



## **Lungsod ng Chino** **Patakaran sa Pagputol ng Pantahanang Serbisyo sa Tubig**

Ang mga kawani ng Utility Billing ng Lungsod ng Chino ay maaaring makaugnay nang personal o sa pamamagitan ng telepono, (909) 334-3264, para talakayin ang mga opsyon para sa pag-iwas sa pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad sa ilalim ng mga tuntunin ng Patakaran sa Pagputol ng Pantahanang Serbisyo sa Tubig (Patakaran). Ang Patakaran ay maaaring mabasa sa website ng Lungsod sa mga sumusunod na wika: English, Spanish, Korean, Vietnamese, Tagalog, at Chinese (Mandarin).

### **1) Pagputol ng Serbisyo alinsunod sa Kahilingan ng Customer:**

- a. Maaaring putulin ang serbisyo kapag hiniling ng customer at wala itong karagdagang bayad.
- b. Pagkatanggap ng kahilingan ng customer, isasagawa ng Lungsod ang pagkuha ng mail forwarding address, isang panghuling pagbabasa ng metro, at pagputol ng serbisyo sa loob ng isang araw ng negosyo.
- c. Ang panghuling bill ay ipapadala sa mailing address na nasa file.
- d. Kung ang panghuling halaga ng bill ay hindi natanggap pagdating ng takdang petsa ng pagbabayad, ididirekta ang account sa ahente ng pangongolekta.
- e. Ang lahat ng naaprubahang refund ay ipapadala sa mailing address na nasa file.

### **2) Pagputol ng Serbisyo dahil sa Hindi Pagbayad:**

- a. Ang mga serbisyo ay sasailalim sa pagputol 60 araw pagkatapos maging delinkuwerte ng bill.
- b. Dapat abisuhan ng Lungsod ang customer nang hindi bababa sa pitong (7) araw bago ang pagputol ng serbisyo sa tubig, sa telepono man o sa pamamagitan ng nakasulat na abiso ("Abiso ng Pagputol").
  - i. Kung inabisuhan sa pamamagitan ng telepono – Ibibigay ng Lungsod ang nakasulat na patakaran at tatalakayin ang mga alternatibong opsyon sa pagbabayad. Mag-aalok ang Lungsod na talakayin ang mga opsyon para sa pag-iwas na maputol ang serbisyo tulad ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad, plano ng ipinagpalibang pagbabayad, opsyon na minimum na pagbabayad, at isang petisyon para sa pagsusuri at pag-apela ng bill.
  - ii. Kung binigyan ang customer ng nakasulat na abiso – Magpapadala ang Lungsod ng nakasulat na abiso sa address ng serbisyo at nakasaad dito ang lahat ng sumusunod:
    1. Pangalan at address ng customer.
    2. Delinkuwenteng halaga.
    3. Petsa kung kailan kailangang isagawa ang pagbabayad o kaayusan sa pagbabayad para maiwasan ang pagputol ng tubig.

01225.0023/624397.1

*Makikita ang patakaran sa maraming wika at lahat ng mga serbisyo sa Utility Billing ng Lungsod sa: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o <https://www.cityofchino.org/> Ang mga regular na oras ng negosyo ng City Hall ay Lunes hanggang Biyernes mula 7:30 a.m. hanggang 5:30 p.m. Ang mga kawani ng Utility Billing ay maaari ding tawagan sa 909-334-3264 sa regular na oras ng negosyo. Ang mga pagbabayad ay maaaring gawin nang personal o online [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)*

4. Nakasulat na pamamaraan kung paano mag-apply para sa isang palugit.
5. Nakasulat na pamamaraan kung paano magpetisyon para sa pagsusuri at pag-apela ng bill.
6. Nakasulat na pamamaraan kung paano makakahiling ang customer ng ipinagpaliban, binawasan o alternatibong iskedyul ng pagbabayad.

**3) Alternatibong Opsyon sa Pagbabayad para Maiwasan ang Pagputol ng Serbisyo:**

- a. Maaaring humiling ang sinumang customer ng panandaliang palugit sa pagbabayad na hanggang tatlong beses sa loob ng 12 buwan.
- b. Ang sinumang customer na hindi kayang magbayad ng serbisyo sa loob ng normal na siklo ng billing ay maaaring humiling ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad para maiwasan ang pagputol ng serbisyo kung natutugunan nila ang lahat ng sumusunod na kondisyon:
  - i. May sertipikasyon ang customer mula sa isang “tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga,” tulad ng binigyang kahulugan sa Welfare and Institutions Code Section 14088(b)(1)(A), na nagsasaad na ang pagputol ng pantahanang serbisyo sa tubig ay magiging banta sa buhay o magdudulot ng banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ipinagkakaloob ang pantahanang serbisyo; at
  - ii. Ipinapakita ng customer na hindi niya kayang magbayad sa pamamagitan ng pagbibigay ng patunay na ang isang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang benepisyaryo ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children; o idineklara ng Customer na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan; at
  - iii. Handang pumasok ang customer sa isa sa mga sumusunod na alternatibong kaayusan sa pagbabayad na pipiliin ng Lungsod, sa tanging pagpapasya nito: (1) isang kasunduan sa amortisasyon, (2) alternatibong iskedyul ng pagbabayad, (3) bahagya o buong pagbawas sa hindi nababayaranang balanse, o (4) isang pansamantalang plano ng ipinagpalibang pagbabayad, kaugnay ng lahat ng delingkuwenteng singil para maiwasan ang pagputol ng serbisyo.
- c. Responsibilidad ng customer ang pagpapatunay ng pagtalima sa mga kondisyon na inilarawan sa Seksyon 3(b). Upang mabigyan ang Lungsod ng sapat na panahon para iproseso ang anumang kahilingan para sa tulong ng isang customer, hinihikayat ang customer na magbigay sa Lungsod ng kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita ng mga isyung medikal, kawalang kakayahang pinansyal, at kahandaang pumasok sa anumang alternatibong kaayusan sa pagbabayad nang maaga hangga’t maaari bago ng anumang iminumungkahing petsa ng pagputol ng serbisyo. Pagkatanggap ng naturang dokumentasyon, susuriin ng Lungsod ang dokumentasyong iyon at tutugon sa customer sa loob

01225.0023/624397.1

*Makikita ang patakaran sa maraming wika at lahat ng mga serbisyo sa Utility Billing ng Lungsod sa: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o <https://www.cityofchino.org/> Ang mga regular na oras ng negosyo ng City Hall ay Lunes hanggang Biyernes mula 7:30 a.m. hanggang 5:30 p.m. Ang mga kawani ng Utility Billing ay maaari ding tawagan sa 909-334-3264 sa regular na oras ng negosyo. Ang mga pagbabayad ay maaaring gawin nang personal o online [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)*

ng pitong (7) araw ng kalendaryo upang humiling ng karagdagang impormasyon, kabilang ang impormasyon kaugnay ng kadaliang maisakatuparan ang mga maaaring alternatibong kaayusan, o para abisuhan ang customer tungkol sa alternatibong kaayusan sa pagbabayad, at ang mga tuntunin nito, kung saan pahihintulutan ng Lungsod makilahok ang customer. Kung humiling ng karagdagang impormasyon ang Lungsod, ibibigay ng customer ang hiniling na impormasyong iyon sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula noong matanggap ang kahilingan ng Lungsod. Sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula noong matanggap nito ang karagdagang impormasyon, aabisuhan ng Lungsod sa sulat ang customer na hindi natutugunan ng customer ang mga kondisyon, o aabisuhan sa sulat ang customer tungkol sa alternatibong kaayusan sa pagbabayad, at ang mga tuntunin nito, kung saan pahihintulutan ng Lungsod lumahok ang customer.

- d. Amortisasyon: Kung pinili ng Lungsod ang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na ito, papasok ang customer sa isang nakasulat na plano ng amortisasyon para sa hindi nababayaranang balanse alinsunod sa mga sumusunod na tuntunin:
  - i. Babayaran ng Customer ang hindi nabayaranang balanse sa panahong itinakda ng Lungsod, na hindi lalampas sa 12 buwan mula sa orihinal na petsa sa bill.
  - ii. Ang mga amortisadong pagbabayad ay ipagsasama sa, at sasailalim sa takdang petsa ng pagbabayad ng regular na bill ng customer.
  - iii. Hindi maaaring humiling ang customer ng higit pang amortisasyon ng anumang sumusunod na mga hindi nabayaranang singil habang nagbabayad ng mga delinkuwenteng singil alinsunod sa isang plano ng pagbabayad.
- e. Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad. Kung pinili ng Lungsod ang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na ito, papasok ang customer sa isang nakasulat na alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa hindi nabayaranang balanse batay sa mga sumusunod na tuntunin:
  - i. Babayaran ng customer ang hindi nabayaranang balanse, sa panahong itinakda ng Lungsod, nang hindi lalampas ng labindalawang (12) buwan mula sa petsa ng bill.
  - ii. Magbubuo ang Lungsod ng isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa customer. Ang alternatibong iskedyul na iyon ay maaaring buuin ng pana-panahong kabuuang bayad na hindi kasabay ng itinakdang petsa ng pagbabayad. Maaari din itong buuin ng mga pagbabayad na isinasagawa nang mas madalas kaysa sa buwanan, basta't sa lahat ng kaso ang hindi nabayaranang balanse at bayaring administratibo ay mababayaran nang buo sa loob ng panahong itinakda ng Lungsod.
  - iii. Hindi maaaring humiling ang customer na higit pang alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa mga sumusunod na hindi nabayaranang singil habang nagbabayad ng mga delinkuwenteng singil alinsunod sa isang plano ng pagbabayad.

01225.0023/624397.1

*Makikita ang patakaran sa maraming wika at lahat ng mga serbisyo sa Utility Billing ng Lungsod sa: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o <https://www.cityofchino.org/> Ang mga regular na oras ng negosyo ng City Hall ay Lunes hanggang Biyernes mula 7:30 a.m. hanggang 5:30 p.m. Ang mga kawani ng Utility Billing ay maaari ding tawagan sa 909-334-3264 sa regular na oras ng negosyo. Ang mga pagbabayad ay maaaring gawin nang personal o online [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)*

Nirebisa 12/29/2019

- f. Pagbawas sa Hindi Nabayarang Balanse. Kung pinili ng Lungsod ang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na ito, papasok ang customer sa isang nakasulat na pagbabawas ng hindi nabayarang balanse na utang ng customer, na hindi lalampas sa tatlung porsyento (30%) ng balanseng iyon nang hindi inaaprubahan at kinilusan ng Konseho ng Lungsod; basta't ang anumang naturang pagbawas ay popondohan ng isang mapagkukunan na hindi magreresulta sa karagdagang mga singil na pinapataw sa ibang mga customer. Ang proporsyon ng anumang pagbawas ay tutukuyin batay sa pinansyal na pangangailangan ng customer, ng pinansyal na kalagayan at pangangailangan ng Lungsod at ang availability ng pondo para ma-offset ang pagbawas sa hindi nabayarang balanse ng customer. Babayaran ng customer ang binawasang balanse pagdating ng takdang petsa ng pagbabayad na itinakda ng Lungsod.

Pansamantalang Pagpapalibang ng Pagbabayad: Kung pinili ng Lungsod ang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na ito, pansamantalang mapapagaliban ang pagbabayad ng natitirang balanse para sa customer hanggang anim (6) na buwan pagkatapos ng takdang petsa ng pagbabayad. Tutukuyin ng Lungsod, sa pagpapasya nito, kung gaano katagal na pagpapaliban ang ibibigay sa customer. Babayaran ng customer ang hindi nabayarang balanse pagdating ng ipinagpalibang petsa ng pagbabayad na itinakda ng Lungsod.

- g. Lahat ng alternatibong opsyon sa pagbabayad ay nangangailangan ng Kasunduan sa Pinansyal na Paghihirap o Financial Hardship Agreement (kasunduan) na pipirmahan ng customer na nasa record. Ang kabiguang tumalima sa kasunduan o kabiguang bayaran ang mga singil na natatamo sa bawat panahon ng pagsingil ay magreresulta sa pagputol ng mga serbisyo.
- h. Kung nabigo ang customer na tumalima sa mga tuntunin ng anumang alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o nabigong bayaran ang kasalukuyang mga singil sa customer para sa serbisyo sa tubig sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maglalabas ang Lungsod ng nakasulat na abiso ng pagputol. Ang abiso sa pagputol ay ihahatid sa property nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ng pagputol ng serbisyo.

#### **4) Maging Customer mula sa Pagiging Legal na Nangungupahan:**

- a. Ang mga legal na nangungupahan sa isang property kung saan pinutol ang serbisyo dahil sa hindi pagbayad na nasa pangalan ng may-ari ng property o sa kanyang awtorisadong ahente ay maaaring gumawa ng account sa kanilang sariling pangalan at akuin ang responsibilidad para sa mga bill sa hinaharap. Ang mga nangungupahan ay maaaring maging customer sa pamamagitan ng paggawa ng account nang indibidwal o kasama ng ibang naninirahan sa parehong property basta't magbayad ng deposito, at magbigay sa Lungsod ng katibayan ng legal na pangungupahan. Ang mga kasalukuyang hindi nabayarang bill ay mananatiling responsibilidad ng kasalukuyang accountholder.

01225.0023/624397.1

*Makikita ang patakaran sa maraming wika at lahat ng mga serbisyo sa Utility Billing ng Lungsod sa: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o <https://www.cityofchino.org/> Ang mga regular na oras ng negosyo ng City Hall ay Lunes hanggang Biyernes mula 7:30 a.m. hanggang 5:30 p.m. Ang mga kawani ng Utility Billing ay maaari ding tawagan sa 909-334-3264 sa regular na oras ng negosyo. Ang mga pagbabayad ay maaaring gawin nang personal o online [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)*

Nirebisa 12/29/2019

## 5) Pagpapanumbalik ng Serbisyo:

- a. Ang mga customer na naputulan ng serbisyo dahil sa hindi pagbayad ay responsable para sa lahat ng hindi nabayarang bill at mga kaugnay na bayarin. Pagkatapos putulin ang pantahanang serbisyo sa tubig, dapat matugunan ang isa sa mga sumusunod bago muling ikonekta ang serbisyo sa tubig:
  - i. Nabayaran nang buo ang delingkuwenteng balanse kasama ang lahat ng multa.
  - ii. Naging kwalipikado ang customer para sa iskedyul ng amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad, pagbibigay ng palugit, at/o bahagya/buong pagbawas ng delingkuwenteng bill at pinirmahang Kasunduan sa Pinansyal na Paghihirap (Financial Hardship Agreement).
  - iii. Naging customer ang legal na nangungupahan at nagbayad ng kaugnay na deposito.
- b. Hindi ginagarantiya ang muling pagkonekta sa parehong araw maliban kung mayroong medikal na pangangailangan. Ang mga bayarin na nauugnay sa muling pagkonekta pagkatapos ng oras ng negosyo ay dapat bayaran agad.
- c. Kung pinutol ang serbisyo sa tubig at muling ikokonekta, anumang bayarin sa muling pagkonekta sa panahon ng normal na oras ng negosyo ng Lungsod ay hindi dapat lumampas sa \$50, at ang mga bayarin sa muling pagkonekta sa oras na lampas sa oras ng negosyo ay hindi dapat lumampas sa \$150 para sa mga customer na may kita ng sambahayan na mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan o kung ang customer o sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang benepisyaryo ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children.
- d. Iwe-waive ng Lungsod ang mga singil sa interes sa mga delingkuwenteng bill isang beses kada 12 buwan para sa mga customer na may kita ng sambahayan na mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan o kung ang customer o sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang benepisyaryo ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children.

## 6) Mga Pagtutol

- a. Kung naniniwala kang hindi tama ang iyong bill, mangyaring makipag-ugnay sa Lungsod kaagad.
  - i. Maaari mong i-file ang iyong pagtutol nang personal, sa telepono o sa pamamagitan ng email.
  - ii. Susuriin ng Utility Billing Supervisor ang iyong pagtutol.
  - iii. Hindi puputulin ang serbisyo habang pinag-aaralan ang isang pagtutol.

01225.0023/624397.1

Makikita ang patakaran sa maraming wika at lahat ng mga serbisyo sa Utility Billing ng Lungsod sa: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o <https://www.cityofchino.org/> Ang mga regular na oras ng negosyo ng City Hall ay Lunes hanggang Biyernes mula 7:30 a.m. hanggang 5:30 p.m. Ang mga kawani ng Utility Billing ay maaari ding tawagan sa 909-334-3264 sa regular na oras ng negosyo. Ang mga pagbabayad ay maaaring gawin nang personal o online [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)

- iv. Sa sandaling suriin ng Utility Billing Supervisor ang pagtutol, ikaw ay papadalhan ng resolusyon. Lahat ng halagang hindi tinutulan ay dapat bayaran sa loob ng normal na siklo ng billing.
- v. Ang anumang mga labis na pagsingil ay makikita bilang credit sa susunod na regular na bill sa customer, o ire-refund nang direkta sa customer, sa tanging pagpapasya ng Lungsod.

01225.0023/624397.1

*Makikita ang patakaran sa maraming wika at lahat ng mga serbisyo sa Utility Billing ng Lungsod sa: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 o <https://www.cityofchino.org/> Ang mga regular na oras ng negosyo ng City Hall ay Lunes hanggang Biyernes mula 7:30 a.m. hanggang 5:30 p.m. Ang mga kawani ng Utility Billing ay maaari ding tawagan sa 909-334-3264 sa regular na oras ng negosyo. Ang mga pagbabayad ay maaaring gawin nang personal o online [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)*

Nirebisa 12/29/2019