



**SEKSIYON 15  
HINDI PAGBABAYAD NG MGA SINISINGIL NG MGA RESIDENSIYAL NA  
ISAHANG PAMILYANG KOSTUMER**

**MGA PARAAN PARA MAIWASAN ANG PAGTIGIL NG SERBISYO DAHIL SA HINDI  
PAGBABAYAD NG MGA SINGIL**

Para sa hindi pagbabayad ng mga singil, puwedeng matigil ang serbisyo sa mga residensiyal na isahang pamilyang kostumer alinsunod sa Resolusyon 35211-20. Maiiwasan ng mga residensiyal na isahang pamilyang kostumer ang pagtigil ng serbisyo sa alinmang sumusunod na mga kondisyon:

- Ang mga residensiyal na isahang pamilyang kostumer ay dapat magbayad ng mga sinisingil para sa mga serbisyo ng tubig at mga mailalapat na kuwenta ng alkantariya (sewer) na isinama sa sinisingil ng Distrito sa nakasaad na takdang petsa ng pagbabayad, o kung para sa sinisingil sa isang dating lokasyon, sa loob ng 15 araw pagkatapos magpadala sa mail o presentasyon sa kasalukuyang lokasyon.
- Maititigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig para sa mga residensiyal na isahang pamilyang kostumer sa pamamagitan ng pagkakabit ng pamigil ng daloy (flow restrictor) kung ang singil sa mga kuwenta ng serbisyo ng tubig at ang mga naaangkop na kuwenta ng alkantariya na isinama sa singil ng Distrito ay hindi binayaran sa takdang petsa ng pagbabayad. Sa pamamagitan ng pagkakabit ng pamigil ng daloy, mababawasan ang dami ng tubig na ihahatid sa bahay nang mga 0.5 galon bawat minuto para mabigyan ang mga isahang pamilyang kostumer, na hindi pa bayad sa mga singil sa tubig, ng access sa tubig para sa mga batayang pangangailangan sa tubig para sa sanitasyon, pagluluto, at pag-inom. Bago ikakabit ang pamigil ng daloy, magbibigay ang Distrito ng nakasulat na tagubilin tungkol sa mga limitasyon ng tubig na nauugnay sa pagkakabit ng pamigil ng daloy. Dapat sumunod ang kostumer sa naturang nakasulat na tagubilin. **Pananagutan ng kostumer ang lahat ng paggamit ng tubig habang may nakakabit na pamigil ng daloy. Hindi mananagot ang Distrito para sa ANUMANG PINSALANG dulot ng hindi pagsunod ng kostumer sa naturang nakasulat na tagubilin o kaya ay dulot ng pagkakabit ng mga pamigil ng daloy o paggamit ng tubig habang may pamigil ng daloy.**
- Hindi puputulin ang serbisyo sa tubig hanggang hindi pa naman napabayaang ang pagbabayad ng isang kostumer nang hindi bababa sa 60 araw pagkatapos ng takdang petsa ng pagbabayad. Hindi bababa sa 15 araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, ipadadala ng Distrito sa mail ang nakasulat na abiso sa kostumer na nakapangalan sa account gayundin sa taong umookupa kapag hindi pareho ang address ng kostumer sa address ng serbisyo. Bukod pa rito, hindi bababa sa 48 oras bago ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, susubukin ng District na kontakin ang kostumer na nakapangalan sa account o sa taong may sapat na gulang na naninirahan kasama ng kostumer gamit ang telepono o nang personal at, kapag hindi nagtagumpay, mag-iwan ng pinal na nakasulat na abiso ng pagtigil ng serbisyo at kopya ng patakarang ito sa tirahan o lugar na tinutuluyan.



**SEKSIYON 15  
HINDI PAGBABAYAD NG MGA SINISINGIL NG MGA RESIDENSIYAL NA  
ISAHANG PAMILYANG KOSTUMER**

- Sertipikasyong Medikal
  - Hindi ititigil ng Distrito ang mga serbisyo sa isang kostumer na hindi kayang magbayad sa takdang petsa ng pagbabayad at magbibigay ng sertipikasyong medikal mula sa lisensiyadong tagabigay ng pangunahing pangangalaga na banta sa buhay ang pagputol ng serbisyo, o isang malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng kostumer o isang residente ng tinutuluyan, hangga't sang-ayon ang kostumer sa regular na pagbabayad ng hindi nabayaranang balanse sa paraang aprubado ng Distrito. Maituturing ang kostumer bilang "hindi kayang magbayad" kung kasalukuyang nasa Customer Assistance Program CAP ng Distrito ang sambahayan ng kostumer, o kung sinuman sa miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o nagpahayag ang kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng antas ng kahirapang pederal. Sa mga kostumer na natugunan ang mga naturang kuwalipikasyon, pipili ang Distrito ng angkop na kasunduan ng pagbabayad, isasaalang-alang ang impormasyon mula sa kostumer at ang pangangailangan ng Distrito sa pagbabayad. Ang isang kostumer na tumanggap ng kasunduan ng pagbabayad sa ilalim ng talatang ito ay kailangang sang-ayunan ang nakasulat na kasunduan ng pagbabayad sa Distrito. Kung sa loob ng 60 araw o higit pa ay hindi nakatupad ang kostumer sa nakasulat na kasunduan ng pagbabayad o hindi nabayaran ang kasalukuyang kuwenta ng serbisyo ng kostumer, maaaring putulin ng Distrito ang serbisyo ng tubig pagkatapos na maipaskil ang pinal na abiso ng pagputol ng serbisyo ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang pagkakabit ng pamigil ng daloy.

- Iskedyul ng mga Ipinagpalibang Pagbabayad/Alternatibong Pagbabayad o Binawasang Pagbabayad

- a. Iskedyul ng mga Ipinagpalibang Pagbabayad/Alternatibong Pagbabayad

Maiiwasan ng isang residensiyal na kostumer ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad sa pamamagitan ng ipinagpalibang pagbabayad ng hindi nabayaranang sinisingil o sa pagsang-ayon sa isang iskedyul ng alternatibong pagbabayad. Kailangang kontakin ng kostumer ang Distrito, sa telepono o sa sulat, para humiling ng iskedyul ng alternatibong pagbabayad o pagpapaliban ng panahon ng pagbabayad kung kailan magbabayad ng di-bayad na singil. Rerepasuhin ng Distrito ang kahilingan ng kostumer. Kung ang kostumer ay nagnanais na ipagpaliban ang pagbabayad o sumang-ayon sa alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kailangan niyang sumang-ayon na hulugan ang hindi nabayaranang balanse ng account sa loob ng makatwirang panahong hindi lalagpas ng 12 buwan. Ang kostumer na napahintulutan ng gayong kasunduan ng pagbabayad ay kailangang sumang-ayon sa isang nakasulat na kasunduan ng pagbabayad sa Distrito.

Ang mga kostumer na sumang-ayon sa nakasulat na kasunduan ng pagbabayad sa Distrito at regular na nagbabayad ng kailangang bayarang balanse ay makaiwas sa pagkaputol ng



**SEKSIYON 15  
HINDI PAGBABAYAD NG MGA SINISINGIL NG MGA RESIDENSIYAL NA  
ISAHANG PAMILYANG KOSTUMER**

serbisyo. Magrerresulta sa pagkatigil ng serbisyo ang kabiguan sa pagtupad sa nakasulat na kasunduan ng pagbabayad pagkatapos na magpaskil ng abiso ng pinal na pagkaputol ng serbisyo nang hindi bababa sa 48 oras bago gumawa ng anumang hakbang.

b. Mga Binawasang Pagbabayad

Nag-aalok ang Distrito ng CAP sa mga kuwalipikadong kostumer na mababa ang kita. Inaalok ng pansamantalang diskuwento ang mga residensiyal na kostumer na kuwalipikado sa CAP sa mga kuwenta ng Distrito sa tubig at tapon-tubig (wastewater). Gagamitin ang may diskuwentong halaga sa hinaharap, pagkatapos na matukoy ng Distrito na natutugunan ng kostumer ang mga kinakailangan sa pagiging kuwalipikado na lumahok sa CAP.

**Pagiging Kuwalipikado sa CAP:** Nakabatay ang pagiging kuwalipikado sa CAP sa mga limitasyon sa kita na katumbas ng "napakababang antas ng kita" na matutukoy ng mga gabay ng pagkamahirap sa pabahay ng Estado, na itinakda ng county at binabago bawat taon. Ipinapakita sa limit ng napakababang antas ng kita ang 50% ng Median na Kita ng Pamilya (Median Family Income) ng Pag-unlad sa Pabahay at Lungsod (Housing and Urban Development). Ang kostumer na nasa CAP ay kailangang abisuhan ang EBMUD kapag hindi na kuwalipikado ang sambahayan sa CAP. Pansamantala ang mga Benepisyo ng CAP at hindi ibinibigay nang walang limitasyon sa panahon. Kailangang mag-aplay muli ang mga kuwalipikadong kostumer ng CAP upang makalahok sa CAP kada 24 buwan.

**Mga Benepisyo sa CAP:** Ang mga kuwalipikadong kostumer ay mabibigyan ng 50 porsiyentong diskuwento sa karaniwang pandalawang-buwang kuwenta at 50 porsiyentong diskuwento sa paggamit ng tubig sa bawat kuwalipikadong sambahayan, hanggang sa maksimum na 1,050 galon kada tao kada buwan. Ang isang 35 porsiyentong diskuwento sa kuwenta ng serbisyong tapon-tubig ng Distrito at nakolektang serbisyo sa daloy ay ikakarga sa account. Magsisimula ang benepisyo ng CAP kapag naaprubahan na ng Distrito ang pagiging kuwalipikado.

Mailalapat lamang ang mga benepisyo sa CAP ng Distrito sa mga kuwenta ng serbisyo ng Distrito.

• Pagrereklamo o pag-aapela ng isang singil

Matatawagan ng mga kostumer ang Distrito sa **(866) 403-2683** upang makakuha ng impormasyon tungkol sa mga kasunduan sa pagbabayad upang makaiwas sa pagtigil ng serbisyo at/o sa proseso ng pagrereklamo kaugnay ng isang singil. Mairereklamo ng kostumer ang sinisingil sa pamamagitan ng sulat na naglalarawan ng reklamo sa Tagapamahala ng mga Serbisyo sa Kostumer ng Distrito o sa deretsong pagkausap sa isang Tagapamahala ng mga Serbisyo sa Kostumer sa telepono 15 araw sa kalendaryo pagkatapos ng takdang petsa ng pagbabayad. Magpapadala ng sulat na sagot ang Tagapamahala ng mga Serbisyo sa Kostumer na hindi lalagpas sa 15 araw buhat ng matanggap ang reklamo sa sulat o sa telepono.



**SEKSIYON 15**  
**HINDI PAGBABAYAD NG MGA SINISINGIL NG MGA RESIDENSIYAL NA  
ISAHANG PAMILYANG KOSTUMER**

Ang sinumang kostumer na mayroong nasa oras na pagrereklamo na humantong sa negatibong pasya ay makakaapela ng pasya sa Tagapamahala ng mga Serbisyo sa Kostumer at Komunidad sa pagpuno ng nakasulat na abiso ng apela sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo sa pagpapadala sa mail ng pasya ng Tagapamahala ng mga Serbisyo sa Kostumer. May 10 araw ang Tagapamahala ng mga Serbisyo sa Kostumer at Komunidad na tumugon sa apela. Ang pasya ng Tagapamahala ng mga Serbisyo sa Kostumer at Komunidad ang magtatapos sa imbestigasyon sa reklamo o hinaing ng kostumer. Kasama ang mga kasunod na salik sa pagrerepaso ng reklamo o hinaing ng kostumer:

1. Kung wasto ang mga sinisingil;
2. Kung nagkabit ang kawani ng pamigil ng daloy para putulin ang serbisyo ng tubig bago matapos itong proseso ng apela;
3. Kung nabigo ang kawani na mag-alok ng mga ipinagpalibang pagbabayad o iskedyul ng alternatibong pagbabayad o mga binawasang pagbabayad tulad ng ibinalangkas sa itaas;
4. Kung nabigo ang kawani na masabihan ang kostumer tungkol sa programang CAP ng Distrito, o
5. Kung nabigo ang kawani na isaalang-alang ang sertipikasyong medikal tulad ng ibinalangkas sa itaas.

Hindi puputulin ang serbisyo ng tubig sa panahon ng imbestigasyon ng reklamo ng kustomer o kapag inaapela pa ito.

Ang lahat ng mga apelang isinumite sa Tagapamahala ng mga Serbisyo sa Kostumer at Komunidad ay ihahain sa Lupon ng mga Direktor sa isang buwanang ulat, kasama ang mga pasyang ginawa.

**PANGONGOLEKTA SA PAMAMAGITAN NG LIEN AT MGA SINGIL SA BUWIS SA PAG-AARI**

Bilang alternatibo sa pagpapatigil at pagputol ng serbisyo ng tubig, puwedeng mangolekta ang Distrito ng mga hindi pa nababayarang kuwenta sa pamamagitan ng mga lien at singil sa buwis sa pag-aari para sa mga isahang pamilya na residensiyal na account na nakakatugon sa mga sumusunod na pamantayan:

1. Ang serbisyo ay ipinagkakaloob sa isang de-metrong residensiyal para sa isahang pamilya kung ito ay tinitirhan ng may-ari at nakapangalan sa kanya ang account.
2. Naging delingkuwente na ang mga hindi pa nababayarang kuwenta at ang mga delingkuwenteng kuwenta ay aabot sa \$100.00 pataas.
3. Napadalhan ang may-ari ng lahat ng abisong hinihingi ng batas at/o ng programang ito.
4. Isinagawa ng Distrito ang taunan nitong pagdinig at nagkaroon ng pagkakataon ang kostumer na magpahayag ng mga pagtutol sa paghahain ng lien sa pag-aari ng customer.



**SEKSIYON 15  
HINDI PAGBABAYAD NG MGA SINISINGIL NG MGA RESIDENSIYAL NA  
ISAHANG PAMILYANG KOSTUMER**

Ihahain ang mga lien bawat 12 buwan sa mga County ng Contra Costa at Alameda sa mga pag-aaring sineserbisyuhan ng mga delingkuwenteng account. Ire-release ng Distrito ang mga bayad na lien sa loob ng 30 araw mula noong petsa na natanggap ng Distrito ang bayad. Kasama sa mga delingkuwenteng kuwenta na napapailalim sa programang ito ng pangongolekta sa pamamagitan ng lien at buwis sa pag-aari ang mga kuwenta ng Distrito gaya ng Kuwenta sa Paghahain ng Lien, Mga Kuwenta sa Pag-release ng Lien. Puwedeng isama ng Distrito ang mga kuwenta sa alkantariya ng iba pang ahensiya at mga utility user tax (UUT), kung kailangan.