
Patakaran sa Pagsasara ng Tubig

Layunin

Itinataguyod ng patakarang ito ng Utility Billing Department ng Lungsod ng Avenal ang mga aksiyong administratibo sa pagkolekta ng mga delinkweteng mga account, kasama ang pagpapadala ng notipikasyon, mga takdang singil at pagputol ng serbisyo. Ang patakarang ito ay makikita sa pampublikong website ng Lungsod. Maaaring kontakin ng mga kostumer ang Lungsod sa telepono sa (559) 386-5766 upang pag-usapan ang mga opsyon na maaaring gawin upang hindi matuloy ang pagputol sa serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga tuntunin ng patakarang ito. Maaari ring matunghayan ang mga dagdag na impormasyon sa opisyal na website ng Lungsod sa www.cityofavenal.com.

Pangkalahatang Patakaran

Pagsunod:

Nilalayon ng Patakaran ang pagsunod sa Ca. SB998 (2018), kung saan ang Senate Bill ay ipinasa at ginawang code sa ilalim ng California Health and Safety Code 116900, et seq.

Delinkwenteng Account:

Ang Avenal Municipal Code ay nagtakda ng panahon ng buwan-buwang pagsingil ng tubig at ang petsa ng pagbabayad ay tuwing unang araw ng buwan kasunod ng buwan ng paghahatid ng serbisyo at itinuturing na hindi nagbabayad ng singil sa tubig kung hindi ito mabayaran matapos ang unang araw ng buwan (o sa susunod na araw ng negosyo) ng kasunod na panahon ng pagsingil (Avenal Municipal Code).

Ang mga sumusunod na alituntunin ay ilalapat sa koleksyon ng mga delinkwenteng account:

- Mga Account na May Maliit na Balanse: Ang anumang balanse sa isang bill na \$20 o mababa pa dito ay maaaring isama at idagdag sa susunod na panahon ng pagsingil na hindi nangangailangan ng karagdagang aksyon sa pagkolekta.
- Notipikasyon sa Delinkwenteng Account: Kung ang bayad sa bill ay hindi natanggap ng 4:30 p.m. sa unang araw ng buwan makaraan ng panahon ng pagsingil, ang late fee ay ipapataw. Ang due date at ang late fee ay malinaw na ipapakita sa bill. Kapag naging delinkwente ang isang bill, ang Kagawaran ng Tubig ay magbibigay sa kostumer o sinumang responsable sa pagbabayad ng bill (dito'y tinutukoy na "kostumer") ng notipikasyon sa pagkadelinkwente na nagsasaad na ang serbisyo ng tubig ay puputulin makaraan ang 60 araw. Ang notipikasyon sa pagkadelinkwente ay ipaadala sa mailing address na nakasaad sa account. Hindi responsibilidad ang City Utility Billing Department sa pagpapanatiling updated ng contact information ng kostumer.
- Salaysay sa Pagkolekta. Kalakip ng Patakarang ito ang Exhibit A na isang salaysay ng timeline at proseso para sa koleksyon at/o pagputol sa serbisyo (ang "Collection Timeline Narrative"). Ang salaysay ay hindi inilaang maging kapalit ng Patakarang ito, ngunit nagbibigay ng isang salaysay kung paano inilaan ang Patakaran na sumunod sa Municipal Code at Kalusugan at Kaligtasan sa Code 116900, et seq.
- Unang Notipikasyon sa Pagputol ng Serbisyo: Hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad hanggang sa umabot ang pagdelinkwente nang lampas sa 60 araw. Bibigyan ng Lungsod ang kostumer ng unang paunawa sa pagputol ng serbisyo nang humigit-kumulang na 30 araw ngunit hindi mas bababa sa pitong araw bago putulin ang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad. Ang unang paunawa sa pagputol ng serbisyo ay ipapadala sa mailing address na nakasaad sa account. Kung ang mailing address at ang address kung saan ang serbisyo ng tubig ay naiiba, ang pangalawang notipikasyong ipaadala sa address ng serbisyo at nakatukoy sa "Occupant". Ang unang notipikasyon ay magsasaad ng mga sumusunod:
 - Halagang hindi pa bayad at dapat bayaran
 - Petsa kung kailan dapat magbayad o kung kailan dapat makapagsaayos ng ibang paraan ng pagbabayad upang hindi maputol ang serbisyo
 - Pagpapaliwanag ng proseso upang mag-aplay sa planong amortisasyon

- Pagpapaliwanag ng proseso ng pagkontesta o pag-apela sa bill
- Ang numero ng telepono ng Lungsod at web link sa nakasulat na patakaran ng koleksyon ng Lungsod
 - a. Notipikasyon sa mga Residensiyal na Nangungupahan/Naninirahan sa mga Tirahang May Sariling Indibidwal na Metro

Ang Lungsod ay mahusay at makatwirang magsisikap na ipaalam sa naninirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang serbisyo ng tubig ay may mga hindi nababayaran at ihihinto ang serbisyo sa loob ng hindi bababa sa sampung araw bago putulin ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na paunawa ay magpapayo sa nangungupahan na sila ay may karapatang maging mga kostumer ng Lungsod na hindi oobligahing magbayad ng halagang delinkwente, hangga't handa sila sa responsibilidad na magbayad sa mga susunod na singil sa serbisyo sa tubig sa address na iyon. Upang hindi na singilin ang bayarin sa isang delinkwenteng account, ang nangungupahan / nakatira ay dapat magbigay ng pagpapatunay ng pag-upa katulad ng isang kasunduan sa pag-upa.

- b. Notipikasyon para sa mga Nangungupahan/Naninirahan sa Multi-Unit Complex na Mayroong Master Meter para sa Serbisyo ng Tubig

Ang Lungsod ay mahusay at makatwirang magsisikap na ipaalam sa naninirahan sa pamamagitan ng pagpapaskil sa pintuan ng bawat tirahan, kapag ang account ay delinkwente at magsasagawa ito ng pagputol ng serbisyo sa loob ng hindi bababa sa sampung araw bago putulin ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na paunawa ay magpapayo sa nangungupahan na sila ay may karapatang maging kostumer ng Lungsod na hindi oobligahing magbayad ng halagang delinkwente sa account hangga't handa sila sa responsibilidad ng pagbabayad sa mga susunod na singil sa serbisyo sa tubig sa address na nasa master meter. Kung ang isa o higit pa sa mga nangungupahan ay handang maging responsable sa mga susunod na singil sa serbisyo ng tubig sa pag-ayon ng Lungsod, o kung mayroong isang pisikal at legal na paraan na magagamit ng Lungsod, ng selektibong pagputol ng serbisyo sa mga kostumer na hindi nakatugon sa mga requirements para sa serbisyo, papanatilihin ng Lungsod ang serbisyo para sa mga nakatugon sa mga requirements.

5. Paalalang Pagtawag: Ang Lungsod ay mahusay at makatwirang magsisikap na ipaalam sa naninirahan sa pamamagitan ng advance na notipikasyon ang gagawing pagputol sa serbisyo. Ang paraan ng abiso ay sa pamamagitan ng telepono. Ang courtesy call ay isang pagmamagandang-loob ng Lungsod at ang pagkabigo ng Lungsod na maipahatid ang notipikasyon o ang hindi pagtanggap ng kostumer ng notipikasyon ay hindi sapat na dahilan upang hindi magbayad o maantala ang pagputol ng serbisyo.

6. Panghuling Notipikasyon sa Pagputol ng Serbisyo: Ang hindi pagsunod sa mga tuntunin ng planong amortisasyon sa loob ng 60 araw o higit pa o hindi pagbabayad ng kasalukuyang mga singil sa serbisyo sa tirahan sa loob ng 60 araw o higit pa ay magresulta sa pag-iisyu isang panghuling notipikasyon na puputulin ang serbisyo. Ang panghuling paunawa sa pagdiskonekta ng serbisyo ay isasabit sa pinto ng tirahan nang hindi bababa sa limang araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo.

7. Alternatibong mga Paraan ng Pagbabayad/Pagpapalawig ng Panahon ng Pagbabayad: Ang sinumang kostumer na hindi nagbabayad ng serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring mag-apela sa pagpuputol ng serbisyo at humiling ng isang alternatibong paraan ng pagbabayad at / o pagpapalawig ng panahon upang mabayaran upang maiwasan ang pagtigil sa serbisyo.

Alinsunod sa California Health and Safety Code §116910, kung ang lahat ng tatlong sumusunod na mga kondisyon ay natutugunan, isang alternatibong paraan ng pagbabayad at / o pagpapalawig ng panahon ng pagbabayad ay maaaring ibigay:

- Mga Kondisyon sa Kalusugan - ang isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga ay nagpapatunay sa isang kasulatan na ang pagtigil ng serbisyo ng tubig ay nagbabanta sa buhay

o magdudulot ng isang seryosong banta sa kalusugan / kaligtasan ng isang naninirahan (maaaring maging sinumang naninirahan sa tirahan); at

- Walang Kakayanang Pinansiyal - inihayag ng kostumer na sila ay kabilang sa mga nasa 200% nasa ibaba ng pederal na linya ng kahirapan o nasasailalim ng mga programang pampublikong tulong tulad ng Medi-Cal o CalWORKs; at
- Mga Pamamaraan ng Pagbabayad - sumasang-ayon ang Kostumer sa isang isinaayos na paraan ng pagbabayad na inialok ng Lungsod. Kabilang sa napagkasunduang paraan ng pagbabayad ang pag-aantala sa petsa ng pagbabayad o ang isang plano sa pag-amortisasyon. Ang isang pansamantalang pag-aantala ng pagbabayad (deferral) ay dapat ibigay ng Lungsod kung ang kostumer ay nagpakita ng kakayahang magbayad sa loob ng deferral period. Ang isang paraan ng pagbabayad na umaabot sa susunod na mga panahon ng pagsingil ay ituturing na amortisasyon, na maaaring hanggang sa 12 buwan (sa pagpapasya ng Lungsod), at dapat na ito ay nasusulat at nilagdaan ng kostumer. Ang bayad sa ilalim ng amortisasyon ay isasama sa regular na bill at babayaran sa petsa kung kalian dapat bayaran ang regular na bill. Kailalangang sumunod ang kostumer sa mga tuntunin ng amortisasyon at mananatiling bayad sa mga naipong singil sa sumusunod na panahon ng singil. Ang kostumer ay hindi maaaring humiling ng karagdagang amortisasyon ng para sa anumang kasunod pang hindi bayad na mga singil habang nagbabayad ng mga singil na napapailalim sa amortisasyon.

Kung ang tatlong mga kondisyon sa itaas ay hindi natutugunan, alinsunod sa Ca. Health and Safety Code §116906(a), ang sinumang kostumer na hindi makabayad ng serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng alternatibong paraan ng pagbabayad at / o pagpapalawig ng panahon ng pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo. Gayunpaman, ang alternatibong paraan ng pagbabayad ay diskresyonaryo at maaaring iapela. Hindi dapat itigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad kung ang isang kostumer ay humiling at pumasok sa isang alternatibong paraan ng pagbabayad na umaabot sa susunod na panahon ng pagsingil ay ituturing na isang plano sa pag-amortisasyon, na dapat ay nakasulat at nilagdaan ng kostumer. Ang mga amortisasyon sa ilalim ng talatang ito ay mangangailangan ng dalawampung (20) porsyentong downpayment sa natitirang balanse ng kostumer, kasama na ang mga late fees, na babayaran sa oras ng paglagda. Ang amortisasyon sa ilalim ng talatang ito ay nangangahulugan ng pagbabayad ng hindi bayad na singil sa loob ng 2 buwan. Ang bayad sa ilalim ng amortisasyon ay isasama sa regular na bill at babayaran sa petsa kung kalian dapat bayaran ang regular na bill. Ang kostumer ay dapat sumunod sa mga tuntunin ng plano sa amortisasyon at mananatiling bayad sa kasalukuyang singil dahil sa naiipon pa sila sa mga kasunod na panahon ng pagsingil. Ang kostumer ay hindi maaaring humiling ng karagdagang amortisasyon ng anumang kasunod na hindi pa bayad na mga singil habang nagbabayad ng mga singil sailalim ng kasalukuyang amortisasyon.

Sa lahat ng mga kaso kung saan napagkasunduan ang isang alternatibong paraan ng pagbabayad, ang hindi pagsunod ng kostumer sa mga tuntunin ng amortisasyon at pagpapanatiling bayad sa kasalukuyang mga singil na naiipon sa mga sumusunod pang singil ay magreresulta sa pagkansela ng alternatibong paraan ng pagbabayad at pagputol ng serbisyo sa tubig alinsunod sa Patakarang ito. Isang paunawang isasabit sa pinto ng tirahan ng kostumer ang ibibigay na hindi bababa sa limang araw ng trabaho bago itigil ang serbisyo.

8. Deadline sa Pagputol ng Serbisyo: Maliban kung ang isang alternatibong paraan ng pagbabayad ay napagkasunduan, ang lahat ng hindi bayad na singil sa serbisyo ng tubig at mga nauugnay na bayad ay dapat na matanggap ng Lungsod ng 4:30 p.m. sa araw na tinukoy sa nakasulat na paunawa ng diskoneksiyon.

9. Pagputol sa Serbisyo ng Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad: Puputulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa pagsara, o maaari ring sa pag-lock-off, ng metro. Bago putulin ang serbisyo, bibigyan ang kostumer ng abiso sa pagkadelinkwente sa bayarin, ng unang notipikasyon sa gagawing pagputol sa serbisyo, ng isang courtesy call, at ng isang panghuling notipikasyon na ilalagay sa pinto ng tirahan.

10. Pagpapanumbalik ng Serbisyo: Upang ibalik o ituloy ang serbisyo ng pagputol dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang kostumer ng reconnection fee na \$30. Sisikapin ng Lungsod na muling makakonekta ang serbisyo sa lalong madaling panahon na maaaring bago matapos ang susunod na regular na araw ng trabaho matapos matanggap ang bayad para sa lahat ng nakalipas at delinkwenteng singil kaugnay ng pagputol sa serbisyo. Ang serbisyo ng tubig na ibinalik ng sinumang tao maliban sa isang tauhang empleyado ng City Water Department o walang pahintulot ng City Water Department ay maaaring mapailalim sa mga multa o karagdagang

singil o bayad. Ang anumang mga pinsala na naganap na resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo ay responsibilidad ng kostumer.

11. Pagpapanumbalik ng Serbisyo na Labas sa Regular na Oras ng Trabaho: Ang mga kahilingan para ibalik ang serbisyo pagkatapos ng 3:00 ng Lunes hanggang Biyernes, Sabado o Linggo, o pista opisyal ay sisingilin ng after-hours na singil sa muling pagkonek na \$60. Ang serbisyo ay hindi maibabalik makalipas ang regular na oras ng trabaho maliban kung ang kostumer ay nabigyan ng kaalaman tungkol sa after-hours fee sa pagbabalik ng koneksiyon.

12. Kinokontestang mga Bill at mga Apela: Kung may kontesta ang isang kostumer sa bill o anumang bahagi ng Patakaran, dapat nilang sundin ang pamamaraanng nakasaad sa City Code ng Lungsod. Ang mga apela ay dapat isulat at isinumite sa loob ng 31 araw matapos na mailabas ang isang paunawa tungkol sa delinkwenteng bayarin. Kung kinokontesta ng isang kostumer ang bill ng tubig at humiling ng pakikipagkita sa City Manager, ang serbisyo ng tubig ay hindi puputulin habang nakapending ang apela.