PAUNANG IMPORMASYON

Binigyan ang Customer Services Division (Dibisyon ng Mga Serbisyo para sa Kostumer) ng responsibilidad na pangasiwaan ang pagsingil ng utilidad at sistema ng pagkolekta para sa mga utilidad sa kuryente, tubig, duming tubig, at solidong basura.

LAYUNIN

Layunin ng patakarang ito na gawing pormal ang mga pamamaraan sa pag-abiso at mga pagkolekta para sa mga account sa utilidad na lagpas na sa takdang petsa na dapat bayaran.

PATAKARAN

Ipapadala sa mga kostumer ang mga bill sa utilidad para sa mga serbisyong ibinigay ng City of Redding Utilities (Mga Utilidad ng Lungsod ng Redding) kada buwan bilang isang pinag-isang bill para sa lahat ng mga serbisyo sa utilidad na ibinibigay sa bawat lokasyon ng serbisyo.

Pagiging Atrasado (Kulang sa Bayad):
Ituturing na atrasado ang lahat ng bill na naibigay kung hindi nabayaran sa loob ng dalawampung (20) araw pagkalipas ng petsa kung kailan ibinigay ang bill at papatawan ng mga singil para sa pagkahuli ng bayad at mga multa na mayroong mga sumusunod na pagbubukod:

1. Pumili ang kostumer ng mas gustong takdang petsa. Ituturing na lagpas sa takdang petsa ang mga account na iyon isang (1) araw pagkalipas ng mas gustong takdang petsa kung mananatiling hindi bayad ang bill.
2. Ituturing na lagpas sa takdang petsa ang mga bill para sa mga ahensya ng gobyero kung mananatiling hindi bayad ang bill sa loob ng limampung araw (50) pagkalipas ng petsa ng pagbibigay ng bill.

Abiso sa Pagputol ng Mga Serbisyo:
Alinsunod sa Public Utilities Code, Seksyon (PUC §) 10010.1, ang lahat ng account na tutukuying lagpas sa takdang petsa ay bibigyan ng abiso sa paghingi (demand notice) na may palugit na sampung araw. Ipapadala ang abisong ito sa pamamagitan ng first class na sulat sa kasalukuyang address sa pagpapadala ng kostumer, na nagbibigay-daan sa karagdagang limang (5) araw para sa pagpapadala. Ipapataw ang mga singil sa pagkahuli ng bayad sa oras na magawa ang Abiso sa Pagkahuli ng Bayad.

Kung ang bill na lagpas sa takdang petsa ay hindi nabayaran at/o hindi inaprobahan ng Customer Services Division ang isang pagpapahaba ng palugit sa loob ng nakasaad sa itaas na labinlimang (15) araw na panahon, ipapadala ang Huling Abiso sa Pagputol ng Koneksyon sa pamamagitan ng first class na sulat sa kasalukuyang address sa pagpapadala ng kostumer. Nagbibigay ang Huling Abiso sa Pagputol ng Koneksyon ng karagdagang pitong (7) araw upang maipadala ang bayad. Tuwing ipinapadala sa sulat

ang isang Huling Abiso sa Pagputol ng Koneksyon sa kostumer, ipinapataw ang angkop na singil para sa pagkahuli ng bayad.

Kung mananatiling hindi bayad ang bill at hindi inawtorisahan ng Customer Services Division ang pagpapahaba ng palugit ng pagbayad pagkatapos mawalan ng bisa ang Huling Abiso sa Pagputol ng Koneksyon, maaaring ihinto ang mga serbisyo sa utilidad nang walang higit pang abiso, na may mga sumusunod na pagbubukod:

Abiso sa Pagputol ng Serbisyo sa Utilidad sa Tubig sa Tirahan
Labinlimang (15) araw pagkatapos ng pagkawala ng bisa ng Huling Abiso sa Pagputol ng Koneksyon, nakalaan ang karapatan ng Lungsod na hindi ipagpatuloy o pigilin ang daloy ng serbisyo sa tubig sa lugar. Para sa mga account sa utilidad na isinara dahil sa hindi pagbayad na hindi na-reset ang kanilang account sa utilidad sa loob ng limang (5) araw, magsisikap nang may mabuting pagpapasya ang Lungsod na makipag-ugnayan sa kostumer na nasa talaan (customer of record) at magpaskil ng isang abiso sa lugar ukol sa napipintong pagputol ng serbisyo sa tubig. Magbibigay ang abisong ito sa kostumer ng sampung (10) karagdagang araw upang mai-reset ang kanilang account sa utilidad para maiwasan ang pagputol o pagpigil ng serbisyo sa tubig sa lugar.

Tuwing nagkakaloob ng serbisyo sa tubig sa mga okupante ng tirahan kung saan ang kostumer na nasa talaan ang may-ari, tagapamahala, o operador ng lugar at isinara ang account sa utilidad dahil sa hindi pagbayad, magsisikap nang may mabuting pagpapasya ang Lungsod na ipaalam ito sa mga okupante at magpaskil ng abiso sa lugar sa loob ng hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pagputol o pagpigil ng serbisyo sa tubig sa lugar.

Mga Espesyal na Medikal at Pinansyal na Kalagayan para sa Mga Kostumer ng Utilidad sa Tubig sa Tirahan
Para sa mga kostumer sa tirahan na may mga espesyal na medikal at pinansyal na kalagayan, hindi puputulin ang serbisyo sa tubig kung pumapayag at kwalipikado ang kostumer na pumasok sa isang kasunduan ng pagbayad at magsusumite ang kostumer ng katibayan mula sa isang provider ng pangunahing pangangalaga na magiging banta sa buhay ang pagputol ng serbisyo sa tubig. Dapat ding ideklara ng kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay nasa o mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan. Maaaring magbigay ang kostumer ng dokumentasyon ng pagtanggap ng CalWorks; CalFresh; Pangkalahatang Tulong; Med-Cal; Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program (SSI); o California Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children (WIC).

Para sa mga kostumer na nagdedeklarang nasa o mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan ang taunang kita ng sambahayan, hindi lalagpas ang mga bayarin sa pagbabalik ng koneksyon sa limampung dolyar ($50) tuwing karaniwang oras ng negosyo o isang daan at limampung dolyar ($150) kung sa labas ng oras na ito (after hours). Higit pa, hindi magpapatong ng mga singil sa interes sa mga atrasadong bill isang beses kada 12 buwan.

Abiso sa Third Party:
Magagamit ang isang serbisyo sa abiso sa third party kung hihilingin ng Lungsod para sa lahat ng mga kostumer ng tirahan na may edad na 65 taon o higit pa, o na mga nasa hustong gulang na dependent o umaasa sa magulang/tagapag-alaga ayon sa tinutukoy ng Seksyon 15610 ng Welfare and Institutions Code. Aabisuhan ng Customer Services Division ang third party na itinalaga ng kostumer na nasa talaan, kung lagpas na sa takdang petsa ang account ng kostumer na iyon at sasailalim sa pagputol. Ipapadala ang eksaktong kopya ng Abiso sa Pagkahuli ng Bayad at Huling Abiso sa Pagputol ng Koneksyon sa pamamagitan ng first class na sulat sa third party at tutukuyin kung ano ang kinakailangan upang maiwasan ang pagputol ng mga serbisyo.

Kinukuwestiyong Pagsingil sa Utilidad:
Hindi puputulin ang account sa utilidad dahil sa Hindi Pagbayad ng kinukuwestiyong bill kung maghahain ang kostumer ng isang reklamo o kahilingan para sa isang imbestigasyon ng mga singil sa utilidad sa loob ng dalawampung (20) araw pagkalabas ng kinukuwestiyong bill. Sa loob ng sampung (10) araw, magbibigay ang Customer Services ng paliwanag ng mga kinukuwestiyong singil. Pagkatapos ay maaaring humiling ang kostumer ng pagdinig kasama ang Tagapamahala ng Customer Services, o itinalaga. Maaaring mag-apela ang kostumer sa Konsehong Panlungsod ng Redding sa loob ng tatlumpung (30) araw pagkalipas ng pagdinig upang suriin ang desisyon ng Tagapamahala ng Customer Services, kung gugustuhin. Dagdag pa, maaaring baguhin ng Tagapamahala ng Customer Services, o itinalaga, ang pinakamababang pamantayang kinakailangan upang maiwasan ang pagputol ng koneksyon o upang maibalik ang koneksyon ng mga serbisyo sa utilidad kung mayroong malubha o hindi pangkaraniwang kahirapan.

Abiso sa Pagputol dahil sa Hindi Pagbayad para sa gumagamit ng Master Meter:
Tuwing nagkakaloob ng mga serbisyo sa kuryente o tubig sa mga end user (aktuwal na gumagamit) sa pamamagitan ng isang master meter kung saan ang may-ari o tagapamahala ang kostumer ng utilidad, magsisikap nang may mabuting pagpapasya ang Customer Services Division na ipaalam sa mga aktuwal na gumagamit ng mga serbisyong ito kung lumagpas sa takdang petsa ang account at sasailalim sa pagputol. *Alinsunod sa PUC § 10009.1, ipapaskil ang abiso sa pinto ng bawat yunit ng tirahan sa loob ng hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ang nakaiskedyul na pagputol ng mga serbisyo.*

Alinsunod sa PUC § 10009.1, gagawing available ng Customer Services Division ang serbisyo sa mga okupante ng tirahan kung ang isa o higit pa sa mga okupante o kinatawan ng mga okupante ay pumapayag na akuhin ang responsibilidad para sa mga susunod na singil sa utilidad para sa buong lugar at natutugunan ang mga kondisyon para sa serbisyo sa utilidad. Ang mga okupanteng pinagkakalooban ng mga serbisyo sa utilidad sa pamamagitan ng isang master meter ay hindi kakailanganing bayaran ang atrasadong account ng may-ari o ng tagapamahala bilang kondisyon sa pagkakabit ng serbisyo sa utilidad.

Mga Kostumer na Naka-Life Support at Mga Medikal na Pasilidad:
Para sa layunin ng patakarang ito, tutukuyin ang mga Kostumer na Naka-Life Support bilang kostumer na malalagay ang buhay sa mapanganib na sitwasyon kung nawalan sila ng kuryente (iyon ay sa pagpapatakbo ng respirator, ventilator, o iba pang medikal na kagamitang sumusuporta sa buhay na nangangailangan ng kuryente). Para sa mga kostumer ng utilidad sa tirahan na pinatutunayang walang kakayahan ang kostumer na bayaran ang mga singil sa utilidad sa takdang petsa ng bill sa utilidad, pahihintulutan ang kostumer, kung hihilingin, na ibahagi bilang amortisasyon ang hindi bayad na balanse ng bill na iyon sa panahong hindi dapat lumagpas sa labindalawang (12) buwan. Nangangailangan ang kahilingang ito ng isang pirmadong pahayag mula sa isang lisensyadong doktor, surgeon, o provider ng pangunahing pangangalaga bago ang pagputol na magsasaad na magreresulta ang aksyong iyon sa sitwasyong mapanganib sa buhay ng kostumer (HSC §116900 and PUC § 10010 (3)). Maaaring ipataw ang mga singil sa pagkahuli ng bayad sa sandaling magawa ang isang Abiso sa Pagkahuli ng Bayad.

Para sa layunin ng patakarang ito, tutukuyin ang mga medikal na pasilidad bilang mga ospital, klinika para sa in-patient na pangangalaga, bahay-alagaan, out-patient na klinika, at pasilidad para sa pangangalaga sa tirahan para sa mga taong may kapansanang pisikal o sa pag-unlad, at awtomatikong makakatanggap ng 15-araw na pagpapahaba ng palugit. Ipapadala ang abiso sa pagpapahabang ito sa pamamagitan ng sertipikadong sulat sa kostumer na nasa talaan, sinumang kilalang third party, at ipapadala ang kopya ng abisong iyon sa tanggapan ng City Attorney (Abogado ng Lungsod).

Malubha o hindi pangkaraniwang kahirapan:
Sa kaso ng malubha o hindi pangkaraniwang kahirapan tulad ng nakabalangkas sa Redding Municipal Code, Seksyon 14.20.020 (E), maaaring ipagpatuloy ang mga serbisyo sa utilidad para sa nakatalaga at limitadong haba ng panahon ng Direktor ng Utilidad sa Kuryente at ang Tagapamahala ng Lungsod, ngunit hindi dapat lumagpas sa 90 araw.

Mga Pagpapahaba ng Palugit ng Account, Amortisasyon, at Opsyon sa Kasunduan sa Pagbayad:
Maaaring pagkalooban ang sinumang kostumer sa tirahan na may kwalipikado at mabuting kasaysayan ng pagbayad na nagbigay ng abiso sa Customer Services Division bago ang pagputol dahil sa hindi pagbayad ng isang pagpapahaba ng palugit ng account ng hanggang sa tatlong (3) araw pagkalipas ng orihinal na takdang petsa. Maaari ding maging kwalipikado ang mga kostumer na ibahagi bilang amortisasyon ang natitirang balanse sa haba ng panahon na hindi lalagpas sa labindalawang (12) buwan. Kakailanganing bayaran ng kostumer ang amortisadong halaga dagdag sa kasalukuyang singil sa utilidad kada buwan. Kung mabibigong bayaran ang amortisadong halaga dagdag sa kasalukuyang singil kada buwan, mawawalan ng bisa ang kasunduan sa amortisasyon, at kakailanganin ng kostumer na bayaran ang buong natitirang balanse. Magagamit ang parehong pagbibigay ng tatlong (3) araw na pagpapahaba ng palugit at amortisasyon ng natitirang balanse nang isang beses sa loob ng labindalawang (12) buwang panahon.

Maaaring pagkalooban ang mga kostumer ng negosyo ng amortisasyon ng natitirang balanse ayon sa pasya ng Tagapamahala ng Customer Services, o itinalaga.

Maaaring baguhin ng Tagapamahala ng Customer Services, o itinalaga, ang pinakamababang pamantayang kinakailangan upang maiwasan ang pagputol ng mga serbisyo sa utilidad sa tirahan o negosyo sa mga kaso ng malubha o hindi pangkaraniwang kahirapan, o para sa mga kostumer sa tirahan na mayroong mga espesyal na medikal at pinansyal na kalagayan.

Maaaring humiling ang mga kostumer sa tirahan na nakatanggap ng serbisyo sa parehong address para sa nakaraang 12 magkakasunod na buwan, at mayroong kasaysayan ng kwalipikado at mabuting pagbabayad ng programa sa Budget Bill, na nagbibigay ng hindi pabago-bagong buwanang pagsingil batay sa average na halaga ng buwanang bill sa utilidad mula sa nakaraang labindalawang (12) buwan. Maaari ding humiling ang mga kwalipikadong kostumer sa tirahan ng mas gustong takdang petsa, na magtatakda sa buwanang bill sa utilidad sa petsang mas magbibigay-daan sa kakayahan ng kostumer na magbayad nang napapanahon at buo.

Alinsunod sa HSC §116906, bibigyan ang mga kostumer sa tirahan na tumatanggap ng serbisyo sa tubig ng karagdagang labinlimang (15) araw mula sa pagsara ng kanilang account sa utilidad upang humiling ng pagpapahaba ng palugit, kasunduan sa pagbayad, o maghain ng pagkuwestiyon sa bill para maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tubig. Maaaring pagkalooban ang mga kostumer na may kasaysayan ng kwalipikado at mabuting pagbayad ng isang amortisasyon o alternatibong iskedyul ng pagbayad upang mapabilis ang muling pagbukas ng account sa utilidad.

Pagbalik ng Koneksyon para sa Hindi Nagbayad:
Ibabalik ang koneksyon ng mga serbisyo sa utilidad na pinutol dahil sa hindi pagbayad sa oras na mabayaran gamit ang garantisadong pondo ang buong natitirang balanseng dapat bayaran sa ledger, na dapat kasama ang lahat ng mga singil na lagpas na sa takdang petsa, kasalukuyang singil, bill sa pagsara, anumang angkop na bayarin sa pagbabalik ng koneksyon, anumang kinakailangang deposito o karagdagang deposito, at anumang nakaraang utang na hindi pa nababayaran. Hindi ibabalik ang mga serbisyo sa utilidad sa isang kostumer hangga't hindi natutugunan ang lahat ng mga kondisyon para sa serbisyo.

Maaaring iatas sa mga bagong kostumer na nag-a-apply para sa mga serbisyo sa utilidad sa isang lokasyon kung saan dating pinutol ang mga utilidad bilang resulta ng hindi pagbayad sa account na magbigay sa Customer Services Division ng angkop na pagkakakilanlan at isang pirmadong kasunduan sa upa mula sa landlord o katibayan ng pagmamay-ari mula sa may-ari ng property. Maaaring kailanganin ng mga bagong kostumer na pumirma sa isang kontrata ng serbisyo sa utilidad.

Maaaring baguhin ng Tagapamahala ng Customer Services, o itinalaga, ang pinakamababang pamantayang kinakailangan upang maibalik ang koneksyon ng mga utilidad sa tirahan o negosyo sa mga kaso ng malubha o hindi pangkaraniwang kahirapan.

Pag-okupa ng Maraming Nangungupahan:
Dapat ibigay ang mga pangalan ng maraming nangungupahang naninirahan sa parehong lokasyon ng tirahan (mga roommate) sa Utilities bilang kondisyon sa pagtanggap ng mga serbisyo sa utilidad. Ang lahat ng mga okupante na may legal na edad ay magkasama at magkapantay na may responsibilidad para sa mga kabuuang singil para sa mga serbisyo sa utilidad na nagamit habang nasa tirahan.

Kung pinutol ng Lungsod ang mga serbisyo sa utilidad dahil sa hindi pagbayad sa isang lokasyon kung saan umookupa ang maraming nangungupahan sa iisang yunit ng tirahan, hindi ibabalik sa dating kalagayan ang mga serbisyo sa utilidad na iyon para sa bagong kostumer hanggang sa makapagbigay ng katibayan sa Customer Services ang may-ari o landlord na umalis na sa lugar ang lahat ng mga dating nangungupahang mayroong pinansyal na responsibilidad para sa mga atrasadong singil sa utilidad. Mananatiling pantay na responsibilidad ng mga umalis na nangungupahan ang natitirang balanseng dapat bayaran sa ledger, na kabilang dapat ang mga singil sa utilidad na lagpas na sa takdang petsa, kasalukuyang singil, bill sa pagsara, anumang angkop na bayarin para sa pagbalik ng koneksyon, anumang kinakailangang deposito o karagdagang deposito, at anumang dating utang na hindi pa nababayaran, at kailangang bayaran nang buo bago maibalik sa dating kalagayan ang mga serbisyo sa utilidad.

Kung lumipat ang mga nangungupahang iyon sa ibang address sa loob ng lugar ng serbisyo sa utilidad ng Lungsod, magkakaroon ng epekto ang anumang natitirang balanse sa serbisyo sa utilidad na ibinibigay ng Lungsod ng Redding. Aktibong gagamitin ng Customer Services Division ang mga pamamaraan sa pagkolekta hanggang sa at kabilang ang pagputol ng mga kasalukuyang serbisyo sa utilidad sa bagong lokasyon, mula sa anuman at/o lahat ng mga nangungupahang iyon na tumira sa dating address kung saan nakuha ang mga natitirang singil sa utilidad.

Mga Atrasadong Account na Isinara:
Dapat bayaran ang isang closing statement (pahayag ng pagsara) sa loob ng dalawampung (20) araw pagkatapos maipadala sa sulat. Kung hindi natanggap ang bayad bago lumipas ang takdang petsa ng pahayag na ito, ipapadala sa sulat ang isang Abiso sa Pagsara ng Account dahil sa Paglagpas sa Takdang Petsa sa address sa pagpapadala ng kostumer na nasa talaan, na magbibigay sa kostumer ng mga karagdagang araw upang maipadala ang bayad.

Kung hindi natanggap ang bayad bago lumipas ang takdang petsa ng Abiso sa Pagsara ng Account dahil sa Paglagpas sa Takdang Petsa, ipapadala sa sulat ang isang Huling Abiso sa Pagsara ng Account sa address sa pagpapadala ng kostumer na nasa talaan, na magbibigay sa kostumer na labinlimang (15) karagdagang araw upang maipadala ang bayad.

Sa oras na mawalan ng bisa ang Huling Abiso sa Pagsara ng Account, maaaring gawin ng Customer Services Division ang pagkolekta sa pamamagitan ng isa o higit pa sa mga sumusunod na pamamaraan:

1. Skip tracing (paghahanap sa lokasyon ng isang taong may legal na tungkulin), pagsuri ng mga ulat ng utang, beripikasyon ng trabaho, at pakikipag-ugnayan sa kostumer sa pamamagitan ng telepono at/o sulat.

2. Paghain ng aksyon para sa maliliit na claim upang humingi ng hatol na patungan ang mga sahod, pansamantalang ariin ang ari-ariang personal o real, kumuha mula sa mga account sa bangko at/o pang-araw-araw ng resibo.

3. Pagtatalaga ng atrasadong account sa isang ahensya ng pagkolekta o abogado upang magsimula ng higit pang legal na aksyon para makolekta ang natitirang singil sa utilidad.

Pakikipag-ugnayan sa Mga Serbisyo para sa Kostumer
Alinsunod sa HSC §116906, ibinibigay ang sumusunod na impormasyon sa pakikipag-ugnayan para sa mga tanong sa account o upang pag-usapan ang mga opsyon para makaiwas sa pagputol ng serbisyo sa utilidad dahil sa hindi pagbayad:

Address ng Customer Service:
3611 Avtech Parkway, Redding, CA 96002-9253

Mga Numero ng Telepono at Web Address:
Customer Service: (530) 339-7200
Toll Free: (866) 267-8845
Fax: (530) 339-7299
Email: CustomerService@cityofredding.org
Website: www.cityofredding.org

Binago noong 19, 1996, sa pamamagitan ng Resolusyon Blg. 96-207
Binago noong Agosto 3, 1999, sa pamamagitan ng Resolusyon Blg. 99-109
Binago noong Hunyo 15, 2009, sa pamamagitan ng Resolusyon Blg. 2009-63
Binago noong Enero 21, 2020, sa pamamagitan ng Resolusyon Blg. 2020-004