



Patakaran ng IRWD sa Pagpapatigil ng Panresidensyal na Serbisyo ng Tubig

1. **Paglalatap ng Patakaran.** Ang Patakaran na ito sa Pagpapatigil ng Panresidensyal na Serbisyo ng Tubig (“Patakaran”) ay malalapat sa lahat ng account sa Distrito para sa panresidensyal na serbisyo ng tubig, hindi dapat ito ilapat sa anumang account na hindi panresidensyal na serbisyo. Kung magkakaroon man ng mga pagsasalungatan sa Patakarang ito sa anumang panuntunan, regulasyon, o patakaran ng Distrito, mangingibabaw ang Patakarang ito.

2. **Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan.** Para sa mga tanong o tulong kaugnay ng iyong bill ng tubig, makipag-ugnayan sa Serbisyo sa Kustomer sa (949) 453-5300. Maaari ring bumisita ang mga kustomer nang personal sa tanggapan ng Distrito, Lunes hanggang Biyernes, mula 8 a.m. hanggang 5 p.m., maliban kung holiday ng Distrito. Ang tanggapan ng Distrito ay nasa 15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca. 92618.

3. **Proseso ng Billing.** Dapat bayaran ang mga singil sa serbisyo ng tubig sa Distrito isang beses bawat buwan o sa ibang paraan na pagpapasyahan ng Board of Directors paminsan-minsan. Dapat ay bayaran ang lahat ng bill ng serbisyo ng tubig dalawampu’t limang (25) araw pagkatapos ipadala o i-email ng Distrito. Ituturing na kapabayaang anumang hindi mababayaran na bill sa loob ng nasabing panahon.

4. **Pagpapatigil ng Serbisyo ng Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad.** Kung hindi makakapagbayad ng bill sa loob ng hindi bababa sa animnapung (60) araw, maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa sineserbisyuhang address.

4.1 Nakasulat na Abiso sa Kustomer. Magbibigay ang Distrito ng nakasulat na abiso sa nakatalang kustomer nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago itigil ang serbisyo ng tubig. Maglalaman ang abiso ng:

- (a) pangalan at address ng kustomer;
- (b) halaga ng hindi pa nababayaran;
- (c) pesta kung kailan dapat maisagawa ang pagbabayad o pagsasaayos ng pagbabayad para maiwasan ang pagpapatigil ng serbisyo;
- (d) proseso kung paano maaaring maglunsad ng reklamo o humiling ng pagsisiyasat o apela na nauugnay sa serbisyo o mga singil ang kustomer;

- (e) paglalarawan ng proseso kung paano maaaring humiling ng pagsasaayos ng pagbabayad ang kustomer, na maaaring may kasamang ekstensyon, o pagsasaayos ng pagbabayad, at
- (f) numero ng telepono kung saan maaaring humiling ng pagsasaayos ng pagbabayad o tumanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

4.2 Nakasulat na Abiso sa Mga Naninirahan o Nangungupahan.

(a) Magpapadala rin ang IRWD ng abiso sa mga naninirahan sa sineserbisyuhang address nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ang pagpapatigil sa serbisyo ng tubig sa ilalim ng mga sumusunod na sitwasyon: (i) maglalagay ang Distrito ng indibidwal na nakametrong serbisyo sa tirahan para sa isang pamilya, panresidensyal na istrukturang maraming unit, o mobile home park at ang may-ari, manager o operator ay ang nakatalang kustomer; o (ii) hindi iisa ang pagpapadalhang address at sineserbisyuhang address ng nakatalang kustomer. Maglalaman ang abiso na naka-address sa “Naninirahan,” ng impormasyon na inaatas sa Seksyon 4.1 sa itaas, at magbibigay-alam sa mga naninirahan na may karapatan sila na maging kustomer ng Distrito nang hindi inaatasang bayaran ang halagang kailangang bayaran ng napabayaang account. Makikita sa Seksyon 8 sa ibaba ang mga tuntunin at kundisyon para maging mga kustomer ng Distrito ang mga naninirahan.

(b) Kung magkakaloob ang IRWD ng tubig sa mga tirahan sa pamamagitan ng master meter, magsusumikap ang Distrito, nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ang pagwawakas, na abisuhan ang mga naninirahan na may atraso ang account at wawakasan na ang serbisyo sa petsa na nakalagay sa abiso. Magbibigay ang Distrito ng abiso sa pamamagitan ng: (i) pagpapadala ng abiso sa bawat tinitirahang unit o (ii) pagpapaskil ng abiso sa pintuan ng bawat tinitirahang unit. Kung hindi maisasagawa o hindi posibleng maibigay ang abiso sa bawat unit, magpapaskil ang Distrito ng dalawang (2) kopya ng abiso sa bawat pinupuntahang karaniwang lugar at bawat daanan sa istruktura o sa mga istruktura, o magsasagawa ng iba pang maktwirang pagsusumikap para maibigay ang nakasulat na abiso sa mga naninirahan. Maglalaman ang abiso na naka-address sa “Naninirahan,” ng impormasyon na inaatas sa Seksyon 4.1 sa itaas at magbibigay-alam sa mga naninirahan na may karapatan ang mga ito na maging kustomer ng Distrito nang hindi inaatasang bayaran ang halagang kailangang bayaran ng napabayaang account. Makikita sa Seksyon 8 sa ibaba ang mga tuntunin at kundisyon para maging mga kustomer ng Distrito ang mga naninirahan.

4.3 Abiso sa pamamagitan ng Telepono. Magsasagawa rin ng makatwirang pagsusumikap ang IRWD na makipag-ugnayan sa nakatalang kustomer o sa taong nasa hustong gulang na naninirahan sa lugar ng kustomer sa pamamagitan ng telepono nang hindi bababa sa pitong (7) araw bago ang pagpapatigil ng serbisyo. Mag-aalok ang Distrito na magbigay ng nakasulat na kopya ng Patakaran na ito at talakayin ang mga opsyon para maiwasan ang pagpapatigil sa serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, kabilang sa posibilidad ng ekstensyon o iba pang pagsasaayos ng pagbabayad.

4.4 Pagpapaskil ng Abiso sa Sineserbisyuhang Address. Kung hindi magagawang makipag-ugnayan ng IRWD sa kustomer o sa nasa hustong gulang na

naninirahan sa sineserbisyuhang lugar sa pamamagitan ng telepono, at ang nakasulat na abiso ay ibinalik bilang hindi naipadala, magsusumikap ang Distrito na mag-iwan ng Abiso ng Nakabinbing Pagkaantala ng Serbisyo at ng kopya ng Patakarang ito sa kapansin-pansing lugar sa sineserbisyuhang address. Iwan ang abiso at kopya ng Patakarang ito sa tirahan bago ang pagpapatigil sa serbisyo. Kasama sa abiso ang:

- (a) pangalan at address ng kustomer;
- (b) halaga ng hindi pa nababayaran;
- (c) pesta kung kailan dapat maisagawa ang pagbabayad o pagsasaayos ng pagbabayad para maiwasan ang pagpapatigil ng serbisyo; at
- (d) numero ng telepono kung saan maaaring humiling ng pagsasaayos ng pagbabayad o tumanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

4.5 Mga Sitwasyon Kung Saan Hindi Ipatigil Ang Serbisyo. Hindi ititigil ng IRWD ang panresidensyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na sitwasyon:

- (a) Sa panahon ng pagsisiyasat ng Distrito sa hindi pagkakasunduan o reklamo ng kustomer sa ilalim ng Seksyon 5.1 sa ibaba; o
- (b) Sa panahon na ang pagbabayad ng kustomer ay sumasailalim sa ekstensyon na inaprubahan ng Distrito o pagsasaayos ng pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 6 sa ibaba, at nananatiling sumusunod ang kustomer sa inaprubahang pagsasaayos ng pagbabayad at dapat na manatiling napapanahon sa lahat ng singil.

4.6 Mga Espesyal na Medikal at Pinansyal na Sitwasyon Kung Saan Hindi Ipatigil Ang Serbisyo.

- (a) Hindi ititigil ng IRWD ang serbisyo ng tubig kung lahat ng sumusunod na kundisyon ay matutugunan:
 - (i) Magsusumite ang kustomer, o nangungupahan sa kustomer, sa Distrito ng sertipikasyon ng lisensyadong provider ng pangunahing pangangalaga na ang pagpapatigil ng serbisyo ng tubig ay nakakamatay, o magresulta sa malubhang panganib sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng lugar kung saan nagbibigay ng panresidensyal na serbisyo; at
 - (ii) Ipinapakita ng kustomer na wala siyang kakayahang bayaran ang panresidensyal na serbisyo sa loob ng normal na yugto ng billing ng Distrito. Itinuturing ang kustomer na walang kakayahang magbayad sa panahon ng normal na yugto ng billing kung: (a) ang sinumang miyembro ng sambahayan ng kustomer ay kasalukuyang tagatanggap ng CALWORKS,

CalFresh, General Assistance, Medi-Cal, Karagdagang Panseguridad na Kita/Programa ng Karagdagang Pagbabayad ng Estado, o Programa sa Espesyal na Pagdaragdag ng Nutrisyon ng California para sa mga kababaihan, sanggol, at bata o (b) ipapahayag ng kustomer sa ilalim ng kaparusahan sa pagsisinungaling na ang kita ng samabahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng federal na antas ng kahirapan; at

- (iii) Handa ang kustomer na pumasok sa isang pagsasaayos ng pagbabayad, kabilang ang ekstensyong kaugnay ng mga hindi pa nababayaranang singil.
- (b) Para sa sinumang kustomer na matutugunan ang lahat ng kundisyon sa itaas, mag-aalok ang Distrito sa kustomer ng isa sa mga sumusunod na opsyon na pinili ng Distrito sa sarili nitong pasya: (1) ekstensyon ng panahon ng pagbabayad o (2) pagsasaayos ng pagbabayad. Pipili ang Manager ng Serbisyo sa Kustomer ng Distrito o ang kanyang itinalaga ng pinakaangkop na pagsasaayos ng pagbabayad, nang isinasaalang-alang ang impormasyon at dokumentasyon na ibibigay ng kustomer, pati na rin ang mga pangangailangan sa pagbabayad ng Distrito.
- (c) Responsibilidad ng kustomer na ipakita na ang mga kundisyon sa subsection (a) ay natutugunan. Kapag natanggap na ang dokumentasyon mula sa kustomer, susuriin ng Distrito ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw at: (1) aabisuhan ang kustomer tungkol sa pagsasaayos ng pagbabayad (2) hihiling ng karagdagang impormasyon mula sa kustomer; o (3) aabisuhan ang kustomer na hindi niya natugunan ang mga kundisyon sa subsection (a).
- (d) Maaaring ipatigil ng IRWD ang serbisyo ng tubig kung ang kustomer na binigyan ng pagsasaayos ng pagbabayad sa ilalim ng seksyong ito ay hindi magagawa ang alinman sa sumusunod sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa: (a) bayaran ang mga hindi pa nababayaranang singil sa pinalawig na petsa ng pagbabayad; (b) bayaran ang anumang halagang kailangang bayaran sa ilalim ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad; (d) bayaran ang kasalukuyang singil para sa serbisyo ng tubig. Magpapaskil ang Distrito ng panghuling Abiso ng Nakabinbing Pagkaantala ng Serbisyo para patigilin ang serbisyo sa madaling makita at kapansin-pansing lugar sa sineserbisyuhang address nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang pagpapatigil ng serbisyo. Hindi binibigyan ng karapatan ng panghuling abiso ang kustomer sa anumang pagsisiyasat o pagsusuri ng Distrito.

4.7 Oras ng Pagpapatigil sa Serbisyo. Hindi ititigil ng IRWD ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad nang Biyernes, Sabado, Linggo, legal na holiday, o anumang oras na hindi bukas sa publiko ang tanggapan ng Distrito.

4.8 Pagbabalik ng Serbisyo. Maaaring makipag-ugnayan ang mga kustomer na nawalan ng serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng telepono sa (949) 453-5300 o nang personal sa mga Tanggapan ng Distrito na nasa 15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca. 92618 kaugnay ng pagpapabalik ng serbisyo. Maibabalik ang serbisyo kapag nabayaran na ang: (a) anumang halagang lampas na sa takdang oras ng pagbabayad, kabilang ang naaangkop na interes o multa; (b) anumang bayad sa pagpapabalik ng serbisyo, na napapailalim sa mga limitasyon sa Seksyon 7.1, kung naaangkop.

5. **Mga Proseso para Tumutol sa o Mag-apela ng Bill.**

5.1 Panahon para Maglunsad ng Reklamo o Humiling ng Pagsisiyasat. Maaaring maglunsad ng reklamo o humiling ng pagsisiyasat kaugnay ng halaga ng bill sa loob ng labinglimang (15) araw pagkatapos matanggap ang pinag-uusapang bill. Para sa mga layunin lang ng Seksyon 5.1 na ito, ituturing na natanggap ng kustomer ang bill sa loob ng limang (5) araw pagkatapos ng pagpapadala o para sa mga kustomer na nakakatanggap ng mga e-bill, agad na ituturing na natanggap ang bill pagkatapos ng pag-email.

5.2 Pagsusuri ng Distrito. Ang isang napapanahong reklamo o kahilingan sa pagsisiyasat ay susuriin ng Manager ng Serbisyo sa Kustomer, o ng itinalagang Manager na siyang magbibigay ng pagpapasya sa kustomer. Kasama sa susuriin ang pagsasaalang-alang kung ang kustomer ay nakatanggap ng ekstensyon o pagsasaayos ng pagbabayad. Maaaring suriin ng Distrito, sa sarili nitong pagpapasya, ang mga hindi napapanahong reklamo o kahilingan para sa pagsisiyasat, gayunpaman, ang mga nasabing reklamo o kahilingan ay hindi napapailalim sa apela.

6. **Mga Ekstensyon at Iba Pang Pagsasaayos ng Pagbabayad.**

6.1 Panahon para Humiling ng Ekstensyon o Iba Pang Pagsasaayos ng Pagbabayad. Kung ang isang kustomer ay hindi nakapagbayad ng bill sa loob ng normal na yugto ng pagbabayad, maaaring humiling ang kustomer ng ekstensyon o pagsasaayos ng pagbabayad na inilalarawan sa Seksyon 6.

6.2 Pagsasaayos ng Pagbabayad. Kung aaprubahan ng Distrito, maaaring pantay-pantay na mahati sa labindalawang (12) buwang yugto ang pagbabayad ng kustomer ng kanyang hindi pa nababayaran balanse pagkatapos ng orihinal na takdang oras ng pagbabayad sa balanse. Puwedeng palawigin ng Manager ng Serbisyo sa Kustomer o ng kanilang itinalaga ang mga pagsasaayos ng pagbabayad nang hanggang sa 12 buwan sa kaniyang sariling pagpapasya. Kailangang bayaran ng kustomer ang kabuuan ng hindi pa nababayaran balanse sa petsa na itinakda ng Distrito at kailangang manatiling napapanahon sa lahat ng singil na madaragdag sa loob ng anumang kasunod na yugto ng billing. Itatakda ang pinalawig na petsa ng pagbabayad sa pamamagitan ng sulat at ibibigay sa kustomer.

6.3 Hindi Pagsunod. Kung hindi nakapagbayad ang kustomer sa loob ng 60 araw o higit pa, at nabigyan na ng pagsasaayos ng pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 6 na ito at hindi magagawang: (1) bayaran ang hindi pa nababayarang singil sa petsa ng ekstensyon; o (2) magbayad ng halagang kailangang bayaran sa ilalim ng pagsasaayos ng pagbabayad sa nakatakdang petsa ng pagbabayad, maaaring wakasan ng Distrito ang serbisyo ng tubig. Magpapaskil ang Distrito ng panghuling Abiso ng Nakabinbing Pagkaantala ng Serbisyo sa madaling makita at kapansin-pansing lugar sa sineserbisyuhang address nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang pagpapatigil ng serbisyo. Hindi binibigyan ng karapatan ng panghuling abiso ang kustomer sa anumang pagsisiyasat o pagsusuri ng Distrito.

7. **Mga Partikular na Programa para sa mga Customer na May Mababang Kita.**

7.1 Mga Limitasyon ng Bayad sa Pagpapabalik ng Serbisyo at Waiver ng Interes. Para sa mga panresidensyal na kustomer na nagpatunay sa Distrito ng kita ng sambahayan na wala pang 200 porsiyento ng federal na linya ng kahirapan, gagawin ng Distrito na:

- (a) Limitahan sa \$55 ang anumang bayad sa pagpapabalik ng serbisyo sa loob ng normal na oras ng operasyon at sa \$165 sa loob ng mga oras ng hindi operasyon. Malalapat lang ang mga limitasyong ito kung ang mga bayarin sa pagpapabalik ng serbisyo ng Distrito ay talagang lumampas sa mga halagang ito. Napapailalim ang mga limitasyong ito sa taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Bureau of Labor Statistics' Consumer Price Index for All Urban Consumers (CPI-U) simula Enero 1, 2021.
- (b) Ipagpaliban ang mga singil sa interes sa mga hindi nabayarang bill **isang beses** bawat 12 buwan.

7.2 Mga Kuwalipikasyon. Ituturing ng Distrito na ang isang panresidensyal na kustomer ay may kita ng sambahayan na wala pang 200 porsiyento ng federal na antas ng kahirapan kung: (a) ang sinumang miyembro ng sambahayan ng kustomer ay kasalukuyang tagatanggap ng CALWORKS, CalFresh, General Assistance, Medi-Cal, Karagdagang Panseguridad na Kita/Programa ng Karagdagang Pagbabayad ng Estado, o Programa ng Espesyal na Pagdaragdag ng Nutrisyon ng California para sa mga kababaihan, sanggol, at bata o (b) ipinapahayag ng kustomer na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng federal na antas ng kahirapan.

8. **Mga Proseso para sa mga Naninirahan o Nangungupahan para Maging Mga Kustomer ng Distrito.**

8.1 Pagiging Nalalapat. Malalapat lang Seksyon 8 na ito kapag ang may-ari ng ari-arian, landlord, manager, o operator ng tinitirahang sineserbisyuhang address ay

nakalista bilang nakatalang kustomer at binigyan ng Abiso ng Nakabinbing Pagkaantala ng Serbisyo para ipatigil ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad.

8.2 Pagsang-ayon sa Mga Tuntunin at Kundisyon ng Serbisyo ng Distrito. Gagawing available ng Distrito ang serbisyo sa mga totoong naninirahan kung ang isa o higit pa sa naninirahan ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at natutugunan ang mga kinakailangan ng panuntunan at regulasyon ng Distrito.

8.3 Katibayan ng Paninirahan. Para maging karapat-dapat na kustomer nang hindi binabayaran ang halagang kailangang bayaran sa napabayaang account, dapat na patunayan ng naninirahan na ang nakatalang kustomer ng napabayaang account ay ang o dating landlord, manager, o agent ng tinitirahan. Maaaring kasama sa katibayan ang, pero hindi limitado sa, kasunduan ng pagpapaupa, mga resibo ng pag-upa, isang dokumento ng pamahalaan na nagsasaad na inuupahan ng naninirahan ang ari-arian, o impormasyon na naghahayag ng pagsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code, sa sariling pagpapasya ng Distrito.

9. **Wika para sa Ilang Partikular na Nakasulat na Abiso.** Ang lahat ng nakasulat na abiso sa ilalim ng Seksyon 4 ng Patakarang ito ay dapat na ibigay sa English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anupamang wikang sinasalita ng sampung porsiyento (10%) o higit pang tao sa loob ng sineserbisyuhang lugar ng Distrito.

10. **Iba Pang Solusyon.** Bilang karagdagan sa pagpapatigil ng serbisyo ng tubig, maaaring magsagawa ang Distrito ng anupamang solusyong available sa batas o equity para sa hindi pagbabayad sa mga singil sa serbisyo ng tubig, kabilang ang, pero hindi limitado sa: pagsisiguro sa mga halagang hindi nabayaran sa pamamagitan ng paghahain ng mga lien sa real property, paghahain ng claim o legal na aksyon, o paglalagay sa hindi nabayarang halaga sa mga koleksyon. Sa sitwasyon kung saan ang napagpasyahang legal na aksyon ay nasa panig ng Distrito, may karapatan ang Distrito sa bayad sa lahat ng halaga at gastusin, kabilang ang bayad sa abugado at naipong interes.

11. **Pagpapatigil ng Serbisyo ng Tubig para sa Iba Pang Paglabag ng Kustomer.** Nakalaan sa IRWD ang karapatan sa pagpapatigil ng serbisyo ng tubig para sa anumang paglabag ng mga ordinansa, panuntunan, o regulasyon ng Distrito bukod sa hindi pagbabayad.

12. **Mga Bayarin at Singil na Kakaharapin.** Maliban kung iba ang hayagang nakasaad sa Patakarang ito, anumang bayarin o singil na kakaharapin ng kustomer sa ilalim ng anumang panuntunan, regulasyon, o patakaran ng Distrito, kabilang ang, pero hindi limitado sa, mga napabayaang singil, ay dapat na bayaran gaya ng nakasaad dito.