

Patakaran sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig

May mga panahon na mahirap magbayad sa mga gastusin. Kung ikaw ay nahihirapan sa pagbayad ng iyong bayarin sa tubig, maaring tumawag lamang. Nandito kami upang tumulong.

Nag-aalok kami ng mga pag-aayos ng pagbabayad, nang walang interes, upang makatulong sa oras ng kahirapan. Nag-aalok ang aming programa ng **Customer Assistance Program (CAP)** ng 15% na diskwento sa iyong water bill para sa mga kwalipikadong customer. Ang aming layunin ay upang makipagtulungan sa iyo upang matiyak na ang iyong tubig ay hindi puputulin. Maaari mong malaman ang higit pa tungkol sa proseso sa ibaba.

Ano ang isang nakaraang takdang account?

Ang iyong bayarin ay itinuturing na lampas sa bayaran pagkatapos ng 19 na araw pagkatapos mailiham namin ito sa iyo. Kapag lumampas sa bayaran ang isang account, ang tao o nilalang na nakalista sa panukalang-batas at responsable para sa pagbabayad ay makakatanggap ng isang Past due Notice.

Ang Past Due Notice ay naglalaman ng mga impormasyon tungkol sa mga paraan ng pagbabayad na makikita [dito](#).

Ang Past Due Notice ay pinapadala sa tirahan na itinakda sa isang account. Kapag ang tirahan at ang address ng pag-aari na binibigyan ng serbisyo sa tubig ay magkaiba, magpapadala ng magkahiwalay ng liham sa tirahan at address ng pag-aari ng "Occupant".

Maaari ba akong gumawa ng isang pag-aayos ng pagbabayad sa account?

Kung hindi ka makabayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad, ipaalam sa amin. Maaari kang humiling ng isang alternatibong pag-aayos o pag-aayos ng pagbabayad sa pamamagitan ng pakikipag-ugnay sa Customer Service. Kasama sa mga pagpipilian ang isang extension ng oras, bilang karagdagan sa paghingi ng isang ipinagpaliban, nabawasan o alternatibong iskedyul ng pagbabayad. Hindi puputulin ang mga serbisyo dahil sa hindi pagbayad para sa sinumang customer na sumunod sa isang kahaliling pagsasaayos ng pagbabayad na ipinasok sa SJW, hangga't ang customer ay nagpapanatili rin sa kanyang account para sa serbisyo sa tubig habang ang mga singil ay naiipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil.

Bilang karagdagan, ang programa ng SJW's [CAP](#) ay nagbibigay ng 15% na diskwento sa kabuuang singil ng tubig, hindi kasama ang mga bayarin sa estado at lokal, para sa mga nakakatugon sa mga kakailanganin sa kita.

Paano kung hindi ako sang-ayon sa panukalang batas?

Ang mga kustomer na nais makipagkumpetensya o mag-apela sa kanilang panukalang batas, ay maaaring gawin ito sa pamamagitan ng impormal o pormal na proseso ng California Public Utilities Commission (CPUC). Isumite ang iyong reklamo sa California Public Utility Commission (CPUC) sa pamamagitan ng pagbisita sa <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Ang mga reklamo sa pagsingil at serbisyo ay hinahawakan ng Consumer Affairs Branch (CAB) ng CPUC, na maabot ng:

Telepono:
 (800) 649-7570
 8:30 AM to 4:30 PM, Lunes hanggang Biyernes

Magpadala ng liham sa:
 California Public Utilities Commission
 Consumer Affairs Branch
 505 Van Ness Avenue, Room 2003
 San Francisco, CA 94102

Para sa mga nangangailangan ng direktang tulong sa paggamit ng telepono, (i.e. mga limitasyon sa pakikinig o pagsasalita), maaari kang mag-dial ng 711 upang maabot ang California Relay Service. Upang maisagot agad ang iyong mga tawag sa iyong ginustong uri ng komunikasyon, i-dial ang libre, mga tukoy na wika na nakalista sa ibaba upang makausap ang provider ng California Relay Service.

Uri ng Tawag	Wika	Libreng Tawag 800
TTY/VCO/HCO to Voice	Ingles Espansyol	1-800-735-2929 1-800-855-3000
Voice to TTY/VCO/HCO	Ingles Espansyol	1-800-735-2922 1-800-854-7784
From or to Speech-to-Speech	Ingles Espansyol	1-800-854-7784

Upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo habang hinihintay mo ang kalalabasan ng isang reklamo sa CPUC, mangyaring makipag-ugnay sa Consumer Affairs Branch (CAB) para sa tulong. Kung natutugunan ng iyong kaso ang mga pamantayan sa pagiging karapat-dapat, bibigyan ka ng CAB ng mga tagubilin sa kung paano mag-post ng isang tseke o order ng pera upang maipahiwatig ang nakabinbin na resolusyon ng iyong kaso. Dapat mong ipagpatuloy na bayaran ang iyong kasalukuyang mga singil habang sinusuri ang iyong reklamo upang mapanatili ang iyong serbisyo.

Paano mo hahawakan ang mga nangungupahan o okupado na hindi nakalista?

Ang SJW ay gumagawa ng maraming hakbang upang matiyak na ang mga nangungupahan o nagsasakop sa isang bahay ay makakaalam ang isang nakabinbin na pagputol ng tubig. Hindi bababa sa 10 araw bago isara ang serbisyo ng tubig, makakatanggap ka ng isang nakasulat na paunawa na nagpapahiwatig na ang account sa serbisyo ng tubig ay may mga atraso at napapailalim sa pagkakakonekta.

Ang paunawa na iyon ay nagpapahintulot sa mga nangungupahan o nagsasakop na malaman na may karapatan silang maging customer ng SJW. Kung gagawin mo ang hakbang na ito, hindi ka mananagot para sa lampas na bayarin sa delinquent account hangga't handa kang tanggapin ang responsibilidad sa hinaharap para sa panukalang batas.

Ano ang Huling Paunawa?

Kung hindi ka sumunod sa mga tuntunin ng iyong pag-aayos ng pagbabayad at lumampas ng 60 na araw, maglalabas kami ng isang Huling Paunawa. Ang Huling Paunawa ay ipinapadala sa tao o nilalang na nakalista sa panukalang batas at responsable para sa pagbabayad sa account. Pinahihintulutan ng SJW ang bawat residente ng tirahan na may kabuuang 79 araw mula sa petsa ng pag-liham sa bayarin nito, upang makagawa ng buong pagbabayad ng bayarin bago itigil ang serbisyo. Ang impormasyon tungkol sa kung paano maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad ay

makikita sa aming website o sa pamamagitan ng pagtawag (408) 279-7900. Para sa mga layunin ng patakarang ito, ang serbisyo sa tirahan ay nangangahulugang serbisyo ng tubig sa isang koneksyon sa tirahan na kinabibilangan ng mga pamilyang single-family, residences ng multifamily at mga mobile na tahanan.

Kung ako ay naputulan, paano ko ito maibabalik muli?

Makikipagtulungan sa iyo ang SJW upang maibalik ang serbisyo. Kapag ang iyong serbisyo ng tubig ay naputon dahil sa hindi pagbabayad, ang isang pagpipilian sa pagbabayad ay dapat tanggapin ng SJW upang maibalik ang serbisyo. Sisingilin ka rin ng bayad sa muling koneksyon. Kung ang tubig ay muling makakonekta sa oras ng negosyo, ang bayad ay \$ 20. Pagkatapos ng normal na oras ng negosyo, ang bayad ay \$ 30. Nais naming magtrabaho sa iyo upang makuha ang iyong serbisyo sa tubig nang mabilis hangga't maaari. Mayroong maraming mga pagpipilian sa pagbabayad:

- Bayaran ng buo
- Bayaran ang nalampasan na bayarin
- Paglahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad o pag-aayos ng pagbabayad

Ang mga pagbabayad na ginawa sa pamamagitan ng awtomatikong sistema ng telepono, o online sa pamamagitan ng internet ay hindi mai-post sa account ng customer, kaya't dapat iulat ng mga customer ang kanilang pagbabayad upang matiyak na ang kanilang serbisyo ay naibalik sa pamamagitan ng pakikipag-ugnay sa Customer Service sa kanilang impormasyon sa pagbabayad.