

1.0 Pambungad

Ang patakarang ito ay enumerates sa mga aksyon ng distrito ng Arrowhead ng komunidad para sa koleksyon ng mga delinquent account, kabilang na ang mga notipikasyon, assignment at hindi pagpapatuloy ng paglilingkod. Ang patakarang ito ay makukuha sa publiko sa website ng distrito. Ang distrito ay maaaring kontakin sa pamamagitan ng telepono sa (909) 336-7100 upang talakayin ang mga opsyon para sa averting dispagpapatuloy ng serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga tuntunin ng patakaran na ito.

Ang Lake Arrowhead Community Services district, bilang ahensya ng estado, ay nabuo bilang distrito ng serbisyo ng komunidad alinsunod sa batas ng distrito ng komunidad, Kodigo ng pamahalaan 61000 et seq., para sa lokal na pagganap ng mga pamahalaan o pribadong mga gawain sa loob ng ang mga limitadong hangganan, ay pinamamahalaan sa pagsasagawa ng koleksyon ng mga delinquent account ayon sa mga seksyon ng gobyerno ng pamahalaan 60370-60375.5. Bukod pa rito, bilang isang sistema ng tubig sa kalunsuran o komunidad na supply ng tubig sa higit sa 200 mga koneksyon sa serbisyo, ang distrito ay karagdagang pinamamahalaan, may-bisa sa pamamagitan ng batas Pebrero 1, 2020, ng Senado bill No. 998 at Health at Safety code na 116900-116926.

2.0 mga delinquent account

Ang mga delinquent account ay itinuturing pagkaraan ng anumang akawnt na nananatiling hindi bayad (at hindi ginawa ang pagbabayad ng bayad o nagtatag ng isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad) sa pamamagitan ng pagtatapos ng negosyo 24 araw matapos ang labas ng bill ng tubig. Ang sumusunod na mga tuntunin ay angkop sa koleksyon ng mga delinquent account:

2.1 huli fees

Kung ang pagbabayad para sa isang bill ay hindi natanggap sa pamamagitan ng pagtatapos ng negosyo sa 24 araw ngst pagkatapos ng bill ay ibinigay, sa ika-25 araw, ang isang huli na bayad ay tasahin.

2.2 pagwawaksi sa mga singil sa interes

Para sa mga customer na mahulog sa ilalim ng 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan, ang distrito ay nagpapaubaya ang interes singil sa mga hindi kumpletong bill sa bawat 12 buwan.

2.3 alternatibong kaayusan ng Pagbabayad

Anumang mga customer na hindi magbayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng isang alternatibong bayad sa Pagbabayad upang maiwasan ang mga huli na bayad o pagkagambala ng serbisyo. Ang distrito ay isaalang-alang ang lahat ng mga sitwasyon sa paligid ng kahilingan at gumawa ng isang determinasyon kung ang bayad ng pagbabayad ay ginagarantiya. Pipiliin ng distrito kung aling (mga) opsyon

ang gagamitin at magtatakda ng mga tuntunin sa pagbabayad, na dapat normal na hindi lalampas sa 12 buwan.

- Amortization ng hindi bayad na hindi pa balanse.
- Ang pagsali sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad.
- Ang isang bahagyang o ganap na pagbabawas ng mga hindi bayad na hindi nababayaran balanse ay walang karagdagang singil sa iba pang ratepayers.
- Pansamantalang deferral ng pagbabayad.

Ang mga bayad sa pagbabayad na pahabain sa susunod na panahon ng pagsingil ay itinuturing na isang amortization plano. Ang isang amortization plan ay amortize ng hindi pa balanse sa isang panahon na tinukoy ng distrito, hindi lalampas sa 12 buwan. Ang nababayaranang na mga pagbabayad ay isasama sa, at napapailalim sa takdang petsa ng regular na bill ng customer. Ang customer ay dapat sumunod sa mga tuntunin ng plano ng amortization at mananatiling kasalukuyang bilang bayad sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Ang customer ay hindi maaaring humiling ng karagdagang amortization ng anumang kasunod na hindi bayad na singil habang nagbabayad ng mga delinquent charge alinsunod sa isang amortization plano. Ang kabiguang sumunod sa mga tuntunin ng isang amortization Plan o anumang ibang pag-aayos ng pagbabayad ay magreresulta sa labas ng isang nakasulat na di-maaaring abiso ng koneksyon. Ang hindi napapansin na abiso sa koneksyon ay nasa anyo ng isang tag ng pinto na ibinigay sa lugar na hindi kukulangin sa 5 araw ng negosyo nang maaga ng pagtigil ng serbisyo. Hindi magbibigay ng abiso ang kostumer sa anumang imbestigasyon o pagrepaso ng distrito.

2.4 mga customer na hindi maaaring Nadiskonek para sa mga di-pagbabayad

Para sa mga kostumer na nakasisiya sa **lahat** ng sumusunod, hindi babaguhin ng distrito angserbisyo ng tubig.

- Ang isang lisensiyadong pangunahing pag-aalaga provider nagpapatunay na ang dispagpapatuloy ng serbisyo ng tubig ay magpose ng isang malubhang o potensyal na nakamamatay pagbabanta sa isang residente.
- Tsiya customer ay may kawalan ng kakayahan na magbayad batay sa pagtanggap ng tiyak na tulong publiko ng isang tao sa household (angkop, Calfresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/estado Supplementong pagbabayad programa, California espesyal na Supplementong programa ng nutrisyon para sa mga kababaihan, sanggol, at mga bata) o isang deklarasyon mula sa customer na ang sambahayan ay sa ilalim ng 200 porsiyento ng pederal na
- Ang customer ay nagpapakita ng kawalan ng kakayahan na magbayad at customer ay handa upang ipasok sa isang kahaliling pag-aayos ng pagbabayad.

Dahil dito, ang distrito ay dapat mag-alok sa customer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsyon:

- Amortization ng hindi bayad na hindi pa balanse.
- Ang pagsali sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad.

- Ang isang bahagyang o ganap na pagbabawas ng mga hindi bayad na hindi nababayaran balanse ay walang karagdagang singil sa iba pang ratepayers.
- Pansamantalang deferral ng pagbabayad.

Ang distrito ay maaaring itigil ang serbisyo ng tubig sa nabanggit na customer kung ang alinman sa mga follba ay nalalapat:

- a) Ang customer ay nabigo sa sumunod sa isang kahaliling pag-aayos ng pagbabayad para sa mga delinquent charge para sa 60 araw o higit pa.
- b) Habang nagsasagawa ng isang alternatibong bayad sa pagbabayad, ang customer ay hindi nagbabayad ng kanyang kasalukuyang residential service singil para sa 60 araw o higit pa.

Ang tubig ay maaaring hindi na muling ihinto sa loob ng 5 araw ng negosyo matapos ang mga haligi ng distrito ng huling abiso ng hangarin na Idiskonekta sa isang bantog at kilalang lugar sa ari-arian. Ang huling abiso ay hindi magbibigay ng kostumer sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng distrito.

2.5 nakasulat na paunawa sa koneksiyon

Ang distrito ay hindi dapat itigil ang serbisyo sa tubig ng hindi babayaran hanggang mabayaran ng customer ng hindi bababa sa 60 araw o higit pa. Ang distrito ay gagawa ng isang makatwirang, magandang pananampalataya pagsisikap upang makipag-ugnay sa customer sa pagsusulat ng hindi bababa sa 15 araw bago dispagpapatuloy ng serbisyo ng tubig para sa hindi bilang bayad. Ang nakasulat na hindi na abiso ng koneksiyon ay ipadadala sa mailing address na tinukoy sa account. Kung ang mailing address at address ng ari-arian kung saan ibinigay ang serbisyo ng tubig ay naiiba, ang pangalawang abiso ay ibibigay sa address ng serbisyo. Kasama sa nakasulat na paunawa sa koneksiyon ang:

- Pangalan ng kostumer at/o occupant at address
- Halaga na nakalipas na dahil
- Petsa kung kailan kinakailangan ang mga pagbabayad o pagbabayad para maiwasan ang hindi pagpapatuloy ng serbisyo
- Paglalarawan ng proseso upang mag-aplay para sa isang pag-aayos ng Pagbabayad
- Paglalarawan ng proseso sa dispute o apela ng isang bill
- Ang district Telenumero ng telepono at isang web link patungo sa patakaran ng koleksyon ng distrito

a. *Abiso sa residential nangungupahan/mga magagara sa isang indibidwal na metered residence*

Ang distrito ay gagawa ng isang makatwirang, magandang pananampalataya na pagsisikap upang ipaalam sa mga magagara, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account sa serbisyo ng tubig ay atraso at napapailalim sa hindi na koneksiyon ng hindi bababa sa 10 araw bago ang serbisyo ng tubig ay nagpatay. Ang nakasulat na abiso ay magbibigay sa nangungupahan/occupant na sila ay may karapatan na maging

mga customer ng distrito nang hindi kinakailangang bayaran ang halaga dahil sa hindi kumpletong account, hangga 't sila ay handa upang akuin ang pinansiyal na responsibilidad para sa mga sumusunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa address na iyon. Para sa halaga dahil sa hindi kumpletong account na gastos talikdan, ang nangungupahan/occupant ay dapat magbigay ng verification ng pamumusesyon sa anyo ng isang kasunduan sa pangungupahan o patunay ng mga pagbabayad ng renta.

- b. Abiso sa mga nangungupahan/mga magagara sa isang iba 't ibang yunit na masalimuot na nagsilbi sa pamamagitan ng isang master meter ang distrito ay gumawa ng isang makatwirang, magandang pananampalataya pagsisikap upang ipaalam sa mga magagara, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na nakasabit sa pintuan ng bawat paninirahan, kapag ang account sa serbisyo ng tubig ay atraso at napapailalim sa hindi bababa sa 10 araw bago ang serbisyo ng tubig ay nagpatay. Kung ang pagbibigay ng abiso sa bawat paninirahan ay hindi o hindi maaari, ang distrito ay magbibigay ng abiso sa bawat lugar at sa bawat punto ng pag-access sa istruktura o istruktura, o gumawa ng iba pang makatwirang, mabuting pagsisikap na magbigay ng nakasulat na abiso sa mga magagara. Ang nakasulat na abiso ay magbibigay sa nangungupahan/occupant na sila ay may karapatan na maging mga customer ng distrito nang hindi kinakailangang bayaran ang halaga dahil sa hindi kumpletong account, hangga 't sila ay handa upang akuin ang pinansiyal na responsibilidad para sa mga sumusunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa address (es) na nagsilbi sa pamamagitan ng master meter. Kung ang isa o higit pang mga magagara ay handa at may kakayahang akuin ang responsibilidad para sa mga sumusunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa kasiyahan ng distrito, o kung may pisikal na paraan, legal na magagamit sa distrito, ng selectively wakasan serbisyo sa mga magagara na hindi pa natugunan ang mga kinakailangan para sa serbisyo, ang distrito ay gumawa ng serbisyo sa mga magagara na natugunan ang yaong kinakailangan.

2.6 telepono o personal na kontak; Apatnapung na may walong (48) oras na paunawa ng pagwawakas

Ang distrito ay gagawa ng isang makatwirang, magandang pananampalataya pagsisikap na ipaalam sa customer ng hindi bababa sa pitong (7) mga araw ng negosyo sa advance ng mga disna koneksyon ng serbisyo ng tubig para sa hindi bilang bayad. Ang paraan ng notipikasyon ay sa pamamagitan ng Teletelepono o sa personal. Ang distrito ay nag-aalok upang magbigay ng isang kopya ng mga ito policy at talakayin ang mga pagpipilian sa maiwasan dispagpapatuloy ng serbisyo ng tubig. Kung ang distrito ay hindi magagawang makipag-ugnayan sa pamamagitan ng telepono o sa tao, ang distrito ay dapat bisitahin ang paninirahan at mag-iwan ng isang paunawa ng pagwawakas ng serbisyo at ang isang kopya ng mga ito policy hindi bababa sa 48 oras bago ang pagwawakas.

2.7 Disconnection deadline

Lahat ng mga delinquent service charge at kaugnay na bayarin ay kailangang matanggap ng distrito sa pamamagitan ng 5:00 n.h. sa araw na tinukoy sa nakasulat na hindi napapansin na koneksiyon.

2.8 Hindi pagkakaroon ng serbisyo sa tubig para sa hindi

Ang distrito ay dapat ihiwalay ng serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng pagpatay, at sa ilang mga kaso pagla-lock off, ang metro. Hindi Idiskonekta ng distrito ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa Sabado, linggo, legal na pista-opisyal, o anumang oras kung saan ang opisina ng distrito ay hindi bukas sa publiko.

2.9 Muling pagtatatag ng serbisyo

Upang magpatuloy o magpatuloy sa serbisyo na Nadiskonek para sa hindi pa pagbabayad, ang kostumer ay dapat magbayad ng balanse at anumang mga huli na bayad sa kabuuan. Ang distrito ay nagsusumikap na kumunek serbisyo sa lalong madaling panahon maisasagawa ngunit, sa isang minimum, ay ibalik ang serbisyo bago ang katapusan ng susunod na regular na araw ng trabaho pagkatapos ng pagbabayad ng anumang mga nakaraang halaga at mga delinquent fee maiuugnay sa pagwawakas ng serbisyo. Ang serbisyo ng tubig na nakabukas ng sinumang tao maliban sa mga tauhan ng distrito, o walang pahintulot ng distrito, ay maaaring sumailalim sa mga multa o karagdagang singil o bayarin. Anumang mga pinsala na magaganap bilang resulta ng hindi awtorisadong pagbabalik ng serbisyo ay ang pananagutan ng customer.

2.10 Muling pagtatatag ng serbisyo pagkatapos ng mga oras ng negosyo

Serbisyo na naibalik pagkatapos ng 5:00 pm Lunes hanggang Biyernes, o sa Sabado 't linggo o pista opisyal, ay sisingilin ng isang pagkatapos ng oras na halaga ng \$100.00. Ang bayad sa takdang oras ay karagdagan sa nakalipas na isangbundok. Ang mga staff ng distrito na tumutugon sa tawag sa serbisyo ay hindi pinapayagang mangalap ng bayad ngunit tuturuan ang kostumer na kontakin ang Kagawaran ng pagsingil bago ang mga sumusunod na araw ng negosyo. Ang mga serbisyo na naka-off at nakakandado ay hindi muling itinatag pagkatapos ng oras.

Kung minsan ang serbisyo ng tubig ay itinigil dahil ang serbisyo ay isang bagong account at ang distrito ay hindi nakatanggap ng isang kahilingan upang magtatag ng serbisyo. Kung ang serbisyo ay naibalik pagkatapos ng regular na mga oras ng negosyo dahil ang customer ay upang magtatag ng serbisyo, ang mga customer ay dapat sumang-ayon na makipag-ugnayan sa Kagawaran ng pagsingil upang magtatag ng serbisyo sa susunod na araw ng negosyo at ang oras ng bayad ay gastos talikdan. Kung ang serbisyo ay itinigil para sa anumang dahilan na hindi tinukoy sa itaas, ang serbisyo ay dapat na ibalik nang mabilis hangga 't maaari at ang customer ay pinapayuhan na makipag-ugnayan sa Kagawaran ng pagsingil upang malutas ang isyu. Hindi matapos ang bayad na oras ay sisingilin sa ganitong pagkakataon.

2.11 Pagrehistro ng disposisyon ng mga returned check

Sa pagtanggap ng isang returned check kinuha bilang Pagbabayad ng serbisyo ng tubig o iba pang mga singil, ang distrito ay isaalang-alang ang account na hindi bayaran. Ang distrito ay magpapadala ng liham notifying ng kostumer ng ibinalik na tseke at anumang kaugnay na return

check fee (s). Ang customer ay magkakaroon ng sampung (10) araw mula sa petsa ng sulat upang gumawa ng mga pagbabayad ng pagsasauli at/o payment na kaayusan.

Ang serbisyo ng tubig ay Nadiskonek kung ang halaga ng kasalukuyang bill, ibinalik at ang ibinalik na check charge ay hindi binayaran sa o bago ang petsa na tinukoy sa regular na abiso ng pagwawakas. Ang lahat ng mga halagang binayaran upang tubusin ang isang naibalik check at ang ibinalik na check charge ay dapat na cash, credit card o sertipikadong pondo.

2.12 Nagbalik ng mga tseke para sa mga nakaraang Nadisserbisyo

Sa kaganapan ang isang customer tenders ng isang hindi matatawaran check bilang Pagbabayad upang ibalik ang serbisyo ng tubig na dati ay Nadiskonek para sa hindi mabilang na bayad at ang distrito restores serbisyo, ang distrito ay maaaring kaagad na hindi magbigay ng serbisyo nang hindi nagbibigay ng karagdagang abiso. Walang 48 na oras ng abiso ng pagwawakas ay ibibigay sa kaso ng isang di-matatawaran check tendered para sa pagbabayad ng mga singil ng tubig na ay napapailalim sa pagtigil.

Ang distrito ay maaaring mag-atas ng anumang mga customer na nagbibigay ng isang matatawaran check bilang Pagbabayad upang ibalik ang serbisyo nagpatay para samga di-pagbabayad ay maaaring kailanganing magbayad ng cash, credit card o sertipikadong pondo upang ibalik ang mga serbisyo sa hinaharap na walang koneksyon para sa isang panahon ng 12 buwan mula sa petsa ng naibalik na pagbabayad.

2.13 ang

Ang customer ay maaaring dispute ang bill ng tubig sa o bago ang petsa ng kanilang bill sa pamamagitan ng pagsusumite ng kumpletong dispute form sa Customer Service Department. Ang form ay makukuha sa tanggapan ng distrito at sa website ng distrito. Sa kahilingan sa pamamagitan ng telepono o sa tao, ang Customer Service Department ay magbibigay ng dispute form para sa customer upang makumpleto. Ang nakumpletong form ay dapat naglalaman ng petsa ng dispute, pangalan ng kostumer, numero ng akawnt, address ng koreo, mailing address, kontakin ang numero ng telepono, at/o mag-email, at ang dahilan ng pagtatalo. Ang kostumer ay maaari ring magsumite ng sulat na naglalaman ng lahat ng kailangang impormasyon. Pagkatapos matanggap ng distrito ang nakumpletong form o liham, petsa na ito ay nasuso at rerepasuhin ng isang tagapamahala ng distrito . Ang pagsusuri ay kasama ang pagsasaalang-alang ng kung ang customer ay maaaring makatanggap ng isang alternatibong pagbabayad ng bayad tulad ng nakasaad sa itaas. Tsiya ay dapat umasa ng isang nakasulat na tugon sa loob ng 2 linggo. Hindi puwedeng Nadiskonek ang mga serbisyo sa proseso ng pagtatalo . Maaaring suriin ng distrito ang panahon na pagtatalo, ngunit ang ganitong mga pagtatalo ay hindi sasailalim sa apela o pagkaantala sa proseso ng hindi pakikipag-ugnayan.

2.14 Proseso ng apela

Ang isang customer na ang napapanahong pagtatalo ay nagresulta sa isang masamang pagpapasiya ng distrito ay maaaring apela ang determinasyon sa board of directors. Ang

customer ay maaaring maghain ng apela sa pamamagitan ng pagsumite ng isang apela form o nakasulat na sulat sa district secretary sa loob ng sampung (10) mga araw ng negosyo ng koreo ng mga distrito ng kanyang pagpapasya. Sa pagtanggap ng apela form o liham, ang district secretary ay magtatakda ng bagay na maririnig sa darating na board meeting at ipadala sa koreo ang customer na nakasulat na paunawa ng oras at lugar ng pulong ng hindi kukulangin sa sampung (10) araw bago ang pulong. Ang desisyon ng Lupon ay magiging pangwakas. Hindi puwedeng Nadiskonek ang mga serbisyo sa oras ng apela.

2.15 Pag-uulat ng taunang residential Diskoneksiyon

Ang distrito ay dapat mag-ulat ng bilang ng taunang discontinuations ng residential service para sa kawalan ng kakayahan na magbayad sa website ng distrito at iulat ito sa pamamahala ng mga mapagkukunan ng tubig ng estado.

