

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/water>). 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
telepono sa (760) 602-2420 o 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/services/depts/financellees>).