

Lungsod ng Tustin

PATAKARAN SA PAGHINTO NG SERBISYO NG TUBIG SA TAHANAN DAHIL SA HINDI PAGBAYAD

Pinamahalaan ng City Manager
Epektibong Petsa: Pebrero 1, 2020
Sinusugan: Mayo 12, 2021

PATAKARAN SA PAGHINTO NG SERBISYO NG TUBIG SA TAHANAN DAHIL SA HINDI PAGBAYAD

Bagaman ang anumang iba pang patakaran o panuntunan, ang Patakaran na ito sa Paghinto ng Serbisyo ng Tubig sa Tahanan dahil sa Hindi Pag-bayad (simula dito, ang "Patakaran") ay nalalapat sa pagpapahinto ng serbisyo sa tubig pang tahanan dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga probisyon na nakasaad dito. Sa kaganapan ng anumang hidwaan sa pagitan ng Patakaran na ito at anumang iba pang patakaran o panuntunan, ang Patakaran na ito ay mananaig.

I. Paglalapat ng patakaran; Makipag-ugnayan sa Numero ng Telepono: Ang Patakaran na ito ay nalalapat lamang sa mga account ng serbisyo sa tubig pang tahanan. Ang lahat ng mga umiiral na mga patakaran at pamamaraan ay dapat magpatuloy na mailapat sa mga komersyal at pang-industriya na account ng serbisyo sa tubig. Para sa karagdagang tulong tungkol sa pagbabayad ng mga bayarin sa tubig at ang potensyal na pagtatatag ng mga alternatibo na nakalagay sa Patakaran na ito upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo ay maaaring makuha sa pamamagitan ng pagtawag sa mga kawani sa pagsingil ng tubig sa 714-573-3075.

II. Paghihinto ng Serbisyo ng Tubig pang Tahanan dahil sa Hindi Pagbayad:

A. Pag-bigay at Pagbabayad ng mga Singilin:

Ang mga singilin para sa serbisyo sa tubig ay ibibigay sa bawat customer sa isang buwanang batayan. Ang mga singilin para sa serbisyo ay dapat bayaran at mababayaran sa pagpapakita at magiging overdue at napapailalim sa pagpapahinto ng serbisyo kung hindi nabayaran sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo mula sa petsa ng singilin. Ang pagbabayad ay maaaring gawin sa City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 o online sa www.tustinca.org. Responsibilidad ng customer na tiyakin na ang mga pagbabayad ay natatanggap sa tinukoy na lokasyon sa isang napapanahong paraan. Hindi pinahintulutan ang mga hindi kumpletong pagbabayad maliban kung natanggap ang paunang pag-apruba. Ang mga panukalang batas ay makakalkula tulad ng sumusunod:

1. Ang mga metro ay babasahin sa regular na agwat para sa paghahanda sa singiling dalawang beses sa isang buwan at tulad ng kinakailangan para sa paghahanda ng pagbubukas at pagsasara ng mga account.
2. Ipinapakita ng mga singilin ang pagbabasa ng metro para sa kasalukuyan at nakaraang panahon ng pagbabasa ng metro kung saan naibigay ang pag-singil, ang bilang ng mga unit sa pagsingil, petsa, at mga araw ng serbisyo para sa kasalukuyang pagbabasa ng metro.

3. Ang mga singilin ay babayaran sa tinatanggap na pananalapi ng Estados Unidos. Sa kabila ng nabanggit na, ang Lungsod ng Tustin ay may karapatang tanggihan ang anumang pagbabayad ng naturang mga pagsingil sa barya.
- B. Lampas sa Taning na mga Singilin [Overdue Bills]: Nalalapat ang mga sumusunod na panuntunan sa mga customer na ang mga singilin ay nananatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo kasunod ng petsa ng invoice:
1. Lampas sa Taning na Abiso [Overdue Notice]: Kung ang pagbabayad para sa isang bill na naibigay ay hindi nagawa sa loob ng dalawampung (20) araw ng kalendaryo mula sa petsa ng invoice, isang nakasulat na abiso ng napabayaan na pagbabayad at paparating na pagpapahinto (ang "Overdue Notice") ay ipapadala sa customer ng serbisyo sa tubig. Ang Overdue Notice ay ipapadala sa koreo sa loob pitong (7) araw ng negosyo bago ang posibleng pagpapahinto ng petsa ng serbisyo na tinutukoy sa Overdue Notice. Para sa mga layunin ng Patakaran na ito, ang term na "araw ng negosyo" ay tumutukoy sa anumang araw kung saan bukas ang mga tanggapan ng Lungsod para sa negosyo. Kung ang mailing address ng customer na kanyang ibinigay para sa serbisyo ay hindi ang address niya sa pagmamay-ari, ipapadala din ang Overdue Notice sa address na nararapat, na nakatuon sa "Nakatira." Ang Overdue Notice ay dapat maglaman ng mga sumusunod:
 - a) Ang pangalan ng customer at address ng serbisyo;;
 - b) Halaga ng delinquency o pagka-delinkwente;
 - c) Petsa kung kalan dapat bayaran o pagsasaayos para sa pagbabayad upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo;
 - d) Paglalarawan ng proseso para mag-apply para sa dagdag ng oras upang bayaran ang halagang utang (tingnan ang Seksyon III, sa ibaba)
 - e) Paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa pagsusuri at pag-apela ng panukalang batas na nagbunga sa delinquency (tingnan ang Seksyon IV, sa ibaba) at
 - f) Paglalarawan ng pamamaraan kung saan maaaring humiling ang customer ng isang pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad o alternatibong schedule ng pagbabayad (tingnan ang Seksyon III, sa ibaba).

Ang Lungsod ng Tustin ay bilang alternatibo, o bilang karagdagan sa Overdue Notice, inaabisuhan ang customer sa pamamagitan ng telepono ng delinquency sa pagbabayad at paparating na pagpapahinto ng serbisyo ng limang (5) mga araw ng kalendaryo bago itigil ang serbisyo. Kung ang paunawang iyon ay ibinibigay sa pamamagitan ng telepono, ang Lungsod ay dapat mag-alok na

magbigay sa customer ng isang kopya ng Patakarán na ito at mag-alok din upang talakayin sa customer ang mga pagpipilian para sa pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad o mga alternatibong pagbabayad , tulad ng inilarawan sa Seksyon III, sa ibaba, at ang mga pamamaraan para sa pagsusuri at pag-apela ng singilin ng customer, tulad ng inilarawan sa Seksyon IV, sa ibaba.

2. Hindi Ma-kontak ang Customer: Kung ang Lungsod ay hindi makontak ang customer o isang nasa hustong gulang na naninirahan sa pamamagitan ng telepono, at ang Overdue Notice ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo na hindi maihatid, ang Lungsod ay magsisikap na bisitahin ang tirahan at umalis, o gumawa ng iba pang mga kaayusan na ilagay sa isang kapansin-pansin na lokasyon, ang isang abiso ng napipintong paghinto ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, at isang kopya ng Patakarán na ito ("Door Tag") .
3. Mga Singilin sa Pagkaantala at mga Singiling Door Tag: Ang Singilin sa Pagkaantala , tulad ng tinutukoy sa schedule ng Lungsod para sa mga bayarin at singilin, ay dapat tasahin at idagdag sa natitirang balanse sa account ng customer kung ang halagang utang sa account na iyon ay hindi nabayaran bago ang Overdue Notice at/o nalikha ang Door Tag.
4. Deadline ng Pag-turn-Off: Ang bayad para sa singil sa serbisyo sa tubig ay dapat na matanggap sa tanggapan ng Lungsod nang hindi lalampas sa 4:30 ng hapon. sa petsa na tinukoy sa mga abiso. Ang mga postmark ay hindi katanggap-tanggap .
5. Abiso sa Bumalik na Check: Sa pagtanggap ng isang ibinalik na check na ibinigay bilang padala para sa serbisyo sa tubig o iba pang mga singilin, isasaalang-alang ng Lungsod ang account na hindi nabayaran. Susubukan ng Lungsod na abisuhan ang customer nang personal at mag-iwan ng abiso ng paghinto ng serbisyo sa tubig sa lugar. Ang serbisyo sa tubig ay puputulin sa pagkakakonekta kung ang halaga ng naibalik na check at ang singilin sa bumalik na check ay hindi nabayaran sa takdang petsa na tinukoy sa abiso. Ang takdang petsa ay hindi dapat mas maaga kaysa sa petsa na tinukoy sa Overdue Notice o Door Tag; o kung ang isang Overdue Notice ay hindi pa naibigay, nang hindi maaga sa ikaanimnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos na ang invoice kung saan nagawa ang pagbabayad sa pamamagitan ng bumalik na check. Upang makuha ang isang bumalik na checkat upang magbayad ng isang bayarin sa check na bumalik, ang lahat ng halagang nautang ay dapat bayaran ng cash, credit card, o mga sertipikadong pondo .
6. Bumalik na Check na Ibinigay Bilang Kabayaran para sa Serbisyo sa Tubig na Inihinto dahil sa Hindi Pagbabayad:

a) Kung ang check na naibigay at tinanggap bilang kabayaran na nagresulta sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa isang account na naputulan dahil sa hindi pagbabayad ay ibinalik dahil sa hindi maaaring magagamit, maaaring tanggalin ng Lungsod ang nasabing serbisyo sa tubig sa hindi bababa sa tatlong (3) araw ng kalendaryo na nakasulat na paunawa. Ang account ng customer ay maaaring ibalik lamang pagkatapos mabayaran ang mga natitirang singilin sa anyo ng cash, credit, o mga sertipikadong pondo. Kapag naibalik na ang account ng customer, ang account ay ma-flag sa loob ng isang taong panahon na nagpapahiwatig ng katotohanan na ang isang hindi magagamit na check ay ibinigay ng customer.

b) Kung sa anumang oras sa loob ng isang taong panahon na inilarawan sa itaas, ang account ng customer ay muling naalis sa pagkakakonekta dahil sa hindi pagbabayad, maaaring hilingin ng Lungsod ang customer na magbayad ng cash, credit card, o mga sertipikadong pondo upang maibalik ang serbisyong iyon ng tubig.

7. Mga Pag-aadjust na dahil sa Kagandahang-loob [Courtesy Adjustments]:

a) Sa kahilingan ng customer, ang Lungsod ay mag-aalok ng pag-aadjust na dahil sa kagandahang-loob ng Overdue Notice, Door Tag, at/o i-off ang mga singilin. Ang adjustment na ito ay hindi dapat lumagpas sa isang (1) kredito sa anumang labindalawang (12) buwan na panahon ng pagpapatuloy .

b) Sa kahilingan ng customer, ang Lungsod ay mag-aalok ng isang courtesy na pag-bawas na adjustment sa patubig na bahagi ng dalawang ulit sa isang-buwan na pagsingil sa mga pambihirang pangyayari kabilang ang, nang walang limitasyon, para sa mga customer na nakakaranas ng isang mataas na singilin dahil sa isang tagas ng tubig sa kanilang pag-aari. Ang pagtagas ay dapat na nasaksihan ng Lungsod at dapat magbigay ng katibayan ng pagkumpuni ang customer. Ilalapat ang isang pagsasaayos ng kredito matapos makumpleto ang isang pagsisiyasat na nagpapatunay sa pag-aayos ng tagas. Ang pagsasaayos na ito ay hindi dapat lumagpas sa isang (1) kredito sa anumang labindalawang (12) na buwan na panahon ng pagpapatuloy .

C. Mga Kondisyon na Ipinagbabawal ang Paghinto: Ang Lungsod ng Tustin hindi dapat ihinto ang serbisyo sa tahanan sa patubig dahil sa hindi pagbabayad kung ang lahat ng mga sumusunod na kundisyon ay natutugunan:

1. Mga Kundisyong Pang-kalusugan – Ang customer o nangungupahan sa customer ay nagsumite ng sertipikasyon ng isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na ang paghinto ng serbisyo sa tubig ay (i) mapanganib sa buhay, o (ii) maging isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang tao na naninirahan sa pag-aari ;
 2. Kakayahang Pang-pinansyal – Ipinakita ng customer na hindi niya kayang bayaran ang serbisyo sa tubig sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng Lungsod. Ang customer ay itinuturing na "walang kakayahang makapagbayad" kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay: (i) isang kasalukuyang tumatanggap ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI / State Supplementary Payment Program, o Espesyal na Programang Pandagdag sa Nutrisyon para sa Kababaihan, mga Sanggol at mga Bata ng California; o (ii) idineklara ng customer ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng antas ng kahirapang Federal (tingnan ang link na ito para sa mga antas ng kahirapang Federal na nalalapat sa California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); at
 3. Mga Alternatibong Pagsasaayos ng Pag-babayad – Ang customer ay handang pumasok sa isang alternatibong schedule ng pagbabayad o isang plano para sa ipinagpaliban na pagbabayad, na naaayon sa mga probisyon ng Seksyon III, sa ibaba.
- D. Proseso para sa Pagtukoy ng Mga Kundisyon na Ipinagbabawal ang Paghinto sa Serbisyo: Ang pasanin ng pagpapatunay ng pagsunod sa mga kundisyon na inilarawan sa Subdivision (C), sa itaas, ay nasa customer. Upang payagan ang Lungsod ng sapat na oras upang maproseso ang anumang kahilingan para sa tulong ng customer, hinihimok ang customer na ibigay sa Lungsod ang kinakailangang dokumentasyon na nagpapakita ng mga isyung medikal sa ilalim ng Subdivision (C)(1), kawalan ng kakayahan sa pananalapi sa ilalim ng Subdivision (C)(2) at pagpayag na pumasok sa anumang alternatibong pag-aayos ng pagbabayad sa ilalim ng Subdivision (C)(3) nang mas maaga sa anumang iminungkahing petsa para sa pagpapahinto ng serbisyo hangga't maaari. Sa pagtanggap ng naturang dokumentasyon, ang Direktor ng Pananalapi ng Lungsod, o ang kanyang hinirang, ay susuriin ang dokumentasyong iyon at tutugon sa customer sa loob ng pitong (7) mga araw ng kalendaryo upang humiling ng karagdagang impormasyon, kasama ang impormasyong nauugnay sa pagiging posible ng mga magagamit na alternatibong pag-aayos, o upang abisuhan ang customer ng alternatibong pag-aayos ng pagbabayad, at mga tuntunin nito, sa ilalim ng Seksyon III, sa ibaba, kung saan papayagan ng Lungsod ang customer na lumahok. Kung ang Lungsod ay humiling ng karagdagang impormasyon, dapat ibigay ng customer ang hiniling na

impormasyon sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula nang matanggap ang kahilingan ng Lungsod. Sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo ng pagtanggap nito ng karagdagang impormasyon, dapat abisuhan ng Lungsod ang customer sa sulat na ang customer ay hindi natutugunan ang mga kundisyon sa ilalim ng Subdivision (C), sa itaas, o abisuhan ang customer sa sulat ng alternatibong pag-aayos ng pagbabayad, at mga tuntunin nito, sa ilalim ng Seksyon III, sa ibaba, kung saan papayagan ng Lungsod ang customer na lumahok. Ang mga customer na nabigo upang matugunan ang mga kundisyon na inilarawan sa Subdivision (C), sa itaas, ay dapat magbayad ng delinkwentong halaga, kabilang ang anumang mga kaparusahan at iba pang singilin, na nauukol sa Lungsod sa loob ng huli na maganap ng: (i) dalawang (2) araw ng negosyo pagkatapos ng petsa ng abiso mula sa pagpapasiya ng Lungsod sa pagpupunyagi ng Lungsod na nabigo ang customer na matugunan ang mga kundisyong iyon; o (ii) ang petsa ng paparating na pagpapahinto ng serbisyo, tulad ng tinukoy sa Overdue Notice.

E. Mga Espesyal na Panuntunan para sa Mga Customer na may Mababang Kita: Ang mga customer ay itinuturing na may mababang kita sa sambahayan kung: (i) ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng mga sumusunod na benepisyo: CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI / State Supplementary Payment Program, o Espesyal na Programang Pandagdag sa Nutrisyon para sa Kababaihan, mga Sanggol at mga Bata ng California; o (ii) idineklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng antas ng kahirapang Federal (tingnan ang link na ito para sa mga antas ng kahirapang Federal na nalalapat sa California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). Kung ang isang customer ay nagpapakita ng alinman sa mga pangyayaring iyon, ilalapat ang sumusunod:

1. Mga Bayad sa Muling Pagkonekta: Kung ang serbisyo ay naputol at muling ikokonekta, ang anumang mga bayarin sa muling pagkonekta sa panahon ng normal na oras ng operasyon ng Lungsod ay hindi maaaring lumagpas sa \$50, at ang mga bayarin sa muling koneksyon sa mga oras na walang operasyon ay hindi maaaring lumagpas sa \$150. Ang mga bayarin na iyon ay hindi maaaring lumagpas sa aktwal na gastos ng muling koneksyon kung ang gastos na iyon ay mas mababa kaysa sa mga statutory cap. Ang mga cap na iyon ay maaaring iakma taun-taon para sa mga pagbabago sa Index ng Presyo ng Customer para sa Los Angeles-Long Beach-Anaheim metropolitan area simula Enero 1, 2021 .
2. Waiver na Multa: Maaaring I-waive ng Lungsod ang lahat ng mga multa/singilin sa mga mga delinquent na bayarin minsan sa bawat labing dalawang (12) buwan.

F. Scenario ng Landlord-Tenant: Ang mga pamamaraan sa ibaba ay nalalapat sa indibidwal na mga de-metro para sa tirahang pang-isang-

pamilya, mga istraktura ng multi-unit na tirahan, at mga parkeng pang-mobile na lugar kung saan ang may-ari ng ari-arian o manager ay ang customer ng record at responsable para sa pagbabayad ng singilin sa tubig.

1. Kinakailangang Paunawa:

- a. Ang Lungsod ay magsisikap na magpadala ng sulat na paunawa sa mga nangungupahan/naninirahan na tumitira sa address ng serbisyo sa tubig ng hindi bababa sa sampung (10) araw ng kalendaryo bago ang pagpapahinto ng serbisyo sa tubig kung ang ari-arian ay isang multi-unit na istraktura ng tirahan o mobile parke na bahay, o pitong (7) araw ng kalendaryo bago ang pagpapahinto ng serbisyo sa tubig kung ang ari-arian ay hiwalay na tirahang pang-isahang pamilya.
- b. Dapat ding ipaalam sa nakasulat na paunawa ang mga nangungupahan/naninirahan na mayroon silang karapatang maging mga customer kung saan sisingilin ang serbisyo (tingnan ang Subdivision 2, sa ibaba), nang hindi kinakailangang magbayad ng anuman sa mga delinkuwenteng bayarin noon.

2. Mga nangungupahan/Mga Naninirahan na Nagiging Customer:

Hindi kinakailangan ang Lungsod na gawing available ang serbisyo sa mga nangungupahan/nakatira maliban kung ang bawat nangungupahan/naninirahan ay sumang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon para sa serbisyo at natutugunan ang mga kinakailangan at alituntunin ng Lungsod.

- a. Gayunpaman, kung (i) ang isa o higit pa sa mga nangungupahan/nakatira ay kinuha ang responsibilidad para sa kasunod na mga pagsingil sa account sa kaluguran ng Lungsod, o (ii) mayroong isang pisikal na paraan upang piliing ihinto ang serbisyo sa mga nangungupahan/nakatira na hindi pa natutugunan ang mga kinakailangan ng Lungsod, sa gayon ang Lungsod ay maaaring gawing available lamang ang serbisyo sa mga nangungupahan/nakatira na natugunan ang mga kinakailangan.
- b. Kung ang dating serbisyo sa isang tagal ng panahon ay isang kundisyon para sa pagtataguyod ng kredito sa Lungsod at pag-waive sa mga kinakailangan sa deposito, sa gayon ang paninirahan sa pag-aari at patunay ng agarang pagbabayad ng upa para sa haba ng panahon, sa kaluguran ng Lungsod, ay isang katanggap-tanggap na katumbas.

- c. Kung ang isang nangungupahan/nakatiraay naging customer ng Lungsod at ang bayad sa renta ng nangungupahan/nakatira ay may kasamang mga singilin para sa serbisyong tubig na residensyal kung saan ang mga singilin na iyon ay hindi hiwalay na nakasaad, ang nangungupahan/ nakatira ay maaaring ibawas mula sa hinaharap na mga bayad sa renta ang lahat ng makatuwirang singilin na binayaran sa Lungsod habang noong dating panahon ng pagbabayad

III. Alternatibong Plano ng Pagbabayad: Para sa sinumang customer na nakatutugon sa tatlong mga kondisyon sa ilalim ng Seksyon II (C), sa itaas, alinsunod sa proseso na nakasaad sa Seksyon II(D), sa itaas, ang Lungsod ay mag-aalok sa customer ng isa sa mga sumusunod na alternatibong plano ng pagbabayad, na pinili ng Lungsod sa diskresyon nito : (i) alternatibong schedule ng pagbabayad sa ilalim ng Subdivision (A), sa ibaba; o (ii) pansamantalang pagpapaliban ng bayad sa ilalim ng Subdivision (B), sa ibaba. Sinumang customer na HINDI matugunan ang tatlong mga kondisyon sa ilalim ng Seksyon II(C) ay maaaring bigyan ng pansamantalang ekstensyon ng takdang petsa ng pagbabayad sa ilalim ng Subdivision (C) sa ibaba. Ang Direktor ng Pananalapi, o ang kanyang hinirang, ay dapat, sa pagpapatupad ng makatuwirang paghuhusga, pumili ng pinakaangkop na alternatibong plano ng pagbabayad pagkatapos suriin ang impormasyon at dokumentasyong ibinigay ng customer at isinasaalang-alang ang sitwasyon sa pananalapi ng customer at mga pangangailangan sa pagbabayad ng Lungsod .

A. **Alternatibong Schedule ng Pagbabayad:** Sinumang customer na hindi kayang magbayad para sa serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong mga kondisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, tulad ng kumpirmahin ng Lungsod, maaari, kung pinili ng Lungsod ang alternatibo na ito, pumasok sa isang kahaliling schedule ng pagbabayad para sa hindi nababayarang balanse alinsunod sa mga sumusunod:

1. **Panahon ng Pagbabayad:** Dapat bayaran ng customer ang hindi nababayarang balanse, na may singiling administratibo at interes tulad ng tinukoy sa Subdivision (2), sa ibaba, sa loob ng isang panahon na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, na tinukoy ng Direktor ng Pananalapi o ng kanyang hinirang; sa kondisyon, gayunpaman, na ang Direktor ng Pananalapi o ang kanyang hinirang, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring pahabain ang panahon ng pagbabayad ng mas mahaba sa labindalawang (12) buwan upang maiwasan ang labis na pagpapahirap sa customer.
2. **Administratibong Singilin:** Para sa anumang naaprubahang kahaliling schedule ng pagbabayad, sisingilin ang customer ng isang pang-administratibong singilin, sa halagang itinakda ng

Lungsod paminsan-minsan, na kumakatawan sa aktwal na gastos ng pagsisimula at pangangasiwa ng schedule.

3. **Schedule:** Matapos kumunsulta sa customer at pagsasaalang-alang sa limitasyon sa pananalapi ng customer, ang Direktor ng Pananalapi o ang kanyang hinirang ay bubuo ng isang kahaliling schedule ng pagbabayad upang mapagkasunduan sa customer. Ang alternatibong schedule na iyon ay maaaring magbigay para sa periodic lump sum na pagbabayad na hindi kasabay sa umiiral na petsa ng pagbabayad, maaaring magbigay para sa mga pagbabayad na mas madalas gawin kaysa sa buwanang pagbabayad, o maaaring magbigay na ang mga pagbabayad na gawing buwanan, sa kondisyon na sa lahat ng kaso, napapailalim sa Subdivision (1), sa itaas, ang hindi nababayaran na balanse at administratibong singilin ay babayaran nang buo sa loob ng labindalawang (12) buwan ng pagkakagawa ng schedule ng pagbabayad. Ang napagkasunduang schedule ay ilalahad sa sulat at ibibigay sa customer. Ang kasunduan ay pipirmahan ng customer ng record ng personal sa City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780.
 4. **Pagsunod sa Plano:** Dapat sumunod ang customer kasama ang napagkasunduang schedule ng pagbabayad at mananatiling napapanahon habang ang mga singilin na naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Maaaring hindi humiling ang customer ng isang mas mahabang schedule ng pagbabayad para sa anumang kasunod na mga hindi nabayarang singil habang nagbabayad ng mga napabayaang pagsingil alinsunod sa dati nang napagkasunduang schedule. Kung saan nabigo ang customer na sumunod sa mga tuntunin ng napagkasunduang schedule para sa animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, o nabigo na bayaran ang kasalukuyang singil sa pagsingil ng customer sa animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig sa pag-aari ng customer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos mai-post sa tirahan ng customer ang pangwakas na abiso ng hangarin nitong itigil ang serbisyo .
- B. **Pansamantalang Pagpaliban ng Bayad:** Sinumang customer na hindi kayang magbayad para sa serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at nakakatugon sa tatlong mga kondisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, tulad ng pagkumpirma ng Lungsod, kung maaari, kung pinili ng Lungsod ang kapalit na ito, ay magkaroon ng pagbabayad ng hindi nabayarang balanse na pansamantalang ipinagpaliban sa isang panahon hanggang sa anim (6) na buwan matapos mabayaran ang singilin. Pagpapasyahan ng Lungsod, sa kanyang paghuhusga, kung gaano katagal ang isang pagpapaliban na ibibigay sa customer.

1. **Panahon ng Pagbabayad:** Ang customer ay dapat bayaran ang balanseng hindi nabayaran sa pamamagitan ng petsa ng pagpapaliban [deferral date] (ang “Petsa ng Pagpapaliban ng Pagbayad”) na itinalaga ng Direktor ng Pananalapi o ng kanyang naitinalaga. Ang Petsa ng Pagbabayad ng Pagpapaliban ay dapat na nasa loob ng anim (6) na buwan mula sa araw na ang hindi nabayarang balanse ay naging napabayaang; sa kondisyon, gayunpaman, na ang Direktor ng Pananalapi o ang kanyang hinirang, sa kanilang makatuwirang paghuhusga, ay maaaring magtaguyod ng isang Nakatakdang Petsa ng Pagbabayad na lampas sa anim (6) na buwan na panahon upang maiwasan ang labis na pagpapahirap sa customer.
2. **Singiling Administratibo:** Para sa anumang pansamantalang pagpapaliban ng schedule ng pagbabayad, sisingilin ang customer ng isang bayad na pang-administratibo, sa halagang itinatag ng Lungsod paminsan-minsan, na kumakatawan sa aktwal na gastusin ng pagsisimula at pangangasiwa ng schedule.
3. **Pagsunod sa Pag-babawas na Petsa ng Pagbabayad:** Ang customer ay dapat bayaran ang balanse na dapat bayaran sa o bago ang Petsa ng Deferred Payment, at dapat manatiling kasalukuyang nagbabayad ng buo ng anumang singilin na naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Kung nabigo ang customer na bayaran ang hindi nabayarang halaga ng pagbabayad sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ng Petsa ng Deferred Payment, o nabigong bayaran ang kasalukuyang singilin sa pagsingil ng customer sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig na pag-aari ng customer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos mai-post sa tirahan ng customer ang pangwakas na abiso ng hangarin nitong itigil ang serbisyo .

C. **Pansamantalang Pagpapalawig ng Takdang Petsa:** Sinumang customer na hindi kayang magbayad para sa serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad at HINDI natutugunan ang tatlong mga kondisyon sa ilalim ng Seksyon II(C), sa itaas, ay maaaring, kung pinili ng Lungsod ang kapalit na ito, alukan ng isang pagpapalawig ng orihinal na takdang panahon para sa hindi nabayarang balanse alinsunod sa mga sumusunod:

1. **Pagkamadalas:** Ang customer ay malilimitahan sa isang (1) pansamantalang ekstensyon sa takdang petsa sa anumang labindalawang (12) buwan ng rolling period.
2. **Panahon ng Pagbabayad:** Ang customer ang magbabayad ng hindi nabayarang balanse, na may bayad pang administratibo sa loob ng napagkasunduang panahon na tinukoy ng Direktor ng Pananalapi o ng kanyang hinirang.

3. Singiling Administratibo: Para sa anumang pansamantalang pagpapalawig ng takdang petsa, sisingilin ang customer ng isang singiling admiistratibo, sa halagang itinatag ng Lungsod paminsan- minsan, na kumakatawan sa aktwal na gastos ng pagsisimula at pamamahala ng extension.
4. Lampas sa Taning (Overdue)/Mga Bayad sa Tag ng Pinto: Responsable ang customer para sa pagbabayad ng lahat ng mga lampas sa tinaning at bayarin sa pint ng tag sa panahon ng napagkasunduan na schedule ng pagpapalawig ng pagbabayad.
5. Schedule: Matapos kumunsulta sa customer at isasaalang-alang ang mga limitasyon sa pananalapi ng customer, ang Direktor ng Pananalapi o ang kanyang hinirang ay bubuo ng isang schedule ng pagbabayad ng pagpapalawig na napagkasunduan sa customer. Ang napagkasunduang pagpapalawig ay dapat itakda nang nakasulat at ibibigay sa customer. Ang kasunduan ay pipirmahan ng customer sa record nang personal sa City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780.
6. Pagsunod sa Plano: Ang customer ay nararapat na sumang-ayon sa napagkasunduang schedule ng pagbabayad at mananatiling kasalukuyan habang ng mga singilin na naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Maaaring hindi humiling ang customer ng mas mahabang panahon ng extension ng pagbabayad. Kung saan nabigo ang customer na sumunod sa mga tuntunin ng napagkasunduang pagpapalawig o nabigong bayaran ang kasalukuyang singilin ng serbisyo ng customer sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo o higit pa, maaaring ihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig sa pag-aari ng customer ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos ng pag-post sa tirahan ng customer ng isang pangwakas na abiso ng hangarin nitong ihinto ang serbisyo .

IV. Pagsusuri at mga pag-apela: Ang pamamaraan upang tutulan at mag-apela ang halagang nakasaad sa anumang singilin para sa serbisyo ng residensyal na patubig ay nakalagay sa ibaba. Ang isang customer ay malilimitahan sa tatlong (3) hindi matagumpay na pag-apela sa anumang labindalawa (12) na buwan na paglulunsad at kung naabot na ang limitasyong iyon, hindi kinakailangang isaalang-alang ng Lungsod ang anumang kasunod na mga pag-apela na sinimulan ng o sa ngalan ng customer.

- A. Pagsusuri ng Contested Bill [Singilin o Bayarin na Tinututulan]: Sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo sa pagtanggap ng isang bayarin para sa serbisyo sa tubig, ang customer ay maaaring humiling ng isang pagsusuri ng anumang bayarin o singilin kung sinabi ng customer na ang singilin ay nagkamali tungkol sa dami ng pagkonsumo ng tubig at/o ang pagkalkula ng mga singilin na nakalagay sa pagsingil na iyon. Ang nasabing kahilingan ay dapat gawin sa pagsulat at maihatid sa Finance Director sa 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780. Ang anumang

kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subsection A na ito ay dapat na may kasamang suportang dokumentasyon na naglalarawan ng dahilan para sa kahilingan at anumang sinasabing pagkakamali. Hangga't isasaalang-alang ng Lungsod ang kahilingan ng customer para sa isang pagsusuri at anumang resulta na pagsisiyasat ay nakabinbin, hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig ng customer.

- B. Pagsusuri ng Abiso ng Paglampas sa Taning (Overdue Notice): Ang sinumang customer na tumatanggap ng isang Overdue Notice ay maaaring humiling ng isang pagsusuri ng panukalang batas kung saan nauugnay ang Overdue Notice na hindi kukulangin sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos ng petsa ng Overdue Notice kung sinabi ng customer na ang singilin ay nagkakamali patungkol sa dami ng pagkonsumo ng tubig at/o sa pagkalkula ng mga singilin na nakalagay sa singilin na iyon; kung, gayunpaman, na walang gayong mga karapatang suriin ang dapat mailalapat sa anumang singilin na kung saan ang isang kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon A, sa itaas, ay ginawa. Anumang kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subseksyon B na ito ay dapat na na nakasulat na naihatid sa Direktor ng Pananalapi sa 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 at dapat isama ang sumusuportang dokumentasyon na naglalarawan ng dahilan para sa kahilingan at anumang hinihinalang pagkakamali. Hangga't ang pagsasaalang-alang ng Lungsod sa kahilingan ng customer para sa pagsusuri at ang anumang nagresultang pagsisiyasat ay nakabinbin, hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig ng customer.
- C. Pagsusuri ng Direktor ng Pananalapi [Finance Director]: Ang isang napapanahong kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Mga Subseksyon na A o B sa itaas ay susuriin ng Direktor ng Pananalapi, o ng kanyang hinirang, na magbibigay ng isang nakasulat na pagpapasiya sa customer tungkol sa bisa ng panukalang batas na sinusuri.
1. Kung ang mga singilin sa tubig ay natukoy na mali, ang Lungsod ay magbibigay ng isang liham na naglalarawan sa mga pagwawasto, at ang pagbabayad ng mga binagong singilin ay dapat bayaran sa loob ng sampung (10) araw ng kalendaryo mula sa petsa ng liham na ito para sa mga binagong singilin. Kung ang mga binagong singilin ay mananatiling hindi nabayaran nang higit sa animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ibigay ang iniwastong abiso, ang serbisyo sa tubig ay ididiskonekta sa susunod na regular na araw ng pagtatrabaho pagkatapos ng pag-expire ng animnapung (60) araw ng kalendaryo; sa kondisyon na ang Lungsod ay dapat magbigay sa customer ng isang abiso sa pagdiskonekta limang (5) araw ng kalendaryo bago ang naka-schedule na pagdiskonekta ng serbisyo. Ang serbisyo sa tubig ay ibabalik lamang sa buong bayad ng lahat ng hindi pa nababayarang singilin sa tubig, mga bayarin, at anupaman at lahat ng naaangkop na muling pagkonekta at o singilin sa deposito.

2. Kung ang mga singilin sa tubig na pinag-uusapan ay natukoy na wasto, ang mga singilin sa tubig ay dapat mabayaran sa loob ng tatlong (3) araw ng trabaho pagkatapos mabigyan ng desisyon ng Direktor ng Pananalapi. Sa oras na mabigyan ng desisyon ng Finance Director, bibigyan ng payo ang customer ng karapatang pag-apela sa City Manager, o sa kanyang nahirang. Ang anumang naturang apela ay dapat na nakasulat at naihatid sa City Manager sa 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 sa loob ng pitong (7) araw ng kalendaryo matapos mabigyan ng desisyon ng Direktor ng Pananalapi kung ang apela ay mula sa isang hiling para sa pagsusuri sa ilalim ng Subdivision A sa itaas (Contested Bill or Charge [Singilin o Bayarin na Tinututulan]), o sa loob ng tatlong (3) araw ng kalendaryo kung ang apela ay mula sa isang kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subdivision B, sa itaas (Overdue Notice). Sa pagtanggap ng abiso ng apela, itatakda ng Tagapamahala ng Lungsod (City Manager) ang bagay na mapakinggan at ipapadala sa customer ang nakasulat na abiso ng oras at lugar ng pagdinig sampung (10) araw ng kalendaryo man lang bago ang pagdinig .
 - a. Para sa isang kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subdivision A, sa itaas (Contested Bill [Singilin o Bayarin na Tinututulan]), kung ang customer ay hindi nag-apela ng napapanahon sa City Manager, ang mga singilin sa tubig na pinag-uusapan ay agarang epektibo at dapat bayaran. Kung sakaling ang mga singilin ay hindi nabayaran nang buo sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo pagkatapos ng orihinal na petsa ng pagsingil, sa gayon ay bibigyan ng Lungsod ang customer ng isang Overdue Notice alinsunod sa Seksyon II(B)(1), sa itaas, at maaaring magpatuloy sa potensyal na paghinto ng serbisyo sa pag-aari ng customer .
 - b. Para sa isang kahilingan para sa pagsusuri sa ilalim ng Subdivision B, sa itaas (Overdue Notice), kung ang customer ay hindi nag-apela ng napapanahon sa City Manager, kung gayon ang serbisyo sa tubig sa ari-arian ng nakakasakop ay maaaring ihinto sa pamamagitan ng nakasulat o telephonic na abiso sa customer upang maibigay nang dalawampu't (24) na oras pagkatapos maganap ang huli sa: (i) pag-expire ng orihinal na animnapung (60) panahon ng abiso sa araw ng kalendaryo na nakalagay sa Overdue Notice; o (ii) ang pag-expire ng panahon ng pag-apela .
 - c. Ang anumang labis na pagsingil ay makikita bilang isang kredito sa susunod na regular na singilin sa customer.
3. Ang serbisyo sa tubig sa sinumang customer ay hindi dapat hinihinto anumang oras kung saan nakabinbin ang apela ng customer sa City Manager.
4. Ang desisyon ng Tagapamahala ng Lungsod ay panghuli at iiral.

- V. **Panunumbalik ng Serbisyo:** Upang ibalik o ipagpapatuloy ang serbisyo na hindi na ipinagpatuloy dahil sa hindi pagbabayad, ang customer ay dapat magbayad ng isang deposito sa seguridad ayon sa umiiral na Patakaran sa Deposito ng Lungsod at Bayad sa Muling Pagkonekta na pinagtibay ng Lungsod, napapailalim sa limitasyong nakasaad sa Seksyon II(E)(1), sa itaas. Sisikapin ng Lungsod na gumawa ng naturang muling pag-konekta sa lalong madaling panahon bilang isang kaginhawaan sa customer. Gagawin ng Lungsod ang muling pagkonekta nang hindi lalampas sa pagtatapos ng susunod na regular na araw ng trabaho kasunod ng kahilingan at pagbabayad ng customer ng anumang natitirang singil, deposito, at naaangkop na Bayad sa Muling Pagkonekta .

Matthew S. West
Namamahala sa Lungsod [City Manager]

Jason Al-Imam
Direktor ng Pinansyal [Finance
Director]

Erica N. Yasuda
Klerk ng Lungsod [City Clerk]