

Patakaran sa Pagdidiskonekta dahil sa Hindi Pagbabayad Enero 2020

Tandaan - Magagamit din ang patakarang ito kapag hiniling o sa website ng Lungsod sa Espanyol, Intsik, Tagalog, Vietnamese, at Koreano

Panimula: Noong Setyembre 28, 2018, nilagdaan ni Gobernador Brown sa batas na SB 998, ang Water Shutoff Protection Act, na nagbabago sa mga kinakailangan at pamamaraan na may kaugnayan sa pagpapatigil ng serbisyo ng tubig sa mga tirahan sa dahilang hindi pagbabayad simula sa Pebrero 1, 2020.

Kinakailangan ng SB 998 ang bawat sistema ng tubig sa lungsod at pamayanan na mayroong higit sa dalawang daan (200) na mga koneksyon sa serbisyo ng tubig na magkaroon ng isang nakasulat na patakaran sa pagpapahinto ng serbisyo ng tubig sa mga tirahan sa dahilang hindi pagbabayad. Ang Lungsod ay nararapat ding mag-ulat ng mga taunang bilang ng mga tirahang napapahinto ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa kanilang wibsayt at sa Konseho.

Ang SB 998 ay naglalahad ng mga tiyak na probisyon at mga kinakailangan para sa pagpapahinto sa serbisyo ng tubig, na kasama ang 60-araw na paghihintay na panahon bago maipatigil ang serbisyo. Ang tagapagtustos ng tubig ay kinakailangan ding makipag-ugnay, sa pamamagitan ng telepono o sa pagsulat, ang kustomer na pinangalanan sa nagmamayari ng hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo. Ang tagapagtustos ng tubig ay dapat: (a) mag-alok upang maibigay ang kustomer ang nakasulat na patakaran at sistema sa pagpapahinto ng serbisyo ng tubig; o (b) mag-alok upang talakayin ang mga pagpipilian upang maiwasan ang pagpapahinto sa serbisyo ng tubig, kasama ang mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, ipinagpaliban na pagbabayad, pinakamababa na pagbabayad, ang amortisasyon at pagsusuri sa bayarin at apela. Kasama rin sa bagong batas ang mga kinakailangang proseso kung ang tagapagtustos ng tubig ay hindi makontak ang kustomer pati na rin ang mga tiyak na mandato para sa isang proseso ng apela sa kustomer. Nag-aalok din ang SB 998 ng mga probisyon para sa mga mamimili na may mababang kita, at napaka tinukoy na mga kondisyon at / o mga pangyayari na ipinagbabawal sa isang tagapagtustos ng tubig mula sa pagpapahinto sa serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad.

Kung mayroon kang anumang mga katanungan tungkol sa patakarang ito, mangyaring makipag-ugnayan sa Bayarin sa Utilidad sa numero 951-270-5654.

Ang mga patakaran at pamamaraan sa loob ay inilaan upang mabalangkas ang mga karapatan ng mga Kustomer na may kaugnayan sa pagdiskonekta ng serbisyo sa tubig.

MGA KAHULUGAN

- **PETSA NG PAGPADALA:** Ang petsa kung saan ang isang bayarin o paunawa ay ipinapadala sa Kustomer
- **MULTA SA HULING PAGBABAYAD:** Ang Multa ay nasuri sa Kustomer na nabigong makabayad ng buo sa bayarin sa tubig ng tinukoy na petsa
- **NAPADALA NA:** Ang anumang paunawa o iba pang komunikasyon ay isasaalang alang na "NAPADALA NA" kung ito ay nakapaloob sa isang selyadong sobre na maayos na tinugunan, inihulog sa anumang Tanggapan ng Sulat ng Estados Unidos na may paunang bayad ng selyo.
- **MULTA SA PAGPAPATIGIL NG SERBISYO:** Sinusuring ang singil kapag napahihinto ang serbisyo ng tubig ng kustomer dahil sa hindi pagbabayad
- **MULTA SA PAG-BUKAS O PAGBALIK NG SERBISYO:** Sinusuriang singil sa Pagbukas o pagbalik sa serbisyo ng tibug pagkatapos na hiniling na maisara ang serbisyo
- **PAUNAWA NG PAGTANGGI O PAGPAPATIGIL NG SERBISYO:** Ang opisyal na paunawa mula sa Bayarin na Utilidad na (ipinadala, naihatid ng kamay, o sa pamamagitan ng awtomatikong sistema ng mensahe ng telepono) na nagpapaalam sa customer na ang serbisyo ng tubig ay isasara.
- **PAGSINGIL NG UTILIDAD:** Isang pangkat sa subdibisyon ng departamento ng serbisyo ng Pananalapi at Suporta na responsable para sa pagbibigay ng tulong sa kustomer tungkol sa serbisyo ng tubig, alkantarilya at mga basurahan.

PAGPAPATIGIL O PAGPAPAHINTO AT PAGPAPANUMBALIK NG SERBISYO

A. NAKARAANG MGA BAYARIN SA TUBIG

Ang lahat na mga bayarin sa utilidad ay dapat bayaran at dapat bayaran batay sa petsa ng pagpadala na ipinakita at maiiwasan ng mga customer ang isang "huling singilin" kung ang bayarin ay binayaran ng buo o bago ang takdang petsa na ipinakita sa sulat ng bayarin

B. HINDI PAGBABAYAD NG MGA BAYARIN SA TUBIG

1. Ang serbisyo ng tubig ng kustomer ay maaaring itigil dahil sa hindi pagbabayad ng bayarin sa tubig para sa serbisyo na ibinigay sa anumang lokasyon na pinaglilingkuran ng Utilidad ng Tubig na ibinigay tulad sa nasabing bayarin na pabaya sa pagbabayad ng hindi bababa sa animnapung (60) araw mula sa orihinal na petsa ng pagpadala ng paunang Bayarin sa Tubig. Hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ipatigil ang serbisyo sa tirahan dahil hindi nakapagbayad, ang Bayaring Utilidad ay dapat makipag-ugnayan sa kustomer na nakapangalan sa Bayarin sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na abiso. Ang customer ay

patuloy na sisingilin sa buwanang "singil ng Serbisyo ng Tubig" sa panahon na angmetro na naputol o nahinto dahil sa hindi pagbabayad.

2. Ang pagtangi o pagpapatigil ng serbisyo o "Paunawa sa Pagputol" ay kailangang maihatid/maibigay labing-apat (14) na araw bago sa itigil ng serbisyo sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat sa nakasulat sa paunawa o abiso na ipinadala sa koreo upang maibigay ang "Paunawa sa Pagputol" sa Kustomer at /o di kaya ang Nagmamay-ari kung saan pinagkaloob ang serbisyo. .

3. Kung ang tirahan ng pagsingil ng kustomer ay hindi ang tirahan ng ari-arian na kung saan ipinagkaloob ang serbisyo sa tirahan, ang paunawa ay dapat ding maipapadala sa tirahan ng ari-arian na kung saan ang serbisyo ng tirahan ay ibinibigay, na hinarap sa "sumasakop."

4. Kung ang Bayaring Utilidad ay hindi nakapag-ugnay sa kustomer o isang may sapat na gulang na sumasakop sa paninirahan sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa dahil ibinalik ito sa pamamagitan ng koreo na hindi maihahatid, ang Bayaring Utilidad ay dapat gumawa ng isang mahusay na pagsisikap at paniwala upang bisitahin ang tirahan at umalis, o gumawa ng iba pang mga pag-aayos para sa paglalagay sa isang hayag na lugar o isang paunawa na malapit na paghinto ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad at ang patakaran ng sistema ng tubig ng Norco para sa paghinto ng serbisyo sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad.

5. Kung ang isang kustomer ay tumanggap ng higit sa isang serbisyo sa tubig, ang alinman o lahat ng mga serbisyo ng tubig ay maaaring itigil kapag ang anumang serbisyo ng tubig, anuman ang lokasyon, ay hindi na ipagpapatuloy para sa hindi pagbabayad. Gayunpaman, ang serbisyo sa tirahan ng mag-anak ay hindi matatanggihan dahil sa hindi pagbabayad ng mga bayarin para sa iba pang mga klase ng serbisyo, maliban kung ang iba pang mga klase ng serbisyo ay nagsisilbi sa parehong lugar.

6. Bilang isang kondisyon upang maiwasan ang paghinto o pagtangi sa serbisyo, ang Direktor ng Pananalapi o isa sa kanyang mga tagapili, ay maaaring mag-alok ng mga pagpipilian upang maiwasan ang paghinto o pagtangi sa serbisyo sa tirahan, kasama, ngunit hindi limitado sa pagtalakay sa mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, ipinagpaliban na mga pagbabayad, pinakamaliit o pinakamababa na pagbabayad, kung paano humiling ng pagbabayad ng utang ng isang hindi bayad na balanse, at kung paano mag-petisyon para sa pagsusuri at pag-apela sa bayarin. Ang Bayaring Utilidad ay maaaring pumili kung alin sa mga pagpipilian sa pagbabayad na isasagawa ng kustomer at maaaring itakda ang mga parametro ng opsyon na pagbabayad sa bawat Norco Municipal Code Seksyon 14.04.090 C (4).

C. ANG MGA PAGPAPALIBAN SA PAGHINTO O PAG-DISKONEKTA NG SERBISYO

Hindi tatanggalin ng Lungsod ang mga serbisyo sa tirahan kung ang LAHAT ng mga sumusunod na kundisyon at kinakailangan ay natutugunan:

1. Ang kustomer, o isang nangungupahan ng kustomer, ay nagsusumite sa Bayaring Utilidad ng isang sertipikasyon mula sa isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga, na ang paghinto o pagtigil ng serbisyo sa tirahan ay nagbabanta sa buhay, o magdulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente sa lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan.

2. Ipinakita ng kostumer (mga dokumento) na siya ay pinansyal na hindi makabayad ng para sa serbisyo ng tirahan sa loob ng Lungsod ng Norco sa Sistema ng Tubig sa normal na pag ikot ng paniningil. Ang kustomer ay maituturing na hindi pinansiyal na hindi makabayad para sa serbisyo nito sa loob ng normal na pag-ikot ng sistema ng tubig ng Lungsod ng Norco kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng kustomer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Karagdagang Kita ng Kaligtasan ng Estado / Estado Karagdagang Programa ng Pagbabayad, o Programa sa Espesyal na Karagdagang Nutrisyon para sa Babae sa California, Mga Sanggol, at Mga Bata, o ang customer ay nagpapahayag na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa dalawang daang (200) porsyento ng antas ng kahirapan ng pederal. Mangyaring tandaan ang mga umiiral na kustomer na lumahok sa Program ng Tulong sa Utilidad ng Lungsod sa Pabahay (HUAP) ay hindi awtomatikong karapat dapat ang Kustomer sa mga kakailanganin.

3. Ang kustomer ay handa na pumasok sa isang kasunduan sa pag-amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, bahagya o pagbawas ng hindi nabayaran na balanse, o pansamantalang pagpapahinto ng pagbabayad. Ang Bayarin na Utilidad ay maaaring pumili kung alin sa mga pagpipilian sa pagbabayad na isasagawa ng kustomer at maaaring itakda ang mga parametro ng opsiyon na pagbabayad sa bawat Norco Municipal Code Seksyon 14.04.090 C (4).

Kung ang customer ay hindi sumunod sa mga tuntunin o termino na napagkasunduang plano sa pagbabayad (sa buwanang halaga ng bayad sa buwanang kasama ang buong kasalukuyang regular na bayarin sa tubig) nang animnapung (60) araw o higit pa, Ang Bayarin sa Tubig ay maaaring ihinto o itigil ang serbisyo ng tubig sa pag-aari ng kustomer. Ang Bayarin ng Utilidad ay maglalathala o maglagay ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin na idiskonekta o ipaputol ang serbisyo tubig sa isang kilalang at hindi kilalang lugar ng serbisyo ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ihinto o itigil ang serbisyo. Ang panghuling paunawa ay hindi magpapahintulot sa kustomer na humiling ng isang bagong plano sa pagbabayad o proseso ng pag-apila hanggang ang account ay magkaroon ng mabuting katayuan ulit tulad ng tinukoy ng Bayarin ng Utilidad

D. MGA BAYARIN SA PAGBABALIK AT PAG- AAYOS NG SERBISYO

1. Ang Bayaring Utilidad ay mangangailangan ng pagbabayad ng isang "Bayad sa Serbisyo ng Pagpatay" bilang itinalaga sa resolusyon sa bayad na pinagtibay ng Lungsod ng Konseho kasama ang iba pang mga nauugnay na bayad o singil para sa bawat serbisyo na hindi na ipinagpaliban para sa mga hindi pagbabayad ng mga bayarin o para sa kabiguan na sumunod sa mga patakaran o panuntunan na binigay ng Utilidad ng Tubig. Ang nasabing singil ay dapat bayaran bago ma-konek ang serbisyo; ang singil na ito ay itinalaga bilang "Bayad sa Serbisyo ng PagBukas" sa resolusyon sa bayad na pinagtibay ng Lungsod ng Konseho

2. Kung ang kustomer ay gustong buksan ang serbisyo o pinapayagan ang mga sanhi nito na mabuksan pagkatapos na ito ay napahinto para sa mga kadahilanan sa itaas ang Bayarin ng Tubig, ay maaaring ikandado ang metro o maaaring tanggalin ang metro at hindi ikandado o ikabit ang metro hanggang sa halaga mula sa kustomer ay nakolekta o ang mga patakaran ay sinunod, at ang Bayarin sa Tubig ay sisingilin ang aktwal na gastos para sa pagpapanumbalik ng isang metro sa ilalim ng mga kondisyong ito. Bilang karagdagan, ang kustomer ay sisingilin ng gastos para sa anuman at lahat ng mga pinsala sa metro o mga dagdag kagamitan.

3. Kung ang kustomer ay gustong buksan ang serbisyo o pinapayagan o sanhi nito na mabuksan pagkatapos na ito ay napahinto dahil sa hindi nito pagbabayad sa Bayarin ng Tubig, sa pamamagitan

ng pagputol o kung hindi man alisin ang isang kandado ng Lungsod, sila ay sisingilin ng isang " Multa sa Pagkasira ng Kandao" bilang itinalaga sa resolusyon sa bayad na pinagtibay ng Lungsod ng Konseho.

4. Kung ang isang kustomer ay ilegal na tinanggal ang isang kandado maaaring pumili ang Utilidad ng Tubig na alisin ang metro at mag-lagay ng isang plag upang maiwasan ang ilegal na pag-gamit sa tubig ng kustomer habang ang Bayarin sa Tubig ay nananatiling nakaraan. Sa mga ganitong kaso ang kustomer ay sisingilin ng isang "Pulled Meter Fee" "Multa sa Pagtanggap ng Metro" bilang itinalaga sa resolusyon sa bayad na pinagtibay ng Lungsod ng Konseho.

5. Kung hiniling ng kustomer na ang serbisyo ay permanenteng itigil ay walang bayad para sa pangwakas na pagbabasa ng metro at para patayin ang metro. Kung makipag-ugnayan ang kustomer sa Bayarin ng Utilidad pagkatapos ng huling pagbasa at ang tubig ay naka-patay na, ang singil upang muling kunin ang mga serbisyo ay sisingilin pareho sa isang "Bayad ng Serbisyo ng Pagbukas " bilang itinalaga sa resolusyon sa bayad na pinagtibay ng Lungsod ng Konseho.

6. Ang lahat ng mga kinakailangang pagbabayad ay dapat na matanggap bago ang 3:30 ng hapon Lunes hanggang Huwebes upang makatanggap ng parehong araw na pagpapanumbalik ng serbisyo sa tubig, kung hindi man, ang pagpapanumbalik ay makumpleto sa susunod na araw ng negosyo. Ang sinumang Kustomer na nagsumite ng bayad pagkatapos ng 3:30 ng hapon at humiling ng parehong araw ng pagpapanumbalik ay sisingilin sa isang "After-Hours Service Turn-On Charge" bilang itinalaga sa resolusyon sa bayad na pinagtibay sa Lungsod ng Konseho. Ang akomodasyon na ito ay ipagkakaloob sa pagpapasya ng Direktor ng Pananalapi o ang kanyang tagapili at batay sa pagkakaroon ng mga kawani na nasa labas sa oras ng kahilingan.

7. Bilang isang kondisyon upang maitaguyod muli ang serbisyo, ang Direktor ng Pananalapi o ang kanyang tagapili, ay maaaring pumili upang hilingin sa kustomer na magbigay ng karagdagang deposito patungo sa nagmamay-ari o kustomer

PAMAMARAAN SA PAG-REPASO NG PETISYON SA PANUKALA AT APELA

A. ANG SINISINGIL SA PAGKONSUMO NG TUBIG

1. Ang isang kustomer na naniniwala na ang bahagi ng pagkonsumo ng tubig ng bayarin ay may mali dapat makipag-ugnayan muna sa Bayaring Utilidad sa pamamagitan ng telepono o sa pagsulat bago ang takdang petsa sa bayarin at nakasaad ang uri ng kanilang pagtatalo. Ang Bayaring Utilidad ay dapat makipag-ugnay sa kustomer sa loob ng sampung (10) araw mula sa petsa na natanggap ang pagtatalo na may pagpapasiya. Kapag ang isang pagpapasiya ay ibinigay ng Bayaring Utilidad ang Kustomer ay dapat magsumite ng bayad para sa kabuuan o nababagay na bayarin bago ang umiiral na takdang petsa na nakalista sa panukalang batas o sa loob ng pitong (7) araw mula sa pagpapasiya ng Bayaring Utilidad kung ang takdang oras ay nag-paso na.

B. PINAGTATALUNAN NA APELA NG BAYARIN SA TUBIG

1. Kung ang kustomer ay hindi nasiyahan sa pagpapasiya sa pamamagitan ng Bayaring Utilidad, ang kustomer ay maaaring pormal na aapila sa pinagtatalunang bayarin pinag-uusapan sa Direktor ng mga Pampublikong Tanggapan para sa pagsusuri sa pamamagitan ng pagsusumite ng isang nakasulat na pahayag na naglalahad ng mga dahilan kung bakit naniniwala ang kustomer na hindi tama ang nakasaad na bayarin. Dapat isumite ng kustomer ang apela sa loob ng pitong (7) araw ng

paunang pagpapasiya sa pagtatalo sa Direktor ng Pamublikong Tanggapan, Lungsod ng Norco, 2870 Clark Ave, Norco, California 92860. Gayunpaman, para upang ang pinagtatalunang bayarin ay isinasaalang-alang ng Direktor ng Pamublikong Tanggapan, ang kustomer ay dapat magsumite ng isang pagbabayad na katumbas ng pinakahuling bayad na bayarin sa Tubig ng kustomer sa Bayaring Utilidad (babayaran sa Lungsod ng Norco). Sa napapanahong pagtanggap ng nakasulat na pahayag at pagbabayad, susuriin ng Direktor ng Pamublikong Tanggapan o kanyang tauhan ang batayan ng sinisingil na halaga, at ibigay ang mga resulta ng pagsusuri at pagpapasiya sa kustomer. Kapag ang isang pagpapasiya ay ibinigay ng Direktor ng Pamublikong Tanggapan ang kustomer ay dapat magsumite ng bayad para sa kabuuan o nababagay na bayarin sa tubig bago ang umiiral na takdang petsa na nakalista sa bayarin o sa loob ng pitong (7) araw mula sa pagpapasiya ng Direktor ng Pamublikong Tanggapan kung ang nararapat ay nag-paso na ang petsa.

Ang isang kustomer na pormal na pinagtatalunan ang kawastuhan ng bahagi ng pagkonsumo ng tubig ng isang bayarin ay hindi magkakaroon ng serbisyo ng tubig na ipinagpaliban para sa hindi pagbabayad at hindi mananagot para sa anumang mga huling bayad na maaaring mangyari sa panahon ng pagsusuri. Kung bago makumpleto ang pagsusuri ng Direktor ng Pamublikong Tanggapan, isang karagdagang bayarin ay magiging sanhi ng kustomer ay dapat magpadala ng bayad (babayaran sa Lungsod ng Norco) para sa buong halaga ng karagdagang bayarin. Ang kabiguang gawin ito ay bumubuo ng pagtanggap ng kustomer ng mga (mga) panukalang batas bilang ibinigay, at pahintulutan ang pagpapahinto ng serbisyo alinsunod sa Norco Municipal Code Seksyon 14.04.110.

2. Ang pagkabigo ng Kustomer na mag-bigay ng isang nakasulat na apela sa Direktor ng Pamublikong Tanggapan at magbigay ng isang mabuting pananampalataya sa pagbabayad sa Pagsingil sa Bayaring Utilidad sa loob ng kinakailangang pitong (7) araw na palugit ay magiging isang pagtanggap ng kustomer ng paunang pagpapasiya ng bayarin na iginawad, ang Bayaring Utilidad maaaring pahintulutan ang pagpapahinto ng serbisyo alinsunod sa Norco Municipal Code Seksyon 14.04.110.

3. Kung ang kustomer ay hindi nasiyahan sa nakasulat na pagpapasiya ng Direktor ng Pamublikong Tanggapan ang kustomer ay maaaring magsumite ng isang nakasulat na apela sa Konseho ng Lungsod. Ang apela ay dapat isumite nang nakasulat sa Lungsod ng Konseho, City of Norco, 2870 Clark Ave, Norco, California 92860, kasama ang mga kadahilanan sa pagtatalo sa loob ng sampung (10) araw pagkaraang matanggap ang determinasyon ng Direktor ng Pamublikong Tanggapan'. Sa kawalan ng isang napapanahong inihain na apela, ang desisyon ng Direktor ng Pamublikong Tanggapan ay dapat pangwakas. Kapag natanggap ang isang napapanahong apela, ang Klerk ng Lungsod ay dapat na ilagay ang bagay sa talaan ng pag-uusapan ng sa susunod na regular na pagpupulong ng Lungsod ng Konseho para isaalang-alang. Ang isang nakasulat na desisyon ng pagpapasiya ng Lungsod ng Konseho ay dapat maihatid sa kustomer sa pamamagitan ng personal na paghahatid o sertipikadong koreo sa loob ng sampung (10) araw pagkatapos ng pagdinig sa apela. Kapag ang isang pagpapasiya ay ibinigay ng Lungsod ng Konseho ang kustomer ay dapat magsumite ng bayad para sa kabuuan o nababagay na bayarin bago ang umiiral na takdang petsa na nakalista sa bayaring papel o sa loob ng pitong (7) araw mula sa pagpapasiya ng Konseho ng Lungsod kung nag-paso na ang takdang petsa. .