



SEKSIYON 15

PAGTIGIL NG SERBISYO

Matitigil ang serbisyo sa tubig dahil sa mga sumusunod na kadahilanan:

SA HILING NG KOSTUMER

Ititigil ang serbisyo ng tubig sa petsang hiniling ng kostumer, maliban kung Sabado, Linggo, at mga araw ng pahinga, basta may paunang abisong ibinigay sa EBMUD. Pananagutan ng kostumer ang lahat ng serbisyong ginawa sa kanyang tirahan hanggang sa makatanggap ang EBMUD ng abiso na tapusin na ang gayong serbisyo.

SA HINDI PAGTUPAD SA MGA ALITUNTUNING ITO

Ang serbisyo ng tubig ay maaaring matigil, mabago ang klasipikasyon o matanggal ng EBMUD dahil sa nabigong tuparin ang alinman sa mga tuntuning gumagabay sa serbisyo ng tubig sa mga kostumer.

Kung inihinto ang serbisyo sa kabiguang mabayaran ang sinisingil o dahil sa paglabag sa mga alituntunin, makakapag-atas ng bayad ang EBMUD sa pagbabalik ng serbisyo ayon sa itinakda sa Iskedyul ng Antas ng Bayad at Kuwenta bukod pa sa lahat ng dapat bayarang sinisingil ng EBMUD bago ang pagbabalik ng serbisyo.

Kapag nangyaring binuksan ng kostumer ang serbisyo ng tubig o hinayaan o nagdulot ng sanhi na mabuksan ito pagkatapos na inihinto dahil sa mga kadahilanan sa itaas, maihinto muli ng EBMUD ang serbisyo ng tubig, at magagawan ng kuwenta at makasisingil sa pagbabalik ng serbisyo sa bawat ganong pangyayari bukod pa sa ibang halagang dapat bayaran ng kostumer bago ang pagbabalik ng serbisyo ng tubig.

PARA SA HINDI PAGBABAYAD NG MGA SINGIL

Maititigil ng EBMUD ang serbisyo ng tubig kung ang sinisingil na mga kuwenta ng serbisyo ng tubig at ang kasalukuyang kuwenta sa alkantariya na isinama sa singil ng EBMUD ay hindi binayaran sa takdang petsa ng pagbabayad, o kung ang sinisingil sa isang serbisyo sa dating lokasyon ay hindi binayaran sa loob ng 15 araw matapos ipadala sa koreo o paghaharap nito sa kasalukuyang lokasyon.

Hindi ititigil ang serbisyo ng tubig hanggang hindi pa naman napabayaan 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 itigil ang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, ipadadala sa koreo ng EBMUD ang nakasulat na abiso ng pagtigil ng serbisyo 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 pagtigil ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, susubukin ng EBMUD 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 harapan at, kapag hindi nagtagumpay, mag-iiwan ng pinal na nakasulat na abiso ng pagtigil ng serbisyo at kopya ng patakarang ito sa tirahan o lugar na tinutuluyan.

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

Maiiwasan ng mga residensiyal na kostumer ang pagtigil ng serbisyo sa alinmang sumusunod na mga kondisyon:

SEKSIYON 15

PAGTIGIL NG SERBISYO
(ipinagpapatuloy)

1. Sertipikasyong Medikal

Hindi ititigil ng EBMUD 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 pagtigil ng serbisyo, o isang malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng kostumer o isang residente ng tinutuluyan, hangga't sang-ayon ang kostumer na regular na magbayad ng hindi nabayaran na balanse sa paraang aprubado ng EBMUD. Maituturing ang kostumer bilang "hindi kayang magbayad" kung kasalukuyang nasa CAP 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 EBMUD ng angkop na kasunduan ng pagbabayad, isasaalang-alang ang impormasyon mula sa kostumer at ang pangangailangan ng EBMUD 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 EBMUD. 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, maititigil ng EBMUD ang serbisyo ng-tubig pagkatapos na maipaskil ang pinal na abiso ng pagtigil ng serbisyo ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang pagtigil.

2. 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 pagtigil ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad sa pamamagitan ng pagpapaliban ng pagbabayad ng hindi nabayaranang sinisingil o sa pagsang-ayon sa isang iskedyul ng alternatibong pagbabayad. Kailangang kontakin ng kostumer ang EBMUD, sa telepono o sa sulat, para humiling ng iskedyul ng alternatibong pagbabayad o pagpapaliban ng panahon ng pagbabayad kung kailan magbabayad ng hindi nabayaranang sinisingil. Rerepasuhin ng EBMUD 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 nabayaran na 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 EBMUD.



SEKSIYON 15

PAGTIGIL NG SERBISYO
(ipinagpapatuloy)

Ang mga kostumer na sumang-ayon sa nakasulat na kasunduan ng pagbabayad sa EBMUD at regular na nagbabayad ng kailangang bayaran na balanse ay makaiwas sa pagkatigil ng serbisyo. Magreresulta sa pagkatigil ng serbisyo ang kabiguan sa pagtupad sa nakasulat na kasunduan ng pagbabayad pagkatapos na magpaskil ng abiso ng pinal na pagkatigil ng serbisyo nang hindi bababa sa 48 oras bago ang pagtigil.

b. Mga Binawasang Pagbabayad

Nag-aalok ang EBMUD ng Programa ng Pagtulong sa Kostumer (Customer Assistance Program o 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 EBMUD sa tubig at tapon-tubig (wastewater). Gagamitin ang may diskuwentong halaga sa hinaharap, pagkatapos na matukoy ng EBMUD 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 ng bawat kuwalipikadong sambahayan, hanggang sa pinakamataas na 1,050 galon kada tao kada buwan. Ang isang 35 porsiyentong diskuwento sa kuwenta ng serbisyo tapon-tubig ng EBMUD at nakolektang serbisyo sa daloy ay ikakarga sa account. Magsisimula ang benepisyo ng CAP kapag naaprubahan na ng EBMUD ang pagiging kuwalipikado.

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



SEKSIYON 15

PAGTIGIL NG SERBISYO
(ipinagpapatuloy)

3. Pagrereklamo o pag-aapela ng isang singil

Matatawagan ng mga kostumer ang EBMUD 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 sinisingil. Mairereklamo ng kostumer ang sinisingil sa pamamagitan ng sulat na naglalarawan ng reklamo sa Tagapamahala ng mga Serbisyo sa Kostumer ng EBMUD 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.

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 koreo 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 inihain;
2. Kung itinigil ng kawani ang serbisyo ng tubig bago matapos itong proseso ng pag-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 EBMUD, o
5. Kung nabigo ang kawani na isaalang-alang ang sertipikasyong medikal tulad ng ibinalangkas sa itaas.

Hindi ititigil ang serbisyo sa tubig sa panahon na ang reklamo sa singil ng kostumer ay nasa imbestigasyon o inaapela pa.

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