



LUNGSOD NG ROHNERT PARK

PATAKARAN NG BILLING SA UTILITY

PAKSA/TITULO:	NUMERO NG PATAKARAN:	PETSA NANG NAAPRUBAHAN
PATAKARAN NG PAGTIGIL SA RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD		

LAYUNIN

Ang patakarang ito ay iniisa-isa ang mga administratibong aksyon ng Utility ng Lungsod ng Rohnert Park para sa pangongolekta ng mga delingkuwenteng account, kasama ang mga abiso, mga itinakdang bayad at pagpapatigil sa serbisyo. Ang patakarang ito ay magagamit ng publiko sa website ng Lungsod. Ang departamento ng Utility ay maaaring makontak sa pamamagitan ng telepono sa (707) 585-6750 upang talakayin ang mga opsyon para sa pag-iwas sa pagpapatigil ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga tuntunin ng patakarang ito.

PATAKARAN

Account na Lagpas na sa Taning:

Ang mga bayarin para sa serbisyo ng utility sa lahat ng mga account ay dapat bayaran at magiging delingkuwente pagkatapos ng 21 araw nang pagpapakita nito:

1. Mga Account na Maliliit ang Balanse:

Ang anumang balanse sa isang bill na \$20 o mas maliit pa ay maaaring bayaran at idagdag sa susunod na bill nang hindi kailangang patawan ng multa dahil sa naantalang pagbabayad o anumang maaring aksyon sa pagkolekta.

2. Naantalang Pagbabayad:

Ang multa ay susuriin sa mga hindi pa nababayarang balanse nang hindi lalagpas ng dalawampu't isang araw pagkatapos na ipadala ang bill sa kostumer. Ang petsa na itatakda at ang multa ay ipapakita nang malaki sa abiso ng delingkuwente.

3. Pagpapatangal ng Multa sa Naantalang Pagbabayad:

Sa kahilingan ng kostumer, tatanggalin ng Lungsod ang multa sa naantalang pagbabayad kung may makatwirang dahilan at ang kostumer ay hindi pa nagkaroon ng pagpapatanggal ng multa dahil sa naantalang pagbabayad sa nakaraang 12 buwan.

4. Nakasulat na Abiso ng Pagpapatigil ng Serbisyo:

A. Ang Lungsod ay hindi ipatitigil ang serbisyo ng tubig dahil sa naantalang pagbabayad hanggang ang pagbabayad ng kostumer ay maging delingkuwente nang hindi bababa sa 60 araw.

B. Mga Abiso sa Kostumer: Magpapadala ng sulat ng abiso ang Lungsod nang hindi bababa sa 7 araw ng negosyo bago ipatigil ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang nakasulat na abiso ay ipapadala sa tirahan ng pagpapadalhan na itinalaga sa account. Kung ang tirahan ng pagpapadalhan at ang address ng ari-arian na kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig ay magkaiba, ang pangalawang abiso ay ipadadala rin sa address ng serbisyo na naka-address sa "Residente". Ang nakasulat na abiso sa pagpapatigil ng serbisyo ay maglalaman ng:



LUNGSOD NG ROHNERT PARK

PATAKARAN NG BILLING SA UTILITY

PAKSA/TITULO:	NUMERO NG PATAKARAN:	PETSA NANG NAAPRUBAHAN
PATAKARAN NG PAGTIGIL SA RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD		

- Pangalan at tirahan ng Kostumer
- Halaga ng lagpas na sa taning
- Petsa na kung saan ang pagbabayad o pakikipag-ayos ng pagbabayad ay kinakailangan upang maiwasan ang pagpapatigil ng serbisyo
- Paglalarawan ng proseso ng pag-aplay para sa isang plano sa pag-aamortisasyon
- Paglalarawan ng proseso ng hindi mapagkasunduan o pag-aapela sa isang bill
- Ang numero ng telepono ng Utility ng Lungsod at isang web na nag-uugnay sa patakarang ito at ang lahat ng iba pang mga patakarang ng Lungsod sa koleksyon ng mga delingkuwenteng account at muling pagkakabit ng serbisyo.

C. Mga Abiso sa Residente Para sa mga Account na Hawak ng Kasera: Bilang karagdagan sa mga abiso sa kostumer sa ilalim ng talata B, kung ang ari-arian ay may tig-iisang metro para sa mga residente ng serbisyo sa mga naninirahan sa isang tahanan ng isang pamilya, isang istraktura ng maramihang yunit na tirahan, parke ng mobile na bahay, o permanenteng istraktura ng mga residente sa isang kampo ng mga trabahador, at ang may-ari, tagapamahala, o operator ng tirahan, istraktura, o parke ay ang nakatalang kostumer, ang Lungsod ay magsisikap nang may malinis na hangarin na ipaalam sa mga residenteng naninirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kapag ang account ay may utang at ang serbisyo ay ipatitigil ng hindi bababa sa 10 araw bago ang pagpapatigil ng serbisyo. Ang nakasulat na abiso ay dapat ding ipagbigay-alam sa mga residenteng nakatira na mayroon silang karapatang maging mga kostumer, kung kanino na sisingilin ang serbisyo, nang hindi kinakailangang bayaran ang anumang halaga na maaaring dahil sa delingkuwenteng account.

5. Kontak sa Telepono:

Bilang karagdagan sa nakasulat na abiso sa itaas, ang Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran at may malinis na hangarin na ipaalam sa kostumer sa pamamagitan ng telepono nang hindi bababa sa 48 na oras bago putulin ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang mga kawani ng lungsod ay mag-aalok upang talakayin ang anumang mga opsyon upang mapigilan ang pagpuputol ng serbisyo sa mga residente dahil sa hindi pagbabayad, kasama ang, ngunit hindi limitado sa, mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, mga pagpapaliban ng pagbabayad, mga minimum na pagbabayad, mga proseso sa paghiling ng amortisasyon ng hindi nabayarang balanse, at petyon para sa pagsusuri at pag-aapela ng bill na nakalagay sa patakarang ito. Ang Lungsod ay hindi responsable sa mga impormasyon sa kontak sa telepono na hindi napapanatiling napapanahon ng kostumer.

Kung ang nakasulat na abiso sa ilalim ng seksyon 4 ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi naihatid, at hindi makontak ng Lungsod ang kostumer o isang taong may sapat na gulang na naninirahan sa address na iyon sa pamamagitan ng telepono, ang Lungsod ay magsisikap nang may malinis na hangarin na bisitahin ang address ng serbisyo at mag-iwan ng isang abiso ng nalalapit na pagputol ng serbisyo sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad at isang kopya ng patakarang ito isang lugar na madali itong makita.



LUNGSOD NG ROHNERT PARK

PATAKARAN NG BILLING SA UTILITY

PAKSA/TITULO:	NUMERO NG PATAKARAN:	PETSA NANG NAAPRUBAHAN
PATAKARAN NG PAGTIGIL SA RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD		

6. Mga Alternatibong Pakikipag-ayos ng Pagbabayad:

Ang sinumang kostumer na walang kakayahang makabayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na siklo ng pagbabayad ay maaaring humiling ng alternatibong pakikipag-ayos ng pagbabayad upang maiwasan ang pagpapatigil sa serbisyo. Isasaalang-alang ng Lungsod ang mga pagkakataon na nakapalibot sa kahilingan at gagawa ng isang pagpapasiya kung ang pakikipag-ayos ng pagbabayad ay makatwiran. Hindi ipatitigil ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa mga residente dahil sa hindi pagbabayad kung ang isang tao na nagnanais na maiwasan ang pagpuputol dahil sa hindi pagbabayad ay maibigay ng maayos ang mga sumusunod na kinakailangan:

a. Patunay ng Isang Pangunahing Tagapabigay ng Pangangalaga

Siya ay nagbigay ng patunay na mula sa isang Pangunahing Tagapabigay ng Pangangalaga (Doktor, Obstetrician/Gynecologist, Doktor ng mga bata, Doktor ng Pamilya, Klinika ng Pangunahing Pangangalaga, Ospital, o Klinika Para sa mga Outpatient) na nagpapatunay na ang pagpuputol ng serbisyo ay magiging banta sa buhay o magdudulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng sinumang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig.

AT

b. Pagiging Kwalipikado sa Mababa ang Kita

Ipinakita niya na sila ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, Pangkalahatang Tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o Espesyal na Program ng California na Karagdagang Nutrisyon para sa Babae, Mga Sanggol at Bata, PG&E CARE o mayroon silang isang ang taunang kita ay mas mababa sa 200 porsyento ng lebel ng kahirapan sa pederal.

AT

c. Kasunduan sa Plano ng Amortisasyon ng Utility

Siya ay sumasang-ayon sa isang pag-aayos ng pagbabayad para sa lahat ng mga delingkuwenteng balanse. Ang mga pag-aayos na umaabot sa susunod na billing ay itinuturing na isang plano sa pag-aamortisasyon, na dapat ay nakasulat at nilagdaan ng kostumer.

- Ang planong amortisasyon ay magbabayad ng hindi nabayarang balanse sa isang panahon na tinukoy ng kostumer, na hindi lalampas ng 12 buwan mula sa orihinal na petsa ng bayarin.
- Isasama sa amortisasyon ng pagbabayad ang regular na bayarin ng kostumer at isasailalim ito sa takdang petsa.
- Dapat sumunod sa mga tuntunin ng plano sa pag-aamortisasyon ang kostumer at manatiling kasalukuyan ang balanse habang ang bilang ng mga bayarin ay naiipon sa bawat kasunod na mga pagsingil.
- Hindi na maaaring humiling pa ang kostumer ng karagdagang pag-aamortisasyon ng anumang kasunod na hindi nabayarang mga halaga habang nagbabayad ng mga delingkuwenteng bayarin alinsunod sa plano ng pag-aamortisasyon.



LUNGSOD NG ROHNERT PARK

PATAKARAN NG BILLING SA UTILITY

PAKSA/TITULO:	NUMERO NG PATAKARAN:	PETSA NANG NAAPRUBAHAN
PATAKARAN NG PAGTIGIL SA RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD		

7. Kapag Hindi mo Sinunod ang Mga Iniaatas ng Plano ng Amortisasyon o Hindi mo Binayaran ang Mga Bagong Singil Sa Plano ng Amortisasyon :

Ang hindi pagsunod sa mga tuntunin ng isang inaprubahan na plano ng pag-aamortisasyon ay magreresulta sa pagpapalabas ng isang nakasulat na abiso sa pagpuputol ng serbisyo. Bukod diyan, ang hindi pagbabayad ng anumang karagdagang mga singil sa serbisyo na nagawa sa panahong itinakda ang isang aprubadong plano sa pag-amortisasyon na naging delingkuwente sa loob ng 60 araw ay magreresulta sa isang nakasulat na abiso sa pagpuputol ng serbisyo. Ang abiso ng pagpuputol ay isasabit sa pinto na dadalhin sa lugar ng hindi bababa sa 5 araw ng negosyo nang maaga sa pagpuputol ng serbisyo. Ang residensyal na serbisyo ay ititigil pagkatapos ng 5 araw ng negosyo pagkatapos na ipaskil ang abiso ng pagpuputol.

8. Huling Araw ng Abisong Pagpuputol ng Serbisyo:

Ang lahat ng delingkuwenteng bayarin sa serbisyo sa tubig at mga nauugnay na multa ay kailangang matanggap ng Lungsod ng 5:00 p.m. sa araw na tinukoy sa nakasulat na abiso ng pagpuputol.

9. Pagpapabalik ng Serbisyo:

Papatawan ng multa ang kostumer para sa pagbabalik ng serbisyo sa sistema ng billing kahit na ang metro ay pisikal ng isinara. Upang maipagpatuloy o ipagpatuloy ang serbisyo na pinutol dahil sa hindi pagbabayad, dapat bayaran ng kostumer ang kabuuang balanse kasama ang multa sa muling pagbabalik ng serbisyo. Sisikapin ng Lungsod na muling ibalik ang serbisyo sa lalong madaling panahon ngunit, sa pinakamaigsiing panahon, ibabalik ang serbisyo bago matapos ang susunod na regular na araw ng pagtatrabaho kasunod ng pagbabayad ng anumang halaga na lagpas na sa taning at mga delingkuwenteng bayarin na maiuugnay sa pagpuputol ng serbisyo. Ang serbisyo sa tubig na binuksan ng sinuman maliban sa mga tauhan ng Lungsod o walang pahintulot ng Lungsod ay maaaring mapasailalim sa pagpapataw ng multa o karagdagang singil o bayarin. Ang anumang mga pinsala na naganap na resulta ng hindi awtorisadong pagbabalik ng serbisyo ay responsibilidad ng kostumer.

Para sa kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, Pangkalahatang Tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o Espesyal na Programa ng California na Karagdagang Nutrisyon para sa Babae, Mga Sanggol at Bata, PG&E CARE o mga kostumer na may taunang kita na mababa sa 200 porsyento ng lebel ng kahirapan sa pederal, ang multa sa pagbabalik ng serbisyo ay hindi lalampas sa \$50.

10. Pagbabalik ng Serbisyo Pagtapos ng Oras ng Negosyo:

Ang mga serbisyong ibinalik pagkatapos ng 5:00 pm mula Lunes hanggang Biyernes, Sabado at Linggo, o pista opisyal ay papatawan ng after-hours na multa sa pagbabalik ng serbisyo. Ang serbisyo ay hindi ibabalik pagkatapos ng mga regular na oras ng negosyo maliban kung ipinagbigay-alam sa kostumer ang multa sa after-hours na pagbabalik ng serbisyo at lumagda sa isang kasunduan na kinikilala ang multa at sumasang-ayon na makipag-ugnay sa departamento ng billing ng Lungsod nang hindi lalampas sa ika-9 ng umaga ng susunod na araw ng negosyo na bayaran ang after-hours na multa sa pagbabalik ng serbisyo. Ang after-hour na multa sa pagbabalik ng serbisyo ay ipapataw bilang karagdagan sa anumang



LUNGSOD NG ROHNERT PARK

PATAKARAN NG BILLING SA UTILITY

PAKSA/TITULO:	NUMERO NG PATAKARAN:	PETSA NANG NAAPRUBAHAN
PATAKARAN NG PAGTIGIL SA RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD		

mga multa na ipinapataw para sa delinkuwenteng bayarin. Ang mga kawani ng lungsod na tumugon sa mga tawag sa serbisyo ay hindi pinahihintulatang mangolekta ng pagbabayad ngunit pinapayuhan ang kostumer na makipag-ugnay sa departamento ng billing bago ang ika-9 ng umaga sa susunod na araw ng negosyo.

Doon sa natigil ang serbisyo ng tubig dahil ang naunang account ay isinara (dahil sa bakante, o ano pang ibang dahilan) at upang maipagpatuloy ang serbisyo sa propriyedad, kailangang mag-set up ng isang bagong account ang isang bagong kostumer at ang Lungsod ay wala pang natatanggap ng kahilingang ibalik ang serbisyo, ang bagong kostumer ay maaaring humiling ng pagbabalik ng serbisyo pagkatapos ng regular na oras ng negosyo. Kung ang nasabing serbisyo ay naibalik pagkatapos ng regular na oras ng negosyo sa naturang mga kalagayan, dapat makipag-ugnay ang kostumer sa departamento ng billing upang iaplay ang isang account sa serbisyo sa susunod na araw ng negosyo upang hindi patawan ng after-hours na multa sa pagbabalik ng serbisyo.

Sa kasalukuyang tumatanggap ng CalWORK, CalFresh, Pangkalahatang Tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o Espesyal na Programa ng California na Karagdagang Nutrisyon para sa Babae, Mga Sanggol at Bata, PG&E CARE o mga kostumer na may taunang kita na mababa sa 200 porsyento ng lebel ng kahirapan sa pederal, ang after-hours na multa sa pagbabalik ng serbisyo ay hindi lalampas sa \$150.

12. Abiso ng Disposisyon sa Tsekeng Bumalik

Kapag natanggap ang isang tsekeng bumalik bilang kabayaran sa serbisyo sa tubig o iba pang bayarin, ituturing ng Lungsod ang account bilang hindi nabayaran.

Kung ang isang account ay delinkuwente na sa loob ng mahigit sa 60 araw, ang Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran at malinis na hangarin na ipaalam sa kostumer sa pamamagitan ng tag sa pinto ng tseke na bumalik at isang 48 na oras na abiso ng pagtitigil ng serbisyo dahil sa isang bumalik na tseke ang ipadadala. Ang serbisyo sa tubig ay puputulin kung ang halaga ng bumalik na tseke at ang multa dito ay hindi mabayaran sa petsa o bago ang petsa na tinukoy sa abiso ng pagpuputol. Ang lahat ng mga halagang babayaran upang matubos ang isang bumalik na tseke at upang mabayaran ang multa ng bumalik na tseke ay dapat cash, credit card o mga sertipikadong pondo.

Kung ang isang account ay hindi delinkuwente ng mahigit sa 60 araw, dapat ipagbigay-alam ng mga kawani sa kostumer ang bumalik na tseke at ang delinkuwenteng kalagayan ng account ngunit sundin ang mga iniaatas para sa abiso ng kostumer sa Seksyon 4 at Seksyon 5 ng patakarang ito bago ang pagpuputol ng serbisyo.



LUNGSOD NG ROHNERT PARK

PATAKARAN NG BILLING SA UTILITY

PAKSA/TITULO:	NUMERO NG PATAKARAN:	PETSA NANG NAAPRUBAHAN
PATAKARAN NG PAGTIGIL SA RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD		

Ang mga non-negotiable na tseke na inisyu para sa pagbabayad ng mga account na mayroong planong amortisasyon sa ilalim ng seksyon 7 ay isasailalim sa iniaatas sa abiso sa seksyon 7 bago ang pagpuputol, at isasailalim sa anumang naaangkop na multa para sa mga bumalik na tseke.

13. Mga Bumalik na Tseke Para sa Nakaraang Naputol na Serbisyo:

Kung sakaling ang isang kostumer ay nag-aalok ng isang non-negotiable na tseke bilang kabayaran sa pagbabalik ng serbisyo ng tubig na dati nang naputol dahil sa hindi pagbabayad at ibinalik ng Lungsod ang serbisyo, maaaring agad na putulin ng Lungsod ang serbisyo nang hindi nagbibigay ng karagdagang abiso.

Ang sinumang kostumer na nag-isyu ng isang non-negotiable na tseke bilang kabayaran sa serbisyong pinutol dahil sa hindi pagbabayad ay aatasan ding magbayad sa pamamagitan ng cash, credit card o mga sertipikadong pondo upang maibalik ang mga mapuputol na serbisyo sa hinaharap para sa 12 buwan mula sa petsa ng bumalik ng tseke.

14. Mga Hindi Mapagkasunduang Bill:

Kung hindi mapagkasunduan ang isa bill ng tubig, dapat na isinumite ng kostumer ang isang Form ng Utility Bill Appeal upang maitala ito. Hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad habang hinihintay ang resulta ng apela.