

Patakarang sa Pagpapatigil ng Pang-tahanang Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad

Para sa mga layunin ng patakarang ito, pang-tahanang serbisyo sa tubig ay nangangahulugan ng serbisyo sa tubig sa isang pang-tahanang koneksyon na kinabibilangan ng mga isang pamilyang tahanan, maramihang pamilyang tahanan, mga mobile home, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, mga mobile home sa mga parke ng mobile home, o pabahay sa mga manggagawa sa bukid.

Ang bayarin ay itinuturing na pasong at delingkwente kung hindi mabayaran sa loob ng 19 na mga araw mula sa petsa ng pagpapadala. Responsibilidad ng bawat kostumer na bayaran ang bayarin nang buong at sa tamang oras. Papayagan ng Liberty Utilities ang bawat pang-tahanang kostumer ng kabuuang 79 na araw mula sa pagpapadala nito ng bayarin, upang bayaran ang bayarin nang buong bago itigil ang serbisyo. Ang impormasyon tungkol sa kung paano maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tahanan para sa hindi pagbabayad ay magagamit sa pamamagitan ng pagtawag sa 562-923-0711 o toll free sa 800-727-5987.

Ang nakasulat na mga abiso sa pagputol ay ipapadala sa address ng koreo na itinalaga sa account. Kung ang address ng koreo at ang address ng ari-arian na kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig ay magkaiba, ang hiwalay na abiso ay ipapadala sa address ng serbisyo at ipapangalan sa "Nakatira". Sa kaganapan na ang isang nakasulat na abiso ay hindi kayang ipadala, ang Liberty Utilities ay makikipag-ugnayan sa kostumer na pinangalanan sa account sa pamamagitan ng isang abiso sa telepono. Kung hindi kayang makipag-ugnayan sa kostumer ng Liberty Utilities, ang Liberty Utilities ay gagawa ng isang mahusay na pagsisikap na mag-iwan ng isang door tag sa tahanan at mag-iwan ng abiso sa pagpapatigil.

Hindi puputulin ng Liberty Utilities ang pang-tahanang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad ng delingkwenteng account kung hindi pa namin nabibigyan ang ikostumer na nakatala ng nakasulat na abiso ng paparating na pagpapatigil nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang pagtigil sa serbisyo alinsunod sa Mga Panuntunan Blg. 8 at 11.

Kung saan ang may-ari, tagapamahala, o operator ng tahanan, istraktura, o parke ay nakalista bilang kostumer ng talaan, at ang serbisyo sa tubig ay ibinibigay sa mga residenteng naninirahan, ang Liberty Utilities ay gagawa ng isang mahusay na pagsisikap upang ipaalam sa mga naninirahan sa pamamagitan ng pagpaskil ng nakasulat na abiso sa tahanan nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago itigil ang serbisyo sa tubig alinsunod sa Panuntunan Blg. 8. Ang nakasulat na abiso ay magpapayo sa mga nangungupahan/naninirahan na sila ay may karapatang maging mga kostumer ng Liberty Utilities nang hindi kinakailangang bayaran ang bayarin na dapat bayaran sa delingkwenteng account, basta't handa silang gampanan ang responsibilidad sa pagbabayad para sa kasunod na mga singilin para sa serbisyo sa tubig sa address na iyon.

Mga Alternatibong Pag-aayos sa Pagbayad

Sa pagtanggap ng abiso sa pagpapatigil ng tubig, kung ang isang kostumer ay hindi makapagbayad ng kanyang bayarin, dapat niyang makipag-ugnayan sa Liberty Utilities upang makagawa ng mga kaayusan sa pagbabayad sa pamamagitan ng pagtawag sa 562-923-0711 o toll free sa 800-727-5987. Depende sa kaso ng bawat kostumer, ang isang kostumer ay maaaring mag-alok ng isang ipinagpaliban na pagbabayad (magbabayad sa isang petsa sa hinaharap), nabawasang pagbabayad (pagkalat ng mga pagbayad sa isang napagkasunduang panahon na hindi lalampas sa 12 na buwan), o iba pang alternatibong iskediyul ng pagbabayad. Ang serbisyo sa tubig ay hindi ititigil dahil sa hindi pagbabayad kung ang kostumer ay sumusunod sa alternatibong pagbabayad na napagkasunduan sa Liberty Utilities at ang kostumer ay patuloy na nagbabayad ng singilin sa kanyang account para sa serbisyo ng tubig na naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Kung ang isang kostumer ay nabigong sumunod sa isang alternatibong kaayusan ng pagbabayad, ang Liberty Utilities ay magbibigay ng isang abiso sa

pagpapatigil ng serbisyo sa tubig, sa pinakamababa na limang (5) araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo sa tubig. Ang kostumer ay hindi na karapat-dapat para sa anumang karagdagang imbestigasyon o mga alternatibong pag-aayos ng pagbabayad sa Liberty Utilities.

Pagbubukod sa Kalusugan at Kaligtasan ng Tahanan

Ang serbisyo sa tubig ng isang pang-tahanang kostumer ng tubig ay hindi ititigil para sa hindi pagbabayad kapag ang nasabing kostumer ay napatunayan, sa kasiyahan ng Liberty Utilities, na ang lahat ng tatlong mga sumusunod na kondisyon ay natutugunan:

- a) Ang pang-tahanang kostumer ay nagsumite ng patunay mula sa isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga, tulad ng tinukoy ng Water Shutoff Protection Act, na ang pagpapatigil sa pang-tahanang serbisyo sa tubig ay magiging banta sa buhay ng, o magdudulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng tahanan kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tahanan.
- b) Ipinakita ng pang-tahanang kostumer na siya ay walang kakayahang pinansyal upang bayaran ang serbisyo sa tahanan sa loob ng normal na ikot ng pagsingil ng Liberty Utilities, at
- c) Ang pang-tahanang kostumer ay handang pumasok sa isang ipinagpaliban (pagbabayad sa isang petsa sa hinaharap), nabawasan (pagkalat ng mga pagbabayad sa loob ng isang napagkasunduang panahon na hindi lalampas sa 12 buwan), o iba pang mga alternatibong iskedyl ng pagbabayad.

Pagbabalik ng Pang-tahanang Serbisyo sa Tubig

Kung saan ang serbisyo sa tubig ay itinigil, ang Liberty Utilities ay maaaring sumingil ng \$50 para sa bayarin sa muling pagkonekta sa mga regular na oras ng trabaho o \$150 paglampas sa mga oras ng trabaho alinsunod sa Panuntunan Blg. 11. Bilang karagdagan, hihilingin ng Liberty Utilities sa kostumer na bayaran ang natitirang balanse sa account at ang isang security deposit upang maibalik ang serbisyo.

Ang mga bayarin sa muling pagpapatuloy/pagpapatigil ay dapat bayaran nang buo bago ibalik ang serbisyo sa tubig. Ang mga bayaring ito ay dapat bayaran nang cash o money order sa aming tanggapan o sa isang awtorisadong lokasyon ng pagbabayad, o sa pamamagitan ng credit o debit card sa telepono o sa pamamagitan ng aming website. Ang mga personal na tseke ay hindi tatanggapin. Upang maibalik ang serbisyo sa parehong araw, dapat gawin ang mga pagbabayad at ipaalam sa aming tanggapan nang hindi lalampas sa 4:00 p.m. Ang serbisyo ay maibabalik sa susunod na araw ng negosyo kapag natanggap ang pagbabayad pagkatapos ng 4:00 p.m.

Pinagtatalunang Bayarin

Ang sinumang kostumer (o taong nasa wastong gulang ng isang address ng serbisyo sa tahanan) na tintutulan ang kawastuhan ng kanilang bayarin sa tubig ay maaaring mag-petisyon sa Liberty Utilities upang suriin ang pinagtatalunang bayarin sa pamamagitan ng pagtawag sa 562-923-0711 o toll free sa 800-727-5987. Ang kostumer ay hindi mapuputulan ng kanilang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad habang ang isang imbestigasyon ng Liberty Utilities ay nakabinbin, sa kondisyon na: a) ang kostumer ay nakapagsumite ng petisyon para sa pagsusuri sa loob ng 5 araw ng pagtanggap sa pinagtatalunang bayarin, at b) ang kostumer ay gumawa ng alternatibong mga kaayusan sa pagbabayad, kung saan iginiit niya na ang bayarin ay lampas sa kanilang kakayahang magbayad nang buo sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad, bago itigil ang serbisyo alinsunod sa Panuntunan Blg. 5 at 10.

Kung ang kostumer ay hindi nasiyahan sa tugon ng Liberty Utilities, ang kostumer ay maaaring magsumite ng isang reklamo sa California Public Utilities Commission (CPUC) sa pamamagitan ng pagbisita sa <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Ang mga reklamo sa pagsingil at serbisyo ay

pinangangasiwaan ng Consumer Affairs Branch (CAB) ng CPUC, na maaari ring maabot sa mga sumusunod na paraan:

Telepono	1-800-649-7570 (8:30 AM hanggang 4:30PM, Lunes hanggang Biyernes)
Koreo	California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Avenue, 3 rd Floor, San Francisco, CA 94102

Kung ang kaso ng isang kostumer ay nakakatugon sa mga pamantayan ng pagiging karapat-dapat, bibigyan ng CAB ang kostumer ng mga tagubilin sa kung paano magpapadala ng tseke o money order na itatago habang nakabinbin ang resolusyon ng kaso. Hindi ititigil ang serbisyo sa tubig ng kostumer habang nakabinbin ang imbestigasyon ng CPUC, sa kondisyon na ang customer ay sumunod sa mga patakaran sa pagsusuri na nakasaad sa Panuntunan Blg. 10.