

SAN FRANCISCO PUBLIC UTILITIES COMMISSION
(KOMISYON SA MGA PAMPUBLIKONG SERBISYO NG SAN FRANCISCO)
POLISIYA UKOL SA PAGKAKAHINTO NG RESIDENSIYAL NA
SERBISYO SA TUBIG NANG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD
(Pinagtibay sa Pamamagitan ng Resolusyon ng Komisyon Numero 19-0237)

Pinagtibay ang SFPUC Policy on Discontinuation of Residential Water Service (Polisiya ng SFPUC ukol sa Pagkakahinto ng Residensiyal na Serbisyo sa Tubig), nang naaayon sa mga itinatakda ng California Water Shutoff Protection Act (Batas ng California ukol sa Proteksiyon mula sa Pagsasara ng Daluyan ng Tubig), ng California Health & Safety Code (Kodigo sa Kalusugan at Kaligtasan ng California) Seksiyon 116900 *et seq* (at ang mga kasunod pa).

I. Pangkalahatang Impormasyon Tungkol sa Proseso ng Paniningil at Pangongolekta ng Bayad ng SFPUC

Sinisingil nang buwan-buwan ng SFPUC ang mga kostumer para sa kanilang residensiyal na serbisyo sa tubig. Kailangang ibigay ang bayad, nang labinglimang (15) araw makalipas ang petsa ng pagsingil. Ituturing na makatwirang singil ang singil para sa tubig at imburnal (sewage), maliban na lamang kung magpoprotesta ang kostumer sa SFPUC Customer Services (Mga Serbisyo sa Kostumer) sa loob ng labinglimang (15) araw mula sa petsa ng singil. Kung may tanong ang kostumer tungkol sa singil sa kanya, o kung gusto niyang tutulan ang bagay na pinababayaran, puwede niyang kontakin ang SFPUC Customer Services.

Sa Pamamagitan ng Telepono: (415) 551-3000.
Sa Pamamagitan ng Email: customerservice@sfwater.org
Sa Pamamagitan ng Koreo: SFPUC Customer Services
525 Golden Gate Avenue
San Francisco, CA 94102

Anumang bagay na pinababayaran o sinisingil, na hindi nabayaran sa loob ng tatlong (30) araw mula sa petsa ng singil, ay kailangan nang magbayad ng multa para sa huling pagbabayad na katumbas ng kalahati ng isang porsiyento (0.5%) para sa bawat tatlong (30) araw na takdang panahon, o bahagi (fraction) ng utang na halaga.

Regular na nirerepaso ng SFPUC ang mga account sa serbisyo sa tubig at imburnal upang malaman kung mayroong hindi pa nababayaran balanse na delingkuwente na. Kapag may balanseng hindi pa nababayaran ang account, at apatnapu't limang (45) araw na ito o higit pa, padadalhan ng SFPUC ang kostumer ng Reminder Notice (Abiso para sa Pagpapaalala) na kailangan na ang bayad. Kapag hindi nakatanggap ang SFPUC ng bayad, labinglimang (15) araw pagkatapos ng petsa ng Reminder Notice, mayroon nang balanseng hindi pa nababayaran na 60 araw na o higit pa ang account, at ituturing na itong delingkuwente. Sa yugtong ito, pasisimulan na ng SFPUC ang proseso ng pagputol para sa delingkuwenteng account, at posibleng kasama rito ang pagkakahinto sa serbisyo sa tubig.

Pito (7) o higit pang araw bago ang pagpapahinto sa residensiyal na serbisyo sa tubig ng kostumer nang dahil sa hindi pagbabayad, magpapadala ang SFPUC ng nakasulat na abiso, sa pamamagitan ng koreo ng U.S, sa kostumer ng tirahan (residence) kung saan ipinagkakaloob ang serbisyo. Kung ang address para sa pagpapadala ng sulat ng kostumer ay hindi ang address ng tirahan kung saan nagkaaloob ng serbisyo, magpapadala rin ang SFPUC ng nakasulat na abiso sa address ng tirahan kung saan ipinagkakaloob ang serbisyo. Ipagbibigay-alam ng SFPUC sa kostumer ang tungkol sa pagiging delingkuwente niya sa pagbabayad at sa nalalapit nang pagkakahinto sa kanyang residensiyal na serbisyo sa tubig, at magkakaloob ito sa kostumer ng impormasyon tungkol sa mga opsyon upang maiwasan ang pagkakahinto ng serbisyo sa tubig, ayon sa itinatakda sa polisyang nasa ibaba.

II. Mga Opisyon upang Maiwasan ang Pagkakahinto ng Residensiyal na Serbisyo sa Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad

May ilang opsiyon ang mga kostumer na nakatanggap na ng abiso mula sa SFPUC ukol sa pagpapahinto ng residensiyal na serbisyo sa tubig nang dahil sa hindi pagbabayad, at nang sa gayon, maiwasan ang pagpapahinto ng serbisyo sa tubig. Kasama sa mga opsyong ito ang: (1) pagbabayad sa SFPUC ng delingkuwenteng halaga; (2) paglahok sa plano para sa deferred payment (ipinagpapalibang pagbabayad); (3) paglahok sa alternative payment schedule (alternatibong iskedyul ng pagbabayad); (4) pagtutol o pag-apela sa halaga ng singil; at (5) pagkontak sa SFPUC para sa iba pang impormasyon tungkol sa mga opsyong ito.

A. Bayaran sa SFPUC ang Delingkuwenteng Halaga

Puwedeng bayaran ng kostumer ang delingkuwenteng halaga sa kanyang account para sa residensiyal na serbisyo sa tubig sa pamamagitan ng mga sumusunod na opsiyon:

1. Magbayad Online

- Puwedeng gumawa ang kostumer ng minsanang online na pagbabayad sa pamamagitan ng credit card (Visa or MasterCard), debit card, eCheck, o cash sa <https://www.sfwater.org/waterezpay>. Ipinagkakaloob sa kostumer nang libre sa anumang singil sa pagpoproseso ang serbisyong ito para sa pagbabayad. May limitasyon sa pagbabayad na \$5,000 sa loob ng takdang panahon na 30 araw para sa credit at debit card. Pinahihintulutan lamang ang opsyong cash na pagbabayad sa mga tindahan ng 7-Eleven gamit ang barcode na puwedeng ma-download mula sa EZ-Pay na website.

2. Magbayad sa Pamamagitan ng Telepono

- Puwedeng tumawag ang kostumer sa SFPUC Customer Services sa (415) 551-3000 at piliin ang "Pay By Phone (Magbayad sa Pamamagitan ng Telepono)," o direktang tumawag sa automated payment service provider (tagabigay ng serbisyo para sa awtomatikong sistema) ng SFPUC sa (844) 737-8222. Kailangang naihanda na ng kostumer ang numero ng account bago pa tumawag.

3. Magbayad sa Pamamagitan ng Koreo ng U.S.

- Puwedeng ipadala ng kostumer ang ibabang bahagi ng singil sa kanya, nang may kasamang tseke o money order na nakapangalan sa "San Francisco Water" sa pamamagitan ng koreo ng U.S. sa SFPUC Customer Services, P.O. Box 7369, San Francisco, CA 94120-7369. Hindi dapat magpadala ang kostumer ng cash sa koreo.

4. Magbayad nang Personal

- Puwedeng magbayad nang personal ang kostumer sa pamamagitan ng cash, tseke, Visa, MasterCard, ATM card (iyong may MasterCard or Visa na logo lamang), sa mga sumusunod na lugar:

- Mga Tindahan ng 7-Eleven (cash lamang, pinakamababang posibleng bayad na ang \$10.00)

Tandaan: Puwedeng magbayad ang kostumer sa pamamagitan ng cash sa mga kalahok na Tindahan ng 7-Eleven gamit ang EZ-Pay barcode, na mada-download sa <https://www.sfwater.org/waterezpay>. Bukas nang 24 oras ang karamihan sa mga Tindahan ng 7-Eleven. Puwedeng bisitahin ng kostumer ang pinakamalapit sa kanyang Tindahan ng 7-Eleven para sa iba pang detalye.

- San Francisco Public Utilities Commission
525 Golden Gate Avenue (At Polk Street), 1st Floor, Cashier Window
San Francisco, CA 94102
8am – 5pm Lunes hanggang Biyernes (maliban na lamang sa mga pista opisyal ng Lungsod)

Tandaan: May night box (mahuhulugang kahon sa gabi) na magagamit matapos ang oras ng trabaho at matatagpuan ito sa kanang bahagi ng pangunahing pasukan, na nasa kanto ng Golden Gate Avenue at Polk Street. Mangyaring tseke lamang ang gamitin kung gagamit ng night box.

- City Hall, Room 140
1 Dr. Carlton Goodlett Place
San Francisco, CA 94102
8am – 5pm Lunes hanggang Biyernes (maliban na lamang sa mga pista opisyal ng Lungsod)

B. Lumahok sa Plano para sa Deferred Payment (Ipinagpapalibang Bayad)

Puwedeng lumahok ang kostumer na hindi kayang bayaran ang delingkuwenteng halaga sa singil sa kanya sa plano para sa deferred payment upang maiwasan ang pagkakahinto ng residensiyal na serbisyo sa tubig nang dahil sa hindi pagbabayad. Pinahihintulutan ng plano para sa deferred pament ang kostumer na ipagpaliban ang pagbabayad ng delingkuwenteng halaga sa singil sa kanya, at ipagpapaliban ang aksiyon ng pangongolekta sa account sa takdang panahon na hindi lalampas sa tatlumpong (30) araw. Puwedeng kontakin ng kostumer ang SFPUC Customer Services sa pamamagitan ng telepono sa (415) 551-3000 upang humiling ng plano para sa deferred payment.

C. Lumahok sa Alternative Payment Schedule (Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad).

Nag-aalok ang SFPUC ng dalawang (2) uri ng alternative payment schedule para sa kostumer na may delingkuwenteng balanse sa account, at nang sa gayon, maiwasan ang pagkakahinto ng residensiyal na serbisyo sa tubig. (1) ang "Pay Plan (Plano sa Pagbabayad)," at (2) ang "Payment Arrangement (Kasunduan sa Pagbabayad), na nakalarawan nang mas detalyado sa ibaba. Puwedeng kontakin ng kostumer na hindi makapagbayad ng delingkuwenteng halaga sa singil sa kanya ang SFPUC Customer Services sa pamamagitan ng telepono sa (415) 551-3000 upang matalakay ang mga opsyong ito at makapag-enroll sa alternative payment schedule, at sa gayon, maiwasan ang pagkakahinto ng kanyang residensiyal na serbisyo sa tubig.

a. Ang "Pay Plan" ay nakasulat na kasunduan sa pagitan ng SFPUC at ng kostumer kung saan pumapayag ang kostumer na bayaran ang kanyang balanse sa delingkuwenteng account, batay sa naka-ayon sa kanya na iskedyul, at kung saan may mga espesipikong takdang araw ng pagbabayad. Pinahihintulutan ng Pay Plan ang kostumer na bayaran ang mga singil sa pagiging delingkuwente nang may magkakaiba o magkaparehong halaga na hinuhulog-hulugan, at itinatakda ito sa mga naka-iskedyul na petsa na independiyente sa mga susunod pang regular na petsa ng pagbabayad ng singil, at ang kostumer ang pumipili sa mga petsang ito.

- Naaangkop ang Pay Plan sa kostumer na gusto ng kalayaang bagu-baguin ang halaga at takdang petsa ng pagbabayad.
- Hindi lalabas ang hinuhulugang halaga o installment amount ng Pay Plan bilang hiwalay na sinisingil na item o bagay sa regular na buwanang singil sa kostumer. Kasama ang delingkuwenteng halaga sa halaga ng dating balanse sa bawat pagsingil hanggang sa mabayaran ng kostumer ang huling hulog sa kanyang Pay Plan.
- Kailangang bayaran ng kostumer ang hulog sa Pay Plan sa naka-iskedyul na takdang araw ng pagbabayad at manatiling nagbabayad sa takdang oras sa mga singil sa hinaharap, at nang maiwasan ang pagkakahinto ng serbisyo sa tubig.

b. Ang **"Payment Arrangement"** ay alternatibong iskedyul ng pagbabayad na itatakda sa pamamagitan ng nakasulat na kasunduan sa pagitan ng SFPUC at ng kostumer, kung saan pumapayag ang kostumer na bayaran ang singil sa pagiging delingkuwente sa kanyang account nang magkakarapareho ang dolyar na halaga ng hulog na bayad na pinili ng kostumer, at nakatakda ang pagbabayad nito sa kaparehong petsa ng pagbabayad ng kanyang mga susunod pang regular na buwanang singil.

- Maglalaman ang mga susunod pang buwanang singil na ipadadala sa kostumer na may Payment Arrangement kapwa ng kasalukuyang singil para sa mga pampublikong serbisyo at ng halaga ng hulog batay sa Payment Arrangement, na pinili ng kostumer na bayaran sa kasunduan niya sa SFPUC.
- Naaangkop ang Payment Arrangement sa kostumer na mas gustong magkaroon ng iisang petsa ng pagbabayad kapwa para sa kasalukuyang singil sa kanya para sa pampublikong serbisyo at sa hindi pa nababayaranang delingkuwenteng singil.
- Kailangang bayaran ang mga hulog sa Payment Arrangement sa regular na buwanang singil sa kostumer, bukod pa sa kasalukuyang mga singil at nang maiwasan ang pagkakahinto ng serbisyo.

D. Tutulan o I-apela ang Halaga ng Singil

Puwedeng tutulan o i-apela ng kostumer ang singil sa kanya sa pamamagitan ng pagkontak sa SFPUC Customer Services (1) gamit ang telepono sa (415) 551-3000, (2) gamit ang koreo sa SFPUC Customer Services, 525 Golden Gate Avenue, San Francisco, CA 94102, o (3) gamit ang email sa customerservice@sfgwater.org.

- Dapat bigyan ng kostumer ang SFPUC ng espesipikong impormasyon at mga detalye tungkol sa singil na tinututulan, kung aling bahagi ng pinababayaran ang tinututulan, at ang dahilan ng pagtutol.
- Rerepasuhin ng mga kawani ng SFPUC Customer Services ang account ng kostumer, ang singil at bahagi ng pinababayaran na tinututulan ng kostumer, at ang impormasyon at mga detalyeng ibibigay ng kostumer.
- Posibleng magtakda rin ng pagbisita sa lugar at pag-iinspeksiyon sa metro nang kaso-por-kaso.
- Gagawan ng ebalwasyon ng SFPUC Customer Services ang tinututulan o inaapela ng kostumer sa singil sa kanya batay sa pagrerepaso sa account, impormasyon at mga detalyeng ibinigay ng kostumer, at mga resulta ng anumang pagbisita sa lugar o pag-iinspeksiyon sa metro, at i-aayon ang singil, kung kinakailangan.
- Ipaabot nang nakasulat ng SFPUC Customer Services ang desisyon nito sa kostumer.

Kapag inapela ng awtorisadong tao na nasa sapat na gulang at nasa tirahan ang singil sa tubig, hindi itutuloy ng SFPUC ang pagpapahinto sa residensiyal na serbisyo sa tubig nang dahil sa hindi pagbabayad, habang hindi pa natatapos ang pag-aapela o ang pagrerepaso ng mataas na singil.

Posibleng maging kuwalipikado para sa leak allowance program (programa para sa pagsasaalang-alang sa pagtagas) ng SFPUC ang kostumer na nakatanggap ng abnormal na mataas na singil, at nagsususpetsang sanhi ito ng tumatagas na tubo o kagamitan sa sistema ng mga tubo. Para sa mga detalye tungkol sa leak allowance program ng SFPUC, bisitahin ang [www://sfgwater.org](http://www.sfgwater.org) o tumawag sa High Consumption Unit (Unit para sa Mataas na Paggamit) sa (415) 551-4780.

E. Kontakin ang SFPUC para sa Impormasyon

Puwedeng kontakin ng mga kostumer ang SFPUC upang talakayin ang mga opsiyon, at nang sa gayon, maiwasan ang pagkakahinto ng residensiyal na serbisyo sa tubig nang dahil sa hindi pagbabayad.

Ang mga sumusunod ang impormasyon sa pagkontak sa SFPUC Customer Services:

Sa Pamamagitan ng Telepono: (415) 551-3000.
Sa Pamamagitan ng Email: customerservice@sfgwater.org
Sa Pamamagitan ng Koreo: SFPUC Customer Services
525 Golden Gate Avenue
San Francisco, CA 94102

III. Mga Espesyal na Sitwasyon:

Nagkakaloob ang seksiyon 116910 ng Health & Safety Code ng mga espesyal na patakaran at opsiyon para sa mga kostumer na makatutugon sa **lahat** ng tatlong sumusunod na kondisyon:

(1) Magsusumite sa SFPUC ang kostumer, o ang umuupa sa kostumer, ng sertipikasyon ng primary care provider (tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga) ayon sa pagbibigay-depinisyon sa terminong ito sa subparagraph o bahagi ng talata (A) ng talata (1) ng subdibisyon (b) ng Seksiyon 14088 ng Welfare and Institutions Code (Kodigo ukol sa Mga Kapakanan at Institusyon), na ang pagkakahinto ng residensiyal na serbisyo ay banta sa buhay, o magdudulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng lugar kung saan ipinagkakaloob ang residensiyal na serbisyo.

(2) Maipapakita ng kostumer na wala siyang pinansiyal na kakayahang magbayad para sa residensiyal na serbisyo sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng SFPUC. Ituturing ang kostumer na walang pinansiyal na kakayahang magbayad para sa residensiyal na serbisyo sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng SFPUC, kung may sinumang miyembro ng kabayahan ng kostumer na kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income (Pederal na Tulong sa Kita)/State Supplementary Payment Program (Programa para sa Pagtulong ng Estado), o ng California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children (Espesyal na Programa ng California na Karagdagang Tulong sa Nutrisyon para sa Kababaihan, Sanggol at Bata), o kung idedeklara ng kostumer na ang taunang kita ng kabayahan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.

(3) Payag ang kostumer na pumasok sa kasunduan para sa amortisasyon o hulugang pagbabayad, alternative payment schedule, o plano para sa deferred payment, o reduced payment (binawasan nang pagbabayad), na naaayon sa nakasulat na polisiyang ito, na patungkol sa lahat ng singil dahil sa pagiging delingkuwente.

Dapat kontakin ng kostumer na naniniwalang kuwalipikado siya ang SFPUC Customer Services sa (415) 551-3000 o sa customerservice@sfgwater.org para sa iba pang impormasyon.

IV. Pagpapanumbalik ng Serbisyo sa Tubig

Kapag pinahinto ng SFPUC ang residensiyal na serbisyo sa tubig ng kostumer nang dahil sa hindi pagbabayad, bibigyan ng SFPUC ang kostumer ng impormasyon kung paano mapanunumbalik ang residensiyal na serbisyo sa tubig, alinsunod sa Seksiyon 116912 ng Health & Safety Code.

Upang mapanumbalik ang serbisyo sa tubig, kailangang (1) bayaran ng kostumer ang buong delingkuwenteng halaga sa pamamagitan ng mga espesipikong paraan ng pagbabayad na nakalista sa ibaba, o (2) pumasok sa Pay Plan o Payment Arrangement, ayon sa pagkakarawan sa Seksiyon C ng Polisiyang ito, sa pamamagitan ng pagkontak sa Customer Services sa (415) 551-3000. Kapag nabayaran

na ng kostumer ang buong delingkuwenteng halaga o pumasok na siya sa Pay Plan o Payment Arrangement, ibalik ng SFPUC ang serbisyo sa tubig sa araw din na matanggap ng SFPUC ang bayad o magawa ang Pay Plan o Payment Arrangement, kung matanggap o magagawa ito bago ang 4pm Lunes hanggang Biyernes (maliban na lamang sa pista opisyal ng Lungsod). Kung matanggap ang bayad o ang pay plan o payment arrangement makalipas ang 4pm Lunes hanggang Biyernes (maliban na lamang sa pista opisyal ng Lungsod), ibalik ang serbisyo sa tubig sa susunod na araw ng trabaho.

Mga Pamamaraan ng Pagbabayad upang Maibalik ang Serbisyo sa Tubig:

- Magbayad nang personal sa San Francisco Public Utilities Commission, 525 Golden Gate Avenue, 1st floor, Cashier Window, San Francisco, CA 94102, 8am – 5pm Lunes hanggang Biyernes (maliban na lamang sa pista opisyal ng Lungsod),
- Magbayad sa telepono sa pamamagitan ng pagtawag sa SFPUC Customer Services sa (415) 551-3000 at pagpili sa “Pay By Phone (Magbayad sa Pamamagitan ng Telepono),” o direktang tumawag sa automated payment service provider (tagabigay ng serbisyo para sa awtomatikong sistema) ng SFPUC sa (844) 737-8222. Kailangang naihandang na ng kostumer ang numero ng account bago pa tumawag. Kapag nakapagbayad na, kailangang tawagan ng kostumer ang SFPUC Customer Services sa (415) 551-3000 upang ibigay ang numero ng resibo para sa kumpirmasyon ng pagbabayad.
- Magbayad online sa pamamagitan ng credit card (Visa or MasterCard), debit card, eCheck, o cash sa <https://www.sfwater.org/waterezpay>. Kapag nakapagbayad na online, kailangang tawagan ng kostumer ang SFPUC Customer Services sa (415) 551-3000 upang ibigay ang numero ng resibo para sa kumpirmasyon ng pagbabayad.

V. Makukuhang Kopya ng Polisiya sa Website ng SFPUC

Makukuha ang kopya ng polisiya sa website ng SFPUC na nasa [sfwater.org](https://www.sfwater.org) at makukuha ito sa Ingles, sa mga wikang nakalista sa Seksiyon 1632 ng Civil Code (Kodigo Sibil) at sa anumang wika na sinasalita ng hindi bababa sa 10 porsiyento ng mga taong nakatira sa lugar na pinaglilingkuran ng SFPUC, batay sa Seksiyon 116906 ng Health & Safety Code.