

**LUNGSOD NG BENICIA**  
**PATAKARAN SA PAGPAPASARA NG TUBIG PARA**  
**SA**  
**HINDI PAGBABAYAD NG SERBISYO SA TUBIG**

Ang Water Shut Off Policy na ito para sa Hindi Pagbabayad ng Serbisyo sa Tubig ay dapat mag aplay sa pagtigil ng Lungsod sa serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga probisyon na nakasaad dito.

Ang patakaran na ito ay nilayon upang sumunod sa lahat ng mga kinakailangan ng California bill SB 998, ang Water Shutoff Protection Act, na nalalapat lamang sa mga residential customer. Ang SB 998 ay hindi nalalapat sa mga customer ng Commercial at Industry, ngunit ang Lungsod ay naghahalal na magkaroon ng parehong hanay ng mga patakaran para sa lahat ng mga klase ng mga customer. Ang mga patakaran na nakapaloob sa dokumentong ito ay nalalapat sa lahat ng mga customer ng tirahan, kasama ang mga customer ng Commercial at Industry.

- 1) Paglalapad ng Patakaran; Makipag ugnay sa Numero ng Telepono: Ang Patakaran ay dapat mag aplay sa residential, komersyal at pang industriya na serbisyo ng tubig. Ang Lungsod ay maaaring maabot sa (707) 746-4225 para sa tulong hinggil sa pagbabayad ng mga bayarin sa tubig at ang potensyal na pagtatatag ng mga alternatibong nakasaad sa Patakaran na ito upang maiwasan ang pagtigil sa serbisyo.
- 2) Pagtigil ng Serbisyo sa Tubig para sa Hindi Pagbabayad:
  - a) Issuance, Due Date, and Payment of Bills: Ang mga bayarin para sa serbisyo ng tubig ay ipinapadala sa bawat may hawak ng account sa loob ng 30 araw mula sa pagbabasa ng metro. Ang mga pagbabayad ay dapat bayaran sa o bago ang petsang itinakda sa singil sa tubig (ang "**Due Date**").
    - i) Maaaring magbayad sa pamamagitan ng mga sumusunod na pamamaraan:
      - (1) Sa website ng pagbabayad ng utility ng Lungsod sa [www.ci.benicia.ca.us/utilitybilling](http://www.ci.benicia.ca.us/utilitybilling)
      - (2) Sa pamamagitan ng mailing payment sa lockbox processing address ng Lungsod sa bill
      - (3) Sa personal sa Finance Department na matatagpuan sa City Hall, 250 East L Street, sa panahon ng regular na naka iskedyul na oras na naka post sa website ng Lungsod at front door ng City Hall.
      - (4) Sa drop box ng water utility payment sa harap ng City Hall. Ang mga pagbabayad na isinumite sa drop box pagkatapos ng 7:30am ay ipo post sa susunod na araw ng trabaho.

Responsibilidad ng may hawak ng account na tiyakin na ang mga pagbabayad ay natanggap ng Finance Department hindi lalampas sa takdang petsa. Ang mga petsa ng postmark ay hindi itinuturing na petsa ng pagtanggap at magkakaroon ng huling bayad.

- ii) Ang mga bill ay dapat na computed tulad ng sumusunod:
  - (1) Ang mga metro ay babasahin sa mga regular na agwat para sa paghahanda ng mga peryodikong bayarin at kung kinakailangan para sa paghahanda ng mga bayarin sa pagbubukas, pagsasara ng mga bayarin, at mga espesyal na bayarin.

(2) Ang mga bayarin para sa metered service ay magpapakita ng pagbabasa ng metro para sa kasalukuyan at nakaraang panahon ng pagbabasa ng metro kung saan ang bill ay inisyu, ang bilang ng mga yunit, petsa, at araw ng serbisyo para sa kasalukuyang pagbabasa ng metro.

b) Overdue Bills: Alinsunod sa SB998, ang mga sumusunod na patakaran ay nalalapat sa mga may hawak ng account na ang mga bayarin ay nananatiling hindi nabayaran sa loob ng higit sa animnapung (60) araw kasunod ng Takdang Petsa:

i) Maliit na Balance Accounts: Kung mas mababa sa reconnection fee ay nananatiling hindi nabayaran sa account, ito ay dadalhin at idadagdag sa susunod na billing period ngunit sasailalim pa rin sa late fee at delinquent notice.

ii) Paunawa sa Delinquent: Kung ang pagbabayad para sa isang bill ay hindi ginawa sa pamamagitan ng Takdang Petsa, ang isang delinquent notice ay ibibigay sa loob ng 10 araw mula sa orihinal na petsa ng pagtatapos. Ang Delinquency ay tinukoy bilang anumang bill na may natitirang balanse pagkatapos ng orihinal na takdang petsa na nakalista sa orihinal na inisyu na bill. Ang huling singil, ayon sa itinakda sa iskedyul ng Master Fee ng Lungsod, [www.ci.benicia.ca.us/finance](http://www.ci.benicia.ca.us/finance), ay dapat tasahin. Ang mga abiso sa delinquent ay dapat bayaran 21 araw pagkatapos ng pag isyu. Ang Delinquent Notice ay maglalaman ng mga sumusunod:

- (1) Petsa ng Delinquent Notice.
- (2) Pangalan at address ng Account Holder.
- (3) Numero ng Account at Customer.
- (4) Halaga ng delinquency.
- (5) Petsa kung kailan kailangang magbayad o mag ayos para sa pagbabayad (plano sa pagbabayad) upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo. Minimum ng 60 araw pagkatapos ng orihinal na due date.
- (6) Paglalarawan ng proseso kung saan ang isang customer ay maaaring humiling ng isang ipinagpaliban, nabawasan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kabilang ang isang amortization ng mga singil sa serbisyo ng delinquent.
- (7) Paglalarawan ng proseso upang mag aplay para sa isang extension ng oras upang bayaran ang mga delinquent singil
- (8) Paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa bill review at apela

iii) Turn Off Notice: Kung ang pagbabayad para sa isang bill ay hindi ginawa ng Delinquent Due Date, ang isang abiso ng "Turn Off" ay ipapadala sa may hawak ng water service account ng hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang posibleng pagtigil ng petsa ng serbisyo na natukoy sa Turn Off Notice. Kung ang mailing address ng may hawak ng account ay hindi ang address ng property kung saan ibinigay ang serbisyo, ang Turn Off Notice ay ipapadala rin sa address ng property na pinaglilingkuran, na naka address sa "Occupant."

iv) Mga Tag ng Pinto: Ang isang tag ng pinto ay isasabit sa pisikal na tirahan ng ari arian na napapailalim sa disconnection ng mga serbisyo ng hindi bababa sa 48 oras bago ang disconnection.

Ang Turn Off Notice at Door Tag ay maglalaman ng mga sumusunod:

- a) Date Door Tag ay Hung.
- b) Kailan titigil ang mga serbisyo.
- c) Pangalan at address ng Account Holder.
- d) Numero ng Account at Customer.
- e) Halaga ng delinquency.
- f) Petsa kung kailan kailangang magbayad o mag ayos para sa pagbabayad (plano sa pagbabayad) upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo.
- g) Paglalarawan ng proseso kung saan ang isang customer ay maaaring humiling ng isang ipinagpaliban, nabawasan, o alternatibong iskedyl ng pagbabayad, kabilang ang isang amortization ng mga singil sa serbisyo ng delinquent.
- h) Paglalarawan ng proseso upang mag aplay para sa isang extension ng oras upang bayaran ang mga singil sa delinquent.
- i) Paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa bill review at apela

Ang lungsod ay maaaring alternatibong magbigay ng abiso sa may hawak ng account ng nalalapit na pagtigil ng serbisyo sa pamamagitan ng telepono. Kung ang abiso na iyon ay ibinigay sa pamamagitan ng telepono, ang Lungsod ay mag aalok upang magbigay ng kopya ng Patakaran na ito sa may hawak ng account at mag aalok upang talakayin sa may hawak ng account ang mga pagpipilian para sa alternatibong pagbabayad, at ang mga pamamaraan para sa pagsusuri at apela ng bill ng may hawak ng account. Ang Lungsod ay mag aalok din upang talakayin ang mga pagpipilian upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo para sa hindi pagbabayad kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, mga alternatibong iskedyl ng pagbabayad, ipinagpaliban na pagbabayad, minimum na pagbabayad, mga pamamaraan para sa paghingi ng amortization ng hindi nabayaran na balanse, at isang petisyon para sa pagsusuri at apela ng bill.

- C) Hindi makontak ang may hawak ng Account: Kung hindi makontak ng Lungsod ang may hawak ng account sa pamamagitan ng nakasulat na abiso (hal., ang isang abiso sa koreo ay ibinalik bilang hindi maihahatid), o sa pamamagitan ng telepono, ang Lungsod ay gagawa ng isang mabuting pagsisikap na bisitahin ang tirahan at umalis o gumawa ng iba pang mga kaayusan upang ilagay sa isang kapansin pansin na lokasyon, isang abiso ng nalalapit na pagtigil ng serbisyo para sa hindi pagbabayad, at kopya ng Patakarang ito.
- D) Late Charge: Ang Late Charge, ayon sa itinakda sa Master Fee schedule, [www.ci.benicia.ca.us/finance](http://www.ci.benicia.ca.us/finance), ay dapat tasahin, at idagdag sa natitirang balanse sa account ng may ari ng account kung ang halaga na utang sa account na iyon ay hindi binayaran bago o sa takdang petsa ng orihinal na inisyu na bill. Ang late charge ay waived lamang ng 1 beses kada 12 buwang panahon.
- E) Patayin ang Deadline: Ang pagbabayad para sa mga singil sa serbisyo ng tubig ay dapat matanggap ng Kagawaran ng Pananalapi hindi lalampas sa 7:00 AM sa petsang tinukoy sa Turn Off Notice. Ang mga postmark ay hindi tinatanggap tulad ng natanggap ng.
- F) Simulan / Itigil ang Mga Serbisyo at Final Bills:

- a. **Start Service: Responsibilidad ng isang tao na magtatag ng mga serbisyo sa Lungsod ng Benicia** sa oras na sila ay kumukuha ng pagmamay ari ng isang bahay o kapag ang kanilang pag upa ay nagsisimula bilang isang renter. Ang sinumang hindi magtatag ng mga serbisyo sa Lungsod ng Benicia ay napapailalim sa agarang paghihiwalay ng mga serbisyo nang walang karagdagang abiso (bawat BMC 1308.040) hanggang sa makumpleto nila ang proseso ng aplikasyon at magbigay ng kinakailangang dokumentasyon sa Kagawaran ng Pananalapi upang magsimula ng mga serbisyo. Ang isang tao na tumatagal ng pag aari ng isang lugar at gumagamit ng tubig nang hindi nag aaplay para sa serbisyo ng tubig ay mananagot para sa tubig na inihatid mula sa petsa ng huling naitalang pagbabasa ng metro. Sa pagkakataong ito, ay back date start service date upang tumutugma sa petsa ng pagmamay ari o ang petsa ng pagsisimula ng lease. Ang tampering fee ay susuriin alinsunod sa BMC 13.16.090.
    - i. Kung ang serbisyo ng tubig ay ginagamit ng isang residente nang hindi pa naitatag ang mga serbisyo sa Lungsod, ang isang tag ng pinto ay ipo post sa tirahan upang ipaalam sa kanila na mayroon silang 10 araw upang magtatag ng serbisyo sa Lungsod o ang mga serbisyo ay idiskonekta hanggang sa maitatag ang serbisyo.
  
  - b. **Itigil ang Serbisyo: Responsibilidad ng may hawak ng account na ipaalam sa City of Benicia Finance Department** kapag sila ay lilipat ng property, at kailangan nilang kumpletuhin ang isang form ng kahilingan sa stop service na may forwarding address upang itigil ang mga serbisyo. Ang Lungsod ng Benicia ay hindi nag back date stop ng mga kahilingan sa serbisyo para sa kabiguan na ipaalam sa Lungsod.
  
  - c. **Long Term Vacations: Responsibilidad ng may ari o umuupa na bayaran ang lahat ng bayad sa serbisyo ng tubig at wastewater na nauugnay sa ari arian.** Hindi maaaring mapaunlakan ng lungsod ang mga kahilingan sa shutoff para sa panandaliang pagliban ng may hawak ng account mula sa kanilang mga ari arian. Ang lahat ng mga bayarin ay naaangkop pa rin anuman ang kasalukuyang katayuan ng residente.
  
  - d. **Ang Final Bills ay ibibigay sa loob ng 30 araw matapos maproseso ang kahilingan sa stop service.** Ang hindi pagbabayad ng Final Bill sa takdang petsang nakalista sa orihinal na final bill ay magrerresulta sa 10% late fee. Ang isang delinquent notice ay ilalabas. Kung ang account ay nananatiling hindi nabayaran pagkatapos ng delinquent due date, ang account ay maaaring ipadala at ipapadala sa mga koleksyon ayon sa mga timeline na itinakda sa patakaran sa mga koleksyon.
- G) **Abiso ng Ibinalik na Tseke:** Sa pagtanggap ng ibinalik na tseke (NSF) na ginawa bilang remittance para sa serbisyo ng tubig o iba pang mga singil na may kaugnayan sa tubig, isasaalang alang ng Lungsod ang account na hindi binayaran. Ang Lungsod ay magtatangkang ipaalam sa may hawak ng account sa pamamagitan ng abiso ng pagbabalik sa pamamagitan ng koreo. Ang serbisyo ng tubig ay idiskonekta kung ang halaga ng ibinalik na tseke at ibinalik na singil sa tseke ay hindi binayaran sa takdang petsa na tinukoy sa abiso, 30 araw pagkatapos ng abiso ay inisyu. Upang matubos ang ibinalik na tseke at upang magbayad ng ibinalik na singil sa tseke, ang lahat ng halaga na may utang ay dapat bayaran

sa pamamagitan ng cash, credit card, debit card o sertipikadong pondo. Ang lungsod ay magpapataw ng NSF fee batay sa iskedyul ng Master Fee; Tingnan ang kasalukuyang iskedyul sa [www.ci.benicia.ca.us/finance](http://www.ci.benicia.ca.us/finance)

H) Mga Kondisyon na Nagbabawal sa Pagtigil: Hindi dapat itigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig kung matutupad ang lahat ng sumusunod na kondisyon:

- a. Mga Kondisyon sa Kalusugan – Ang may-ari ng account o nangungupahan ng may-ari ng account ay nagsusumite ng sertipikasyon ng primary care provider na ang pagtigil sa serbisyo ng tubig ay (i) magiging banta sa buhay, o (ii) magdulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang taong naninirahan sa ari-arian: at
- b. Financial Inability – Ipinapakita ng may-ari ng account na hindi siya kayang magbayad para sa serbisyo ng tubig sa normal na pagsingil ng water system. Ang may-ari ng account ay itinuturing na "financially unable to pay" kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng may-ari ng account ay: (1) kasalukuyang tatanggap ng sumusunod na mga benepisyo: CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (2) ipinapahayag ng may-ari ng account na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan; at
- c. Mga Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad –Ang mayhawak ng account ay handang pumasok sa isang kasunduan sa amortization, alternatibong iskedyul ng pagbabayad o isang plano para sa ipinagpaliban o nabawasan na pagbabayad na naaayon sa mga probisyon ng Seksyon L (sa ibaba).

1) Proseso para sa Pagpapasiya ng mga Kondisyon na Nagbabawal sa Pagtigil ng Serbisyo:

Ang pasanin ng pagpapatunay ng pagsunod sa mga kondisyon ay nasa may hawak ng account. Upang mabigyan ng sapat na panahon ang Lungsod upang maproseso ang anumang kahilingan para sa tulong ng isang may hawak ng account, hinihikayat ang may hawak ng account na magbigay sa Lungsod ng mga kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita ng mga isyung medikal, kawalan ng kakayahan sa pananalapi at kahandaan na pumasok sa anumang alternatibong pag aayos ng pagbabayad nang maaga sa anumang iminungkahing petsa para sa pagtigil ng serbisyo hangga't maaari.

Sa pagtanggap ng naturang dokumentasyon, ang Finance Director ng Lungsod at / o ang kanyang designee, ay dapat suriin ang dokumentong iyon at tumugon sa may ari ng account sa loob ng tatlong (3) araw ng negosyo o upang ipaalam sa may ari ng account na ang karagdagang impormasyon ay kinakailangan o upang ipaalam sa may hawak ng account ang pagpipilian sa pagbabayad.

Ang mga may hawak ng account na hindi matugunan ang mga kondisyon na inilarawan sa itaas, ay kailangang magbayad ng halaga ng delinquent, kabilang ang anumang mga parusa at iba pang mga singil, na utang sa Lungsod sa loob ng huli na magaganap ng:

- a) dalawang (2) araw ng negosyo matapos ang petsa ng abiso mula sa pagpapasiya ng Lungsod ng Lungsod ang may hawak ng account ay nabigo upang matugunan ang mga kondisyong iyon.

b) ang petsa ng nalalapit na pagtigil sa serbisyo, tulad ng tinukoy sa Turn Off Notice.

I) Mga Espesyal na Panuntunan para sa mga may hawak ng Low Income Account: Ang mga may hawak ng account ay itinuturing na may kita ng sambahayan na mas mababa sa 200% ng pederal na linya ng kahirapan kung: (1) ang sinumang miyembro ng sambahayan ng may hawak ng account ay kasalukuyang tatanggap ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Mga Sanggol at mga Bata; o (2) ang may ari ng account ay nagpapahayag na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan. Kung ang isang mayhawak ng account ay nagpapakita ng alinman sa mga pangyayaring iyon, kung gayon ang sumusunod ay nalalapat:

a. Mga Bayad sa Muling Pagkonekta: Kung ang serbisyo ay itinigil at muling ikonekta, kung gayon ang anumang bayad sa muling pagkonekta sa normal na oras ng operasyon ng Lungsod ay hindi maaaring lumampas sa \$ 50.00. Ang mga bayaring iyon ay hindi maaaring lumampas sa aktwal na gastos ng muling pagkonekta kung ang gastos na iyon ay mas mababa kaysa sa mga takip ng batas. Ang mga cap na iyon ay maaaring iakma taun-taon para sa mga pagbabago sa Price Index ng May hawak ng Account para sa Lahat ng mayhawak ng Urban Account, San Francisco-Oakland-San Jose, Taunang simula Enero 1, 2021.

b. Interest Waiver: Ang Lungsod ay hindi dapat magpataw ng anumang singil sa interes sa mga delinquent bill.

J) Scenario ng Landlord-Tenant: Ang mga pamamaraan sa ibaba ay nalalapat sa mga individually metered detached single-family dwellings, multi-unit residential structures at mobile home parks kung saan ang may-ari ng ari-arian o manager ang may hawak ng talaan ng account at responsable sa pagbabayad ng singil sa tubig.

a. Kinakailangang Paunawa:

i. Ang Lungsod ay gagawa ng isang mabuting pagsisikap na ipaalam sa mga naninirahan sa tirahan sa pamamagitan ng nakasulat na abiso kapag ang account ay may mga atraso sa posibleng pagsara ng serbisyo ng tubig hindi bababa sa sampung (10) araw ng kalendaryo bago ang shut off kung ang ari arian ay isang multi unit residential structure o mobile home park o pitong (7) araw ng kalendaryo bago kung ang ari arian ay isang hiwalay na tirahan ng isang pamilya.

ii. Ang nakasulat na abiso ay dapat ding ipaalam sa mga nangungupahan / nakatira na mayroon silang karapatan na maging may hawak ng account kung kanino ang serbisyo ay sisingilin nang hindi kinakailangang magbayad ng alinman sa mga delinquent na halaga.

b. Mga Nangungupahan/Occupants Pagiging Account Holders:

- i. Ang Lungsod ay hindi kinakailangang gawing available ang serbisyo sa mga nangungupahan/naninirahan maliban kung ang bawat nangungupahan/naninirahan ay sumasang ayon sa mga tuntunin at kundisyon para sa serbisyo at nakakatugon sa mga kinakailangan at patakaran ng Lungsod.
- ii. Gayunpaman, kung (1) ang isa o higit pa sa mga nangungupahan/naninirahan ay may pananagutan sa mga sumunod na singil sa account na ikinasisiyahan ng Lungsod, o (2) may pisikal na paraan upang piliin ang pagtigil sa serbisyo sa mga nangungupahan/occupants na hindi nakaabot sa mga kinakailangan ng Lungsod, kung gayon ang Lungsod ay maaaring gumawa ng serbisyo na magagamit lamang sa mga nangungupahan/occupants na nakamit ang mga kinakailangan.
- iii. Kung ang naunang paglilingkod sa isang partikular na haba ng panahon ay isang kondisyon upang magtatag ng kredito sa Lungsod, kung gayon ang paninirahan sa ari arian at patunay ng agarang pagbabayad ng upa sa kasiyahan ng Lungsod ay isang kasiya siyang katumbas.
- iv. Kung ang isang tenant/occupant ay naging consumer ng Lungsod at ang mga pagbabayad ng upa ng tenant/occupant ay kinabibilangan ng mga singil para sa residential water service kung saan ang mga singil na iyon ay hindi hiwalay na nakasaad, ang tenant/occupant ay maaaring magbawas sa mga pagbabayad ng upa sa hinaharap ng lahat ng makatwirang singil na binayaran sa Lungsod sa panahon ng paunang panahon ng pagbabayad

K) Mga Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad: Ang sinumang may hawak ng account na hindi makabayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ng Lungsod ay maaaring magpasok ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad (plano sa pagbabayad) para sa hindi nabayaran na balanse.

- a. Mga Pagpipilian sa Pagbabayad: Nag aalok ang Lungsod ng Benicia ng 3 mga pagpipilian sa plano ng pagbabayad para sa mga may hawak ng account na hindi mabayaran ang kanilang utility bill sa pamamagitan ng orihinal na petsa ng pagbabayad:
  - i. **1 Week Extension** 1/3 ng halaga ng dapat bayaran sa oras ng pagpasok ng pagbabayad kaayusan. Ang natitira ay dapat na sa 1 linggo.
  - ii. **2 Week Extension** 1/2 ng halaga ng dapat bayaran sa oras ng pagpasok ng kaayusan sa pagbabayad. Ang natitira ay dapat na sa 2 linggo.
  - iii. **12 Buwan na Plano sa Pagbabayad** Ang kabuuang halaga ng dapat bayaran ay nasira sa 12 kahit na pagbabayad. 1st pagbabayad ay dahil sa oras ng pagpasok sa kaayusan ng pagbabayad. Ang natitirang 11 na pagbabayad ay dapat bayaran sa ika 15 ng bawat buwan hanggang sa ganap na mabayaran ang kaayusan ng pagbabayad.

**Mangyaring Tandaan:** Kung ikaw ay nasa isang plano sa pag aayos ng pagbabayad, kailangan mong manatiling napapanahon sa iyong mga bayarin sa utility ng Lungsod ng Benicia, o ang kaayusan sa pagbabayad ay mawawalan ng bisa. Kung hindi mo nakuha ang isang pagbabayad ng pag aayos ng pagbabayad, ang iyong pag aayos ay mawawalan ng bisa, at ang buong pagbabayad ay dapat na dapat na kaagad. Maaari ka lamang sa isang plano sa pag aayos ng pagbabayad sa isang pagkakataon. Hindi ka makakapasok ng bagong kaayusan sa Lungsod ng Benicia hanggang sa mabayaran nang buo ang balanse ng account per the terms of the payment arrangement agreement.

- b. Pagsunod sa Plano: Ang may hawak ng account ay dapat sumunod sa napagkasunduang iskedyul ng pagbabayad at manatiling napapanahon bilang mga singil na naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Ang may hawak ng account ay hindi maaaring humiling ng pinalawig na iskedyul ng pagbabayad para sa anumang kasunod na hindi nabayaran na singil habang nagbabayad ng mga delinquent na singil para sa isang naunang napagkasunduan na iskedyul. Kung ang may ari ng account ay hindi sumunod sa mga tuntunin ng napagkasunduang iskedyul para sa animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa o hindi magbayad ng kasalukuyang singil sa serbisyo ng may ari ng account para sa animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa na lampas sa takdang petsa, maaaring itigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa ari arian ng may ari ng account nang hindi bababa sa 48 oras pagkatapos ng pag post ng Lungsod ng isang tag ng pinto sa tirahan ng may ari ng account ng isang pangwakas na abiso ng kanyang balak na itigil ang paglilingkod.
- L) Mababang Diskwento sa Kita: Nag aalok ang Lungsod ng isang diskwento sa mababang kita ng isang flat rate na itinakda ng survey ng rate kung ang may hawak ng account ay kwalipikado para sa PG&E California Alternate Rate for Energy Program (CARE). Kailangan silang kasalukuyang naka enroll sa CARE at magpakita ng patunay ng pagpapatala sa Lungsod upang matanggap ang mababang kita na diskwento sa kanilang singil sa tubig. Kailangang muling mag apply ng discount sa loob ng bawat 2 taon. Ang Lungsod ay magbibigay ng mga liham ng pag renew sa koreo ng minimum na 60 araw bago ang pag expire.
- M) Mga Programa sa Tulong sa Pananalapi: Ang Lungsod ng Benicia ay maaaring lumahok sa mga programang tulong pinansyal sa rehiyon, estado, o pederal na maaaring ialok sa aming mga may hawak ng account at mapapansin ang mga may hawak ng account sa panapanahon ng mga programa sa tulong pinansyal. (i.e. LIHWAP, CA Mga Programa sa Pag aayos ng Tubig / Wastewater atbp.)
- N) Appeals: Ang pamamaraan na gagamitin sa pag apela sa halaga na nakasaad sa anumang bill para sa serbisyo ng tubig ay ang mga sumusunod:
- a. Inisyal na Apela: Sa loob ng labinlimang (15) araw mula sa bill na may petsang nakalista sa orihinal na bill na inisyu para sa serbisyo ng tubig, ang may hawak ng account ay may karapatang magsimula ng apela o pagsusuri sa anumang bill o singil na ibinigay ng Lungsod. Ang naturang kahilingan ay kailangang gawin sa pamamagitan ng sulat at maihatid sa Kagawaran ng Pananalapi ng Lungsod. Sa tagal na nakabinbin ang apela ng may ari ng account at anumang resultang imbestigasyon, hindi maaaring itigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa may hawak ng account o



mag apply ng mga late fee.

- b. Turn Off Notice Appeal: Bilang karagdagan sa mga karapatan sa apela na ibinigay sa ilalim ng Subsection a, ang sinumang may hawak ng account na nakatanggap ng Turn Off Notice ay maaaring humiling ng apela o pagsusuri sa bill kung saan ang Turn Off Notice ay may kaugnayan ng hindi bababa sa limang negosyo (5) araw pagkatapos ng petsa ng Turn Off Notice kung ang may hawak ng account ay nagsasabing ang bill ay nagkakamali na may paggalang sa dami ng pagkonsumo ng tubig na nakatakda doon bill; Sa kundisyon, gayunpaman, na walang ganoong mga karapatan sa apela o pagsusuri ang dapat ilapat sa anumang panukalang batas kung saan ang isang apela o kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon A, ay ginawa. Anumang apela o kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng subseksyon b ay dapat na nakasulat at dapat isama ang dokumentasyon na sumusuporta sa apela o ang dahilan para sa pagsusuri. Ang kahilingan para sa isang apela o pagsusuri ay dapat matanggap ng Lungsod ng Benicia sa loob ng limang (5) araw ng negosyo. Sa tagal na nakabinbin ang apela ng may ari ng account at anumang resultang imbestigasyon, hindi titigil ang Lungsod sa serbisyo ng tubig sa may hawak ng account.
- c. Pagdinig sa Apela: Kasunod ng pagtanggap ng kahilingan para sa isang apela o pagsusuri sa ilalim ng Mga Subseksyon a o b, ang petsa ng pagdinig ay dapat agad na itakda sa harap ng Direktor ng Pananalapi, o ng kanyang designee (ang "Opisyal ng Pagdinig"). Pagkatapos ng pagsusuri sa mga ebidensya na ibinigay ng may hawak ng account at ang impormasyon sa file sa Lungsod hinggil sa mga singil sa tubig na pinag uusapan, ang Opisyal ng Pagdinig ay dapat maglabas ng isang desisyon tungkol sa katumpakan ng mga singil sa tubig na itinakda sa bill at dapat magbigay sa mga appealing account holder ng isang maikling nakasulat na buod ng desisyon sa loob ng 5 araw ng negosyo mula sa petsa ng pagdinig.
- d. Kung matutukoy na mali ang singil sa tubig, magbibigay ang Lungsod ng naitama na invoice at ang pagbabayad ng mga binagong singil ay dapat bayaran sa loob ng sampung (10) araw ng kalendaryo mula sa naitama na petsa ng invoice. Kung ang mga binagong singil ay mananatiling hindi nabayaran sa loob ng mahigit animnapung (60) araw ng kalendaryo na nakaraan sa naitama na petsa ng invoice, ang serbisyo ng tubig ay idiskonekta sa susunod na regular na araw ng negosyo pagkatapos ng pag expire ng animnapung (60) araw ng kalendaryo; sa kondisyon na ang Lungsod ay magbibigay sa may ari ng account ng Turn Off Notice at ang mga pamamaraan sa loob ng patakaran na ito ay sinusunod.
- e. Kung ang mga singil sa tubig na pinag uusapan ay natukoy na tama, ang mga singil sa tubig ay dapat bayaran sa Takdang Petsa tulad ng tinukoy sa itaas o sa loob ng limang (5) araw ng negosyo pagkatapos na maibigay ang desisyon ng Opisyal ng Pagdinig, alinman sa mas maaga.
- f. Ang anumang mga overcharge ay makikita bilang isang kredito sa susunod na regular na bill sa may hawak ng account.

g. Ang serbisyo ng tubig sa sinumang may hawak ng account ay hindi dapat itigil sa anumang oras kung saan ang apela ng may hawak ng account ay nakabinbin.

h. Ang desisyon ng Hearing Officer ay final at binding.

- O) Pagpapanumbalik ng Serbisyo: Upang ipagpatuloy o ipagpatuloy ang serbisyo na itinigil ng Lungsod dahil sa hindi pagbabayad, ang may hawak ng account ay kailangang magbayad ng Reconnection Fee na itinatag sa pamamagitan ng resolusyon ng Sangguniang Panlungsod. Sisikapin ng Lungsod na gawin ang naturang muling pagkonekta sa lalong madaling panahon bilang isang kaginhawaan sa may hawak ng account. Ang Lungsod ay dapat gumawa ng reconnection nang hindi lalampas sa katapusan ng susunod na regular na araw ng negosyo kasunod ng kahilingan ng may ari ng account at pagbabayad ng anumang naaangkop na Reconnection Fee, maliban kung ang seksyon J ay nalalapat.
- P) Paunawa Tungkol sa Wika: Ang Patakaran na ito at mga abiso na kinakailangan sa ilalim ng SB 998 ay dapat na magagamit sa Ingles, Espanyol, Tsino, Tagalog, Vietnamese, Koreano, at anumang iba pang wika na sinasalita ng sampung (10) porsiyento o higit pa sa mga customer sa lugar ng serbisyo ng Lungsod.
- Q) Hindi awtorisadong Aksyon ng isang may hawak ng Account: Ang Patakaran na ito ay hindi nalalapat sa pagwawakas ng koneksyon sa serbisyo ng Lungsod dahil sa isang hindi awtorisadong pagkilos ng isang may hawak ng account.