

CITY OF SAN BERNARDINO MUNICIPAL WATER DEPARTMENT
1350 S “E” St.
San Bernardino, California 92408

TUNTUNIN AT REGULASYON BLG. 10
PAGKUHA, PAGPUTOL AT PAGPAPANUMBALIK NG SERBISYO

Ang Munisipal na Departamento ng Tubig ng Lungsod ng San Bernardino (Departamento) ay maaaring maabot sa pamamagitan ng telepono sa (909) 384-5095 upang talakayin ang mga opsiyon para maiwasan ang pagputol sa serbisyo sa tubig para sa mga hindi nakapagbayad sa ilalim ng mga kondisyon ng Tuntunin at Regulasyon na ito. Makikita ang Tuntunin at Regulasyon sa website ng Departamento sa mga sumusunod na wika: Ingles, Espanyol, Koreano, Vietnamese, Tagalog at Tsino (Mandarin).

A. Pagkuha ng Serbisyo (Tubig at Alkantarilya/Imburnal):

1. Ayon sa kahulugan sa Tuntunin at Regulasyon Blg. 5, sisingilin ng apatnapung dolyar (\$40.00) na bayad sa pagbubukas ng account ang hiling ng isang customer para sa serbisyo kapag may kasalukuyang koneksiyon ng serbisyo.
2. Ikokonekta ang lahat ng mga aplikasyong natanggap sa araw ng negosyo sa susunod na araw ng negosyo.
3. Maniningil ng isang daan at limampung dolyar (\$150.00) para sa bayad sa koneksiyon ng serbisyo sa parchong araw ng negosyo at pagkatapos ng oras ng trabaho. Kailangan ang bayad sa oras na hilingin ito.

Mabibigyan ng refund ang bayad na ito kung, sa pasiya ng field staff, ang koneksiyon ng serbisyo pagkatapos ng oras ng trabaho ay hindi maaaring makompleto nang walang panganib sa kaligtasan ng mga empleyado.

4. Ang anumang hiling para sa serbisyo ay sumasailalim sa mga kondisyon ng Tuntunin at Regulasyon Blg. 8, Aplikasyon para sa Serbisyo, Credit, at Deposit.

B. Pagputol sa Serbisyo kung Hihilingin ng Customer

1. Maaaring putulin ang serbisyo kung hihilingin ng customer nang walang bayad.
2. Sa sandaling matanggap ang kahilingan ng customer, kukuha ang Departamento ng huling pagbasa sa metro at puputulin ang serbisyo sa loob ng isang araw ng negosyo.
3. Pansamantalang puputulin ng Departamento ang serbisyo sa tubig nang walang singil sa panloob na plumbing ng isang bahay kapag kailangan ng mga pang-emergency na pagkukumpuni. Kapag nabigyan na ng abisong tapos na ang mga pagkukumpuni, dapat nang ibalik ng Departamento ang serbisyo sa tubig nang walang bayad.

C. Pagputol ng Serbisyo – Iba pa:

1. Maaaring putulin ng Departamento ang serbisyo dahil sa iba't-ibang dahilan, kabilang ang ngunit hindi limitado sa:

TUNTUNIN AT REGULASYON BLG. 10

Pagkuha, Pagputol at Pagpapanumbalik ng Serbisyo

Pahina 2 ng 5

- a. paglilipat (diversion) o pagnanakaw ng serbisyo;
- b. hindi pagsunod sa mga tuntunin at regulasyon;
- c. hindi pagbabayad ng mga nakaraang bill;
- d. makatwirang access na hindi ibinigay sa Departamento;
- e. hindi awtorisadong paggamit ng serbisyo;
- f. hindi ligtas o ilegal na gamit (apparatus);
- g. paggamit ng serbisyonang may dulot na kapahamakan sa ibang tao;
- h. pag-alis sa lugar nang walang abiso sa Departamento; o
- i. paglabag ng batas o code

2. Hindi puputulin ng Departamento ang serbisyo:

- a. Sa anumang Sabado, Linggo, legal na holiday o huling araw ng negosyo ng linggo.
- b. Habang mayroong nakabimbin na hindi pagkakasunduan (dispute) sa pagitan ng customer at ng Departamento, kung itinutukoy ng Departamento na ang paglutas dito ay makatwirang maaabot.
- c. Pagkatapos ng hindi tamang pag-bill ng Departamento, kung sumasang-ayon ang Departamento na hindi tama ang pag-bill.
- d. Kapag ang pagputol ng serbisyo ay malamang na magdudulot ng pinsala sa kalusugan ng customer at kung ang nasabing customer ay magbibigay ng:
 - i. isang sertipikasyon mula sa lisensiyadong doktor na ang pagputol ng serbisyo sa tubig ay makakapagdulot ng pinsala sa kalusugan; at
 - ii. isang kasunduan sa installment upang maibalik ang account sa walang hindi nabayaranang singil (current).

3. Nakasulat na Abiso sa Pagputol ng Serbisyo

- a. Ipapadala ng Departamento ang abiso sa pagputol ng serbisyo labinlimang (15) araw bago ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad ng mga bill. Gagawin ang lahat ng pagsisikap upang makipag-ugnayan sa customer sa pamamagitan ng telepono kung maibalik ng post office ang nakasulat na abiso.
- b. Kung hindi makausap ng Departamento ang customer sa telepono, magpapaskil ng nakasulat na abiso sa ari-arian.
- c. Ang lahat ng abiso sa pagputol ay dapat maglaman ng sumusunod:
 - i. Pangalan ng customer
 - ii. Address ng serbisyo
 - iii. Halaga na Hindi Nabayaran
 - iv. Petsa ng pagbayad, o mga kasunduan para sa pagbayad na kailangan upang mapigilan ang pagputol ng serbisyo
 - v. Paglalarawan ng proseso para sa mga kasunduan para sa pagbabayad
 - vi. Paglalarawan ng proseso ng hindi pagkakasunduan o pag-apela ng bill
 - vii. Direktang numero ng telepono at weblink sa Patakaran sa Pagputol at Pagpapanumbalik ng Serbisyo (ang patakarang ito) ng Departamento

TUNTUNIN AT REGULASYON BLG. 10

Pagkuha, Pagputol at Pagpapanumbalik ng Serbisyo

Pahina 3 ng 5

D. Mga Alternatibong Kasunduan para sa Pagbayad para sa Mga Hindi Nabayaranang (Delinquent) Bill

1. Ang sinumang customer na hindi makakapagbayad ng serbisyo sa tubig sa loob ng nakalaan na panahon para sa normal na pagbabayad ay maaaring humiling ng alternatibong kasunduan para sa pagbayad upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo kung **lahat** ng mga sumusunod na kondisyon ay matutugunan:
 - a. Isang sertipikasyon ng isang pangunahing provider ng pangangalaga na ang pagputol ng serbisyo sa tubig ay nagbabanta ng isang seryoso o potensiyal na nakamamatay na banta sa isang residente. Ang sertipikasyon ng pangunahing pangangalaga ay dapat na napirmahan at nalagyan ng petsa sa loob ng nakaraang anim na buwan.
 - b. Naipapakita ng customer ang kawalan ng kakayahang magbayad. Maaaring maipakita ng isang customer ang kawalan ng kakayahang magbayad batay sa pagtanggap ng partikular na pampublikong tulong ng isang tao na kasama sa kanilang sambayanan (household), o isang deklarasyon mula sa customer na ang kanilang sambayanan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.
 - c. Handa ang customer na pumasok sa isang alternatibong kasunduan para sa pagbayad
2. Ang mga kasunduan para sa pagbayad na lumalampas sa susunod na panahon ng pag-bill ay itinuturing na plano sa buwanang hulog (ng bayad) o amortisasyon, na dapat nakasulat at pirmahan ng nakatalang customer (customer of record).
 - a. Hahatiin ng plano sa bayad ang hindi nabayaranang balanse sa loob ng panahon na ibinigay ng Departamento, na hindi lalagpas sa 12 buwan mula sa orihinal na petsa ng bill. Ihahalo ang mga hulugang bayad sa, at napapasailalim sa takdang petsa ng, regular na bill ng customer.
 - b. Dapat na sundin ng customer ang mga kondisyon ng plano sa bayad at panatilihin ang bayad ang mga singil dahil nadaragdagan ang mga singil sa mga sumusunod na panahon ng pag-bill.
 - c. Hindi maaaring humiling ang customer ng karagdagang amortisasyon ng anumang sumunod na hindi nabayaranang singil habang nagbabayad ng mga hindi nabayaranang singil ayon sa isang plano sa pagbayad.
3. Ang pagkabigo na sumunod sa mga kondisyon ng isang plano sa bayad ay magresulta ng paglalabas ng isang nakasulat na abiso sa pagputol ng serbisyo. Ang abiso sa pagputol ay ilalagay sa hanger sa pintuan na ihahatid sa lugar nang hindi bababa sa limang(5) araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo.

E. Pagpapanumbalik ng Serbisyo:

1. Ang isang customer na may serbisyong naputol sa anumang dahilan sa ilalim ng talata C.1 sa itaas ay maaaring kailanganing magbayad ng deposit, ayon sa Tuntunin at Regulasyon Blg. 8, at magbayad ng singil sa hindi pagbabayad (delinquency charges), ayon sa Tuntunin at Regulasyon Blg. 6, para sa bawat insidente kung saan pinutol ang serbisyo. Karagdagan dito, tungkulin ng customer na bayaran ang lahat ng mga bill, bayad at singil. Sa kaso ng mga serbisyo na ilegal na inilagay o nasira dahil sa pagbago (tampering), babayaran ng customer ang lahat ng pinsala sa ari-arian ng Departamento. Responsable ang customer sa lahat ng pinsala, naibalik man o hindi ang serbisyo.

TUNTUNIN AT REGULASYON BLG. 10

Pagkuha, Pagputol at Pagpapanumbalik ng Serbisyo

Pahina 4 ng 5

- a. Ang mga legal na umuupa sa isang ari-arian kung saan naputol ang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad na nakapangalan sa may-ari ng ari-arian o sa kaniyang awtorisadong ahente ay maaaring gumawa ng mga account at akuhin ang responsibilidad sa mga bill sa hinaharap. Maaaring maging customer ang mga umuupa sa pamamagitan ng paggawa ng account nang indibidwal o kasama ang ibang naninirahan sa parehong ari-arian sa kondisyong nagbayad ng deposit, at nagbigay sa Departamento ng ebidensiya ng legal na pag-upa. Ang mga kasalukuyang hindi nabayaranang bill ay responsibilidad ng kasalukuyang may-ari ng account.
2. Maniningil ng isang daan at limampung dolyar (\$150.00) para sa bayad sa pagpapanumbalik ng serbisyo sa parehong araw ng negosyo at pagkatapos ng oras ng trabaho. Mabibigyan ng refund ang bayad na ito kung, sa pasiya ng field staff, ang pagpapanumbalik ng serbisyo pagkatapos ng oras ng trabaho ay hindi maaaring makompleto nang walang panganib sa kaligtasan ng mga empleyado

Karagdagan sa lahat ng bayarin sa itaas:

- a. Sa kaganapang ang serbisyo sa tubig ay hindi awtorisado at ang ginamit na device sa pagkakandado upang putulin ang serbisyo ay nakitang may pinsala, nawawala o pinalitan, magkakaroon ng \$200.00 na bayad. Idadagdag ang bayad para sa pagkumpuni o pagpapalit ng napinsalang kagamitan sa \$200.00 na bayad, at dapat na bayaran bago maibalik ang serbisyo sa tubig.
- b. Kung mayroong ilegal o hindi awtorisadong paggamit ng tubig dulot ng paglalagay ng isang diretsong tubo o anumang ibang paraan ng ilegal na pagkonekta sa sistema ng tubig o nang walang awtorisasyon ng Departamento, magkakaroon ng multa batay sa laki ng metro. Ang multa ay dalawang daan at limampung dolyar (\$250.00) para sa isang metro na dalawang pulgada ang laki o mas maliit, at limang daang dolyar (\$500.00) para sa laki ng metro na higit pa sa dalawang pulgada. Ang multang ito, kasama ang mga natitirang bill, kabilang ang tinatayang gastos sa hindi awtorisadong paggamit ng tubig at nasirang kagamitan, ay dapat na bayaran bago maibalik ang serbisyo sa tubig.

F. Pamamaraan sa Hindi Pagkakasunduan sa Bill (Disputed Bil)

1. Kung naniniwala ka na ang iyong bill ay hindi tama, mangyaring makipag-ugnayan sa Serbisyo sa Customer sa loob ng 10 araw mula sa pagkatanggap ng iyong bill.
 - a. Maaari mong bisitahin ang aming tanggapan sa regular na oras ng negosyo o tumawag sa linya ng Serbisyo sa Customer sa (909) 384-5095 para sa paliwanag tungkol sa iyong bill.
 - b. Kung hindi ka sumasang-ayon sa paliwanag, maaari kang humiling na makipag-usap sa supervisor.
 - c. Kung hindi pa ito nabibigyan ng solusyon, maaari kang maghain para sa isang pagsusuri sa pamamahala (management review) sa pamamagitan ng pagpapadala ng nakasulat na kahilingan sa: Administrative Services Manager, P.O. Box 710, San Bernardino, CA 92402.
 - d. Ang iyong serbisyo ay hindi mapapasailalim sa pagputol ng serbisyo habang ang iyong hindi pagkakasunduan ay sumasailalim sa pagsusuri.

- e. Sa loob ng labing-apat na araw ng negosyo mula pagtanggap ng iyong hindi pagkakasunduan, bibigyan kayo ng pinal na resolusyon at paliwanag.

G. Pagtakip sa Mga Tubo ng Alkantarilya/Imburnal (Sewer Lateral)

1. Pinahihintulutan ang Pangkalahatang Tagapamahala na mag-isyu ng mga permiso sa pagtakip ng alkantarilya/imburnal sa sandaling mabayaran ang singil na itinakda sa pamamagitan ng resolusyon ng Water Board.
2. Kapag nakapag-isyu na ng permiso sa pagtakip ng alkantarilya/imburnal, magtatakda ang SBMWD Collections Section ng iskedyul para sa pagtakip at tatakpan nito ang tubo ng alkantarilya/imburnal. Binibigyan ng pag-isyu ng permiso ang SBMWD Collections Section at mga kontratista na kinakailangan upang gawin ang trabaho ng awtoridad na pumasok sa pribadong pag-aari ng humihiling na panig upang maisagawa ang kinakailangang gawain.
3. Sa sandaling matapos ang gawaing pagtakip, dapat mag-isyu sa Departamento ng Mga Serbisyo sa Pagpapaunlad (Department of Development Services) ng numero ng resibo sa pagtakip ng alkantarilya/imburnal ayon sa itinakda sa Seksyon 13.08.105 ng SBMC.

Inaprobahan ng Water Board noong:
Epektibo noong:
Pinapalitan:

Hulyo 27, 2021
Oktubre 15, 2021
Abril 1, 2020