

PATAKARAN AT MGA GAWAIN NG KAGAWARAN NG TUBIG AT KURYENTE NG LOS ANGELES PARA SA PAGPUTOL NG PANTAHANANG SERBISYONG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Pansamantalang Pagsuspende ng mga Pagputol na may kaugnayan sa Pandemyang COVID-19

Sa panahon ng idinerklarang emerhensiya, sinuspinde ng LADWP ang paghahatid ng pareho ng mga paunawa ng Hindi Nabayaran at mga paunawa ng Pagputol. Sa panahong ito, ang mga parokyano ay tatanggap ng isang Tagapagpagunita ng Pagbabayad kapag hindi natanggap ng LADWP ang bayad bago lumampas ang nakalimbag na itinakdang petsa.

Para sa mga layunin ng pagsunod sa mga iniaatas ng California Water Shutoff Protection Act, California Health & Safety Code Section 116900 at kasunod., ang dokumentong ito ay nagtataglay ng mga patakaran at gawain ng LADWP na nauukol sa pagputol ng pantahanang serbisyong tubig dahil sa hindi pagbabayad.

I. Pangkalahatang Tanaw sa Proseso ng Pagsingil at Pagkolekta para sa Pantahanang Tubig ng LADWP

Sinisingil ng LADWP ang karamihan ng mga pantahanang parokyano tuwing dalawang buwan para sa kanilang pantahahang serbisyong tubig. Ang pagbabayad ay dapat gawin sa loob ng labingsiyam (19) na araw mula sa petsa ng bill. Kung ang mga parokyano ay may mga tanong tungkol sa kanilang mga bill, maaari nilang kontakin ang Customer Contact Center ng LADWP sa 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) o bisitahin ang alinmang LADWP Customer Service Center. Maaaring sumangguni ang mga parokyano sa likod ng kanilang bill para sa mas detalyadong impormasyon tungkol sa matatawagan gayon din ang impormasyon tungkol sa kung paano dapat salungatin ang isang bill.

Kapag ang isang account ay may balanseng hindi pa nababayaran na higit sa labingsiyam (19) na araw na, ang LADWP ay nagpapakoreo o (para sa mga parokanong pumili ng walang-papel na paghahatid) nagpapadala ng email sa parokyano ng isang Paunawa ng Hindi Nabayaran bilang isang tagapagpagunita na may hindi nabayaran. Alinsunod sa Sekyon 116908 ng Health & Safety Code, kung ang LADWP ay hindi nakatanggap ng bayad sa loob ng animnapung (60) araw pagkalampas ng petsa ng Paunawa ng Hindi Nabayaran, ituturing ng LADWP na delinkuente ang bill kaya ito ay maaaring, alinsunod sa Seksyon 116908,

magpasimula ng isang proseso ng paghiwalay para sa delinkuwenteng account na kabilang ang pagputol sa serbisyong tubig.

Alinsunod sa Seksyon 116908 ng Health & Safety Code, hindi bababa sa pitong (7) araw ng trabaho bago ang pagputol ng pantahanang serbisyong tubig ng isang parokyano dahil sa hindi pagbabayad, ang LADWP ay magpapadala ng isang nakasulat na Paunawa ng Pagputol sa pamamagitan ng Koreo ng U.S. sa address ng ari-arian kung saan ipinagkakaloob ang serbisyo. Bukod dito, alinsunod sa Seksyon 116908, kung hindi makontak ng LADWP ang parokyano o isang nasa hustong gulang na umookupa sa tirahan sa pamamagitan ng telepono, at ang nakasulat na paunawa ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maihahatid, ang LADWP ay gagawa ng isang matapat na pagsisikap na bisitahin ang tirahan at mag-iwan, o gumawa ng ibang mga pag-aayos para sa paglalagay sa isang madaling makitang lugar ng, isang paunawa ng napipintong pagputol ng pantahanang serbisyong tubig dahil sa hindi pagbabayad.

Ang LADWP ay maaaring sumingil ng isang karagdagang fee para sa pagkadelinkuwerte para sa mga account na hindi nabayaran sa nakatakdang petsa.

II. Mga Opsyon upang Mapigilan ang Pagputol ng Pantahanang Serbisyong Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad

Ang mga parokyanong nakatanggap ng isang pantahanang Paunawa ng Pagputol dahil sa hindi pagbabayad ay binibigyan ng impormasyon tungkol sa pagkadelinkuwerte at binibigyan ng kaalaman na sila ay maraming opsyon upang maiwasan ang pagputol ng serbisyong tubig. Sa mga opsyon ay kabilang ang: (1) pagbabayad ng delinkuwenteng halaga sa LADWP; (2) paglahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad; at (3) pagsalungat o pag-apela sa halaga ng singil.

A. Bayaran ang Delinkuwenteng Halaga sa LADWP

Mababayaran ng mga parokyano ang delinkuwenteng halaga sa kanilang pantahanang account ng serbisyo sa pamamagitan ng isa sa mga sumusunod na opsyon:

1. Magbayad Online

- Ang mga parokyano ay maaaring gumawa ng online na pagbabayad sa pamamagitan ng credit card o ACH sa pamamagitan ng pagpasok sa kanilang online account sa www.ladwp.com. Ang mga parokyano ay dapat magparehistro at lumikha ng isang online na profile upang makagawa ng isang online na pagbabayad.

2. Magbayad sa pamamagitan ng Koreo ng U.S.

- Maaaring ipadala ng mga parokyano ang pang-ibabang bahagi ng kanilang bill na kasama ang tseke, money order o cashier's check na babayaran sa:
LADWP Payments
PO Box 30808
Los Angeles, CA 90030-0808

3. Magbayad nang Personal

- Ang mga parokyano ay maaaring gumawa ng personal na pagbabayad sa pamamagitan ng cash, tseke, money order o cashier's check sa

alinmang LADWP Customer Service Center. Ang mga address ng Customer Service Center ay matatagpuan sa likod ng bill.

4. Magbayad sa Pamamagitan ng Telepono

- Ang mga parokyano ay maaaring magbayad gamit ang kanilang credit card sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-MYPAYDWP (1-877-697-2939). Kakailanganin ng parokyano ang numero ng account at ang kaugnay na access code upang makumpleto ang transaksyon.

B. Lumahok sa isang Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad

Ang mga parokyanong hindi makabayad ng delinkuwenteng halaga sa kanilang mga bill ay maaaring lumahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng pantahanang serbisyong tubig dahil sa hindi pagbabayad.

Maaaring kontakin ng mga parokyanong hindi makabayad ng delinkuwenteng halaga sa kanilang bill ang Customer Contact Center ng LADWP sa 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) o bisitahin ang alinmang LADWP Customer Service Center upang talakayin ang opsyong ito at mag-enrol sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad upang maiwasan ang pagputol ng kanilang pantahanang serbisyo. Ang mga parokyanong may mga kuwalipikadong account ay maaari ring mag-enrol sa isang Plano sa Pagbabayad online sa www.ladwp.com.

Ang mga parokyano ay maaaring makakuha ng mga karagdagang detalye atungkol sa mga Pakikipag-ayos ng Pagbabayad at mga Plano sa Pagbabayad sa www.ladwp.com.

1. Ang isang “**Pakikipag-ayos ng Pagbabayad**” ay isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad na itinatag sa pamamagitan ng isang kasunduan sa pagitan ng LADWP at isang parokyanong sumang-ayon na bayaran ang mga delinkuwenteng singil sa kanilang account sa pamamagitan ng pantay na hulugang pagbabayad ng delinkuwenteng halaga ng bill.
 - Ang mga hulugang Pakikipag-ayos ng Pagbabayad ay dapat bayaran sa mga regular na itinakdang petsa ng parokyano bilang karagdagan sa mga kasalukuyang singil upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo.
2. Ang “**Plano sa Pagbabayad**” ay isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad na itinatag ng isang kasunduan sa pagitan ng LADWP at isang parokyano kung saan ang parokyano ay sumang-ayon na gumawa ng mga pagbabayad ng kanilang delinkuwenteng balanse ng account sa isang ibinagay na iskedyul na may mga ispesipikong nakatakdang petsa. Ang mga Plano sa Pagbabayad ay nagpapahintulot sa mga parokyano na bayaran ang mga delinkuwenteng singil sa mga hulo na dapat matanggap sa mga nakatakdang petsa na independiyente sa nakatakdang petsa ng susunod na regular na bill ng parokyano.

- Dapat bayaran ng parokyano ang mga hulog sa Plano sa Pagbabayad sa mga nakaiskedyul na nakatakhang petsa at manatiling napapanahon sa mga singil sa hinaharap upang maiwasan ang pagputol ng serbisyong tubig.

C. Salungatin o Iapela ang Halaga ng Bill

Alinsunod sa Mga Tuntuning Namamahala sa Serbisyong Tubig at Kuryente ng LADWP, maaaring salungatin o iapela ng mga parokyano ang kanilang bill sa pamamagitan ng pagkontak sa Customer Contact Center ng LADWP sa pamamagitan ng telepono sa 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397), sa pamamagitan ng pagbisita sa alinmang LADWP Customer Service Center, o sa pamamagitan ng pag bisita sa <http://www.ladwp.com/contactus>.

- Pagkatapos ipaliwanag ng isang Kinatawan ng Serbisyo sa Parokyano ang mga pagbabago, maaaring humingi ang parokyano ng karagdagang impormasyon mula sa isang superbisor.
- Kung ang parokyano ay hindi pa rin sumasang-ayon sa bill, ang parokyano ay may karapatan sa isang pagrepaso sa antas ng pangasiwaan.
- Upang humiling ng isang pagrepaso sa antas ng pangasiwaan, ang mga parokyano ay maaaring magpadala ng isang nakasulat na kahilingan sa LADWP Customer Relations Office, P.O. Box 51111, Los Angeles, CA 90051-0100.
- Ang mga parokyano ay dapat magbayad ng hindi sinalungat na bahagi ng bill sa loob ng pitong (7) araw ng paghiling ng isang pagrepaso ng pangasiwaan.
- Ang account ay rerepasuhin at ang parokyano ay bibigyan ng impormasyon tungkol sa resulta.
- Ang impormasyon tungkol sa pagsalungat o pag-apela ng isang halaga ng bill ay lilitaw sa likod ng nakalimbag na bill ng parokyano.

Alinsunod sa Seksyon 116908 ng Health & Safety Code, kung ang isang awtorisadong nasa hustong gulang sa isang tirahan ay nag-apela sa bill sa tubig, hindi puputulin ng LADWP ang pantahananang serbisyong tubig dahil sa hindi pagbabayad habang ang apela ay nakabinbin.

D. Kontakin ang LADWP para sa Impormasyon

Maaaring kontakin ng mga parokyano ang LADWP upang talakayin ang mga opsyon para sa pagpigil ng pagputol ng pantahananang serbisyong tubig dahil sa hindi pagbabayad.

Ang impormasyon tungkol sa matatawagan sa LADWP Customer Service ay ang mga sumusunod:

Sa Pamamagitan ng Telepono: Customer Contact Center sa 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397)

Nang Personal: Alinmang LADWP Customer Service Center

III. Mga Espesyal na Kalagayan

Alinsunod sa Seksyon 116910 ng Health & Safety Code, ang mga espesyal na pamamaraan at opsyon ay makukuha ng mga parokyano na nakatugon sa **LAHAT** ng tatlong sumusunod na kondisyon:

- (1) Ang parokyano, o isang umuupa sa parokyano, ay magsusumite sa LADWP ng sertipikasyon ng isang tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga, gaya ng nilinaw sa napapailalim na talaan (A) ng talataan (1) ng talataan (b) ng Seksyon 14088 ng Welfare and Institutions Code, na ang pagputol ng pantahanang serbisyo ay magiging banta sa buhay ng, o magpapakita ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng mga sakop ng ari-arian kung saan ang pantahanang serbisyo ay ipinagkakaloob.
- (2) Ipapakita ng parokyano na siya ay walang pinansiyal na kakayahan na bayaran ang pantahanang serbisyo sa loob ng normal na ikot ng singil ng LADWP. Ang parokyano ay ituturing na walang pinansiyal na kakayahang magbayad ng pantahanang serbisyo sa loob ng normal na ikot ng pagsingil ng LADWP kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng parokyano ay isang kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o ang parokyano ay nagdeklara na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa kaysa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.
- (3) Ang parokyano ay handang pumasok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad na kaayon nitong nakasulat na patakaran, na nauukol sa lahat ng delinkuwenteng singil.

Dapat kontakin ng mga parokyanong naniniwala na sila ay kuwalipikado ang Customer Contact Center ng LADWP sa 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) para sa karagdagang impormasyon o bisitahin ang alinmang.

Sa sandaling mapagkasunduan ang isang opsyon sa pagbabayad, kung ang isang parokyanong nakatugon sa lahat ng tatlong kondisyon ay hindi nakasunod sa alternatibong iskedyul ng pagbabayad para sa animnapung (60) araw o higit, o habang nagsasagawa ng isa sa mga plano sa pagbabayad ang parokyano ay hindi nagbayad ng kanyang mga singil sa pantahanang serbisyo para sa animnapung (60) araw o higit, maaaring putulin ng LADWP ang serbisyong tubig pagkatapos bigyan ang parokyano ng limang (5) araw na paunawa. Alinsunod sa Seksyon 116910 ng Health & Safety Code, ang LADWP ay maglalagay, o magtatangkang maglagay, ng pinal na paunawa ng layunin na putulin ang serbisyo sa isang prominente at madaling makitang lokasyon sa ari-arian, sa lahat ng wika na ang dokumento ay isinalin na nasa ilalim. Ang LADWP ay maaaring magpataw ng isang karagdagang fee para sa paglalagay ng paunawa sa address ng ari-arian.

IV. Pagbabalik ng Serbisyong Tubig

Alinsunod sa Seksyon 116912 ng Health & Safety Code, bago putulin ng LADWP ang pantahanang serbisyong tubig ng isang parokyano dahil sa hindi pagbabayad, ang LADWP ay magbibigay sa parokyano ng impormasyon tungkol sa kung paano maibabalik ang pantahanang serbisyong tubig.

Upang maibalik ang serbisyong tubig, ang mga parokyano ay dapat magbayad ng buong delinkuwenteng halaga sa pamamagitan ng isa sa mga ispesipikong paraan ng pagbabayad na nakalista gaya ng inilarawan sa Seksyon II. A sa itaas, at saka kontakin ang Customer Contact Center ng LADWP sa 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397). Sa sandaling magbayad ang isang parokyano ng buong delinkuwenteng halaga, ibabalik ng LADWP ang serbisyong tubig.

Upang ibalik o ipagpatuloy ang serbisyong pinutol dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang parokyano ng fee para sa pagputol gaya ng inilarawan sa LADWP Disconnect Notice.

Alinsunod sa Seksyon 116914 ng Health & Safety Code, ang mga kuwalipikadong parokyano na nasa ilalim ng seksyong iyon ay magbabayad ng fee para sa muling pagkonekta na \$50 sa mga regular na oras ng trabaho, at hindi hihigit sa \$150 kung muling ikinonekta pagkaraan ng mga normal na oras ng trabaho. Ang mga fee para sa muling pagkonekta ay dapat sumailalim sa taunang pag-aakma para sa mga singil sa Indise ng Presyo ng Mamimili simula sa Enero 1, 2021.

Dapat ring ipatalikdan ng mga kuwalipikadong parokyano ang mga singil sa interes sa mga delinkuwenteng bill minsan tuwing labindalawang (12) buwan.

V. Paunawa sa mga Umuupa o Umookupa

Alinsunod sa Seksyon 116916 ng Health & Safety Code, gagawa ang LADWP ng isang makatwiran, matapat na pagsisikap na ipagbigay-alam sa mga umookupa, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account ng serbisyong tubig ay may mga hindi nababayaran at napapailalim sa pagputol nang hindi bababa sa 10 araw bago sarhan ang serbisyong tubig. Ang nakasulat na paunawa ay magpapayo sa mga umuupa/umookupa na sila ay may karapatang maging mga parokyano ng LADWP nang hindi kailangang atasang magbayad ng halagang hindi nabayaran sa delinkuwenteng account, sa kondisyon na sila ay handang umako ng pinansiyal na responsibilidad para sa mga susunod na singil para sa serbisyong tubig sa address na iyon. Ang LADWP ay maaaring magpataw ng isang karagdagang fee para sa paglalagay ng paunawa sa address ng ari-arian.

VI. Taunang Ulat

Alinsunod sa Seksyon 116918 ng Health & Safety Code, magbibigay ang LADWP ng isang tauhang ulat tungkol sa bilang ng mga pagputol ng pantahanang serbisyong tubig dahil sa kawalan ng kakayahang magbayad sa website ng LADWP sa www.ladwp.com.

VII. Di-awtorisadong Aksyon

Ang patakarang ito ay hindi angkop sa pagtatapos ng isang koneksyon ng serbisyo ng LADWP dahil sa di-awtorisadong aksyon ng isang parokyano.

VIII. Kahandaan ng Patakaran sa Website ng LDWP

Alinsunod sa Seksyon 116906 ng Health & Safety Code, ang dokumentong ito ay makukuha sa website ng LADWP sa www.ladwp.com sa mga wikang nasa ibaba bilang magagawang i-download na PDF.

Ingles

Espanyol

Tsino

Koreano

Tagalog

Biyetnamis