



POLISIYA PARA SA PAST DUE NA BILL NG TUBIG

Lungsod ng Torrance
TorranceCA@myutilitydirect.com
855-354-5623
Epektibo: January 1, 2022

Layunin

Ang polisiyang ito ay naglalarawan sa proseso ng Lungsod sa pag-asikaso ng mga past due na bill kabilang ang mga notipikasyon, multa sa huling pagbabayad diskoneksyon, rekoneksyon, alternatibong payment arrangement at mga espesyal na pagkakataon (mga residente na may mababang kita at mga residenteng nangangailangan ng tubig dahil sa medikal na sitwasyon).

Noong Abril 2020, si Gobernador Newsom ay pumirma ng atas tagapagpaganap na nagbabawal sa pagputol ng tubig sa mga bahay at maliliit na negosyo bilang tugon sa pandemyang COVID-19. Ang atas na ito ay nagtapos noong Setyembre 2021. Sa huling dalawang taon, ang Torrance Municipal Water ay hindi nagputol ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, ngunit binabalik namin ngayon ang dating kasanayan sa pag-assess ng mga singil dahil sa huling pagbabayad para sa mga account na lagpas na sa 30 na araw na past due at pagputol ng serbisyo ng tubig sa mga account na past due na may balanseng lagpas sa 60 na araw.

Mga Notipikasyon

Ang Lungsod ay magbibigay ng paunawa sa mga kustomer ng may pagkadelingkuwensiya at nakabinbing terminasyon sa pamamagitan ng paunawa sa koreo, mga tag sa sa pintuan at/o tawag sa telepono. Ang Lungsod magsusumikap na makipag-ugnayan sa kustomer pagtungkol sa nakabinbin na diskoneksyon sa pamamagitan ng koreo, telepono o notipikasyon sa lugar ng hindi bababa sa 10 araw ng negosyo bago ang diskoneksyon. Ang mga kustomer ay makakatanggap ng paunawa ng diskoneksyon o tag sa pintuan para sa mga bill ng tubig na past due ng higit sa apat na pu't limang (45) araw.

Multa sa Huling Pagbabayad

Ang mga kustomer ay magtatamo ng tatlong porsyentong (3%) na multa sa huling pagbabayad sa mga bayad na hindi matatanggap base sa petsa na nakalagay sa bill.

Mga Diskoneksyon

Ang mga kustomer na may singil sa tubig na higit sa animnapung (60) araw na past due ay maaaring maputulan at magkakaroon ng bayad sa rekoneksyon bago maibalik ang serbisyo. Upang maiwasan ang mga diskoneksyon, ang mga kustomer ay dapat makapagbayad ng buo ng hindi bababa sa isang (1) araw ng negosyo bago ang petsa ng naka-iskedyul na diskoneksyon. Ang mga kustomer ay maaaring mag—kwalipika sa payment arrangement upang maiwasan ang diskoneksyon.

Ang mga residensiyal na kustomer ay maaaring humiling ng eksempson na maputulan kung ang lahat ng mga sumusunod ay masasaklawan:

- Abisong medikal na ang diskoneksyon ng tubig ng kustomer ay magresulta sa seryosong panganib sa kalusugan.
- Ang kustomer ay dapat sumang-ayon na siya ay papasok sa isang payment arrangement.

Rekoneksyon at Bayad sa Rekoneksyon

Maaaring maibalik ng mga kustomer ang serbisyo ng kanilang tubig sa pamamagitan ng pagbabayad ng halaga ng past due, kabilang ang mga multa ng huling pagbabayad at bayad sa rekoneksiyon. Maaari ding maibalik ng mga kustomer ang serbisyo ng kanilang tubig sa pamamagitan ng alternatibong payment arrangement. Kung ipinadala mo ang bayad para sa naputulan ng serbisyo sa pamamagitan ng koreo, ang iyong serbisyo sa tubig ay hindi maibabalik agad hangga't ang iyong bayad ay natanggap at na-post sa iyong account.

- Ang mga rekoneksiyon na naka-iskedyul sa parehong araw, pagkatapos ng oras ng negosyo o sa susunod na araw ay sisingilin ng bayad na \$49.00.

Alternatibong Payment Arrangement

Ang sinumang kustomer na hindi makakapagbayad ng singil sa tubig sa loob ng karaniwang panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng payment arrangement upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo.

Magkakaloob ang Lungsod ng isang payment arrangement, kabilang ngunit hindi limitado sa, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, mga deferred o pagliban ng pagbabayad at mga pinakamababang bayad na nakasaad sa polisiyang ito para sa sinumang kustomer na wala pang aktibong payment arrangement o nakalipas na payment arrangement para sa parehong mga singil sa past due kung saan ang mga termino ng kasunduan ay hindi nakamit at pagkatapos ay nagwakas na din.

Mga kinakailangan upang makagawa payment arrangement:

- Ang mga hiling ay dapat magawa ng hindi bababa sa isang araw ng negosyo bago ang naka-iskedyul na petsa ng diskoneksyon.
- Ang mga kustomer ay maaaring magtatag ng halaga ng bayad at isa lamang na payment arrangement ang maaaring maging aktibo sa parehong oras.
- Ang mga kustomer ay dapat sumang-ayon sa pagsunod sa mga termino ng kasunduan ng pagbabayad sa pamamagitan ng pagsasalita sa telepono o sa kasulatan, pagsunod sa mga termino ng kanilang payment arrangement at manatiling bayad sa kasalukuyan habang dumadagdag ang mga singil sa bawat susunod na billing period.
- Ang mga payment arrangement ay hindi maaaring humigit sa labing dalawang (12) buwan.
- **Ang mga hindi nabayarang bayarin ay magpapawalang bisa ng iyong payment arrangement at ang buong natitirang balanse ay dapat mabayaran upang maiwasan ang diskoneksyon.**

Mga kinakailangan para sa mga kustomer na nasa payment arrangement:

- Ang mga kustomer ay maaaring hindi humiling ng karagdagang plano ng payment arrangement sa anumang kasunod na hindi nabayarang mga singil habang nagbabayad ng mga delinkuwensiyang singil sa umiiral na payment arrangement.

Ekstensiyon ng due date:

- Ang mga kustomer ay maaaring humiling ng ekstensiyon ng due date kung ang hiling ay nagawa ng hindi bababa sa isang (1) araw ng negosyo bago ang naka-iskedyul na petsa ng diskoneksiyon at wala sila sa isang payment arrangement.

Ang isang kustomer na papasok at susunod sa isang payment arrangement ay hindi ikokonsidera na delingkuwente. Ang hindi pagsunod sa mga termino ng isang payment arrangement ay magreresulta sa pagkokonsidera sa kustomer bilang delingkuwente. Ang kustomer ay sasailalim sa diskoneksiyon kapag ang account ay naging delingkuwente sa 60 na araw at ang karagdagang pag-aareglo at ekstensiyon ay hindi na magagawa sa anumang bagong delingkuwenteng balanse at ang kustomer ay hindi na mapagkakalooban ng alternatibong mga payment arrangement sa hinaharap hanggang mabayaran ang delingkuwenteng balanse.

Mababang Kita (Mga Residensiyal na Kustomer Lamang)

Maaaring makwalipika ang mga kustomer para sa mga espesyal na probisyon kung sila ay nakapagpatala sa rate assistance program.

Upang maging karapat-dapat sa rate assistance program, ang mga sambahayan ay dapat makamit ang mga sumusunod na pamantayan:

- Magkaroon ng kabuuang kita ang sambahayan ng hindi hihigit sa \$32,200 sa naunang kalendaryong taon, at
- Maging hindi bababa sa 62 taong gulang o permanenteng may kapansanan
- Kumpletuhin ang aplikasyon sa UTT exemption para sa Low Income Senior o Low income permanently disabled form.
- Ang mga kustomer ay kinakailangan magsumite muli ng aplikasyon kada dalawang taon.

Mga Espesyal na Probisyon:

- Ang mga kustomer na magiging kwalipikado ay hindi na pagbabayarin ng singil sa utility user tax sa mga singil sa tubig.
- Karapat-dapat makatanggap ang mga kustomer ng diskwentong halaga sa tubig, alkantarilya at basura.

Medical Waiver

Ang mga kustomer ay maaaring magpakita ng medikal na pangangailangan para sa tubig kung sila ay makakapagbigay ng nakasulat na sertipikasyon mula sa kanilang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na ang pagpapahinto ng serbisyo ng tubig ay magiging banta sa buhay o maglalagay ng seryosong banta sa kalusugan o kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig.

Mga Relasyong Kaseto/Nangungupahan

Kung ikaw ay nangungupahan sa isang propyedad na mayroong indibidwal na metro sa ilalim ng pangalan ng may-ari ng propyedad, at ang account ay past due na; ang mga nangungupahan ay mayroong karapatan na maging kustomer.

- Upang ma-waive ang halaga ng past due, ang nangungupahan ay dapat magbigay ng kopya ng kasunduan ng pag-

- upa, mga resibo ng renta o dokumento ng gobyerno na nagsasabi na ang isa ay nangungupahan bilang beripikasyon.
- Ang nangungupahan na pinipiling maging kustomer ay maaaring magbawas ng singil sa tubig mula sa periodikong mga bayad tulad ng bayad sa renta sa may-ari ng propyedad kung ang mga singil sa tubig ay hindi nakasaad ng hiwalay.

Proseso ng Pag-Apela

Ang mga kustomer ay maaaring mag-dispute ng kanilang buwanang bill sa tubig sa pamamagitan ng pagsumite ng water bill protest form sa loob ng labing-limang (15) araw mula sa petsa ng bill. Susuriin ng Lungsod ang mga apela ay mag-iimbestiga kung kinakailangan. Ang lahat ng mga desisyon ay ginagawa ng Opisyal ng Pagdinig o itinalaga. Ang serbisyo ng tubig ay hindi dapat putulin habang nakabinbin ang apela.