

**Patakaran ng EMWD sa Delingkuwensiya**

Alinsunod sa Administratibong Code ng EMWD, Artikulo 7, Seksyon 5.702: PAGPUTOL NG SERBISYO, bahagi (b):

1. Ang serbisyo sa tubig ng residente ay maaaring putulin lamang dahil sa hindi pagbabayad ng isang delingkuwenteng account kung ang abiso ng delingkuwente at ang napipintong pagpuputol ay ipinadala sa pamamagitan ng koreo sa kostumer nang hindi bababa sa 26 araw pagkatapos maibigay ang paunang bill. Ang mga kostumer na hindi mababayaran ang kanilang bayarin sa oras ay maaaring patawan ng multa dahil sa pagkakaantala ng bayad, na itatakda ng Lupon ng mga Direktor at isasama sa Pinagsama-samang Iskedyul ng mga bayarin, multa at singilin, na ina-update paminsan-minsan. Kung hindi nabayaran ng kostumer ang bayarin na iyon, ang isang Abiso na May Layuning Ipatigil ang Serbisyo ay ipadadala sa pamamagitan ng koreo at aabisuhan ang Kostumer na bayaran ang kanilang bayarin sa loob ng sampung araw upang maiwasan ang pagpapatigil ng kanilang serbisyo. Ang abiso ng pagpuputol ay dapat ding maipadala ng hindi bababa sa 10 araw bago ang petsa ng pagpuputol sa mga aktuwal na gumagamit kapag ang serbisyo ay para sa isang maramihang yunit na istraktura ng tirahan o parke ng mobile home at ang may-ari o tagapamahala ay ang nakatalang kostumer.
2. Ang serbisyo sa mga residente ay hindi puputulin dahil sa hindi pagbabayad:
	1. Hanggang sa maging delingkuwente ang pagbabayad ng Kostumer nang hindi bababa sa 60 araw.
	2. Kapag nakabinbin pa ang isang pagsisiyasat ng Pangkalahatang Tagapamahala sa isang hindi napagkasunduan o reklamo ng kostumer.
	3. Kapag nabigyan ng isang ekstensiyon ang kostumer.
	4. Kung ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon ay natutugunan:
		1. Ang kostumer o nangungupahan na kostumer ay nagsumite ng pagpapatunay ng isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na ang pagtigil sa serbisyo sa residente ay magiging mapanganib sa buhay o magdudulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa mga residente; at
		2. Ipinakikita ng Kostumer na wala siyang kakayahang makabayad para sa serbisyo sa residente, na ipinakikita ng:
			1. Sinumang miyembro ng sambahayan na kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/Programa ng Estado sa Karagdagang Pagbabayad, o Program ng California sa Espesyal na Karagdagang Nutrisyon para sa mga Babae, Mga Sanggol, o Mga Bata; o
			2. Pagpapahayag ng Kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento na lebel ng kahirapan sa pederal; at
			3. Ang Kostumer ay handang pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang plano para sa ipinagpaliban o binawasang pagbabayad, na may kinalaman sa lahat ng mga delingkuwenteng singilin na hindi lalampas ng 12 buwan.

# Mga Karagdagang Opsyon na Tulong sa Pagbabayad

* Planong Magkakapareho na Bayad - Bayaran ang iyong bayarin na pare-pareho ang halaga sa bawat buwan.
	+ Ang Programa ng Magkakapareho ang Bayad ng EMWD (Level Payment Program - LPP) ay nagbibigay ng kapayapaan sa pag-iisip ng kostumer ng tiyak na iisang halaga sa bawat buwan.
	+ Ginagamit ng EMWD ang kabuuan ng inaasahang magiging bayarin ng kostumer para sa susunod na taon at binabaha-bahagi ito nang pantay-pantay sa labing isang (11) buwang pagbabayad, na nagbibigay ng isang itinakdang halaga na babayaran bawat buwan; anuman ang aktuwal na singil sa buwan na iyon.
	+ Ang ika-labindalawang buwan ng siklo ng LPP ay buwan na nabuo na ang kabayaran. Walang babayaran na LPP sa ika-labindalawang buwan. Sa oras na iyon, ang kulang o sobra sa pagitan ng mga halagang binayad para sa LPP at ang aktwal na halaga ng bayarin ay lulutasin sa pamamagitan ng pag-aaplay ng kredito o sumobra sa account ng kostumer o sisingilin ang kostumer ng kulang na halaga para sa taon. Pagkatapos, ang siklo ng LPP ay magsisimulang muli sa susunod na buwan.
	+ Upang maging kwalipikado para sa LPP, dapat matugunan ng kostumer ang mga sumusunod na pamantayan:
		- Ang kostumer ay sinisingil nang direkta ng EMWD para sa tubig at/o (mga) alkantarilyang serbisyo.
		- Walang natitirang balanse ang kostumer sa kanyang account nang ibinigay ang unang bill.
		- May magandang rekord ang kostumer nang hindi bababa sa anim (6) na buwan ng paggamit ng tubig sa loob ng nakaraang taon.
	+ Mag-enrol sa Programa ng Magkakapareho ang Bayad sa pamamagitan ng pakikipag-ugnay sa departamento ng Serbisyo sa Kostumer ng EMWD sa

 1-800-426-3693.

Tandaan: Kakailanganin mo ang iyong pinakahuling bill ng tubig o numero na account mo para magpa-enroll.

* Ekstensiyon ng Pagbabayad - Kailangan mong palawigin ang pagbabayad?
	+ Alamin kung paano mo mapapalawig ang takdang petsa ng iyong pagbabayad upang maiwasan ang pagpapatigil ng serbisyo tubig.
	+ Kung kailangan mo pa ng mas mahabang oras upang mabayaran ang iyong bayarin sa tubig, huwag nang hintayin pa na malaman ng EMWD. Ang hindi pagbabayad ng

iyong bayarin sa tubig nang nasa oras ay maaaring magresulta sa pagpapatigil ng serbisyo ng tubig, na maaaring humantong sa pagkakaroon ng multang bayarin sa muling pagkonekta o deposito.

* + Mag-iskedyul ng isang pakikipag-ayos ng pagbabayad gamit ang sistema ng pamamahala ng account na online ng EMWD sa [www.emwd.org/MyAccount.](http://www.emwd.org/MyAccount) Mag-log in o magrehistro, pagkatapos ay pumunta sa Tingnan (View)at Magbayad ng Aking Bill (Pay My Bill) at piliin ang Ekstensiyon ng Pagbabayad (Payment Extension)

Tandaan: Kakailanganin mo ang iyong pinakahuling bill ng tubig upang magrehistro. Ang mga account na nasa magandang katayuan lamang ang bibigyan ng opsyon upang humiling ng isang ekstensiyon ng pagbabayad.

# Paano i-apela ang Isang Bill

Kung ang kostumer ay may katanungan tungkol sa kanilang bayarin, dapat silang:

1. Humiling ng paliwanag at/o muling pagbasa ng kanilang metro sa pamamagitan ng pagtawag sa 800-426-3693 SA LOOB NG 10 ARAW NG PETSA NG BILLING; o
2. Kumpletuhin ang form ng EMWD sa apela sa online sa [www.emwd.org/webform/appeal-your-bill](http://www.emwd.org/webform/appeal-your-bill)

# Talapanahon ng EMWD sa Delingkuwenteng Account Proseso sa Pagka-delingkuwente

Ang proseso na inilalarawan sa ibaba ay nagbabalangkas kung paano pinangangasiwaan ng EMWD ang mga delingkuwenteng account.

**Unang araw** Pinadadala ang Buwanang bill sa koreo

**Ika-21 araw** Dapat bayaran ang bill

**Ika-26 araw** Unang abiso sa lagpas na taning ipadadala sa koreo; $25 multa sa naantalang bayad susuriin Ika-30 araw Ipadadala ang susunod na buwanang billing

Ika-35 araw ikalawang abiso sa lagpas na taning na pagbabayad ipadadala sa koreo

**Ika-45 araw** Unang Awtomatikong Tawag - Paalala sa lagpas na taning na pagbabayad

**Ika-55 araw** Ikatlong abiso sa lagpas na taning na pagbabayad ipadadala sa koreo

Ika 60 araw Ipadadala sa koreo ang susunod na buwanang billing

 Maaaring gamiting prenda ang pag-aari para sa di-nababayarang balanse

**Ika-65 araw** Ikalawang Awtomatikong Tawag - Paalala sa lagpas na taning na pagbabayad

Ika-65 araw PARA SA MGA NANGUNGUPAHAN NA MARAMING PAMILYA LAMANG: Huling abiso sa

 lagpas na taning na pagbabayad ipadadala sa koreo

**Ika-72 araw** Huling abiso sa lagpas na taning na pagbabayad ipadadala sa koreo

**Ika-77 araw** Abisong isasabit sa pinto iiwan sa lugar ng propriyedad

**Ika-83 araw** Ititigil ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad

**Ika-88 araw** Pagsasarado ng account dahil sa hindi pagbabayad; deposito gagamitin sa balanse

 (kung naaangkop); balanseng di-nababayaran ipagbibigay-alam sa collections