

**PATAKARAN NG WEST KERN WATER DISTRICT  
SA PAGPUTOL NG RESIDENTIAL WATER SERVICE**

**LAYUNIN:**

Binabalangkas ng patakaran ito ang mga administratibong kilos ng West Kern Water District para sa pangongolekta ng mga delinkwenteng account, kabilang ang mga abiso, mga itinatak dang fee, at pagputol ng serbisyo. Ang patakaran ito ay gagawing available sa publiko sa website ng District. Ang District ay matatawagan sa (661) 763-3151 upang matalakay ang mga opsyon para maiwasan ang maputulan ng water service dahil hindi nagbayad, sa ilalim ng mga tadhana ng patakaran ito.

**BACKGROUND:**

Ang West Kern Water District, bilang isang Special District, ay pinamamahalaan ng California Government Code Sections 60370 - 60375.5. Bukod pa rito, bilang isang urban o community water system na nagsu-supply ng tubig sa mahigit sa 200 service connections, ang District ay pamamahalaan din ng Senate Bill 998 simula Pebrero 1, 2020, ayon sa batas.

**PATAKARAN:**

Ang residential accounts ay sinisingil kada dalawang buwan (bi-monthly). Ang bills ay due at dapat bayaran oras na ito'y natanggap, pero hindi lalampas ng 21 araw pagkatapos ito matanggap. Ang due dates ay makikita sa bill at ang petsa kung kailan magkakaroon ng late fee ay nakalagay rin sa bill.

Ang bayad sa residential accounts ay ipapadala sa mail o ide-deliver sa tanggapan ng District, babayaran online o sa telepono sa pamamagitan ng Civic Pay, nang walang karagdagang singil sa customer.

Hindi puputulin ng District ang serbisyo kapag hindi nagbayad hangga't ang customer ay naging delinkwente nang 60 araw man lamang. Makatwirang pagsisikapan ng District na kontakin ang customer sa telepono o sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat nang pitong (7) araw ng negosyo man lamang bago nito putulin ang water service dahil hindi nagbayad.

Kapag pinutol ang serbisyo, magpapadala ng isang closing bill. Ito'y due at maaaring bayaran kapag ito'y natanggap. Pagkalipas ng 45 araw, ang hindi binayarang bahagi ng closed account ay ipapadala sa collection, o kung naaangkop, ang balance ng closing bill ay ililipat sa isang bukás na account.

**DELINKWENTENG ACCOUNT:**

Ang mga delinkwenteng account ay anumang account na hindi binabayaran (at para kung saan walang ginawang payment arrangements [pinagkasunduang paraan ng pagbabayad] o walang itinatag na alternatibong iskedyul ng pagbabayad) pagkatapos ng araw ng negosyo sa ika-21 araw pagkatapos inisyu ang water bill.

Ang mga sumusunod na patakaran ay aaplay sa pangongolekta ng mga delinkwenteng account:

1. **Minimum Billed Accounts:**

Ang anumang account na na-bill ng minimum bi-monthly billing amount na \$17.30 o mas mababa ay maaaring i-carry over at idagdag sa susunod na billing period nang hindi inaaseso

ng late fee o nang hindi nagresulta sa karagdagang collection action.

2. Late Fee (Multa para sa Nahuling Pagbabayad):

Kung ang bayad para sa isang bill ay hindi pa natatanggap sa pagtapos ng araw ng negosyo sa ika-21 araw pagkatapos inisyu ang bill, mag-aaseso ng late fee na nagkakahalagang \$10. Ang due date at late fee ay madaling makikita sa original water bill.

3. Waiver ng Late Fee:

Kapag hiniling ng customer, maaaring i-waive ng District ang late fee kung may mga dahiling pangyayari at ang customer ay hindi inaseso ng late fee para sa delinkwenteng pagbabayad sa naunang 6 na buwan.

4. Mga Alternatibong Payment Arrangement o Pagkakasunduang Paraan ng Pagbabayad:

Ang sinomang account holder na hindi makakapagbayad para sa water service sa loob ng karaniwang panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng alternatibong payment arrangement upang maiwasan ang late fees o pagputol ng serbisyo. Isasaalang-alang ng District ang lahat ng mga pangyayari na may kinalaman sa kahilingan at magpapasiya ito kung may dahilan para sa payment arrangement.

Maaaring humiling para sa isang alternatibong payment arrangement sa pamamagitan ng pagkontak sa District office sa (661) 763-3151, o sa pamamagitan ng pagpunta sa District office sa 800 Kern St. Taft, CA 93268, Lunes - Biyernes, 8 ng umaga hanggang 4:30 pm.

5. Amortization Plan:

Ang mga payment arrangement na tumatagal hanggang sa susunod na billing period ay isinasaalang-alang na amortization plan, at ito ay dapat nakasulat at pinirmahan ng customer. Sa isang amortization plan, ang hindi pa bayad na balance ay amortized o babayaran sa loob ng isang panahon na itatakda ng customer; hindi ito lalampas ng 12 buwan mula sa orihinal na petsa ng bill. Ang amortized payments ay pagsasamahin sa regular bill ng customer, at mapapailalim ito sa due date ng regular bill. Dapat sundin ng customer ang mga tadhana ng amortization plan at dapat niya patuloy na bayaran ang mga singil na lumalabas sa bawat sumusunod na billing period. Ang customer ay hindi maaaring humingi ng karagdagang amortization ng anumang susunod na hindi pa nababayaran singil habang binabayaran niya ang mga delinkwenteng singil alinsunod sa isang amortization plan.

Kapag hindi tinupad ang mga tadhana ng isang amortization plan, magpapadala ang District ng isang nakasulat na abiso ng pagputol ng tubig. Ang abiso ng pagputol ng tubig ay isang door hanger na ipapadala sa lugar ng serbisyo makaraan ang limang (5) araw ng negosyo bago putulin ang water service.

6. Mga abiso:

A. Delinkwenteng Abiso: Bilang courtesy, ang District ay gagawa ng makatwirang pagsisikap upang abisuhan ang customer na ang account ay past due at may darating na collection action mga 60 araw pagkatapos inisyu ang bill. Mag-aaseso ng \$10 late fee kapag inisyu ang Delinquent Notice. Ang paraan ng pagbigay ng abiso ay ibabatay sa paraang pinili ng customer kung paano niya gustong matanggap ang abiso (text, telepono, o email). Ang mga customer na hindi pumili ng paraan ng pagtanggap ng abiso ay aabisuhan sa pamamagitan ng pagtawag sa kanila. Ang District ay hindi mananagot kung hindi up-to-date ang telepono o email ng customer; ito'y responsibilidad ng customer.

B. Abiso ng Pagputol ng Tubig: Hindi puputulin ng District ang water service kapag hindi nagbayad hangga't ang customer ay naging delinkwente nang 60 araw man lamang. Makatwirang pagsisikapan ng District na kontakin ang customer sa telepono 10 araw ng negosyo bago nito putulin ang serbisyo, o sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat nang

pitong (7) araw ng negosyo man lamang bago nito putulin ang water service dahil hindi nagbayad.

*Abiso sa Pagputol ng Serbisyo (pagpapatuloy):*

1. **Kung ang abiso ay ibinigay sa telepono (*Sampung Araw na Abiso*),** aalukin ng District na ibigay ang nakasulat na Patakaran ng District sa Pagputol ng Residential Water Service sa customer na nakapangalan sa account, kapag ito’y hiniling. Ibibigay rin nito ang website ng District kung saan maaaring makuha ang patakaran sa iba’t-ibang mga wika. Ibibigay rin ng mensahe ang telepono ng District upang makontak ng customer ang isang representative nang matalakay niya ang mga opsyon upang maiwasan ang pagputol ng residential service dahil hindi siya nagbayad, kabilang ngunit hindi natatakda sa mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, deferred payments, minimum payments, mga dapat gawin upang humingi ng amortization ng hindi binayarang balance, at paghingi ng service order upang magreklamo o apelahin ang isang bill.
2. **Kung ang abiso ay isinulat (*Seven Day Notice*),** ang abiso ukol sa pagputol sa tubig ay ipapadala sa mail sa mailing address ng customer na nakatakda sa account. Kung ang mailing address ay naiiba sa address ng property kung saan naglalaan ng water service, ang abiso ay ipapadala rin sa mail sa service address at ito’y ipapangalan sa “Occupant”. Kasama sa nakasulat na abiso ukol sa pagputol ng serbisyo ang sumusunod:
  - a. Ang pangalan at address ng customer.
  - b. Ang halagang past due.
  - c. Ang petsa kung kailan kinakailangan ang bayad o payment arrangements upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo.
  - d. Paglalarawan ng proseso upang humiling ng extension ng panahon upang bayaran ang mga delinkwenteng singil.
  - e. Paglalarawan ng mga alternatibong payment arrangement, kabilang ang amortization plan na available sa customer para sa mga delinkwenteng singil at proseso upang hilingin o kunin ang mga payment arrangement na iyon.
  - f. Paglalarawan ng proseso upang magreklamo o apelahin ang isang bill ayon sa service order.
  - g. District phone number at web link sa nakasulat na Abiso ng District sa Pagputol ng Residential Water Service.

**Abiso sa Residential Tenants/Occupants sa isang Individually Metered Residence [Tirahan na may Indibidwal na Metro]**

Sampung (10) araw man lamang bago nakaiskedyul na putulin ng District ang water service, makatwiran nitong pagsisikapan na abisuhan ang mga occupant, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, na nahuhuli ang bayad para sa water service account at na ito’y puputulin na. Ipapahayag sa nakasulat na abiso na ang umuupa/naninirahan ay may karapatang maging mga customer ng District at na hindi nila kailangang bayaran ang halagang dapat na bayaran sa delinkwenteng account basta handa nilang sagutin ang mga susunod na singil para sa water service sa address na iyon. Upang maipawalang-bisa ang halagang dapat na bayaran sa delinkwenteng account, hihilingan nito ang isang umuupa/naninirahan na magiging customer na patunayan ang kanyang tenancy sa pamamagitan ng pagpapakita ng rental agreement (kasunduan sa pag-upa) o katunayan na binabayaran niya ang mga renta.

**Abiso sa mga Umuupa/Occupants sa isang Multi-Unit Complex na Sinisilbihan ng isang Master Meter**

Sampung (10) araw man lamang bago nakaiskedyul na putulin ng District ang water service, makatwiran nitong pagsisikapan na abisuhan ang mga occupant, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na isasabit sa pintuan ng bawat tirahan, na nahuhuli ang bayad para sa water service account at na ito'y puputulin na. Ipapahayag sa nakasulat na abiso na ang umuupa/naninirahan ay may karapatang maging mga customer ng District at na hindi nila kailangang bayaran ang halagang dapat na bayaran sa delinkwenteng account basta sama-sama sila o isa-isa silang handa na sagutin ang mga susunod na singil para sa water service sa mga address na iyon na sinisilbihan ng master meter. Upang maipawalang-bisa ang halagang dapat na bayaran sa delinkwenteng account, dapat magbigay ang umuupa/occupant ng katunayan ng tenancy sa pamamagitan ng pagpapakita ng rental agreement o katunayan na binabayaran niya ang mga renta.

Kung bumalik sa mail ang nakasulat na abiso dahil hindi ito ma-deliver, pagsisikapan ng District na bisitahin ang residence at mag-iwan ng isang abiso ukol sa mangyayaring pagputol ng tubig kapag hindi nagbayad. Kasama sa abiso ang impormasyon kung paano makokontak ang District at ang website nito kung saan available ang Patakaran ng District sa Pagputol ng Residential Water Service; at/o kaya'y maaaring humingi ang customer ng nakasulat na kopya ng patakaran.

C. *Apatnapu't Walong (48) Oras na Abiso na Puputulan ng Tubig:* Bagama't hindi ito inuutos sa ilalim ng Senate Bill 998, makatwirang susubukang bigyan ng District ng final notice ang customer 48 oras bago nito putulin ang water service kapag hindi nagbayad. Ang paraan ng pagbigay ng abiso ay ibabatay sa paraang pinili ng customer kung paano niya gustong matanggap ang abiso (text, telepono, o email). Ang mga customer na hindi pumili ng paraan ng pagtanggap ng abiso ay aabisuhan sa pamamagitan ng pagtawag sa kanila. Kung hindi makontak ng District ang customer gamit ang text, telepono, o email, pagsisikapan ng District na bisitahin ang residence at mag-iwan ng abiso ukol sa pagputol ng serbisyo.

7. **Deadline para sa Pagputol ng Tubig:**

Ang lahat ng mga delinkwenteng singil para sa water service at fees na may kinalaman dito ay dapat matanggap ng District bago mag-4:30 pm sa araw na nakapahayag sa nakasulat na abiso ukol sa pagputol ng serbisyo.

8. **Muling Pagpapakabit ng Serbisyo:**

Upang maibalik o maipagpatuloy ang serbisyo na pinutol dahil ang customer ay hindi nagbayad, dapat siyang magbayad ng \$50 re-connect fee. Kung ang customer ay walang Deposit sa file, mangangailangan ng \$50 deposit, bukod pa sa lahat ng mga delinkwenteng singil ukol sa pagputol ng serbisyo, bago maibalik ang serbisyo. Gagawin ng District ang lahat upang maibalik ang serbisyo sa parehong araw kung kailan natanggap ang bayad. Kung ang bayad ay natanggap makalipas ng 3:30 pm, ang serbisyo ay maaaring hindi maibalik hanggang sa susunod na araw ng negosyo. Ang Water Service na kinabit muli ng sinomang iba maliban sa mga tauhan ng District, o nang walang pahintulot ng District, ay maaaring multahan o maaaring mapailalim sa karagdagan singil o fees. Ang anumang sira na mangyayari bilang resulta ng hindi awtorisadong muling pagkabit ng serbisyo ay pananagutan ng customer.

9. **Muling Pagpapakabit ng Serbisyo Pagkatapos ng Mga Oras ng Negosyo:**

Ang serbisyonang ibinalik pagkatapos ng 4:30 pm Lunes hanggang Biyernes, Sabado't Linggo, o mga piyesta opisyal ay sisingilin ng \$150 after-hours callout fee. Ang serbisyo ay hindi

ibabalik pagkatapos ng mga regular na oras ng negosyo maliban kung sinabihan ang customer tungkol sa after-hours callout fee at pumirma siya sa kasunduan kung saan tinatanggap niya ang fee at sumasang-ayon siyang kontakin ang tanggapan ng District bago ng tanghali sa susunod na araw ng negosyo upang bayaran ang subject fees. Ang \$150 fee sa muling pagpapakabit ng serbisyo pagkatapos ng mga oras ng trabaho, bukod pa sa regular na \$50 reconnect fee at fees para sa delinkwenteng account na may kinalaman sa pagputol ng serbisyo, ay magiging due sa susunod na araw ng negosyo tulad ng napagkasunduan. Kung ang bayad ay hindi natanggap bago mag-12 pm (tanghali), papatayin at ikakandado ang metro. Ang tauhan ng District na sumasagot sa service calls ay hindi pinahihintulutang mangolekta ng bayad pero sasabihin nila sa customer na kontakin ang billing department sa susunod na araw ng negosyo bago mag-12 pm (tanghali).

10. Mga Kaso Kung Saan Hindi Puputulin ng District ang Serbisyo:

Hindi puputulin ng District ang residential water service kapag hindi nagbayad KAPAG LAMANG natutupad ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon:

- a. Sertipiko ng Primary Care Provider: Kapag may sertipiko ng Primary Care Provider (General Practitioner, Obstetrician, Gynecologist, Pediatrician, Family Practice Physician, Primary Care Clinic, Hospital, o Outpatient Clinic) na nagpapatunay na ang pagputol ng serbisyo ay magiging mapanganib sa buhay o isang malubhang pagbabanta sa kalusugan at kaligtasan ng sinomang naninirahan sa lugar na may water service, obligado ang District na maglaan ng isang amortized repayment plan. Ang Sertipiko ng Primary Care Provider ay kailangang i-update kada 12 buwan sa katapusan ng orihinal na amortization plan o alternatibong iskediyul ng pagbabayad na pinagkasunduan alinsunod sa seksyon 10 nito.
- b. Pahayag na Hindi Makapagbayad: Kailangan pirmahan ng customer ang isang affirmation statement o pahayag na nagsasabing ang taunang kita ng sambayanan ay isinasaalang-alang na mas mababa sa poverty level at/o may miyembro ng sambayanan na tumatanggap ng general assistance.
- c. Pagiging Handa na Pumasok sa Isang Kasunduan sa Amortization, Alternatibong Iskediyul ng Pagbabayad:  
Ang customer ay handang pumasok sa isang amortization agreement o alternatibong iskediyul ng pagbabayad para sa hindi binayaran balance.

Kung natutupad ng customer ang lahat ng mga kondisyon ito, aaplay ang sumusunod:

- Ang customer ay aalukin ng isang alternatibong iskediyul ng pagbabayad o isang kasunduan sa amortization, tulad ng dating nakasulat sa patakarang ito.
- Ang account ay lalagyan ng marka at mangangailangan ng karagdagan abiso para sa isang designadong pangatlong partido -- kung mayroon nito na designado ng customer -- bago gawin ang anumang uri ng pagputol ng serbisyo dahil hindi binayaran ang halaga alinsunod sa isang alternatibong iskediyul ng pagbabayad o isang kasunduan sa amortization, tulad ng napagkasunduan.

11. Mga Pinagtatalunang Bills:

Maaaring ireklamo ng isang customer o maaari niyang apelahin ang isang bill sa District sa pamamagitan ng pagkontak sa tanggapan ng District at paghingi ng service order upang itsek ang validity ng billing. Ang lahat ng mga kahilingan sa pagreklamo ng bill ay dapat gawin bago putulin ang serbisyo. Hindi puputulin ng District ang water service dahil hindi nagbayad kung hindi pa naayos ang nireklamo.