

Patakaran sa Pagsara ng Serbisyo ng Utility ng Lungsod ng Soledad

(Bilang pagsunod sa Kodigo sa Kalusugan at Kaligtasan ng Estado § 116900) Disyembre 2019

1. Ang pagdiskonekta sa serbisyo ng utility ay dapat isagawa bilang pagsunod sa batas ng Estado, kabilang ngunit hindi limitado sa “The Water Shutoff Protection Act” simula sa California Health and Safety Code § 116900.
 - a. Ang patakarang ito ay ipo-post sa website ng Lungsod sa English, Spanish at sa mga wikang nakalista sa Seksyon 1632 ng Civil Code (kasalukuyang Spanish, Chinese, Korean, Vietnamese at Tagalog).
2. Proseso para sa mga customer na boluntaryong idiskonekta ang serbisyo ng utility:
 - a. Pagkatapos ng paunawa sa mga kawani ng Lungsod sa City Hall, nang personal sa 248 Main Street o sa telepono sa (831) 223-5000 sa mga normal na oras ng negosyo, ang serbisyo ay madidiskonekta sa loob ng isang (1) araw ng negosyo.
 - b. Kinakailangan ng mga customer na magbigay ng maaasahang pagpapasahang address para sa pagsasara ng bill.
 - c. Bilang kondisyon sa pagbibigay ng serbisyo sa utility sa sinumang user na hindi may-ari ng lugar kung saan ibibigay ang mga naturang serbisyo, inaatasan ng Lungsod ang user na gumawa ng makatwirang deposito ng pera sa Lungsod sa halagang tutukuyin mula sa oras hanggang sa. oras sa pamamagitan ng resolusyon ng Konseho ng Lungsod. Ang deposito na ito ay upang matiyak ang pagbabayad ng lahat ng mga rate at singil na itinatag para sa mga serbisyo ng utility ng Lungsod. Kung ang mga serbisyo ng utility ay boluntaryong nadiskonekta, ang deposito ay dapat munang ilapat sa pagbabayad ng mga hindi pa nababayaranang singil sa utility na dapat bayaran sa Lungsod mula sa gumagamit na may anumang labis na halaga pagkatapos ay ibinalik sa mga gumagamit.
3. Proseso para sa mga customer na madiskonekta para sa hindi pagbabayad ng mga singil:
 - a. Bilang isang gawain, ang lahat ng nakasulat na komunikasyon tungkol sa serbisyo ng utility ay nasa Ingles at Espanyol.
 - b. Walang customer na i-off para sa isang delingkwenteng utility bill na wala pang animnapung (60) araw na na-overdue.
 - c. Bago idiskonekta ang serbisyo ng utility para sa hindi pagbabayad ng mga bayarin, lahat ng sumusunod ay malalapat:
 - i. Ang anumang balanse sa isang bill na \$20 o mas mababa ay maaaring dalhin at idagdag sa susunod na panahon ng pagsingil nang hindi tinatasa ang isang late fee o nagkakaroon ng karagdagang aktibidad sa pagkolekta.
 - ii. **Notice of Imminent Disconnection-** ang nakasulat na notice ng iminent disconnection ay ipapadala sa billing address nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang disconnection. Bilang kahalili, maaaring ibigay sa pamamagitan ng telepono ang paunawa ng nalalapit na pagkaputol. Kung ang paunawa ay ibibigay sa pamamagitan ng telepono, ang Lungsod ay mag-aalok na magbigay sa kostumer ng isang kopya ng patakarang ito at nag-aalok din na talakayin sa kostumer ang mga

opsyon para sa mga alternatibong pagbabayad at ang mga pamamaraan para sa pagrepaso at pag-apela sa singil ng isang kostumer gaya ng nakasaad dito. patakarang. Kung hindi magawang makipag-ugnayan ng Lungsod sa isang customer sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa (hal. ibinalik ang ipinadalang abiso bilang hindi maihahatid) o sa pamamagitan ng telepono, gagawa ang Lungsod ng magandang loob na pagsisikap na bisitahin ang kasangkot na tirahan at mag-iwan ng paunawa ng napipintong pagkaputol o serbisyo para sa hindi- pagbabayad at kopya ng patakarang ito sa pintuan o sa ibang lugar na kapansin-pansin.

iii. **Paunawa ng Nalalapat na Pagdiskonekta** ay kinabibilangan ng:

1. Pangalan at address ng customer
2. Halaga na lampas na sa takdang panahon
3. Ang petsa kung kailan kinakailangan ang pagbabayad o pagsasaayos para sa pagbabayad upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo
4. Ang proseso upang maiwasan ang pagkaputol
 - a. Mag-apela ng halaga ng singil
 - b. Humiling ng extension
 - c. Pamamaraan upang humiling ng mga alternatibong pagbabayad, pinababang bayad, ipinagpaliban na mga bayarin
5. Mga pamamaraan ng muling pagkonekta

d. Ang mga customer ay hindi dapat madiskonekta para sa hindi pagbabayad ng mga bayarin kung **LAHAT** ng sumusunod ay totoo:

- i. Nagbibigay ang customer ng sertipikasyon ng isang Tagapagbigay ng Pangunahing Pangangalaga gaya ng tinukoy sa Kodigo sa Kapakanan at Institusyon ng California 14088 (General Practitioner, Obstetrician/Gynecologist, Pediatrician, Family Practice Physician, Primary Care Clinic, Hospital, o Outpatient Clinic) na ang pagwawakas ng serbisyo ng tubig ay magiging nagbabanta sa buhay o nagdudulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng sinumang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig; at
 - ii. Ipinakikita ng customer na hindi nila kayang magbayad sa pananalapi (tinutukoy kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng Cal WORKS, CalFresh , pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o ang California Supplemental Nutrition Programa para sa Babae, Sanggol, at Bata, o ang kostumer ay nagdedeklara na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa dalawang daang porsyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan); at
 - iii. Ang customer ay handang pumasok sa isang kasunduan sa amortization, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang plano para sa ipinagpaliban o pinababang pagbabayad.
- e. Ang pasanin ng pagpapatunay ng pagsunod sa mga kondisyong inilarawan sa Subsection d. nasa customer ang nasa itaas. Upang bigyang-daan ang Lungsod ng sapat na oras na iproseso ang anumang kahilingan para sa tulong, hinihikayat ang mga customer na magbigay ng dokumentasyong nagtatatag ng pagiging angkop ng Subsection di at ii, at pumayag sa Subsection d.iii , hanggang sa anumang iminungkahing petsa para sa paghinto ng serbisyo hangga't maaari. Ang Lungsod ay dapat magkaroon ng pitong (7) araw sa kalendaryo upang

- suriin ang mga isinumiteng materyales at alinman ay humiling ng karagdagang impormasyon o upang ipaalam sa isang customer ang mga tuntunin ng anumang magagamit na alternatibong kaayusan sa pagbabayad kung saan papayagan ng Lungsod ang customer na lumahok. Kung humiling ang Lungsod ng karagdagang impormasyon, dapat itong ibigay ng customer sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula sa petsa ng kahilingan. Sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo pagkatapos noon, aabisuhan ng City ang customer sa pamamagitan ng sulat na hindi natutugunan ng customer ang mga kundisyon sa ilalim ng Subsection d. sa itaas, o abisuhan ang customer na siya ay kwalipikado para sa isang alternatibong plano sa pagbabayad at ang mga tuntunin ng plano kung saan papayagan ng Lungsod ang customer na lumahok. Sinumang customer na nabigong matugunan ang mga kundisyong inilarawan sa Subsection d. dapat bayaran ang delingkwenteng halaga, kabilang ang anumang mga parusa at iba pang mga singil, na dapat bayaran sa Lungsod sa loob ng huli ng alinman sa mga sumusunod: (i) dalawang (2) araw ng negosyo pagkatapos ng petsa ng abiso mula sa pagpapasiya ng Lungsod ng Lungsod na ang customer nabigong matugunan ang nasabing mga kundisyon; o (ii) ang petsa ng nalalapit na paghinto ng serbisyo, gaya ng tinukoy sa isang Overdue Notice.
- f. Ang mga kostumer na may mga kita ng sambahayan na mas mababa sa 200% ng pederal na linya ng kahirapan ay dapat magkaroon ng mga singil sa interes sa mga delingkwenteng bayarin na nai-waive isang beses bawat 12 buwan.

4. Muling pagkonekta ng Serbisyon Utility

- a. Ang serbisyo ng utility ay muling ikokonekta kung alinman sa i o ii at b.
- i. Ang parehong pamilya o residente ay hindi maaaring muling kumonekta sa serbisyo ng utility maliban kung ang account ay binayaran nang buo.
 - ii. Ang pagpapalit ng pangalan ay maaaring mangyari lamang sa bagong kamakailang kasunduan sa pagrenta o dokumentasyon ng kamakailang binili na ari-arian sa pangalan ng bagong gumagamit ng serbisyo ng utility.
- b. Ang mga deposito sa serbisyo ng utility ay dapat nasa kasalukuyang antas.
- c. Kung alinsunod sa pagsusulit na itinakda sa Seksyon 3.d. sa itaas, ang kita ng sambahayan ng customer ay mas mababa sa dalawang daang porsyento (200%) ng federal poverty line, anumang reconnection fee na sisingilin sa nasabing customer sa mga normal na oras ng pagpapatakbo ay hindi maaaring lumampas sa \$50, at ang reconnection fee sa mga oras na hindi gumagana ay hindi maaaring lumampas sa \$150. Ang mga bayarin ay hindi maaaring lumampas sa aktwal na halaga ng muling pagkonekta kung ang halagang iyon ay mas mababa sa mga limitasyon na itinakda dito. Dagdag pa rito, ang mga bayarin sa interes ay hindi dapat ipataw sa mga customer sa kategoryang ito.

5. Mga Alternatibong Plano sa Pagbabayad

Para sa sinumang customer na nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon 3.d sa itaas, ang Lungsod ay mag-aalok ng mga sumusunod na alternatibong kaayusan sa pagbabayad: (i) amortisasyon ng hindi nabayarang balanse; (ii) alternatibong iskedyul ng pagbabayad; (iii) bahagyang o buong pagbawas ng hindi nabayarang balanse; o (iv) pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad. Ang Tagapamahala ng Lungsod, o ang kanyang itinalaga, ay dapat, sa paggamit ng makatwirang paghuhusga, piliin ang pinakaangkop na alternatibong kaayusan sa pagbabayad

pagkatapos suriin ang impormasyon at dokumentasyong ibinigay ng kostumer at isasaalang-alang ang sitwasyong pinansyal ng customer at ang mga pangangailangan sa pagbabayad ng Lungsod.

- a. Amortisasyon: Sinumang customer na hindi makabayad para sa serbisyo ng utility sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ng Lungsod at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon 3.d. sa itaas, gaya ng dapat kumpirmahin ng Lungsod, ay maaaring pumasok sa isang amortization plan kasama ng Lungsod sa mga sumusunod na tuntunin:
 - i. Termino. Babayaran ng customer ang hindi nabayarang balanse, kasama ang administratibong bayad at interes, sa loob ng isang panahon na hindi lalampas sa anim (6) na buwan. Ang Lungsod ay dapat magkaroon ng pagpapasya na maglapat ng panahon ng amortisasyon na hanggang labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang labis na paghihirap sa customer. Ang hindi nabayarang balanse, kasama ang naaangkop na administratibong bayarin at anumang interes na ilalapat, ay dapat hatiin sa bilang ng mga buwan sa panahon ng amortisasyon at ang halagang iyon ay idadagdag sa patuloy na buwanang mga singil para sa serbisyo ng customer.
 - ii. Bayad sa Administratibo: Interes. Para sa anumang aprubadong amortization plan, ang customer ay sisingilin ng administrative fee, sa halagang itinakda ng Lungsod sa pana-panahon, na kumakatawan sa gastos sa Lungsod ng pagsisimula at pangangasiwa sa plano. Maaaring ilapat ang interes sa taunang rate na hindi lalampas sa 8% sa anumang halagang i-amortize.
 - iii. Pagsunod. Ang customer ay dapat sumunod sa amortization plan at manatiling napapanahon habang ang mga singil ay naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Ang customer ay hindi maaaring humiling ng karagdagang amortization ng anumang kasunod na hindi nabayarang mga singil habang nagbabayad ng mga delingkwenteng singil alinsunod sa isang amortization plan. Kung ang customer ay nabigong sumunod sa mga tuntunin ng amortization plan para sa animnapung (60) araw sa kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Lungsod ang serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw pagkatapos mag-post ang Lungsod sa tirahan ng customer ng panghuling paunawa ng layunin nitong ihinto ang serbisyo .
- b. Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad. Sinumang customer na hindi makabayad para sa serbisyo ng utility sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon 3.d. sa itaas, gaya ng dapat kumpirmahin ng Lungsod, ay maaaring pumasok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa hindi nabayarang balanse alinsunod sa mga sumusunod:
 - ako . Panahon ng Pagbabayad. Babayaran ng customer ang hindi nabayarang balanse, kasama ang administratibong bayad at interes na itinakda sa subsection 2 sa ibaba, sa loob ng isang panahon na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa itinakda ng City Manager o ng kanyang itinalaga.
 - ii. Bayad sa Administratibo, Interes. Para sa anumang aprubadong alternatibong iskedyul ng pagbabayad, ang customer ay sisingilin ng administratibong bayad, sa halagang itinatakda ng Lungsod sa pana-panahon, na kumakatawan sa gastos sa Lungsod ng pagsisimula at pangangasiwa ng iskedyul ng pagbabayad. Sa pagpapasya ng City Manager o ng itinalaga, ang interes sa taunang rate na hindi lalampas sa walong porsyento (8%) ay dapat ilapat sa anumang halagang babayaran sa ilalim ng subsection na ito.

- iii. Iskedyul. Pagkatapos kumonsulta sa kostumer at isaalang-alang ang mga limitasyon sa pananalapi ng kostumer, ang Tagapamahala ng Lungsod o ang kanyang itinalaga ay bubuo ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad na pagkakasunduan sa kostumer. Ang alternatibong iskedyul na iyon ay maaaring magkaloob ng mga panahong lump sum na pagbabayad na hindi tumutugma sa itinatag na petsa ng pagbabayad ng Lungsod, maaaring magbigay ng mga pagbabayad na dapat gawin nang mas madalas kaysa buwan-buwan, o maaaring magbigay na ang mga pagbabayad ay gagawin nang mas madalas kaysa buwanan, sa kondisyon na sa lahat ng kaso , ang hindi pa nababayaran balanse at administratibong bayarin ay babayaran nang buo sa loob ng labindalawang (12) buwan ng pagkakatatag ng iskedyul ng pagbabayad.
- iv. Pagsunod sa Plano. Dapat sumunod ang customer sa napagkasunduang iskedyul ng pagbabayad at manatiling napapanahon habang ang mga singil ay naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Maaaring hindi humiling ang customer ng mas mahabang iskedyul ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi nabayaran mga singil habang nagbabayad ng mga delingkwenteng singil alinsunod sa naunang napagkasunduan sa iskedyul. Kung ang customer ay nabigong sumunod sa mga tuntunin ng napagkasunduang iskedyul para sa animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o nabigong bayaran ang kasalukuyang mga singil sa serbisyo ng customer sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, maaaring ihinto ng Lungsod ang serbisyo ng utility sa customer ari-arian nang hindi bababa sa limang negosyo (5) araw pagkatapos mag-post ang Lungsod sa tirahan ng kostumer ng panghuling paunawa ng layunin nitong ihinto ang serbisyo .
- c. Pagbawas ng Hindi Nabayaran Balanse. Sinumang customer na hindi makabayad para sa serbisyo ng utility sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ng Lungsod at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon 3.d. sa itaas, gaya ng pagtitibayin ng Lungsod, ay maaaring, kung inaprubahan ng Lungsod ang alternatibong ito, makatanggap ng pagbawas sa hindi pa nababayaran balanseng inutang ng kostumer, hindi lalampas sa dalawampu't limang porsyento (25%) ng balanseng iyon nang walang pag-apruba ng Konseho ng Lungsod, sa kondisyon na ang naturang pagbawas ay dapat pondohan mula sa ibang pinagmulan na hindi magrerresulta sa mga karagdagang singil na ipinapataw sa ibang mga customer. Ang proporsyon ng anumang pagbawas ay dapat matukoy ng pinansiyal na pangangailangan ng kostumer, ang kalagayan at pangangailangan sa pananalapi ng Lungsod at ang pagkakaroon ng mga pondo upang mabawi ang pagbawas sa hindi nabayaran balanse ng kostumer.
 - i. Panahon ng Pagbabayad: Babayaran ng customer ang binawasang balanse sa takdang petsa na itinakda ng Tagapamahala ng Lungsod o ng kanyang itinalaga, na ang petsa (ang "Pinababang Petsa ng Pagbabayad") ay hindi bababa sa labinlimang (15) araw sa kalendaryo pagkatapos ng petsa ng bisa ng ang pagbawas ng hindi nabayaran balanse.
 - ii. Pagsunod sa Pinababang Petsa ng Pagbabayad: Dapat bayaran ng customer ang binawasang balanse sa o bago ang Petsa ng Binawasang Pagbabayad at dapat manatiling napapanahon sa pagbabayad nang buo sa anumang mga singil na naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Kung nabigo ang customer na bayaran ang binawasang halaga ng bayad sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo pagkatapos ng Petsa ng Pinababang Pagbabayad, o nabigong bayaran ang

kasalukuyang mga singil sa serbisyo ng customer para sa animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Lungsod ang serbisyo ng utility sa ari-arian ng kostumer nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos mag-post ang Lungsod sa tirahan ng kostumer ng panghuling paunawa ng layunin nitong ihinto ang serbisyo

- d. Pansamantalang Pagpapaliban ng Pagbabayad. Sinumang customer na hindi makabayad para sa serbisyo ng utility sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ng Lungsod at nakakatugon sa tatlong kundisyon sa ilalim ng Seksyon 3.d. sa itaas, gaya ng dapat kumpirmahin ng Lungsod, maaaring pansamantalang ipagpaliban ang hindi nabayaranang balanse sa loob ng hanggang anim (6) na buwan pagkatapos mabayaran ang pagbabayad. Dapat tukuyin ng Lungsod, sa pagpapasya nito, kung gaano katagal ibibigay ang pagpapaliban para sa kostumer.
 - i. Panahon ng Pagbabayad. Babayaran ng customer ang hindi nabayaranang balanse sa petsa ng pagpapaliban (ang "Petsa ng Ipinagpaliban na Pagbabayad") na tinutukoy ng Tagapamahala ng Lungsod o ng kanyang itinalaga. Ang Petsa ng Ipinagpaliban na Pagbabayad ay dapat nasa loob ng labindalawang (12) buwan mula sa petsa na naging delingkwente ang hindi nabayaranang balanse.
 - ii. Pagsunod sa Temporary Deferral of Payment. Dapat bayaran ng customer ang ipinagpaliban na halaga sa o bago ang Petsa ng Ipinagpaliban na Pagbabayad at dapat manatiling napapanahon sa pagbabayad nang buo sa anumang mga singil na naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Kung nabigo ang customer na bayaran ang hindi nabayaranang halaga sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo pagkatapos ng Petsa ng Ipinagpaliban na Pagbabayad, o nabigong bayaran ang kasalukuyang mga singil sa serbisyo ng customer para sa animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Lungsod ang serbisyo ng utility sa customer hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos mag-post ang Lungsod sa tirahan ng kostumer ng panghuling paunawa ng layunin nitong ihinto ang serbisyo.

6. Contesting utility charges – Pag-apela ng bill

- a. Maaaring iapela ng mga customer ang halaga ng kanilang utility bill sa Lungsod ng Soledad sa loob ng sampung (10) araw pagkatapos matanggap ang bill para sa serbisyo. Bilang karagdagan, ang sinumang customer na makatanggap ng "Overdue Notice" ay may karapatang magpasimula ng apela at pagrepaso sa bill kung saan ang Overdue Notice ay nauugnay sa hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos ng petsa ng Overdue Notice kung ang customer ay nagsasaad ng ang bayarin ay nagkakamali kaugnay sa dami ng mga serbisyong natupok. Lahat ng kahilingan sa apela ay dapat nakasulat at dapat may kasamang dokumentasyong sumusuporta sa apela o ang dahilan para sa pagsusuri.
- b. Ang Tagapamahala ng Lungsod o itinalaga ay tatanggap ng anumang apela para sa mga pinababang pagbabayad at imbestigahan ang naturang bagay.
- c. Walang customer ang madidiskonekta habang nakikipaglaban sa mga singil sa utility.
- d. Ang Tagapamahala ng Lungsod o itinalaga ay dapat gumawa ng pagpapasiya ng mga natuklasan sa usaping nasa kamay sa loob ng 10 araw ng negosyo. Ang isang pulong sa pagitan ng Tagapamahala ng Lungsod o itinalaga at ang customer ay maaaring iiskedyul

