

Resolusyon 20-02

ARVIN'S COMMUNITY SERVICES DISTRICT

PATAKARAN ALINSUNOD SA PAGPAPATIGIL NG SERBISYO NG TUBIG SA MGA TIRAHAN

1. Layunin. Ang patakarang ito ay itinatag alinsunod sa Senate Bill 998, na kilala bilang "Water Shutoff Protection Act" at naaprubahan ng Gobernador noong ika-28 ng Setyembre taon dalawampu't labing walo.
2. Epektibong Petsa. Ang patakarang ito ay magiging epektibo sa unang araw ng Abril 1, dalawampu't dalawmpu.
3. Nai-lathala o naisalin na Mga Wika. Ang patakarang ito o nakasulat na mga abiso na kinakailangan sa patakarang ito ay magagamit at nailathala sa Ingles, Espanyol, at anumang iba pang wika na sinasalita ng hindi bababa sa sampung (10) porsyento ng mga taong naninirahan sa lugar ng serbisyo ng Distrito.
4. Mga Kinakailangan na Pauna sa Pagpapahinto o hindi pagpapatuloy ng Serbisyo ng Tubig.
 - A. Ang Distrito ay hindi maaring putulin o tanggalin ang serbisyo sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad hanggang kung ang pagbabayad ay sa loob ng anim-napung (60) araw. Hindi bababa sa pitong (7) araw bago itigil ang serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad, ang Distrito ay dapat makipag-ugnayan sa kustomer na pinangalanan sa account sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na paunawa. Ang isang customer ay maaaring makipag-ugnayan sa tanggapan ng Distrito sa (661) 854-2127 upang talakayin ang mga pagpipilian para sa pag-iwas sa pagtigil ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad.
 - B. Kapag nakontak ng Distrito ang kustomer na pinangalanan sa account sa pamamagitan ng telepono alinsunod sa talata (A), dapat maghatid o magbigay ang kawani nang nakasulat na patakarang ito. Ang mga kawani ng distrito ay dapat mag-alok upang talakayin ang mga pagpipilian upang maiwaksi ang pagtanggap sa serbisyo para sa hindi pagbabayad, at mag-alok ng ibang pamamaraan alinman sa mga sumusunod sa kustomer: mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, ipinagpaliban na pagbabayad, minimum na pagbabayad, mga pamamaraan para sa paghingi ng pag-amortisasyon ng hindi bayad na balanse. Bilang karagdagan, ang customer ay dapat malaman ang tungkol sa proseso para sa pagsusuri ng panukalang-batas at apela.
 - C. Kapag nakikipag-ugnayan ang Distrito sa kustomer na pinangalanan sa account sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa alinsunod sa talata (A), ang nakasulat na paunawa ng pagbabayad ay nararapat na ipadala sa kasalukuyang tirahan ng customer kung saan ang serbisyo ng tirahan ay ibinigay, ang notisya ay dapat din maipadala sa may-ari ng ari-arian kung saan nakalagay ang serbisyo ng tirahan, na tinatawag na "occupant." Ang

paunawa ay dapat isama, ngunit hindi limitado sa, lahat ng mga sumusunod na impormasyon sa isang malinaw at mababasa na porma:

- (i) Ang pangalan at address ng kustomer.
- (ii) Halaga ng karampatang bayad
- (iii) Petsa na nakatala ang pagbabayad upang maiwasan ang pagpapatigil sa serbisyo sa loob ng anim-napung araw (60 araw) simula sa araw na hindi naihatid ang karamparang kabayaran, maliban na lamang kung ito ay papalawigin o papatagalin ng General Manager.

5. Mahusay na Pananalig sa Pagpapansin.

- A. Kung ang Distrito ay hindi nagawang makipag-ugnayan sa customer o isang may sapat na gulang na sumasakop sa tirahan sa pamamagitan ng telepono, at ang nakasulat na paunawa ay ibabalik sa dahil sa hindi ito natanggap, ang Distrito ay dapat gumawa ng isang mahusay na pagsisikap upang bisitahin ang tirahan at umalis, o gumawa ng iba pang pag-aayos sa isang lugar ng, o isang paunawa ng nalalapit na pagtanggap ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad at ang patakaran ng Distrito para sa pagtigil ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad.
- B. Kung ang isang may sapat na gulang sa paninirahan ay nag-apela sa panukalang batas ng tubig sa Distrito o sa kanino pang administratibo o ligal na katawan na kung saan ang nasabing apela ay maaaring ligal na kunin, ang Distrito ay hindi tatanggalin ang serbisyo sa tirahan habang ang apela ay hinihintay o hindi pa pinal.

6. Petisyon para Suriin ang Water Bill (kabayaran sa tubig) at Proseso ng Apela

A. Kung ang isang kustomer ay may isang reklamo o hindi pagkakaunawaan tungkol sa serbisyo o kawastuhan ng isang panukalang batas o iba pang mga singil, may karapatan ang customer na makatagpo ang Pangkalahatang Tagapamahala, o tagapiling, upang talakayin ang pagtatalo at ipakita ang anumang katibayan na mayroon ang customer upang suportahan ang kanyang posisyon. Sa kaso ng mga hindi pagkakaunawaan tungkol sa mga panukalang batas, ang customer ay dapat mag-sumite o mag-hain ng kanyang reklamo, at humiling para sa isang pulong o kahilingan para sa pagsisimula ng isang pagsisiyasat sa pagsulat na hindi lalampas sa sampung (10) araw ng kanyang pagtanggap ng pinagtatalunang bill.

B. Sa pagpupulong sa Pangkalahatang Tagapamahala, o designee, dapat ipakita ng kostumer ang katibayan upang suportahan ang kanilang posisyon at maaaring samahan ng isang kinatawan o representante. Ang Pangkalahatang Tagapamahala ay dapat gumawa ng isang nakasulat na desisyon tungkol sa alitan ng mga kostumer sa loob ng limang (5) araw ng pagpupulong sa kustomer.

C. Kung ang customer ay hindi nasiyahan sa desisyon ng Pangkalahatang Tagapamahala, maaaring maghain ng apela ang kustomer sa pagpapasya sa Lupon ng mga Direktor. Ang

isang apela ay maaring isumite nang nakasulat sa loob ng labing-apat (14) araw sa desisyon ng Pangkalahatang Tagapamahala, na may buo at detalyadong paliwanag, sa Lupon, para sa resolusyon. Ang Pangkalahatang Tagapamahala ay dapat magsagawa ng masusing pagsusuri na magtakda ng isang pagdinig sa hindi pagkakaunawaan sa susunod na regular na naka-iskedyul na pulong ng Lupon at dapat na magbigay ng notisya sa customer sa naturang pagdinig.

D. Ang Pangkalahatang Tagapamahala ay dapat maghanda para sa Lupon ng isang nakasulat na ulat tungkol sa hindi pagkakaunawaan, paglalagom ng mga katotohanan, pagkilos hanggang ngayon, ang kanyang tukoy na mga natuklasan hinggil sa paglalagay ng bagay na ito. Sa pagdinig, ang kustomer ay maaaring magpakita ng anumang katibayan bilang suporta sa kanyang posisyon at humiling ng isang desisyon ng Lupon.

E. Ang Lupon ay dapat kumilos kaagad upang malutas ang hindi pagkakaunawaan, ngunit maaaring antalahin ang isang resolusyon ng hindi pagkakaunawaan sa isang kasunod na regular na pagpupulong upang siyasatin ang hindi pagkakaunawaan o makatanggap ng mga espesyal na ulat na may kaugnayan sa hindi pagkakaunawaan. Ang anumang karagdagang mga pagkaantala ay dapat malaya at kusang sinasang-ayunan ng customer.

F. Ang desisyon ng Lupon ng mga Direktor ay siyang pinal o “final”. Kung ang Lupon ay hindi makapagpasiya ng desisyon sa loob ng animnapung (60) araw matapos matanggap ang apela sa Lupon, ang kabiguang ito upang kumilos ay maituturing na pagtanggig ng hiniling na pagkilos, maliban kung ipinaalam ng Distrito sa kustomer sa isang ssulat ang hangarin nitong pahabain ang panahon ng paglutas.

7. Pagbabawal Laban sa Pag-papatigil ng Serbisyo ng Tubig sa Tirahan

A. Ang Distrito ay hindi tatanggalin ang serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad kung ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon ay natutugunan:

- (i) Ang kustomer, o tenant ng kustomer, ay nagsusumite sa Distrito ng sertipikasyon ng isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga, dahil ang termino ay tinukoy sa subparagraph (A) ng talata (1) ng subdibisyon (b) ng Seksyon 14088 ng Welfare and Institutions Code , ang pagtanggig ng serbisyo sa tirahan ay magiging pananakot sa buhay, o magdulot ng isang malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan, ng isang residente ng lugar kung saan ipinagkaloob ang serbisyo sa tirahan.
- (ii) Ipinakikita ng kustomer na hindi siya pinansiyal na hindi makabayad para sa serbisyo sa tirahan sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng Distrito. Ang kustomer ay maaring matanggap na hindi magbabayad para sa serbisyo sa tirahan sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng Distrito kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security

Income / Program ng Pagbabayad ng Estado, o Program ng Espesyal na Karagdagang Nutrisyon ng California para sa Babae, mga Bata, at idineklara ng kustomer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng antas ng kahirapan ng pederal.

- (iii) Ang kustomer ay handang pumasok sa isang kasunduan sa pag-amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang plano para sa ipinagpaliban o nabawasan na pagbabayad na may paggalang sa lahat ng hindi sinasadyang mga singil na inaalok ng Distrito.
- B. Kung ang mga kundisyong nakalista sa itaas ay hindi natutugunan, ang Distrito ay dapat mag-alok sa customer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na pagpipilian:
- (i) Pagbabago ng hindi bayad na balanse.
 - (ii) Paglahok sa isang iskedyul ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad.
 - (iii) Ang isang bahagyang o buong pagbawas ng hindi bayad na balanse na pinondohan nang walang karagdagang singil sa iba pang mga nagbabayad, kung ang pondo ay naibigay sa Distrito upang magawa ito.
 - (iv) Pansamantalang deferral ng pagbabayad.
- C. Ang Pangkalahatang Tagapamahala ay awtorisado o may kapangyarihan upang matukoy kung alin sa mga pagpipilian sa pagbabayad na inilarawan sa talata (B) ang nararapat ihandog sa kustomer at maaari ding itakda ang mga parameter ng pagpipiliang iyon sa pagbabayad na ibinigay na ang pagbabayad ng anumang natitirang balanse ay mangyayari sa loob ng labingdalawang (12) buwan, at sa karagdagang ibinigay na ang Pangkalahatang Tagapamahala ay maaari lamang aprubahan ang isang bahagyang o isang buo ang pagbawas ng balanse o bayarin at kung ang pagbawas ay maaaring mapondohan sa pamamagitan ng kita o pondo ng Board ng mga Direktor ng Distrito ay tatanggapin at ililipat sa badyet ng Water Fund na malinaw para sa layunin lamang na ito.
- D. Ang serbisyo ay maaaring itigil nang mas maaga kaysa sa limang (5) araw ng negosyo pagkatapos ng pag-post ng Distrito ng isang pangwakas na paunawa ng isang hangarin na i-diskonekta ang serbisyo sa kilalang lokasyon sa pag-aari sa ilalim ng alinman sa mga sumusunod na pangyayari:
- (i) Ang kustomer ay nabigo na sumunod sa isang kasunduan sa pag-amortisasyon, isang iskedyul ng alternatibong pagbabayad, o isang pagpapahinto o pagbawas sa plano ng pagbabayad para sa mga delingkong singil sa animnapung (60) araw o higit pa.
 - (ii) Habang nagsasagawa ng isang kasunduan sa amortisasyon o isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o deferral o pagbawas sa plano ng pagbabayad para sa mga singil, ang kustomer ay hindi binayaran ang kanyang kasalukuyang mga singil sa serbisyo sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa.

8. Pagpapanumbalik ng Serbisyo ng Tubig.

- A. Ang Distrito ay dapat magbigay ng impormasyon sa kustomer sa kung paano ibalik ang serbisyo. Para sa isang kustomer na naninirahan na magpapakita sa Distrito na ang kita nito ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na linya ng kahirapan, ang Distrito ay maaring gawin pareho ang mga sumusunod:
- (i) Itakda ang muling pagkakaugnay ng bayad sa serbisyo para sa muling pagkakaugnay sa mga normal na oras ng pagpapatakbo sa halagang hindi hihigit sa limampung dolyar (\$ 50), o ang aktwal na gastos ng muling pagkonekta kung mas kaunti ito. Para sa muling pagkakaugnay ng serbisyo sa tirahan sa mga oras na hindi pang-operasyon, ang Distrito ay dapat magtakda ng isang muling pagkonekta ng bayad sa serbisyo na hindi hihigit sa isang daang limampung dolyar (\$ 150), o ang aktwal na gastos ng pagkakakonekta sa mga oras na hindi pang-operasyon kung ito ay mas mababa.
 - (ii) Ang maximum na halaga na \$ 50 para sa muling pagkakaugnay sa mga oras ng pagpapatakbo at \$ 150 sa mga oras na hindi pang-operasyon ay isasailalim sa isang taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula sa unang araw ng Enero taong dalawmpu't dalawa. Ang Distrito ay gagamitin ang average ng lugar ng Los Angeles at Lugar ng San Francisco para sa pagtukoy ng pagtaas sa Index ng Presyo ng Consumer.
 - (iii) Ang mga singil sa interes sa pag-usad sa mga hindi magagandang kuwenta minsan sa bawat labindalawang (12) buwan.
- B. Ang Distrito ay ituturing ang isang kustomer na residente na magkaroon ng kita sa sambahayan sa ibaba ng 200 porsyento ng pederal na linya ng kahirapan kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income / Supplement ng Estado. Program ng Pagbabayad, o Program ng Espesyal na Karagdagang Nutrisyon ng California para sa Babae, Mga Bata, at Mga Anak, o idineklara ng kustomer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng antas ng kahirapan ng pederal.

9. Mga serbisyo na kinasasangkutan ng Landlord-Tenant na Relasyon.

- A. Kung ang Distrito ay naglaan ng bawat isa sa pagsukat o hatian ng serbisyo sa mga residente ng tirahan sa nag-iisa na pamilya, isang istraktura ng pamilyang multiunit, parkehome park, o permanenteng istraktura ng tirahan sa isang kampo ng paggawa tulad ng tinukoy sa Seksyon 17008, at ang may-ari, tagapamahala, o operator ng tirahan, istraktura, o parke ng talaan, ang Distrito ay dapat magsagawa ng bawat mabuting pagsisikap na paniniwala upang ipaalam sa mga tirahan ang tirahan, sa

pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account ay nag-aabang na, ang serbisyo ay matatapos nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pagwawakas. Ang nakasulat na paunawa ay dapat na karagdagang ipagbigay-alam sa mga residente ng tirahan na mayroon silang karapatang maging mga kustomer, kung kanino ang serbisyo sisingilin, nang hindi kinakailangang magbayad ng anumang halaga na maaaring dahil sa *delinquent account* o hindi nabayaranang account.

- B. Ang Distrito ay hindi dapat magbigay ng serbisyo sa mga residente ng tirahan maliban kung ang bawat residente ng tirahan ay sumasang-ayon sa mga termino at kundisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga iniaatas ng batas at mga ordinansa, resolusyon, alituntunin at regulasyon ng Distrito. Gayunpaman, kung ang isa o higit pa sa mga residente ng tirahan ay handa at makapagtaglay ng responsibilidad para sa kasunod na mga singil sa account sa kasiyahan ng Distrito, kabilang ang mga kinakailangan na maaaring kabilang ngunit hindi limitado sa pagbabayad ng isang deposito na \$ 120 at pagkumpleto ng isang aplikasyon sa distrito para sa serbisyo upang ang Pangkalahatang Tagapamahala, o tagapili ng disenyo, ay maaaring suriin kung nasisiyahan ang Distrito na ang mga residente ng tirahan ay maaaring matugunan ang mga termino at kundisyon ng serbisyo, o kung mayroong isang pisikal na paraan na ligal na magagamit para sa Distrito upang piliing wakasan ang serbisyo sa ang mga residente ng tirahan na hindi nakamit ang mga kinakailangan ng Distrito, ang Distrito ay dapat magbigay ng serbisyo sa mga residente na nasisiyahan ang Distrito, ito ay maaaring makatugon sa mga termino at kundisyon ng serbisyo.

10. Mga Kinakailangan sa Pag-uulat. Ang Distrito ay taunang mag-uulat ng bilang ng mga pagpapahinto para sa serbisyo sa isang tirahan para sa kawalan ng kakayahan na magbayad sa Website ng Distrito at sa Board ng Pagkontrol sa Tubig ng Estado.

11. Mga Limitasyon ng Patakarang ito. Wala sa patakarang ito ang nagbabawal, naglilimita o kung hindi man pinipigilan ang kakayahan ng Distrito na wakasan ang serbisyo sa isang kustomer para sa mga dahilan maliban sa malinaw na nakasaad sa Patakarang ito kasama ngunit hindi limitado sa hindi awtorisadong aksyon ng kustomer.

12. Iba pang Mga Pagkilos sa Ligtas na Koleksyon ng mga Karapat-dapat na singil.

A. Alinsunod sa seksyon ng Pamahalaang Code 61115 (a) (3) (C), ang Distrito ay maaring parusahan ang isang kustomer para sa hindi pagbabayad ng singil sa isang rate ng sampung porsyento (10%), kasama ang isang karagdagang parusa ng isang porsyento (1%) bawat buwan para sa hindi pagbabayad ng mga singil.

B. Alinsunod sa Kodigo ng Pamahalaan Seksyon 61115 (b), ang Distrito ay maaaring mangolekta sa anumang sinasabing mga singil at parusa sa tax roll sa parehong paraan tulad ng mga buwis sa pag-aari.

C. Alinsunod sa Kodigo ng Pamahalaan Seksyon 61115 (c), pinahihintulutan ng Lupon ng mga Direktor ang Pangkalahatang Tagapamahala o tagatalaga na magsagawa ng isang sertipiko na nagpapahayag sa isang form na inaprubahan ng isang ligal na tagapayo ng Distrito ang halaga ng mga hindi sinasadyang mga singil at parusa na nararapat at ang pangalan at huling kilalang lugar ng taong may pananagutan para sa mga hindi kilalang mga singil at parusa, at upang i-record ang sinabi ng sertipiko sa tanggapan ng Kern County Recorder alinsunod sa mga pamamaraan na itinatag ng Pangkalahatang Tagapamahala. Ang mga nasabing pamamaraan ay dapat magsama ng isang probisyon na ang pagrekord ng sertipiko ay maaaring mangyari matapos na ipagbigay-alam sa kustomer ng hangarin ng Distrito na itala ang sertipiko, na ang mga kustomer ay may sampung (10) araw ng negosyo upang ipaalam sa Distrito kung balak ng customer na mag-apela sa pagrekord ng sertipiko sa Lupon ng mga Direktor, at kung ang apela ng kustomer, maaari lamang maitala ang sertipiko matapos na isasaalang-alang ng Lupon ng mga Direktor ang apela at kung tungkulin lamang ng Lupon ng mga Direktor na naitala ang sertipiko.