



Lungsod ng El Segundo Patakarang sa Delingkuwenteng Account at Pagputol ng Serbisyo

Ang impormasyon na ito ay makukuha sa Espanyol. Mangyaring tumawag sa 310-524-2319 o mag-email sa h2Oinquiries@elsegundo.org (nakasulat sa Espanyol)

Ang impormasyon na ito ay makukuha sa Korean. Mangyaring tumawag sa 310-524-2319 o mag-email sa h2Oinquiries@elsegundo.org (nakasulat sa Korean)

Ang impormasyon na ito ay makukuha sa Tagalog. Mangyaring tumawag sa 310-524-2319 o mag-email sa h2Oinquiries@elsegundo.org (nakasulat sa Tagalog)

Ang impormasyon na ito ay makukuha sa Chinese. Mangyaring tumawag sa 310-524-2319 o mag-email sa h2Oinquiries@elsegundo.org (nakasulat sa Chinese)

Ang impormasyon na ito ay makukuha sa Vietnamese. Mangyaring tumawag sa 310-524-2319 o mag-email sa h2Oinquiries@elsegundo.org (nakasulat sa Vietnamese)

Layunin/Background:

Ang administratibong patakarang na ito ay nagpapahayag ng mga aksyon ng Lungsod ng El Segundo para sa pangongolekta ng mga delingkuwenteng account ng tubig kabilang din ang mga paunawa, pagpataw ng mga singil at pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad. Ang patakarang ito ay madaling makuha ng publiko sa website ng Lungsod. Maaaring tawagan ang Lungsod sa telepono sa 310-524-2319 para pag-usapan ang mga opsyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga termino ng patakarang ito.

Patakarang:

Ang Lungsod ng El Segundo, bilang isang urban o Sistema ng tubig ng komunidad na nakalarawan sa California Senate Bill 998, ay nagkakaloob ng mga sumusunod na probisyon sa kanilang kustomer ng tubig epektibo sa ika-1 ng Pebrero 2020.

Mga Delingkuwenteng Account:

Ang account ay ituturing na delingkuwente kung ang bill ay nanatiling hindi bayad paglampas ng 22 araw mula sa petsa ng pagpapadala ng bill sa koreo. Pag ang account ay naging delingkuwente, ito ay papatawan ng singil na late fee. Ang singil na ito ay itatalaga ng resolusyon ng City Council.

Pamamaraan sa Pagputol at Pagbalik ng Serbisyo

1. Ang mga komersyal na account ng tubig na nanatiling delingkuwente ng sampung (10) araw ay maaaring putulin ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Magpa-paskil ang Lungsod ng



Lungsod ng El Segundo Patakaran sa Delingkuwenteng Account at Pagputol ng Serbisyo

paunawa sa napipintong pagputol ng serbisyo sa lokasyon ng hindi kukulangin sa dalawang araw ng trabaho bago itakda ang pagtigil ng serbisyo. Pag nag-paskil ang Lungsod ng paunawa sa napipintong pagputol ng serbisyo, ang account ay papatawan ng “Red Tag” fee. Pag isinara ang account dahil sa hindi pagbabayad, papatawan ang account ng Shut Off fee. Ang mga singil na ito ay itatalaga ng resolusyon ng City Council.

2. Ang mga Account ng Residensyal na Serbisyo ng Tubig na nanatiling delingkuwente sa panahon ng 60 araw ay maaaring maputulan ng kanilang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Magpapadala ang Lungsod ng nakasulat na paunawa na Mandato ng Estado 10 araw pagkatapos magpadala ng Late Notice sa Kustomer na Nakatala (Customer of Record). Ang Lungsod ay magbibigay din ng paunawa sa mga tenant o may-ari ng gusali, kung naaangkop. Ang Lungsod ay magpapaskil ng nakasulat na paunawa sa property ng hindi kukulangin sa 10 araw bago putulin ang serbisyo na magbibigay babala sa napipintong pagputol ng serbisyo pati na ang mga patakaran at pamamaraan ng Lungsod. Pag nag-paskil ang Lungsod ng paunawa sa napipintong pagputol ng serbisyo, magpapataw ng “Red Tag” fee sa account. Pag isinara ang account dahil sa hindi pagbabayad, magpapataw ng “Shut Off” fee sa account. Ang mga singil ay itatalaga ng resolusyon ng City Council.
3. Ang residensyal o komersyal na account na pinutulan na kanilang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad ay kailangang bayaran ang mga singil na hindi pa bayad para muling ibalik ang kanilang serbisyo. Higit pa dito, ang kanilang account ay papatawan ng singil sa pagbabalik ng serbisyo (Reconnection fee). Ang singil ay itatalaga ng resolusyon ng City Council. Ang mga Reconnection fee ay hindi hihigit sa \$50.00 para sa mga kustomer na mababa ang kita na nagpatunay sa Lungsod ng kanilang mababang-kitang katayaun ayon sa mga termino ng patakarang ito.

Mga Kinakailangan sa Paunawa sa mga Residensyal na Account

- a. Ipapadala ng Lungsod ang nakasulat na paunawa na Mandato ng Estado sa Customer of Record pati na rin sa mga tenant ng property 10 araw pagkapadala ng naunang late warning notice. Ang sulat ay ipapadala sa address ng serbisyo pati na rin sa karagdagang mailing address na nakalagay sa account. Kung ang Customer of Record ay nagbigay ng alternatibong mailing address, ang sulat na ipinadala sa address ng serbisyo ay isusulat sa “Occupant”. Ang sulat ay maglalaman ng mga sumusunod na impormasyon:
 1. Pangalan at address ng Customer of Record
 2. Halaga ng delingkuwensya
 3. Petsa kung kailan dapat magbayad o gumawa ng kasunduan sa pagbabayad para maiwasan ang pagputol ng serbisyo
 4. Paglalarawan ng proseso sa pag-apply ng ekstensyon sa pagbabayad ng mga delingkuwenteng singil
 5. Paglalarawan ng mga paraan para mag-petisyon sa pagsusuri ng bill at pag-apela



Lungsod ng El Segundo Patakaran sa Delingkuwenteng Account at Pagputol ng Serbisyo

6. Paglalarawan ng paraan kung paano maaaring humiling ng plano sa pagbabayad ang kustomer ng mga delingkuwenteng singil
- b. Ang Kawani ng Lungsod ay magtatangkang makipag-ugnay sa Customer of Record sa pamamagitan ng paggamit ng anumang ibinigay na impormasyon na telepono o email.
- c. Gagawin ng Lungsod na makukuha sa kanilang website, at pag may humiling, ang kopya ng patakarang ito na isinalin sa ibang wika at anumang mga paunawa ukol sa pagputol ng serbisyo ng tubig sa mga sumusunod na wika: Ingles, Espanyol, Chinese, Tagalog, at Korean

Pag-iwas sa Pagputol ng Residensyal na Tubig

Ang Residential Water Service Customer ay may mga sumusunod na opsyon para mabayaran ang kanilang mga account na hindi pa bayad. Hangga't bawat isa sa mga opsyon na ito ay ginamit bago sa katapusan ng araw ng trabaho ng nakatakdang petsa ng pagputol at ang kustomer ay sumusunod, ang serbisyo ay hindi puputulin.

- a. Plano sa Pagbabayad: Ang Residential Water Service Customer ay maaaring mag-sumite ng nakasulat na kahilingan sa isang plano ng pagbabayad hanggang sa 12 buwan sa kasalukuyan o delingkuwenteng bill ng tubig. Ang panahong mas mahaba sa 12 buwan ay maaaring hingin pag nag-prisinta ang kustomer ng mga kalagayan kung saan ang mas maikling panahon ay magbibigay ng hindi nararapat na kahirapan. Ang kustomer ay aasahang magbayad sa tamang panahon sa kanilang plano ng pagbabayad pati na rin sa mga water bills sa hinaharap. Pag nabigo ang kustomer na sundin ang mga termino ng plano ng pagbabayad, ituturing silang hindi sumunod. Ang hindi pagsunod sa panahon ng animnapung araw, ay magiging sanhi ng pagputol ng serbisyo ng tubig. Ang Lungsod ay magpa-paskil ng paunawa ng napipintong pagputol ng hindi kukulangin sa 5 araw ng trabaho paglampas ng 60 araw ng delingkuwensya.
- b. Pagsuri ng Bill: Pag sa palagay ng kustomer ay mayroong pagkakamali sa kanilang bill ng tubig, maaari nilang i-dispute ang bill sa pamamagitan ng nakasulat na kahilingan sa Director of Finance o ng kanyang tagapangasiwa. Habang mayroong dispute sa status ng bill, hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo. Maaaring suriin ng Lungsod ang nakaraang paggamit ng tubig, magpadala ng technician sa pagbasa ng metro o anupamang impormasyong nakuha para sa pagpasya. Bibigyan ng paunawa ang kustomer sa pamamagitan ng pagsulat sa koreo o pagtawag sa telepono kasama rin ang resulta ng dispute. Ang sulat ukol sa desisyon ay makukuha pag hiniling.
- c. Mga Kondisyong Manganganib sa Buhay: Kung ang pagputol ng serbisyo ng tubig ay **manganganib sa buhay o kalusugan at kaligtasan** ng kustomer o nakatira sa lokasyon, hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig pag ang Customer of Record ay sumang-ayon sa:



Lungsod ng El Segundo Patakaran sa Delingkuwenteng Account at Pagputol ng Serbisyo

- i. Hilingin sa kanilang Primary Care Provider na sagutan ang Medical Condition Water Discontinuation Certification Form ng Lungsod na nagse-sertipika na ang Customer of Record o ang kanyang tenant ay masamang maaapektuhan ng pagputol ng serbisyo.
- ii. Ang Customer of Record ay nagpatunay nang kanyang walang kakayahang magbayad ng bill ng tubig. Ang kasiya-siyang patunay ay ang kanilang **sambahayang kita na mas mababa sa 200% ng Federal Poverty line. Lahat ng kustomer ng Lungsod ng El Segundo CARE/Lifeline ay natugon ang mga kinakailangang ito.**
- iii. Kung ang kustomer na may napipintong pagputol ng Serbisyo ng Tubig ay tenant ng landlord na Customer of Record, maaaring ilagay ng tenant ang serbisyo ng tubig sa pangalan niya na hindi niya kailangang bayaran ang mga nakalipas na balanse ng account batay sa isa sa mga sumusunod na kondision:
 - d. Ang tenant ng multi-family dwelling na may sariling metro ng serbisyo sa property ng bawat isang yunit ay maaaring ilagay ang serbisyo ng tubig sa kanilang pangalan sa kanilang indibidwal na yunit sa pamamagitan ng pag-sumite ng aplikasyon sa serbisyo, pagsang-ayon sa mga termino at kondisyon ng serbisyo ng tubig at pagbigay ng dokumento na nagpapatunay sa pangungupahan. Ang mga dokumentong ito ay maglalaman ng, ngunit hindi limitado sa: kopya ng lease, rental agreement o mga bayad sa upa. Nakalagay sa mga dokumento ang pangalan ng applicant at dapat magpakita ng ang landlord ay ang Customer of Record.
 - e. Ang tenant sa kahit anong klase ng tirahan na mayroon lamang isang metro na susukat sa Serbisyo ng Residensyal na Tubig ay maaaring ilagay ang serbisyo ng tubig para sa buong property sa pamamagitan ng pag-sumite ng aplikasyon sa serbisyo, pagsang-ayon sa mga termino at kondisyon sa serbisyo ng tubig at pagbigay ng dokumento na nagpapatunay sa pangungupahan. Ang mga dokumento ay may kasamang, ngunit hindi limitado sa: kopya ng lease, rental agreement o bayad sa upa. Ang mga dokumento ay dapat magpakita ng pangalan ng applicant at magpakita na ang landlord ay ang Customer of Record.

Pag-iwas sa Pagputol ng Komersyal na Serbisyo ng Tubig

Ang Commercial Water Service Customer ay dapat magbayad ng buo ng kanilang account para maiwasan ang pagputol ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad\.

Responsibilidad sa Pagkuha ng Sertipikasyon

Responsibilidad ng Customer of Record na magbigay sa Lungsod ng El Segundo ng ebidensya ng kanilang kita, kalagayan bilang tenant at/o medical status kung sila ay nag-aaply para maging kwalipikado sa anumang probisyon ng patakarang ito.