

SEKSYON 2.3 **PAGSISINGIL AT PAGKOKOLEKTA NG CUSTOMER – MGA ACCOUNT SA TUBIG**

2.3-1 PATAKARAN

Sisingilin ang mga customer para sa lahat ng isu-supply na tubig alinsunod sa mga rate at panuntunan ayon sa ipinapatupad ng Distrito ng Tubig ng Helix.

2.3-2 MGA NAUUGNAY NA PAMAMARAAN

Tingnan ang Seksyon 2.5, Pagputol Dahil sa Hindi Pagbabayad.

Tingnan ang Seksyon 2.12, Mga Bayarin at Singil ng Distrito.

2.3-3 MGA PAMAMARAAN NG PAGSISINGIL

A. Normal na Pamamaraan ng Pagsisingil

1. Ang bawat account ng tubig ay sisingilin kada dalawang buwan.
2. Ituturing na delingkuwente ang mga account kung nakalipas na ang 21 araw matapos ang takdang petsa.
3. Ang mga delingkuwente na account ay sisingilin para sa hindi pagbabayad sa takdang petsa, tulad ng ipinapakita sa Seksyon 2.12, at magpapadala ng abiso sa koreo ng lampas na sa takdang petsa. Kung hindi kailanman nahuli sa pagbabayad ang customer sa loob ng dalawang taon na kasaysayan ng pagbabayad, awtomatikong ipaubaya ang multa.
4. Ang sinumang customer na hindi makakapagbayad para sa serbisyo ng tubig sa normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng pagpapalawig o gumawa ng pagsasaayos na magbayad nang hulugan upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa customer service bago ang pagpuputol. Isasaalang-alang ng distrito ang lahat ng sitwasyong nauugnay sa kahilingan at magpapasya kung papayagan ang hinihiling na pagsasaayos ng pagbabayad.
5. Kung hindi mababayaran ang halaga na lampas na sa takdang petsa at hindi napapailalim ang customer sa isang kasunduan sa pagsasaayos ng pagbabayad sa distrito, susundin ang mga hakbang na nakabalangkas sa Seksyon 2.5, Pagputol Dahil sa Hindi Pagbabayad.

B. Pamamaraan ng Panghuling Pagsingil

1. Sa tuwing isasara ng customer ang isang account, magsasagawa ng panghuling pagbabasa at ang isang panghuling pagsingil ay ibibigay.
2. Para sa mga halagang dapat bayaran sa mga panghuling pagsingil na higit 21 araw sa kalendaryo, magpapadala ng liham sa customer bilang panghuling paalala tungkol sa halagang lampas na sa takdang petsa. Sa puntong ito, aabisuhan din ang customer na magsasagawa ng mga karagdagang hakbang sa pagsingil kung hindi makakatanggap ng bayad ang Distrito ng Tubig ng Helix.
3. Ang mga hindi pa nababayaran balanse mula sa isang customer ay maaaring idagdag sa iba pang account ng parehong customer. Ang mga nasabing singil ay magiging bahagi ng aktibong account ng customer at mapapailalim sa Seksyon 2.5, Pagputol Dahil sa Hindi Pagbabayad, kung hindi pa rin mababayaran ang balanse.

C. Mga Klase ng Serbisyo

Ang mga sumusunod na klase ng serbisyo ng tubig ay naaangkop sa Distrito ng Tubig ng Helix.

KLASE	CODE	PAGLALARAWAN
Pantahanan	(P)	Pang-isang pamilyang tirahan, panlabas o panloob na paggamit, kabilang ang mga tirahang may mga unit para sa pangalawang pamilya, ibig sabihin ay "mga granny flat."
Pang-maramihang Pamilya	(PM)	Mahigit isang unit ng tirahan ang sineserbisyuhan sa iisang metro (mga apartment, duplex, mobile home park, condominium, atbp.). Hindi kasama ang mga unit para sa pangalawang pamilya.
Komersyal	(K)	Pangnegosyo o magkakahalang paggamit (hal. negosyo at tirahan sa iisang metro).
Gobyerno	(G)	Mga ahensya ng gobyerno (hal. mga lungsod, estado, distrito ng paaralan, atbp.).
Irigasyon	(I)	Landscape lang, walang mga bahay, gusali o iba pang istruktura, o negosyong sineserbisyuhan.

Irigasyon - Gobyerno	(F)	Landscape lang ng ahensya ng gobyerno, walang mga bahay o negosyong sineserbisyuhan. Sisingilin sa rate ng irigasyon na klase.
Irigasyon - Pang-agrikulturang Negosyo	(A)	Tirahang pang-isang pamilya, na nakakatugon sa mga pamantayan sa pang-agrikulturang negosyo. Sisingilin sa rate ng irigasyon na klase.
Pansamantala	(T)	Mga pansamantalang metrong ginagamit para sa mga layunin ng konstruksyon.
Medikal na Kinakailangan	(Q)	Pantahanan na account na may espesyal na credit rate ng tubig dahil sa medikal na kundisyon (kailangan ng beripikasyon ng doktor).
Serbisyo ng Pag-apula ng Sunog	(S)	Lateral ng pagprotekta sa panahon ng sunog (hindi nakametro).
Serbisyo ng Pag-apula ng Sunog - Gobyerno	(U)	Lateral ng pagprotekta sa panahon ng sunog (hindi nakametro) mga ahensya ng gobyerno.

D. Tinututulang Klasipikasyon

Ang sinumang tao, korporasyon, kasosyo, pampublikong ahensya o iba pang entidad na tumututol sa kanyang klasipikasyong ipinapatupad ng Distrito ng Tubig ng Helix ay may karapatang maghain ng apela sa distrito, sa kondisyong ihahain ang apela sa pamamagitan ng liham sa mga opisina ng distrito sa 7811 University Avenue, La Mesa, California 91942. Kasama dapat sa nakasulat na apela ang impormasyon tungkol sa pagsosona, isang paglalarawan ng mga uri ng paggamit ng tubig, pahintulot, lisensya, rekord ng negosyo at rekord ng buwis para sa (mga) metro ng may-ari sa tinukoy na parsela ng pag-aari. Mapapailalim ang muling pagklasipika sa pana-panahong inspeksyon at pagsusumite ng impormasyon para magkwalipika sa pagpapatuloy sa klasipikadong rate. Ang anumang nasabing apela ay rerepasuhin ng punong tagapamahala, o ng kanyang itinalaga, at magpapadala sa koreo ang nakasulat na tugon o personal na iaabot sa loob ng 15 araw sa kalendaryo mula sa pagtanggap ng apela. Ang desisyon ng punong tagapamahala, o ng kanyang itinalaga, ay magiging pinal.

E. Mga Apela

1. Ang sinumang customer na nagnanais na tutulan ang pagiging balido o katumpakan ng kanyang pagsingil ay dapat abisuhan, bago ang petsa ng pagiging delinkuente, ang departamento ng serbisyo sa customer ng distrito. Kung hindi masisiyahan ang customer ng kinatawan sa

customer service, superbisor ng customer service o tagapamahala, maaaring repasuhin ng tagapamahala sa pagrepaso ang kanyang paghahabol.

2. Ang tagapamahala sa pagrepaso ay dapat italaga ng punong tagapamahala. Kabilang sa pagrepaso ang pagsasaalang-alang kung bibigyan ang customer ng pagpapalawig o iba pang pagsasaayos ng pagbabayad.
3. Kung hindi masisiyahan ang customer sa pasya ng tagapamahala, maaaring humiling ang customer, sa loob ng pitong araw sa kalendaryo, na repasuhin ng lupon ng mga direktor. Dapat ipaalam sa customer ang oras at lugar ng pagharap sa lupon.
4. Ang desisyon ng lupon ng mga direktor ay pinal.
5. Hindi mapuputol ang serbisyo sa panahon kung kailan tinututulan ang pagiging balido at katumpakan ng isang pagsingil. Kapag nakapagdesisyon na, dapat bayaran ng customer ang lahat ng singil at multa bago ang takdang petsa ng pagsingil o pitong araw sa kalendaryo mula sa petsa ng desisyon, alinman ang mas matagal, para matiyak ang patuloy na serbisyo.

SEKSYON 2.5 PAGPUTOL DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

2.5-1 PATAKARAN

Puputulin ng Distrito ng Tubig ng Helix ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad ng mga singil sa tubig o iba pang singil ng distrito.

2.5-2 MGA KAHULUGAN

Ang **Hindi Pagbabayad** ayon sa paggamit dito, ay nangangahulugang ang pagkabigo sa pagbayad ng customer ng lahat na singil at multa na lampas na sa takdang petsa sa takdang petsa ng abiso sa hindi pagbabayad sa takdang petsa o iba pang abiso mula sa distrito tungkol sa nakabinbin na pagpuputol.

Ang **Pagpuputol** ay nangangahulugang paghinto ng serbisyo sa isang adres sa pamamagitan ng pagputol at/o pag-lock ng metro, o pagtanggap ng metro.

2.5-3 MGA NAUUGNAY NA PAMAMARAAN

Tingnan ang Seksyon 2.3, Pagsisingil at Pagkokolekta sa Customer - Mga Account ng Tubig.

Tingnan ang Seksyon 5.3, Kontrol sa Cross na Koneksyon.

2.5-4 PAMAMARAAN

Ang anumang account ng customer na hindi mababayaran sa loob ng 60 araw na lampas sa petsa ng pagiging delinkuwenteng ay mapapailalim sa pagpuputol.

A. Mga Abiso

1. Matapos maidagdag ang singil sa hindi pagbabayad sa takdang petsa, ang mga panghuling abiso ay dapat ihanda para sa lahat ng delinkuwenteng account na nagsasaad ng kabuuang halagang dapat bayaran, at ang panghuling petsa ng pagbabayad upang maiwasan ang pagpuputol.
2. Para sa pantahanan na serbisyo, ibibigay ang mga sumusunod na abiso bago ang pagpuputol.
 - a. Magpapadala ang distrito ng abiso sa koreo sa customer nang hindi bababa sa 15 araw bago ang paghinto ng serbisyo ng tubig. Kabilang sa abiso ang:
 - i. Pangalan at adres ng customer

- ii. Halagang lampas na sa takdang petsa
 - iii. Petsa kung kailan dapat isagawa ang pagbabayad o pagsasaayos upang maiwasan ang pagpuputol
 - iv. Proseso para makapag-apply para sa kasunduan na magbayad nang hulugan
 - v. Proseso para tutulan o apelahin ang pagsingil
 - vi. Numero ng telepono at adres ng Distrito ng Tubig ng Helix
- b. Sa ilalim ng mga sumusunod na sitwasyon, magpapadala rin ang distrito ng abiso sa mga nakatira sa adres na pinagseserbisyuhan nang hindi bababa sa 10 araw bago ang paghinto ng serbisyo ng tubig: (1) kapag sinu-supply ang tubig sa pamamagitan ng pangunahing metro; (2) kapag sinu-supply ang tubig sa pamamagitan ng indibidwal na nakametrong serbisyo sa tirahang pang-isang pamilya, pantahanan na istruktura pang-maramihang unit, mobile home park, o farm labor camp, at ang may-ari, tagapamahala, o tagapagpatakbo ay ang nakatalang customer; o (3) kapag ang adres sa koreo ng nakatalang customer ay hindi pareho sa pinagseserbisyuhang adres. Iddirekta ang abiso sa “Nakatira,” maglalaman ng impormasyong pareho sa abiso sa customer, at sasabihan ang mga nakatira na sila ay may karapatan na maging customer ng distrito nang hindi babayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkuwenteng account. Ang mga tuntunin at kundisyon para maging mga customer ng distrito ang mga nakatira ay makikita sa sub-seksyong (E). Kung hindi makakapagbigay ang distrito ng abiso sa koreo sa mga nakatira ng isang pantahanan na pag-aari na may pangunahing metro, ang distrito ay gagawa ng alternatibong pagsisikap nang may matapat na hangarin upang maibigay ang abiso sa mga nakatira.
- c. Magsasagawa din ang distrito ng pagsisikap na makatwiran at may matapat na hangarin na makipag-ugnayan sa nakatalang customer o sa isang may sapat na gulang na taong nakatira sa pinagseserbisyuhang adres nang personal o sa telepono nang hindi bababa sa pitong araw bago ang paghinto ng serbisyo. Mag-aalok ang distrito na magbigay ng nakasulat na kopya ng patakarang ito at na talakayin ang mga opsyon upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo ng tubig.
- d. Kung hindi makakapag-ugnay ang distrito at customer o ang isang may sapat na gulang na taong nakatira sa pinagseserbisyuhang adres nang personal o sa telepono,

magsasagawa ang distrito ng pagsisikap na may matapat na hangarin na mag-iwan ng abiso ng nalalapit na paghinto ng serbisyo at ng kopya ng patakarang ito sa isang kapansin-pansing lugar sa pinagseserbisyuhang adres. Ang abiso at kopya ng patakarang ito ay iiwan sa tirahan nang hindi bababa sa 48 oras bago ang paghinto ng serbisyo.

3. Para sa lahat ng iba pang serbisyo, kabilang ang komersyal, susubukan ng distrito na abisuhan ang mga pasilidad tungkol sa nakabinbin na pagwawakas nang hindi bababa sa 10 araw bago ang aktuwal na pagpuputol.

B. Mga Sitwasyon Kung Saan Hindi Maihinto ang Serbisyo

1. Hindi hihintuin ng Distrito ng Tubig ng Helix ang pantahanan na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na sitwasyon:
 - a. Sa panahon ng imbestigasyon sa pagtutol o reklamo ng customer na natanggap bago ang petsa ng pagiging delinkuente.
 - b. Sa panahon ng pag-apela sa ilalim ng Seksyon 2.3, Pagsisingil at Pagkokolekta ng Customer – Mga Account ng Tubig.
 - c. Sa panahon kung kailan ang pagbabayad ng isang customer ay napapailalim sa pagpapalawig na inaprubahan ng distrito o iba pang pagsasaayos sa pagbabayad at nananatiling sinusunod ng customer ang aprubadong pagsasaayos sa pagbabayad.
2. Bukod pa ryan, ang mga pantahanan na customer na nakakatugon sa lahat ng tatlong kundisyong ito ay hindi puputulan:
 - a. Nagpapakita ang customer na hindi niya kayang magbayad sa loob ng normal na siklo ng pagsisingil ng distrito, at
 - b. Ang customer, o nangungupahan ng customer, ay nagsusumite ng sertipikasyon mula sa isang lisensyadong tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga na ang paghinto ng serbisyo ay magbabanta sa buhay o maglalagay sa panganib sa kalusugan at kaligtasan ng isang nakatira sa mga pasilidad, at
 - c. Handa ang customer na sumang-ayon sa isang pagpapalawig o pumasok sa isang kasunduan na magbayad nang hulugan.

Kung matutugunan ng isang customer ang tatlong kondisyong nakabalangkas sa itaas at kailangan niya ng karagdagang oras upang bayaran ang hindi pa nabayarang balanse, dapat siyang makipag-ugnayan sa departamento ng serbisyo sa customer bago ang paghinto ng serbisyo. Bago ang pagpuputol, kakailanganin ng customer na magsumite ng liham mula sa isang lisensyadong tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga at ng katibayan ng kawalan ng kakayahang magbayad. Maaaring kabilang sa katibayan ang: (a) mga dokumento na nagpapakita na ang isang miyembro ng pamilya ng customer ay isang kasalukuyang tatanggap 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 (b) isang nilagdaan na pahayag na sumasailalim sa sumpa ng pagsisinungaling na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng antas ng pederal na kahirapan.

Sa oras na magkabisang kasunduan na magbayad nang hulugan o ang petsa ng pinalawig na pagbabayad, dapat bayaran ng customer ang lahat ng pagsingil sa hinaharap bago ang takdang petsa. Ang pagkabigo sa pagbayad ng lahat ng pagsingil sa hinaharap bago ang takdang petsa ay magwawakas sa kasunduan na magbayad nang hulugan o ng petsa ng pinalawig na pagbabayad at kakailanganing bayaran agad ang lahat ng hindi pa nabayarang balanse. Higit pa riyang, kung ang customer ay delingkuwente sa pagbabayad nang hulugan, pinalawig na pagbabayad, o sa kanyang kasalukuyang pagsingil ng tubig sa loob ng 60 araw o mahigit pa, ang serbisyo ng tubig ay maaaring ihinto matapos lumipas ang limang araw na abiso tungkol sa pagputol ng serbisyo ng tubig. Ang panghuling abiso ay hindi nagbibigay ng karapatan sa customer sa anumang imbestigasyon o pagrerepaso ng Distrito ng Tubig ng Helix.

Ang pagbabayad nang hulugan ay hindi dapat lumampas sa 12 buwan nang walang pag-apruba ng pangkalahatang tagapamahala at inaatasan ang mga customer na bayaran ang lahat ng hinaharap na pagsisingil sa takdang oras. Tingnan ang Seksyon 2.3, Pagsisingil at Pagkokolekta ng Customer - Mga Account ng Tubig.

3. Kapag hindi tinanggap (ibinalik na pagbabayad) ng bangko ng customer ang isang tseke, awtomatikong pagbabayad o online na pagbabayad, dapat ituring ang account bilang hindi pa nabayaran at isailalim sa pagpuputol. Ang pagbabayad lamang ng cash, money order o cashier's check ay tatanggapin para sa ibinalik na pagbabayad, bayarin sa ibinalik na pagbabayad at singil sa deposito, kung naaangkop.

- a. Kung napagpasyahan na ginawa ang pagbabayad nang personal, sa online o hinulog sa drop box sa o bago ang takdang petsa ng pagpuputol upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo at/o isang singil sa deposito ay siningil at pagkatapos ay ibinalik ng bangko ang isang pagbabayad na hindi binayaran, magpapadala ng abiso na isasabit sa pinto sa pinagseserbisyuhang adres na magsasabi sa customer na ang pagbabayad para sa ibinalik na pagbabayad at ang singil sa deposito, kung naaangkop, ay dapat gawin sa loob ng limang araw upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo at singil sa field service. Ang pagbabayad ay dapat gawin gamit lamang ang cash, money order o cashier's check.
 - b. Sa kaganapan na ibinalik ng bangko ang tseke, awtomatikong pagbabayad o online na pagbabayad ng customer nang hindi nabayaran nang tatlong beses sa loob ng isang taon, magpapadala sa customer ng liham sa koreo na nag-aabiso na cash, money order o cashier's check lamang ang tatanggapin bilang pagbabayad para sa tatlong magkakasunod na panahon ng pagsisingil sa hinaharap.
4. Hindi dapat putulin ang anumang account na may balanseng katumbas ng o mas maliit sa 3/4" base na singil sa kada dalawang buwan, at hindi napapailalim sa isang kasunduan sa pagbabayad ayon sa nakabalangkas sa Seksyon 2.5-4. Dapat isama ang mga singil sa susunod na regular na pagsisingil.
 5. Ang mga hindi pa nababayaran balanse para sa pinsala sa pag-aari ng Distrito ng Tubig ng Helix o iba't ibang singil ay maaaring magresulta sa paghinto ng serbisyo ng tubig.

C. Pagpuputol ng Mga Account ng Tubig

1. Kapag nakakandado ang metro, ang lahat ng gastusing nauugnay sa pinsala sa mga kagamitan ng distrito ay babayaran ng may-ari ng account. Kasama rito ang gastos sa pagpapalit ng nasira o nawalang kandado.
2. Kung magpapahayag ang customer nang personal o sa telepono sa tanggapan ng administrasyon na ipinadala ang pagbabayad na hindi natanggap bago ang petsa ng pagpuputol o dahil sa iba pang hindi pangkaraniwang sitwasyon, maaaring ituloy ang serbisyo hanggang sa nakaiskedyul na follow-up na pagpuputol.

3. Pagkatapos ng pagbabayad ng mga delingkuwenteng singil at/o pagtugon sa mga pamantayan sa pagsunod, ang mga customer na ibinalik ang serbisyo ng tubig makalipas ang 5 p.m. ay kakailanganing magbayad ng bayarin para sa emergency na pag-alis ng kandado sa pagkalipas ng oras ng negosyo. Tingnan ang Seksyon 2.12-2(C), Mga lisang-Beses na Singil sa Serbisyo. Ang mga customer na ibinalik ang serbisyo ng tubig bago ang 5 p.m. ay magbabayad ng regular na singil sa pagtawag para sa serbisyo.

D. Pagbabalik ng Serbisyo ng Tubig

Ang mga customer na hinintuan ng serbisyo ng tubig ay maaaring makipag-ugnayan sa distrito sa telepono o nang personal tungkol sa pagbabalik ng serbisyo. Ang pagbabayad ng lahat ng singil, kabilang ang anumang mga pagtawag ng field service, ayon sa nakabalangkas sa Seksyon 2.12, ay kinakailangan para sa pagbabalik ng serbisyo.

E. Pag-follow up Pagkatapos ng Pagpuputol

Kung hinintuan ang serbisyo, magsasagawa ng follow-up na imbestigasyon upang matiyak na hindi na gumagana ang serbisyo. Kung mapag-alamang na binago ang metro o na-on, naaangkop ang Seksyon 2.12-3(B).

F. Mga Pamamaraan para Maging mga Customer ng Distrito ang mga Nakatira or Nangungupahan

Ang sub-seksyong (E) na ito ay naaangkop lamang kapag ang may-ari ng pag-aari, landlord, tagapamahala o tagapagpatakbo ng isang pantahanan na pinagseserbisyuhang adres ay nakalista bilang nakatalang customer at nabigyan ng abiso tungkol sa paghinto ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad.

1. Gagawing available ng distrito ang serbisyo sa mga aktuwal na nakatira kung sasang-ayon ang bawat nakatira sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo ng distrito at sa mga panuntunan at regulasyong ito. Sa kabila nito, kapag ang isa o higit pang nakatira ay handa at kayang panagutan ang mga susunod na singil sa account sa kasiyahan ng Distrito ng Tubig ng Helix, o kung may legal at pisikal na pamamaraan ng paghinto ng serbisyo nang pinilian sa mga nakatira na hindi tumugon sa mga pangangailangan ng mga panuntunan at regulasyon ng distrito, gagawing available ng distrito ang serbisyo sa mga nakatira na nakatugon sa mga pangangailangang ito.

2. Para mapaubaya ang halagang dapat bayaran sa delingkuwenteng account, ang isang nakatira na magiging customer ay dapat patunayan na ang delingkuwenteng nakatalang customer ay ang kasalukuyan o dating landlord, tagapamahala o ahente ng tirahan. Maaaring kabilang sa beripikasyon ang kasunduan sa pag-upa, resibo ng pag-upa, dokumento mula sa gobyerno na nagsasaad na ang nakatira ay nangungupa sa pag-aari, o impormasyong inihayag alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code, sa sariling pagpapasya ng distrito.
3. Kung ang naunang serbisyo para sa isang panahon ay isang kondisyon sa pagtatatag ng credit sa distrito, ang tirahan at katibayan ng maagap na pagbabayad ng renta para sa panahong iyon ay makakasapat na.

G. Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan

Para sa mga tanong o tulong tungkol sa iyong pagsingil ng tubig, makipag-ugnay sa tauhan ng customer service ng distrito sa (619) 466-0585. Maaari ring puntahan ng mga customer ang customer service desk ng distrito nang personal, Lunes hanggang Biyernes, 8:30 a.m. hanggang 5 p.m., maliban sa mga pista opisyal ng distrito.