

1 PANIMULA

- 2 Binuo ng Carlsbad Municipal Water District (CMWD) ang patakarang ito upang tulungan ang mga customer ng
serbisyo ng tubig sa tirahan
- 3 na mapigilan ang pagsasara ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad ng mga singil dahil sa paghihirap.
- 4 Ang patakarang ito ay **hindi** angkop kapag ang pagsasara ng serbisyo ng tubig ay dahil sa hindi awtorisadong
aksyon ng customer.
- 5 Ang patakarang ito ay makukuha sa website ng Lungsod ng Carlsbad (<https://www.carlsbadca.gov>). Ang
6 bilang ng taunang pagsasara dahil sa hindi pagbabayad ay nakatala sa website. Ang isang papel na kopya ng
patakarang ay
- 7 makukuha kapag hiniling sa Utility Billing Offices ng Lungsod sa 1635 Faraday Avenue, Carlsbad, CA
8 92008.
- 9 Para sa karagdagang impormasyon, kontakin ang departamento ng pagsingil ng CMWD sa pamamagitan ng
email sa
- 10 water@carlsbadca.gov.

11 MGA PAGPAPAKAHULUGAN

- 12 **Mga Bill sa Tubig** — Mga buwanang pahayag na ipinadadala sa mga customer na nagpapatid ng dami ng
tubig na nagamit sa panahon ng
- 13 billing cycle, halagang sinigil para sa tubig, halagang dapat bayaran ng customer para sa tubig at petsa
14 na dapat matanggap ang bayad.
- 15 **Mga Delinkuwenteng Account** — Ang mga delinkuwenteng account ay ang mga nananatiling hindi
nababayaran bago ang petsa na dapat matanggap ang bayad. Ang
- 16 account na binayaran sa pamamagitan ng tseke na ibinalik ng bangko, ay
17 itinuturing na hindi pagbabayad ng bill, at dahil doon ay maaaring magresulta sa isang dlinkuwenteng account.
- 18 **Fee sa Pagiging Huli** - Isang fee na sinisingil para sa mga pagbabayad na hindi natanggap sa petsang dapat
matanggap. Ang fee sa pagiging huli ay 10% ng
- 19 halaga ng hindi nabayaranang bill.
- 20 **Pagputol o Pagsasara ng Tubig**— Pinuputol ng CMWD ang serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng pagsasara at
pagkandado ng
- 21 metro ng tubig. Kung ang serbisyo ng tubig ng isang customer ay pinutol o sinarhan, ang customer ay Dapat
magbayad ng isang fee upang

- 22 muling ikonekta ng CMWD ang serbisyo ng tubig. Ang serbisyo ng tubig na muling ikinonekta nang walang awtorisasyon ng CMWD
- 23 ay maaaring magresulta sa mga multa o mga karagdagang singil o fee. Ang anumang mga pinsalang dulot ng hindi awtorisadong
- 24 muling pagkonekta ng serbisyo ay responsibilidad ng customer.

25 **MGA PAUNAWA**

- 26 Hindi sarahan ng CMWD ang serbisyo ng tubig sa isang customer sa tirahan para sa hindi pagbabayad hanggang ang pagbabayad ng
- 27 customer ay maging delinkuwenteng nang hindi bababa sa 60 na araw.
- 28 **Unang Nakasulat na Paunawa ng Pagsasara** - Hindi bababa sa pitong (7) araw ng trabaho bago ang pagsasara ng isang
- 29 serbisyo ng tubig ng customer, kokontakin ng, CMWD ang customer sa pamamagitan ng telepono o sa pamamagitan ng koreo.
- 30 Kung kokontakin ng CMWD ang customer sa pamamagitan ng telepono, ang CMWD ay mag-aalok na bigyan ang customer ng
- 31 patakaran ito. Ang CMWD ay mag-aalok din na talakayin ang opsyon ng customer para sa pag-iwas sa pagsasara dahil sa hindi pagbabayad,
- 32 kabilang ang mga pamamaraan para sa pagbabayad nang hulugan ng hindi pa nabayaran balanse at para sa pagkuha ng pagrepaso ng bill at
- 33 apela.
- 34 Kung kokontakin ng CMWD ang customer sa pamamagitan ng koreo, ang CMWD ay magpapadala sa customer ng nakasulat na paunawa ng pagsasara sa
- 35 billing address na itinalaga sa account ng customer. Kung ang billing address at ang service
- 36 address ay magkaiba, ang ikalawang paunawa ay ipapakoreo sa service address at nakaukol sa
- 37 “Occupant.”
- 38 Ang nakasulat na paunawa ay magsasama ng pangalan at address ng customer, halaga ng mga delinkuwenteng singil,
- 39 at ang araw na dapat bayaran ng customer o makipag-ayos na bayaran ang mga delinkuwenteng singil upang maiwasan ang
- 40 pagsasara. Ang paunawa ay magsasama rin ng isang paglalarawan ng proseso upang **mag-aplay** para sa isang pagpapalawig ng panahon upang
- 41 bayaran ang mga delinkuwenteng singil, isang paglalarawan ng pamamaraan upang magpetishyon para sa parepaso ng bill at **apela**,
- 42 at isang paglalarawan ng pamamaraan na maaaring humiling ang isang customer ng amortisasyon ng mga delinkuwenteng
- 43 singil.

- 44 Kung ang nakasulat na paunawa ay ibinalik bilang hindi maihahatid, ang CMWD ay gagawa ng isang matapat na pagsisikap na bisitahin ang
- 45 service address at mag-iwan, sa isang nasa hustong gulang na umookupa sa tirahan o sa isang madaling makitang lugar, ng isang
- 46 nakasulat na paunawa ng namimintong pagsasara at isang kopya ng patakarang ito.
- 47 **Paunawa sa mga Tentant/Occupant sa Tirahang May Indibidwal na Metro** - Kung ang landlord ng isang
- 48 tirahan na may indibidwal na metro ay ang customer na may delinkuwenteng account, ang CMWD ay
- 49 gagawa ng isang matapat na pagsisikap na magpadala ng isang nakasulat na paunawa sa tenant/occupant ng tirahan nang hindi bababa sa
- 50 sampung (10) araw bagog sarhan ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na paunawa ay magpapayo sa mga tenant/occupant na
- 51 sila ay may karapatang maging mga customer ng CMWD nang hindi kailangang atasang magbayad ng halagang dapat matanggap sa
- 52 delinkuwenteng account, sa kondisyon na handa sila at kaya nilang akuin ang responsibilidad para sa
- 53 mga kasunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa tirahan. Ang mga tenant ay dapat magkaloob ng
- 54 beripikasyon ng paninirahan sa anyo ng isang lease o kasunduan sa pagrenta, mga resibo ng renta, isang dokumento ng pamahalaan
- 55 na nagpapatid na ang occupant ay umuupa sa ari-arian, o ibang tinatanggap na katunayan.
- 56 **Paunawa sa mga Tenant/Occupant sa Maraming-Yunit na Complex na Pinaglilingkuran sa pamamagitan ng Master na Metro** - Kung ang
- 57 landlord ng isang maraming-yunit na complex na pinaglilingkuran sa pamamagitan ng isang master na metro ay ang customer na may delinkuwenteng
- 58 account, ang CMWD ay gagawa ng isang matapat na pagsisikap na magpadala ng isang nakasulat na paunawa sa mga tenant/occupant ng bawat
- 59 yunit nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago sarhan ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na paunawa ay magpapayo sa
- 60 mga tenant/occupant na sila ay may karapatang maging mga customer ng CMWD nang hindi kailangang atasang magbayad ng halagang dapat matanggap sa
- 61 delinkuwenteng account. Kung ang isa o higit ng mga occupant sa address na pinaglilingkuran
- 62 ng master na metro ay handa at may kakayahang umako ng responsibilidad para sa mga kasunod na singil para sa
- 63 serbisyo ng tubig sa kasiyahan ng CMWD, o kung may mga pisikal na paraan na legal na magagamit ng CMWD
- 64 upang makapili ng pagtatapos ng serbisyo sa mga tenant/occupant na hindi nakatugon sa mga iniaatas ng CMWD
- 65 para sa serbisyo, ihahanda ng CMWD ang serbisyo sa mga occupant na nakatugon sa
- 66 mga iniaatas.
- 67 **Pinal na Nakasulat ng Paunawa ng Pagsasara** - Ang pinal na nakasulat na paunawa ng Pagsasara ng Tubig ay ihahatid sa

- 68 sakop ng ari-arian nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang pagsasara. Ang CMWD ay bibisita sa tirahan at
- 69 mag-iiwan ng paunawa ng pagsasara ng tubig at ng patakarang ito.
- 70 **MGA OPSYON NG CUSTOMER**
- 71 **Pagrepaso ng Bill at Apela** - Kung sinasalungat ng isang customer ang bill sa tubig, ang customer ay maaaring gumawa ng isang
- 72 nakasulat na kahilingan para repasuhin ang bill ng direktor ng pananalapi ng Lungsod ng Carlsbad. Ang nakasulat na
- 73 kahilingan ay dapat isumite sa loob ng sampung (10) araw ng trabaho pagkatapos ipakoreo ang bill sa customer o
- 74 sa loob ng limang (5) araw ng trabaho pagkatapos ipagbigay-alam ng CMWD sa customer sa pamamagitan ng telepono o koreo na ang
- 75 serbisyo ng tubig ay sasailalim sa pagsasara dahil sa hindi pagbabayad. Ang isang nakasulat na kahilingan para sa isang pagrepaso ng bill ay dapat
- 76 tumukoy sa mga aspeto ng bill ng tubig na pinaniniwalaan ng customer na hindi tama, anong impormasyon at
- 77 mga dokumento ang pinaniniwalaan ng customer na sumusuporta sa posisyon ng customer, at anong resolusyon ang hinahangad ng
- 78 customer. Sa loob ng sampung (10) araw ng trabaho pagkatanggap ng kahilingan para sa pagrepaso ng bill, ang direktor ng pananalapi, o ang isang
- 79 itinalaga, ay magrepreaso ng bill sa tubig at magkakaloob ng isang nakasulat na sagot sa customer.
- 80 Kung ang customer ay hindi sumasang-ayon sa sagot ng direktor ng pananalapi, ang customer ay maaari, sa loob ng limang (5)
- 81 araw ng trabaho pagkatapos ng sagot, iapela ang bagay sa deputadong tagapamahala ng lungsod, mga serbisyong pampangasiwaan,
- 82 o isang itinalaga. Sa loob ng sampung (10) araw ng trabaho pagkatapos matanggap ang apela, ang deputadong tagapamahala ng lungsod,
- 83 mga serbisyong pampangasiwaan, ay magsasaalang-alang ng impormasyon at mga dokumento na naunang isinumite sa
- 84 direktor ng pananalapi, gayon din ang anumang karagdagang impormasyon o mga dokumento na isinumite kasama ng apela, at
- 85 ay mag-iisyu ng isang nakasulat na desisyon na independiyenteng magpapasiya kung ang bill ay tama. Ang desisyon ng
- 86 deputadong tagapamahala ng lungsod, mga serbisyong pampangasiwaan, ay ang pinal na desisyong pampangasiwaan.
- 87 Hindi sararhan ng CMWD ang serbisyo ng tubig sa isang customer para sa hindi pagbabayad habang ang kahilingan ng customer para sa isang
- 88 pagrepaso ng bill o apela ay nakabinbin. Kung ang pagrepaso ng bill o apela ay magresulta sa pagpapasiya na ang

- 89 bill sa tubig ng customer ay hindi tama, itatama ng CMWD ang bill at ang customer ay magkakaroon ng dalawampu't-isang
- 90 (21) araw ng kalendaryo upang bayaran ang itinamang halaga ng bill. Kung ang pagrepaso ng bill o apela ay magresulta sa pagpapasiya na
- 91 na ang bill sa tubig ng customer ay tama, dapat bayaran ng customer ang bill nang buo sa loob ng limang
- 92 (5) araw ng trabaho maliban kung ang customer ay kuwalipikado para sa isang pakikipag-ayos para sa panghaliling pagbabayad.
- 93 **Pakikipag-ayos para sa Panghaliling Pagbabayad** - Ang isang kuwalipikadong customer na hindi nakabayad para sa serbisyo ng tubig sa tirahan
- 94 sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng pakikipag-ayos para sa panghaliling pagbabayad upang iwasan ang mga fee sa pagiging huli
- 95 at pagsasara ng serbisyo.
- 96 Upang maging kuwalipikado para sa isang pakikipag-ayos para sa panghaliling pagbabayad, ang customer ay dapat makatugon sa PAREHO ng mga sumusunod:
- 97 o Magpakita ng isang medikal na pangangailangan para sa patuloy na serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng pagkakaloob ng sertipikasyon mula sa isang
- 98 Tagapagkaloob ng Pangunahing Pangangalaga na ang pagsasara ng serbisyo ng tubig ay magbabanta sa buhay o may seryosong
- 99 banta sa kalusugan at kaligtasan ng sinumang taong naninirahan sa service address.
- 100 o Magpakita ng pinansiyal na paghihirap sa pamamagitan ng pagpapatunay na ang customer ay hindi makakabayad para sa
- 101 serbisyo sa loob ng mga normal na ikot ng pagsingil ng CMWD. Ang isang customer ay ituturing na may
- 102 kuwalipikadong pinansiyal na paghihirap kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay tumatanggap ng
- 103 CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State
- 104 Supplementary Payment, o California Special Supplemental Nutrition Program for
- 105 Women, Infants, and Children. Ang isang customer ay ituturing din na may isang
- 106 pinansiyal na paghihirap kung ang customer ay nagdeklara na ang kita ng sambahayan ng customer ay mas mababa kaysa
- 107 200% ng pederal na antas ng kahirapan.
- 108 Kung ang customer ay kuwalipikado para sa isang pakikipag-ayos para sa panghaliling pagbabayad:
- 109 A. Ang customer ay dapat pumirma sa isang Kasunduan sa Pakikipag-ayos para sa Panghaliling Pagbabayad sa CMWD upang sumailalim sa amortisasyon
- 110 ang hindi nabayaranang balanse sa isang pinagkasunduang panahon, hindi hihigit sa labindalawang (12) buwan mula sa
- 111 orihinal na petsa na dapat matanggap na nasa bill.
- 112 B. Ang pinagkasunduang halaga (mga pagbabayad na nasa ilalim ng amortisasyon) ay idaragdag sa regular na buwanang bill na dapat bayaran

- 113 sa naunang hindi nabayaranang balanse.
- 114 C. Ang customer ay dapat manatiling napapanahon sa lahat ng kasunod na mga panahon ng pagsingil.
- 115 D. Ang customer ay hindi makakahiling ng higit na amortisasyon ng anumang kasunod na mga hindi nabayaranang singil habang nagbabayad
- 116 ng mga delinkuwenteng singil mula sa isang naunang bill.
- 117 Kung ang customer ay hindi sumunod sa pakikipag-ayos para sa panghaliling pagbabayad o naging delinkuwente sa
- 118 pagbabayad ng kasalukuyang mga singil sa serbisyo ng tubig para sa animnapung (60) araw o higit pa, sasarhan ng CMWD ang
- 119 serbisyo ng tubig ng customer. Hindi bababa sa limang (5) araw ng trabaho bago ang pagsasara, ang CMWD ay maghahayag ng pinal na paunawa ng pagsasara sa isang
- 120 prominente at madaling makitang lokasyon sa service address.
- 121 Kung ang CMWD ay magsasara ng serbisyo ng tubig ng isang customer sa tirahan, ang CMWD ay magkakaloob sa customer ng
- 122 impormasyon kung paano ibalik ang serbisyo.
- 123 **PAGBABALIK NG SERBISYO**
- 124 **Huling araw para sa pagsasara** - Lahat ng delinkuwenteng singil sa serbisyo ng tubig at mga kaugnay na fee ay dapat matanggap ng
- 125 City of Carlsbad Finance Department bago lumampas ang ika-3 ng hapon sa araw na tinukoy sa nakasulat ng paunawa ng
- 126 pagputol.
- 127 **Proseso ng Muling Pagkonekta** - Muling ikokonekta ng CMWD ang serbisyo sa pinakamaagang panahon na magagawa pero, sa pinakamababa, ay
- 128 ibalik ang serbisyo bago matapos ang susunod na regular na araw ng trabaho kasunod ng pagbabayad ng anumang hindi nabayaranang
- 129 halaga, mga fee sa pagiging delinkuwente at mga fee sa muling pagkonekta, sa account na sinarhan.
- 130 **Fee sa Muling Pagkonekta** —Para sa mga kuwalipikado para sa pakikipag-ayos para sa panghaliling pagbabayad, ang fee sa muling pagkonekta
- 131 ay \$50 para sa kaparehong araw at kasunod na araw na serbisyo sa normal na mga oras ng trabaho, at \$150 para sa serbisyo sa
- 132 mga oras na hindi kasama sa pagpapatakbo. Ang halagang ito ay napapailalim sa taunang pag-aakma batay sa Consumer Price Index.
- 133 Ang gastos upang muling kumonekta sa serbisyo ng tubig gaya ng angkop sa ilalim ng patakarang ito ay inilalathala taun-taon sa Master
- 134 *Fee Schedule* (<http://www.carlsbadca.gov>).