(B) **Abiso sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig:** Kung hindi natanggap ang kabayaran nang buo sa loob ng 10 araw mula sa inisyal na Abiso sa Huling Pagbabayad, magpapadala ang Lungsod ng Abiso sa Pagputol sa address na nasa account ng Kostumer pati na rin sa “Naninirahan (Occupant)” kung ang pinagseserbisyuhang address ay iba sa nakasaad para sa Kostumer. Kasama sa abiso ang mga salitang may makakapal na titik, “Abiso sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig.”

<b>Pag-abiso</b>	<b>Paraan ng Paghahatid</b>	<b>Kailangan ng Pagkilos ng Kostumer</b>	<b>Mga Kahihinatnan</b>
Billing	Ipinadala sa Kostumer na nasa account	Dapat bayaran sa oras na matanggap	Kapag hindi nabayaran 25 araw mula sa petsa na nasa bill sa itaas na bahagi ng abiso; magkakaroon ng karagdagang singil

<b>Pag-abiso</b>	<b>Paraan ng Paghahatid</b>	<b>Kailangan ng Pagkilos ng Kostumer</b>	<b>Mga Kahihinatnan</b>
Abiso sa Nahuling Pagbabayad	Ipinadala sa Kostumer na nasa account Inisyal na bill dagdag ang singil na \$10 o 10% ng bill, anuman ang mas mataas	Nakatakda sa oras na matanggap	Papasok ang kostumer sa proseso ng pagputol sa serbisyo
Abiso sa Pagputol	Ipinapadala sa Kostumer na nasa account at sa pinagseserbisyuhang address ng naninirahan nang hindi bababa sa pitong araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo Isinasabit sa Pinto (Door Tag) kapag hindi matagumpay na naipadala ang sulat o kapag ang kostumer na nasa account ay hindi ang pinagseserbisyuhang address, at para sa lahat ng natukoy na Kostumer na Walang Kakayahan at May Mababang Kita	Ang lahat ng balanseng nakatakdang bayaran, kasama na ang mga halagang hindi nabayaran at ang LPC, ay dapat bayaran agad	Kostumer na nasa proseso ng pagputol ng serbisyo
Karagdagang Paalala bilang Kagandahang-loob	Tawag sa telepono sa numerong nakalista sa account ng customer	Ang lahat ng balanseng nakatakdang bayaran, kasama na ang mga halagang hindi nabayaran at ang LPC, ay dapat bayaran agad	Puputulin ang serbisyo sa tubig

2.4 Mga Itinalagang Ikatlong Partido: Ang mga kostumer na may edad na 65 taong gulang o higit pa, o mga nakadependeng nasa hustong gulang, sa ilalim ng Seksyon 15610(b)(1) ng Kodigo sa Kapakanan at Mga Institusyon, ay maaaring humiling na maabisuhan ang ikatlong partido tungkol sa mga balanseng lagpas na sa takdang petsa at mga abiso tungkol sa pagputol sa serbisyo sa tubig. Para

humiling ng pag-abiso sa ikatlong partido, dapat gumawa ang kostumer ng nakasulat na kahilingan sa form ng Kahilingan para sa Pag-abiso (Request for Notification) na makukuha sa Sentro ng Pakikipag-ugnayan sa Kostumer ng Lungsod (City Customer Contact Center) o sa pamamagitan ng pagtawag sa (408) 535-3500. Dapat magbigay ng nakasulat na pahintulot ang ikatlong partido sa kahilingan ng kostumer. Hindi obligado ang itinalagang ikatlong partido na bayaran ang account, at hindi rin pinipigilan o inaantala ng pag-abiso ang pagputol sa mga serbisyo.

### **Ika-3 Bahagi: Mga Ipinagpaliban o Binawasang Pagbabayad**

3.1 Mga Kasunduan sa Pagbabayad: Maaaring gamitin ng kostumer ang isang (1) aktibong plano sa kasunduan sa pagbabayad sa isang panahon. Para humiling ng plano sa hulugang pagbabayad (installment), dapat tumawag ang kostumer sa:

Sentro ng Pakikipag-ugnayan sa Kostumer ng Lungsod: (408) 535-3500  
Lunes hanggang Biyernes, 8:00 – 5:00 p.m., hindi kasama ang Mga Holiday

**MAHALAGANG PAALALA:** Dapat ayusin ng kostumer ang plano sa paghuhulog ng bayad *bago* ang pagputol sa mga serbisyo at dapat itong gawin sa mga karaniwang oras ng negosyo.

#### 3.1.1 Plano sa Hulugang Pagbabayad:

A. Mga Tuntunin ng Plano: Ang kostumer na humiling sa wastong oras ng kasunduan sa alternatibong pagbabayad ay maaaring makatanggap ng plano sa hulugang pagbabayad, na binubuo ng tatlong bayaran. Ibibigay ng Lungsod ang mga petsa ng pagbabayad ayon sa mga sumusunod:

	Halagang Dapat Bayaran <sup>1</sup>
Petsa ng Kasunduan	
Pagkatapos ng pitong (7) araw <sup>2</sup>	34% ng kabuuang halagang dapat bayaran
Pagkatapos ng tatlung (30) araw	33% ng kabuuang halagang dapat bayaran
Pagkatapos ng animnapung (60) araw	33% ng kabuuang halagang dapat bayaran

<sup>1</sup> Kasama sa halagang dapat bayaran nang hulugan ang balanseng dapat bayaran para sa serbisyo at anumang bayarin dahil sa pagiging huli. Maaaring piliin ng kostumer na magbayad ng mas malaking halaga, ngunit dapat matanggap ang pinakamababang dapat bayaran bago ang petsa.

<sup>2</sup> Nakabatay ang lahat ng kalkulasyon sa mga araw ng kalendaryo. Kung ang hinuhulog na kabayaran ay nakatakda ng Sabado o Linggo o ng holiday, maaaring gawin ang hulugang pagbabayad sa susunod na araw ng negosyo. *Dapat matanggap ng Lungsod ang mga kabayaran* bago mag-4:00 p.m. sa petsa sa itaas.

B. Mga Karagdagang Kondisyon: Ang kostumer na kalahok sa plano ng hulugang pagbabayad ay dapat na bayaran ang lahat ng bagong bayarin sa serbisyo sa takdang petsa. Maaaring iatas ng Lungsod na gawin ang mga pagbabayad gamit ang cash o ibang anyo ng kabayaran kung naaangkop ito ayon sa kasaysayan ng account, tulad ng mga tsekeng ibinalik dahil sa hindi sapat na pondo, tinanggihang credit card, o iba pang sitwasyon.

C. Mga Kostumer na Walang Kakayahan at May Mababang Kita: Maaaring itaguyod ng kostumer na siya ay isang Kostumer na Walang Kakayahan o Kostumer na May Mababang Kita sa pamamagitan ng pagbibigay ng dokumentasyon sa Lungsod na sapat para mapatunayan nito ang kaniyang katayuan. Nawawalan ng bisa ang itinaguyod na Katayuan ng may Mababang Kita o Walang Kakayahan pagkalipas ng isang taon, at pagkatapos noon ay dapat na muling magsumite ang kostumer ng pagpapatunay para mapanatili ang sertipikasyon ng katayuan. Maaaring mag-alok ang Lungsod sa kostumer na nakapagtaguyod ng parehong pamantayan para sa Kostumer na Walang Kakayahan at May Mababang Kita ng plano sa hulugang pagbabayad na may mas mahabang panahon, kung natukoy ng Lungsod na kailangan ang mas mahabang panahon para maiwasan ang labis na paghihirap ng kostumer batay sa mga sitwasyon ng kaso.

### 3.2 Kabiguang Sumunod sa Plano sa Hulugang Pagbabayad:

3.2.1 Pagtigil ng Plano: Dapat sumunod ang kostumer sa mga tuntunin ng plano sa hulugang pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tubig.

A. Mga Hindi Nagbayad na Kostumer: Kaagad na puputulin ang plano sa hulugang pagbabayad kapag nabigo ang kostumer na bayaran ng tama sa oras ang hulugang pagbabayad kapag nakatakda na itong bayaran. Babalik ang kostumer sa katayuang hindi nagbayad mula sa petsa kung kailan pumasok ang kostumer sa isang plano sa pagbabayad, o sa pagsapit ng orihinal na takdang petsa ng pagbabayad, anuman ang mas nahuhuli.

B. Mga Kostumer na Walang Kakayahan at May Mababang Kita: Ang kostumer na nakapagtaguyod ng parehong pamantayan sa Kostumer na Walang Kakayahan at May Mababang Kita ay maaaring maputulan ng serbisyo sa tahanan kung:

1. Nabigo ang kostumer na matugunan ang mga tuntunin ng plano sa hulugang pagbabayad nang 60 araw o higit pa;

2. Habang napapailalim sa isang plano sa pagbabayad, nabigo ang kostumer na bayaran ang kaniyang mga kasalukuyang bayarin sa serbisyo sa tahanan nang 60 araw o higit pa.

### 3.3 Mga Karapatan ng Mga Taong Hindi May Hawak ng Account:

A. Mga Nangungupahan: Kung ang may hawak ng account ay ang may-ari ng propyedad, sa oras na matanggap ang Abiso ng Pagputol, maaaring magbukas ang Tunay na Nangungupahan ng isang account na nasa sarili niyang pangalan para maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tubig. Hindi kinakailangang bayaran ng Tunay na Nangungupahan ang nakatakdang bayaran ng may-ari ng propyedad ngunit dapat niyang matugunan ang lahat ng iba pang mga kinakailangan ng Lungsod para simulan ang serbisyo sa kaniyang sariling ngalan.

B. May-ari ng Propyedad: Kung ang may hawak ng account ay isang nangungupahan na hindi na nakatira sa lugar, maaaring magtaguyod ang may-ari ng propyedad o ang bagong Tunay na Nangungupahan na magtaguyod ng account sa kaniyang sariling pangalan para maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tubig, sa kondisyong matutugunan niya ang lahat ng iba pang mga kinakailangan ng Lungsod para itaguyod ang serbisyo sa kaniyang sariling pangalan.

3.4 Pagbabalik ng Serbisyo: Kapag naputol na ang serbisyo, dapat bayaran ng kostumer ang buong balanse sa account, kasama ang anumang bayarin na idinagdag sa account kaugnay ng mga aktibidad sa pagputol (hindi nabayarang balanse, mga bayarin sa huling pagbabayad, bayarin sa muling pagkakabit, anumang pagsasaayos, atbp.) bago muling ikabit ang serbisyo. Para ibalik ang serbisyo, dapat makipag-usap ang kostumer sa kinatawan ng Sentro ng Pakikipag-ugnayan sa Kostumer ng Lungsod sa (408) 535-3500 para magbayad nang buo, kasama ang mga bayarin sa muling pagkakabit na itinaguyod ng Resolusyon ng Konseho ng Lungsod, at para ipaiskedyul ang muling pagkakabit ng serbisyo sa tubig.

#### **Ika-4 na Bahagi: Proseso sa Pag-apela at Pangangasiwa**

##### **4.1 Proseso ng Pagsusuri ng Bill at Pag-apela:**

- A. Pagsusuri ng Bill: Maaaring magtanong tungkol sa bill at mga bayarin sa Sentro ng Pakikipag-ugnayan sa Kostumer ng Lungsod sa (408) 535-3500. Dapat sumunod ang kostumer sa iskedyul ng pagbabayad at bayaran ang hindi pinagtatalunang bahagi ng bill kapag dapat na itong bayaran (halimbawa, bayaran ang singil sa metro kung may pagtatalo sa siningil na dami, o sa dami ng ginamit na tubig) at ideposito ang pinagtatalunang bahagi kapag dapat na itong bayaran para maiwasan ang mga bayarin sa huling pagbabayad. Sa panahon ng pagsusuri ng bill, sususpendihin ang pagputol ng serbisyo sa tubig hanggang magbigay ang Lungsod ng tugon sa kahilingan ng kostumer, na maaaring isang pasalitang tugon.
- B. Pagsusuri ng Apela: Kung hindi kasiya-siyang nalutas ang tinututulan ng Kostumer, maaaring magsumite ang kostumer ng apela sa Direktor ng Pananalapi o itinalaga ayon sa sumusunod:
1. Sa loob ng 15 araw pagkatapos maabisuhan ang Kostumer tungkol sa tugon ng Lungsod sa inisyal na pagsusuri ng bill, dapat magsumite ang kostumer ng nakasulat na kahilingan para sa apela sa **Form sa Pag-apela ng Munisipalidad ng San José (San José Municipal Water Appeal Form)** na makukuha mula sa Sentro ng Pakikipag-ugnayan sa Kostumer ng Lungsod o online sa <https://www.sanjoseca.gov/customerservice>.
  2. Dapat isaad ng kostumer ang mga dahilan sa pag-apela at magbigay ng lahat ng pansuportang dokumentasyon sa Lungsod sa San José City Hall, Customer Contact Center, 200 E. Santa Clara Street, 11<sup>th</sup> Floor, San José, CA 95113. Bilang alternatibo, maaari ding ipadala ng kostumer ang kinumpletong form sa pamamagitan ng pagpapadala ng email sa Lungsod sa SJFinanceUtilities@sanjoseca.gov.
  3. Dapat bayaran ng kostumer ang hindi pinagtatalunang bahagi ng bill (halimbawa, bayaran ang mga bayarin sa metro kapag pinagtatalunan lamang ang halaga ng siningil para sa tubig) at inirerekomenda ang pagbigay ng deposito para sa mga pinagtatalunang singil para maiwasan ang mga posibleng bayarin sa pagiging huli.
  4. Sa oras na matanggap ang napapanahong kahilingan para sa apela, susuriin ng Direktor ng Pananalapi o ng itinalaga ang batayan para sa siningil na halaga at ang dokumentasyon ng kostumer o tugon bilang suporta sa kaniyang tinututulan at magbibigay ng desisyon hinggil sa mga bayarin.

5. Sususpendihin ang katayuan ng pagputol ng serbisyo sa tubig mula sa petsa kung kailan natanggap ng Lungsod ang nakasulat na apela at deposito hanggang sa magbigay ng desisyon ang Lungsod. Kung sang-ayon ang desisyon ng Direktor sa Kostumer, makikita ang anumang kredito sa susunod na siklo ng pagsingil, maliban kung humiling ang Kostumer ng alternatibong paraan ng pagbabalik ng bayad. Kung hindi sang-ayon ang desisyon ng Direktor sa Kostumer, ibabalik ang proseso sa pagputol ng serbisyo mula sa petsa ng desisyon.
6. Pinal ang desisyon ng Direktor.

4.2 Mga Isinaling Dokumento: Available ang mga abiso sa wikang Ingles, Tsino, Koreano, Espanyol, Tagalog, at Vietnamese.

4.3 Pag-uulat ng impormasyon: Ipapaskil ng Lungsod ang bilang ng taunang pagputol ng serbisyo dahil sa kawalan ng kakayahang magbayad sa website nito at magbibigay ito ng ulat sa Lupon sa Pagkontrol ng Mga Mapagkukunang Tubig sa Estado (State Water Resources Control Board).

Petsa ng Pagrebisa: N/A  
Orihinal na Petsa ng Pagkakaroon ng Bisa: 02/01/2020