LUNGSOD NG SANTA ROSA
KAGAWARAN NG PANANALAPI – SANGAY NG RENTAS

ADMINISTRATIBONG POLISIYA BINAGO -1 (Enero 16, 2020)
PAGPUTOL NG PANTAHANANG SERBISYO SA TUBIG DAHIL SA HINDI PAGABABAYAD

2.1 Nakasulat na Polisiya

Ang Lungsod ay magkakaroon ng nakasulat na polisiya sa pagputol ng pantahanang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad na makukuha sa English, mga wika na nakalista sa Seksiyon 1632 ng Kodigo Sibil (Civil Code) ng California, at anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10 posiyento ng mga tao na naninirahan sa lugar ng serbisyo nito. Ang polisiya ay ilalagay sa internet website ng Lungsod at kabilang ang sumusunod::

2.1.1 Plano para sa alternatibong mga pagsasaayos ng pagbabayad

Mag-aalok ang Lungsod ng alternatibong mga pagsasaayos ng pagbabayad para sa sinumang kustomer na hindi nakakabayad sa pantahanang serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagsingil. Maaaring pumili ang Lungsod kung alin sa alternatibong mga pagsasaayos ng pagbabayad ang isasagawa ng kustomer at maaaring magtakda ng mga parametro ng opsiyon ng pagbabayad na iyon, kabilang kung ang kustomer ay kinakailangang lumagda sa isang nakasulat na kasunduan. Kabilang sa mga opsiyon ng alternatibong pagsasaayos ng pagbabayad ang:

2.1.1.1 Amortisasyon ng hindi binayarang balanse

Ang plano ng amortisasyon ay hihiwalayin ang hulog sa hindi binayarang balanse sa partikular na panahon, na sa pangkalahatan ay hindi lalampas sa tatlong (3) buwan. Ang mga bayad sa amortisasyon ay ibabatay sa takdang petsa ng pagbabayad sa regular na buwanang pahayag ng pagsingil sa kustomer. Dapat sumunod ang kustomer sa mga tadhana ng plano ng amortisasyon at bayaran lahat ng kasalukuyang mga singil habang natitipon ang mga ito sa bawat susunod na panahon ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang kustomer ng isa pang alternatibong pagsasaayos ng pagbabayad ng anumang susunod na hindi binayarang mga singil habang nagbabayad ng mga singil na di-nababayaran alinsunod sa plano ng amortisasyon. Ang pagkabigong sumunod sa mga tadhana ng plano ng amortisasyon, kabilang ang pagkabigong magbayad sa ilalim niyan kapag dapat bayaran, ay maaaring magresulta sa pagputol ng pantahanang serbisyo sa tubig sa kaagad na kasunod na araw ng trabaho nang walang dagdag na paunawa, maliban kung ang kustomer ay saklaw ng seksiyon 2.4 ng polisiya.

2.1.1.2 Pansamantalang pagpapaliban o pagbibigay ng palugit sa pagbabayad

Maaaring mag-alok ang Lungsod na magbigay ng palugit sa takdang petsa ng pagbabayad ng hindi binayarang mga singil para sa kustomer na may pasalitang pangakong magbabayad. Ang palugit ng pagbabayad ay hindi maaaring lumampas sa takdang petsa ng pagbabayad ng susunod na pahayag ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang kustomer ng isa pang alternatibong pagsasaayos ng pagababayad ng anumang susunod na hindi binayarang mga singil habang nagbabayad ng mga singil na di-nababayaran alinsunod sa isang plano ng pagpapaliban. Ang pagkabigong sumunod sa plano ng pagpapaliban ay maaaring magresulta sa pagputol ng pantahanang serbisyo sa tubig sa kaagad na kasunod na araw ng trabaho nang walang dagdag na paunawa maliban kung saklaw ng seksiyon 2.4 ng polisiya.

2.1.2 Pormal na mekanismo para tutulan o umapela ang kustomer sa isang pahayag ng pagsingil

Ang mga apela ay kinakailangang nakasulat sa mga pormularyo na itinakda ng Lungsod at dapat matanggap ng Lungsod sa loob ng labinlimang (15) araw ng petsa ng pagsingil. Ang mga apela ay susuriin at pagpapasiyahan ng Direktor ng Departamento ng Tubig (Water Department) o kanyang hinirang. Sa sandaling magawa ang pagpapasiya sa apela, at kung tumutol pa rin ang kustomer sa pagpapasiya, ang kustomer ay maaaring sumunod na humiling ng apela sa Lupon ng Pampublikong Utilidad (Board of Public Utilities) sa pamamagitan ng paghahain ng nakasulat na paunawa ng apela sa loob ng 15 araw ng petsa ng pagpapasiya ng Kalihim ng Lupon (Board Secretary). Ang sinumang tao na napinsala ng anumang desisyon o pagpapasiya ng Lupon ng Pampublikong Utilidad ay maaaring umapela sa Konseho ng Lungsod (City Council) sa pamamagitan ng paghahain ng nakasulat na paunawa ng apela sa loob ng 15 araw ng petsa ng gayong desisyon o pagpapasiya sa City Clerk (SRCC 14-04.170). Ang pagkabigo sa anumang punto na

maghain ng isang napapanahong apela ay igagawad ang huling desisyon na pinal. Kung ang isang kustomer o sinumang nasa hustong gulang sa tirahan ay tutulan ang pahayag ng pagsingil at gamitin ang kanilang karapatan sa apela, ang Lungsod ay hindi puputulin ang pantahanang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad ng pinatatalunang halaga habang nakabinbin ang apela. Ang kustomer ay dapat magpatuloy sa napapanahong pagbabayad ng lahat ng hindi pinagtatalunang halaga na dapat bayaran sa panahon ng proseso ng mga apela.

2.1.3 Numero ng telepono para kontakin ang Lungsod upang matalakay ang mga opsiyon para maiwasan ang pagputol ng pantahanang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad

Ang Departamento ng Pagsingil sa Tubig (Water Billing Department) ay maaaring makontak sa (707) 543-3150 sa pagitan ng mga oras ng 8:00 AM hanggang 4:00 PM, Lunes hanggang Biyernes. Itong numero ng telepono ay nakalagay sa pahayag ng pagsingil, kagandahang-loob na paunawa, paunawa ng pagputol ng serbisyo, at tag sa pintuan. Kung ginawa ang pagkontak sa kustomer sa pamamagitan ng mensahe sa telepono, ang numero ng telepono ng Pagsingil sa Tubig (Water Billing) ay ibibigay.