

# **Patakaran ng PWP Ukol sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig sa Tahanan Dahil sa Hindi Pagbabayad**

---

Ang Pasadena Water and Power (“PWP”) ay isang hindi pangkalakal na utilidad ng munisipyo, na pagmamay-ari at pinapatakbo ng Lungsod ng Pasadena. Epektibo mula Pebrero 1, 2020, ang patakarang ito ukol sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig sa Tahanan Dahil sa Hindi Pagbabayad ay itinatakda ng PWP alinsunod sa Kodigo ng Munisipyo ng Lungsod ng Pasadena, Pangkalahatang Talaan ng Singil (General Fee Schedule), at Batas sa Proteksyon sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig (Water Shutoff Protection Act), Bahagi 12, Kabanata 6 ng Dibisyon 104 ng Kodigo sa Kalusugan at Kaligtasan ng California (California Health and Safety Code).

## **SEKSYON 1: PAGINGIL**

### **A. Kung Kailan Dapat Bayaran ang Mga Bill**

- 1) Ang lahat ng mga bill para sa (mga) serbisyo sa utilidad na ipinapadala ng Pasadena Water and Power (“PWP”) ay dapat bayaran kapag natanggap na ang bill. Ang mga bill na hindi nabayaran sa loob ng tatlumpung (30) araw mula sa petsa ng bill ay ituturing na delingkuwente o huli sa takdang petsa ng pagbabayad. Kapag lumampas na sa takdang petsa ng pagbabayad ang isang bill, maaaring putulin ng PWP ang serbisyo sa tubig at/o kuryente ayon sa Kodigo ng Munisipyo ng Lungsod ng Pasadena at Batas ng California.

### **B. Kung Paano Magbayad**

- 1) Maaaring magbayad sa pamamagitan ng sulat, telepono, online, o sa personal na pagpunta. Maaaring makita ang mga pinakabagong opsiyon sa pagbabayad para sa mga customer sa PWPweb.com o maaari itong hilingin sa pamamagitan ng pagtawag sa Dibisyon ng Serbisyo sa Customer (Customer Service Division) ng PWP sa (626) 744-4005.

### **C. Multa sa Pagiging Delingkuwente**

- 1) Lahat ng balanseng lumampas na sa takdang petsa ng pagbabayad ay papatawan ng multa sa delingkuwensiya pagkatapos ng tatlumpu't isang (31) araw mula sa orihinal na takdang petsang pagbabayad. Sisingilin at kokolektahin ang multa sa delingkuwensiya alinsunod sa Kodigo ng Munisipyo ng Pasadena at sa Pangkalahatang Talaan ng Singil, dagdag pa sa ibang halagang dapat bayaran ng customer. Ang isang Customer na residente ng tahananang nagdeklara na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa dalawang daang porsiyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan, tulad ng nakasaad sa Seksyon 2(A)(5)(b) ng patakarang ito, ay maaaring humiling sa PWP na huwag ipataw ang multa sa pagiging delingkuwentedelingkuwensiya nang hindi hihigit sa isang beses sa loob ng 12 buwan.

# **Patakaran ng PWP Ukol sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig sa Tahanan Dahil sa Hindi Pagbabayad**

---

## **SEKSYON 2: PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG SA TAHANAN**

### **A. Panahon ng at Abiso sa Pagiging Delingkuwente**

- 1) Alinsunod sa Batas sa Proteksyon sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig, Bahagi 12, Kabanata 6 ng Dibisyon 104 ng Kodigo sa Kalusugan at Kaligtasan ng California, hindi puputulin ng PWP ang serbisyo sa tubig sa tahanan dahil sa hindi pagbabayad hanggang hindi pa nagiging delingkuwente ang kabayaran ng Customer nang hindi bababa sa 60 araw.
- 2) Makikipag-ugnayan ang PWP sa Customer sa pamamagitan ng nakasulat na abiso nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ang pagputol ng serbisyo sa tubig sa tahanan.
- 3) Para sa Nangungupahan/Naninirahan sa Tahananang may Indibidwal na Metro
  - a. Magsasagawa ang PWP ng makatwiran at may mabuting layuning pagsisikap para ipaalam sa mga naninirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kapag hindi na nababayaran ang account ng serbisyo sa tubig at puputulan na ito, nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago putulin ang serbisyo sa tubig. Ipapaalam ng nakasulat na abiso sa nangungupahan/naninirahan na may karapatan silang maging customer ng PWP nang hindi kinakailangang bayaran ang nakatakdang halaga sa delingkuwenteng account, hangga't handa silang tanggapin ang pinansiyal na responsibilidad na bayaran ang mga susunod na singil para sa serbisyo sa tubig sa address na iyon. Dapat magbigay ang nangungupahan/naninirahan ng beripikasyon ng paninirahan sa pamamagitan ng kasunduan sa pag-upa o katibayang nagpapakita ng pagbabayad ng upa bilang kundisyon ng pagkawala ng responsibilidad para sa halagang hindi nabayaran sa kasalukuyang account sa address na iyon. Kapag nakumpleto na ang pagtatalaga ng serbisyo sa naturang address, dapat sumang-ayon ang nangungupahan/naninirahan sa lahat ng karaniwang responsibilidad, kasama ang pero hindi limitado sa pagpapanatili ng serbisyo ng tubig at pagkukumpuni at pagbabayad ng anumang mga singgil na nauugnay sa pagtagas. Maaaring mangailangan ng deposito para itaguyod ang account ayon sa tinutukoy ng kasalukuyang polisiya ng PWP sa credit.
- 4) Para sa Mga Nangungupahan/Naninirahan sa Isang Complex na may Maraming Yunit na Pinagseserbisyuhan sa pamamagitan ng Pangunahing Metro
  - a. Kapag may isang pangunahing metro (master meter) para sa maraming tirahan, isasagawa ng PWP ang lahat ng may mabuting layuning pagsisikap para bigyang-alam ang mga naninirahan, sa pamamagitan ng isang nakasulat na abiso nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago putulin ang serbisyo sa tubig. Ipapaskil ang abiso sa isang lugar na madaling puntahan at ginagamit ng lahat. Isasama sa abiso ang impormasyong may kaugnayan sa mga naninirahan at sa kanilang mga karapatang maging nakatalang customer.

## **Patakaran ng PWP Ukol sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig sa Tahanan Dahil sa Hindi Pagbabayad**

---

- 5) Hindi puputulin ng PWP ang serbisyo sa tubig sa tahanan dahil sa hindi pagbabayad kapag natugunan ang **LAHAT** ng mga sumusunod na kondisyon:
- a. Ang customer, o ang isang nangungupahan ng customer, ay nagsumite sa sistema ng tubig ng lungsod at komunidad ng sertipikasyon ng isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga, alinsunod sa kahulugan nito sa subparagraph (A) ng talata (1) ng subdivision (b) ng Seksyon 14088 ng Kodigo sa Kapakanan at Mga Institusyon (Welfare and Institutions Code), na nagsasabing ang pagputol ng serbisyo sa tahanan ay magiging banta sa buhay, o magiging malalang banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan nagbibigay ng pantahanang serbisyo.
  - b. Ang sinumang miyembro ng sambahayan ng Customer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, mga Pang-estado o lokal na programa ng pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Karagdagang Kitang Panseguridad (Supplemental Security Income)/Programa sa Karagdagang Kabayaran ng Estado (State Supplementary Payment Program), o Espesyal na Programa sa Karagdagang Nutrisyon para sa Kababaihan, Mga Sanggol, at Mga Bata ng California (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o nagdeklara ang Customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa dalawang daang porsiyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan. Upang madeklara na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa dalawang daang porsiyento (200%) ng pederal na antas ng kahirapan, kailangang magbigay ang customer ng katibayan ng pakikilahok sa hindi bababa sa isa sa mga nakalistang programa sa itaas; o dapat magbigay ng katibayan ng kita ng lahat ng taong nakatira sa sambahayan at tugunan ang mga kinakailangan para sa mga may mababang kita ng PWP.
  - c. Handa ang customer na sumang-ayon sa isang Kasunduan Para sa Alternatibong Pagbabayad (Alternative Payment Agreement) ayon sa kahulugan nito dito.
- 6) Maaaring putulin ng PWP ang serbisyo sa tubig sa tahanan nang hindi bababa sa limang (5) araw ng trabaho pagkatapos magpaskil ng panghuling abiso ng layuning putulin ang serbisyo sa pag-aaring binibigyan ng serbisyo sa ilalim ng alinman sa mga sumusunod na sitwasyon:
- a. Nabigo ang Customer na sumunod sa kasunduan para sa pagbabayad ng mga delingkuwenteng singil nang 60 araw o higit pa.
  - b. Habang nakatala para sa kasunduan para sa pagbabayad ng mga delingkuwenteng singil, hindi nagbabayad ang Customer ng kanyang kasalukuyang singil para sa serbisyo sa tubig sa tahanan nang 60 araw o higit pa.

### **SEKSYON 3: PAGPAPALIBAN AT MGA KASUNDUAN UKOL SA PAGBABAYAD**

#### **A. Mga Pagpapaliban ng Pagbabayad**

## **Patakaran ng PWP Ukol sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig sa Tahanan Dahil sa Hindi Pagbabayad**

---

- 1) Pinapayagan ang lahat ng customer ng PWP na humiling ng dalawang (2) palugit sa pagbabayad sa loob ng isang yugto na 12 buwan. Ang mga pagpapaliban/palugit ay hindi maaaring humigit sa 14 na araw sa bawat paghiling. Kapag ginamit na ng customer ang 2 palugit ng pagbabayad sa loob ng 12 buwan at hindi siya makapagbayad o hindi makasunod sa mga dapat niyang bayaran, maaaring may available na mga termino ng pagbabayad na may kasamang kasunduan para sa alternatibong pagbabayad.

### **B. Mga Kasunduan Para sa Alternatibong Pagbabayad Para sa Mga Customer ng Serbisyo sa Tubig sa Tahanan na May Mga Mahirap na Kondisyon**

- 1) Dagdag pa sa mga pagpapaliban ng kabayaran, ang mga kwalipikadong customer na inilalarawan sa ibaba ay maaaring humiling ng 3 buwan na plano ng amortization kung saan ay babayaran ang balanse sa loob ng 3 buwan sa pamamagitan ng buwanang hulugan. Dapat sumunod ang kwalipikadong customer sa plano ng amortisasyon at manatiling nakakasunod habang dumadagdag ang mga dapat bayaran sa bawat susunod na panahon ng pagsingil. Hindi maaaring humiling ang customer ng karagdagang amortisasyon ng anumang kasunod na hindi nabayaranang singil habang binabayaran ang mga singil sa pagiging delinkuente alinsunod sa isang plano ng amortisasyon. Magresulta ang kabiguang sumunod sa mga tuntunin ng plano ng amortisasyon sa pagputol sa serbisyo. Ang plano ng amortisasyon ay magagamit ng mga customer ng serbisyo sa tubig sa tahanan na nakakatugon sa mga kinakailangan at nakakapagbigay ng dokumentado at balidong katibayan para sa LAHAT ng kondisyong nakalista sa Seksyon 2A(5) ng patakarang ito.

## **SEKSYON 4: MGA PAGSUSURI SA MATAAS NA BILL AT PORMAL NA PROSESO NG APELA**

### **A. Mga Pagsusuri sa Mataas na Bill**

- 1) Dapat makipag-ugnayan ang mga customer na humihiling ng pagsusuri sa isang mataas na bill ng utilidad sa Dibisyon ng Serbisyo sa Customer ng PWP sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat, o sa personal na pagbisita sa loob ng labinlimang (15) araw mula sa petsa ng bill. Ang mga nakasulat na kahilingan ay dapat na naka-*postmark* nang hindi lampas sa 15 araw mula sa petsa ng bill.
  - a. Telepono: (626) 744-4005, Lunes-Biyernes, 7:30am - 5:30pm, maliban sa mga holiday.
  - b. Address para sa Pagpapadala ng Sulat: P.O. Box 7121, Pasadena CA 91109-7220.
  - c. Personal na Pagbisita: Municipal Services Payment Center/City Hall, 100 N. Garfield Ave., Room N106, Pasadena, CA 91109, Lunes-Biyernes 7:30 a.m. - 5:15 p.m.
- 2) Ang pagsusuri sa mataas na bill ay hindi bahagi ng Pormal na Proseso ng Apela na inilalarawan sa Seksyon 4B sa ibaba. Maaaring hilingin ng PWP ang pagbabayad ng halagang katumbas ng karaniwang bill upang maipakita ang mabuting layunin ng customer,

## **Patakaran ng PWP Ukol sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig sa Tahanan Dahil sa Hindi Pagbabayad**

---

habang hinihintay ang resulta ng pagsusuri sa mataas na bill. Ituturing ang hindi pagbigay ng kabayaran bilang pagbitaw ng kahilingan na muling suriin ang bill. Dapat bayaran sa PWP ang mga susunod na hindi pinagtatalunang bill ng utilidad bago lumagpas ang takdang petsa para maiwasan ang pagputol sa serbisyo.

- 3) Aayusin ang mga hindi tamang pagbasa ng metro o mga bill na nagpapakita ng pagkakamali sa dokumento (clerical error) o sa metro gamit ang tamang batayan ayon sa natukoy ng imbestigasyon ng PWP. Maaaring singilin o i-kredito ng PWP ang Customer, ayon sa pinipili nito, para sa sobra o kulang na halagang siningil batay sa mga iniwastong pagbabasa ng metro o data sa trabaho sa tanggapan (clerical data) para sa panahong ginamit ang metro at natukoy na mali, ngunit hindi lalagpas ang panahong ito sa tatlong taon.
- 4) Kapag natuklasang hindi nagrerehistro ang metro, maaaring singilin ng PWP ang Customer ayon sa isang pagtantiya ng paggamit habang hindi nagrerehistro ang metro, ngunit hindi lalagpas ang panahong ito sa tatlong taon. Ibabatay ang pagtantiya sa dating paggamit ng Customer sa parehong panahon sa nakaraang taon kung hindi nagbago ang mga kondisyon sa loob ng nakaraang taon, o batay sa makatwirang pagtantiya ng paggamit ng mga katulad na Customer sa parehong panahon.
- 5) Sa mga sitwasyon kung saan hindi matukoy ang mga pagbasa ng metro, petsa, o iba pang kinakailangang salik, tutukuyin ng PWP ang mga naturang salik sa pamamagitan ng mga pagsubok, pagsusuri, at imbestigasyon para malaman ang tamang batayan para sa pagwawasto, kung kailangan. Maaaring pahintulutan ng General Manager ang mga pagwawasto sa mga bill.

### **B. Pormal na Proseso ng Apela**

- 1) Ang mga customer na natutugunan ang mga kinakailangan sa ilalim ng Seksyon 2(A)(5) ng patakarang ito ay maaaring humiling ng pormal na apela sa pagbabayad ng kanilang bill at dapat silang makipag-ugnayan sa Dibisyon ng Serbisyo sa Customer ng PWP sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono, pagsulat, o personal na pagbisita at magsumite ng Form ng Apela sa Pagsingil ng PWP (PWP Billing Appeal Form) sa loob ng labinlimang (15) araw ng kalendaryo mula sa petsa ng bill o matapos masara ang imbestigasyon sa pagsusuri kung humiling ng naturang pagsusuri. Nakalista ang impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng PWP sa Seksyon 4A ng patakarang ito. Mahahanap din ang Form ng Apela sa Pagsingil ng PWP sa PWPweb.com.
- 2) Hindi puputulin ng PWP ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad ng pinagtatalunang bill habang hinihintay ang resulta ng Pormal na Apela na isinumite ng customer sa loob ng wastong panahon. Maaaring mag-apela ang customer tungkol sa kaniyang bill nang hindi lalagpas sa isang beses sa loob ng 12 buwan.
- 3) Ang sinumang customer na nag-aapela ng kaniyang bill sa tubig ay responsable pa rin para sa pagbabayad ng singil sa kuryente, basura at alkantariya at anumang mga naaangkop na bayarin at buwis sa wastong panahon. Maaaring putulin ng PWP ang serbisyo sa kuryente kapag hindi nito natanggap ang kabayaran.

## **Patakaran ng PWP Ukol sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig sa Tahanan Dahil sa Hindi Pagbabayad**

---

- a) Kung hindi naresolba ang Apela sa Dibisyon ng Serbisyo sa Customer ng PWP sa kasiya-siyang paraan, maaaring humiling ang customer ng muling pagsusuri ng General Manager sa pamamagitan ng pagsumite ng nakasulat na pahayag sa loob ng 15 araw ng kalendaryo mula sa resultang inilabas ng Dibisyon ng Serbisyo sa Customer sa: PWP General Manager, Water Bill Appeal Resolution, 150 S. Los Robles Ave, Suite 200, Pasadena, CA 91101.
- b) Pagkatapos ng pagtanggap ng nakasulat na pahayag na ito sa wastong oras, tutukuyin ng General Manager kung masinsinan at kompleto ba ang imbestigasyon sa pagtugon nito sa mga aspeto ng pinagtatalunang bill o apela. Gagawa ang General Manager ng kanyang sariling desisyon at ipaalam niya ang desisyon sa customer sa pamamagitan ng sulat.
- c) Nagpapatuloy pa rin ang obligasyong ng customer na bayaran ang mga hindi pinagtatalunan at mga sumusunod na singil sa utility habang hinihintay ang resolusyon ng apela. Magpapatuloy ang mga serbisyo ng PWP habang isinasagawa ang apela kung:
  - 1) Walang nadiskubreng ebidensya ng panloloko, paninira o pagmamaniplula
  - 2) May lehitimo at balidong apela kung saan ang mga isinasaad ay sumusuporta sa pagpapatuloy ng serbisyo
  - 3) Kung nabigo ang customer na tanggapin o sundin ang huling desisyon sa mga apela, maaaring magpapatuloy ang PWP sa agarang pagkolekta nang walang iba pang abiso, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, pagputol ng serbisyo ng utilidad.

### **SEKSYON 5: MGA SINGIL SA MULING PAGKONEKTA**

- 1) Ang pagkonekta o pagputol ng mga serbisyo sa utilidad kung saan nagkakaroon ng dagdag na gastos ang PWP na higit pa sa mga karaniwang gastos sa pagpapakatibo nito ay maaaring patawan ng mga karagdagang singil ayon sa Pangkalahatang Talaan ng Bayarin ng City of Pasadena. Para sa mga customer sa tahanan na kwalipikado ayon sa Seksyon 2(A)(5) ng patakarang ito, maaaring maningil ang PWP nang hindi hihigit sa mga bayaring tinukoy sa Pangkalahatang talaan ng Bayarin ng Lungsod ng Pasadena para sa muling pagkonekta ng serbisyo sa tubig.