

## **Patakaran sa Pagpuputol ng Serbisyo ng Tubig sa Pamahayan dahil sa Hindi Pagbabayad May-bisa Simula Pebrero 1, 2020**

### **Panimula/Pangyayari**

Noong Setyembre 28, 2018, ang Panukalang-batas ng Senado [*Senate Bill (SB)*] 998, ang Batas sa Proteksyon sa Pagpuputol sa Serbisyo ng Tubig (*Water Protection Shutoff Act*), ay nilagdaan upang maging isang batas. Ang Batas sa Proteksyon sa Pagpuputol ng Serbisyo ng Tubig ay binago nang bahagya ang mga pampubliko at pang-komunidad na mga gawi ng sistema sa paggamit ng tubig kaugnay ng pagpuputol ng serbisyo ng tubig sa pamahayan dahil sa hindi pagbabayad. Ang layunin ng Batas sa Proteksyon sa Pagpuputol ng Serbisyo ng Tubig ay ang makapagbigay ng mga karagdang proteksyon sa kustomer upang matiyak ang pagkakaroon ng ligtas at malinis na iniinom na tubig alinsunod sa Batas sa Karapatan ng Tao sa Tubig (*Human Right to Water Act*<sup>1</sup>). Kasama ng ilan pang bagay, ang Batas sa Proteksyon sa Pagpuputol ng Serbisyo ng Tubig ay nag-aatas sa mga sistema ng tubig na magkaroon ng isang nakasulat na patakaran ukol sa pagpuputol ng serbisyo ng tubig sa pamahayan dahil sa hindi pagbabayad. Kabilang sa patakaran ang:<sup>2</sup>

1. Isang plano ng ipinagpaliban o bawas na pagbabayad;
2. Mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad;
3. Isang pormal na mekanismo upang ang isang kustomer ay makatutol o umapela sa singil; at
4. Ang numero ng telepono na maaaring kontakin ng isang kustomer para matalakay ang mga opsyon upang maiwasan ang pagpuputol ng serbisyo sa pamahayan dahil sa hindi pagbabayad.

Tinatalakay sa dokumentong ito ang mga patakaran ng SCE ukol sa pagpuputol ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad alinsunod sa Batas sa Proteksyon sa Pagpuputol ng Serbisyo ng Tubig.

### **Mga Detalye ng Patakaran**

#### *Mga Plano ng Ipinagpaliban o Bawas na Pagbabayad at mga Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad*

Ang mga singil sa serbisyo ng tubig sa mga kustomer ng SCE ay ipinapalabas buwan-buwan at itinuturing na delingkwente kung hindi babayaran sa loob ng 19 na araw. Ang mga kustomer na hindi makakapagbayad ng mga bayarin sa serbisyo ng tubig sa loob nang normal na panahon ng paniningil ay maaaring humiling ng isang plano ng ipinagpaliban o bawas na pagbabayad o ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo ng tubig. Ang SCE ay nag-aalok ng maraming programang tulong sa pinansiyal at singilin upang matulungan ang mga kustomer na matugunan ang kanilang mga obligasyon sa mga serbisyong pang-utilidad. Kabilang sa mga programang ito ang tulong na pagbibigay ng mababang antas sa may mababang kita, Planong Badyet sa Singilin (*Budget Billing Plan*), at isang minsanang tulong sa singil. Ang serbisyo ay hindi puputulin dahil sa hindi pagbabayad kung ang kustomer ay susunod sa mga tadhana ng isang plano ng ipinagpaliban o bawas na pagbabayad o alternatibong iskedyul ng pagbabayad.

---

<sup>1</sup> Isinasaad sa Batas ukol sa Karapatan ng Tao sa Tubig (*Human Right to Water Act*) (*California Water Code § 106.3*) na ang lahat ng taga-California ay may karapatan sa ligtas, malinis, abot-kaya at madaling magagamit na tubig na sapat sa pagkonsumo ng tao, sa pagluluto, at sa mga layuning kaugnay ng kalinisan.

<sup>2</sup> Kodigong ng California sa Tubig (*California Water Code*) § 116906.

### *Mga Pamamaraan kung may Pagtutol sa Sinisingil*

Ang mga kustomer na nais tumutol o umapela sa sinisingil sa kanila ay maaaring gawin ang naturan sa pamamagitan ng alinman sa pakikipag-ugnayan sa SCE o paghahain ng isang reklamo sa Komisyon ng California sa mga Pamublikong Utilidad (*California Public Utilities Commission - CPUC*). Maaaring tutulan ng mga kustomer ang sinisingil sa kanila sa pamamagitan ng pagtawag sa Customer Contact Center SCE sa (800) 655-4555. Kung ang tinututulang sinisingil ay hindi malulutas nang direkta sa SCE, ang mga kustomer ay maaaring umapela sa CPUC sa pamamagitan ng paghahain ng isang reklamo sa Sangay ng CPUC para sa Ugnayan sa Konsyumer (*CPUC's Consumer Affairs Branch*) sa online sa [www.cpuc.ca.gov/complaints/](http://www.cpuc.ca.gov/complaints/), sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-649-7570 (8:30 AM – 4:30 PM, Lunes hanggang Biyernes), o sa pamamagitan ng koreo:

California Public Utilities Commission  
Consumer Affairs Branch  
505 Van Ness Avenue, 3<sup>rd</sup> Floor  
San Francisco, CA 94102

Ang mga karagdagang impormasyon kaugnay ng mga pamamaraan sa pagtutol sa sinisingil ay makikita sa Alituntunin 10 ng Taripa ng Tubig kaugnay ng mga Tinututulang Singil (*Water Tariff Rule 10 Disputed Bills*).

### *Pagtigil at Pagpapanumbalik ng Serbisyo*

Kung ang isang kustomer ay hindi makakasunod sa isang plano ng ipinagpaliban o bawas na pagbabayad o sa alternatibong iskediyul ng pagbabayad sa loob nang hindi bababa pa sa 60 araw, ang serbisyo ay maaaring putulin dahil sa hindi pagbabayad. Ang SCE ay makikipag-ugnayan sa kustomer sa loob nang hindi bababa pa sa pitong araw bago putulin ang serbisyo, na ipagbibigay-alam ang naturang pagpapabaya, at tatalakayin ang mga opsyon upang mapigilan ang pagpuputol ng serbisyo, kabilang na ang mga plano ng ipinagpaliban o bawas na pagbabayad at/o mga alternatibong iskediyul ng pagbabayad ayon sa tinalakay sa itaas. Isang pinal na paunawa ng pagtatapos ang ibibigay sa loob nang hindi na bababa pa sa limang araw na may pasok bago gawin ang pagpuputol, at ipapayo sa mga kustomer ang mga kondisyon na kinakailangang matugunan upang maiwasan ang pagpuputol ng serbisyo.

Upang mapanumbalik ang serbisyo kasunod ng pagtigil dahil sa hindi pagbabayad, ang kustomer ay maaaring singilan para sa muling pagbabalik ng koneksyon. Ang karagdagang impormasyon ukol sa pagpapanumbalik ng serbisyo at mga singil sa muling pagpapagana ng koneksyon ay makikita sa Alituntunin 11 ng Taripa sa Tubig ukol sa Pagtigil at Pagpapanumbalik ng Serbisyo (*Water Tariff Rule 11 Discontinuance and Restoration of Service*).

### *Impormasyon sa Pagkontak*

Ang mga impormasyon kaugnay ng pagbabayad sa SCE ekstensyon, o mga opsyon sa pagbabayad ay makukuha sa pamamagitan ng pagtawag sa Customer Contact Center ng SCE sa 1-800-950-2356 o online sa [www.sce.com/billing](http://www.sce.com/billing).