
Biola Community Services District

POLICY HANDBOOK

PAMAHALAAN NG PAMAGAT: PATNUBAY SA PAGPUTOL NG TUBIG DAHIL SA KAKULANGAN SA PAGBABAYAD NG SERBISYONG TUBIG SA RESIDENSIYAL

NUMERO NG PATNUBAY: 2907

PANGKALAHATANG BUOD

Ang California Senate Bill (SB) 998, na kilala bilang Water Shutoff Protection Act, ay nilagdaan noong Setyembre 28, 2018. Nangangailangan ito sa lahat ng pampublikong sistema ng tubig na may higit sa 200 koneksyon na magbigay ng tiyak na mga paabiso at opsyon sa mga customer bago mawakasan ang serbisyong tubig sa residensyal dahil sa hindi pagbabayad ng utang. Ang pagpapatupad ng mga bagong kinakailangan sa SB 998, na magkabisa noong Pebrero 1, 2020, ay nangangailangan ng malalaking pagbabago sa umiiral na mga patakaran sa pag-billing at pagputol ng tubig ng Distrito. Ang mga tauhan ay pinagsama-sama ang lahat ng umiiral at bagong kinakailangang mga patakaran sa pag-billing at pangongolekta sa isang pampublikong patakaran na naka-attach dito.

KASAYSAYAN

Ang Distrito ay kinakailangang sumunod sa SB 998 bago ang Pebrero 1, 2020. Sa maraming pagbabago sa mga patakaran, ordinansa, pag-billing at operasyon, ang mga tauhan ay nagtatrabaho sa pagpapalano at pagpapatupad. Ang mga pagbabagong kinakailangan upang maisakatuparan ang pagsunod ng Distrito ay ang mga sumusunod:

- Gumawa ng malalaking pagbabago sa software para sa pag-billing ng utility
- I-update ang pisikal na anyo at nilalaman ng bill ng utility ng Distrito at mga late notice
- Isalin ang payment portal at lahat ng mga paabiso sa kinakailangang mga wika
- Lumikha ng bagong Kasunduan sa Planong Pagbabayad na Naantala para sa mga Ulong Balances
- Lumikha at ipatupad ang isang komprehensibong Patakaran sa Municipal Utility Billing & Collection
- Isalin at i-post ang bagong patakaran sa website ng Distrito
- Taunang iulat ang bilang ng mga shut-off ng utility sa website ng Distrito

Ang sumusunod na talakayan ay naglalaman ng mga bahagi ng nakalakip na Patakaran sa Billing & Collection ng Utility na mga kinakailangan ng bagong batas.

MGA PAGBABAGO SA BILL NG UTILITY NG DISTRITO

Nangangailangan ang SB 998 ng nakasulat na patakaran sa pagputol ng serbisyong tubig sa mga residensyal dahil sa hindi pagbabayad na dapat ay magagamit sa mga itinakdang wika. Lahat ng nakasulat na paabiso ay dapat ibigay sa Ingles, Espanyol, Tsino, Tagalog, Biyetnames, at Koreano, pati na rin sa iba pang wika na sinasalita ng hindi bababa sa 10% ng mga tao na naninirahan sa lugar ng serbisyo. Ang patakaran sa pagputol ng tubig ay dapat na magagamit sa mga customer sa opisina at naka-post sa website ng Distrito, at dapat ay kasama ang lahat ng sumusunod:

- Isang plano para sa naantalang pagbabayad

- Alternatibong mga iskedyul ng pagbabayad
- Isang pormal na mekanismo para sa isang customer na magsumite ng reklamo o apela ng bill
- Isang numero ng telepono para sa isang customer na makipag-ugnayan upang talakayin ang mga opsyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo
- Mga pamamaraan para sa paghingi ng amortisasyon ng hindi nabayarang balanse
- Mga pamamaraan para sa pagsusumite ng petisyon para sa pagsusuri ng bill at apela ng halaga
- Mga pamamaraan kung paano maibalik at maibalik ang serbisyong residensyal

Lumikha rin ang SB 998 ng kinakailangan para sa Distrito na mag-publish ng taunang ulat sa bilang ng mga pagputol ng residensyal na serbisyo dahil sa kakulangan sa pagbabayad at i-post sa website ng Distrito.

PAGPUTOL NG SERBISYO

Sa ilalim ng mga kinakailangan sa SB 998, ang mga residensyal na account ay dapat na hindi bababa sa 60 araw na overdue bago i-putol ang serbisyo. Ayon sa SB 998, ang serbisyong residensyal ay maaaring i-putol hindi mas maaga sa limang (5) araw ng negosyo para sa mga single-family na bahay, at sampung (10) araw ng kalendaryo para sa multi-family na ari-arian pagkatapos ng pag-post ng huling paabiso ng layunin na i-disconnect ang serbisyo.

Ang Distrito ay kinakailangang panatilihin ang kumpleto at tumpak na talaan ng mga account na ang serbisyo ay pinutol upang iulat sa mga awtoridad ng Estado at i-publish sa website ng BCSD.

PAABISO SA MGA TENANT/OCCUPANT

Nangangailangan ang SB 998 na kung ang mailing address na nakalista sa account ng customer ay hindi kapareho ng address ng serbisyong residensyal, isang karagdagang paabiso (na may parehong mga kinakailangang impormasyon) ang dapat ipadala sa "Occupant" at ipadala sa address ng serbisyo. Halimbawa, kung ang isang landlord ay hindi nakapagbayad ng utility bill para sa kanilang property na inuupahan, ang Distrito ay kinakailangan nang ipaalam sa tenant/occupant(s) ang pagkakautang, kabilang ang halagang utang at mga opsyon sa pagbabayad para sa pagpapatuloy ng serbisyo. Bukod dito, lahat ng mga occupant ng multi-family na mga yunit na pinagsisilbihan ng isang solong metro (tulad ng mga apartment, mobile home parks) ay dapat makatanggap ng isang good-faith na nakasulat na paabiso hindi bababa sa sampung (10) araw ng kalendaryo bago ang pagputol, kapag ang account ay nasa atraso, na nagsasaad na ang serbisyo ay matatapos dahil sa hindi pagbabayad. Ang nakasulat na paabiso ay magsasabi sa mga residential occupants na mayroon silang karapatang maging mga customer, kung kanino ang serbisyo ay sisingilin, nang hindi kinakailangang bayaran ang anumang halaga na maaaring utangin sa atrasadong account.

Ito ay isang makabuluhang pagbabago mula sa kasalukuyang door hanger notifications. Halimbawa, kung ang isang apartment complex ay nasa atraso, ang mga tauhan ay kinakailangang ilagay ang door hanger sa bawat pinto sa halip na sa property manager lamang ng complex.

MANDATORY DEFERRED, REDUCED AT/ O ALTERNATIBONG ISKEDYUL NG PAGBAYAD

Ang ilang mga kondisyon ay ngayon magpapaliban ng pagputol ng serbisyo, at isang maaasahang opsyon sa pagbabayad ang dapat na ihandog ng Distrito. Partikular na ang isang

alternatibong iskedyul ng pagbabayad ay kinakailangang ihandog kung ang mga tauhan ay magbibigay ng sertipikasyon mula sa isang medikal na tagapagbigay na ang pagputol ng serbisyo ay magdudulot ng panganib sa buhay o magpose ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar; ang customer ay nagpapakita na sila ay financially incapable na magbayad kung ang sinumang miyembro ng household ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng ilang uri ng pampublikong tulong; o ang customer ay maaaring i-deklara na ang taunang kita ng household ay mas mababa sa 200 porsiyento ng antas ng kahirapan ayon sa federal upang kwalipikado. Ang customer ay dapat na handang pumasok sa isa sa mga sumusunod na plano ng pagbabayad na naaayon sa mga patakaran ng Distrito. Ayon sa mga kinakailangan sa SB 998, dapat ihandog ang hindi bababa sa isa sa mga sumusunod na opsyon sa pagbabayad:

- Amortisasyon ng hindi nabayaranang balanse
- Paglahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad
- Bahagyang o buong pagbabawas ng hindi nabayaranang balanse na pinondohan nang walang karagdagang singil sa iba pang mga nagbabayad
- Panandaliang pagpapaliban ng pagbabayad

Dahil sa oras na kinakailangan ng mga tauhan para sa pangangalap ng kinakailangang impormasyon sa pinansyal mula sa mga customer ng utility, at ang potensyal na mga isyu sa privacy na kasama sa aktibidad na ito, ang Distrito ay mag-aalok ng Payment Plan para sa atrasadong balanse para sa anumang customer na humiling nito. Ang mga Payment Plans na hindi lalampas sa 12 buwan ay iaalok na walang interes. Kung ang customer ay humiling ng mas mahabang iskedyul ng pagbabayad, ito ay isasaalang-alang sa bawat kaso, at maaaring ilapat ang isang mababang rate ng interes. Samakatuwid, ang sinumang customer ng tubig na hindi makapagbayad ng kanilang bill sa takdang oras ay maaaring humiling ng alternatibong pag-aayos ng pagbabayad, at walang tiyak na dahilan ang kinakailangan upang kwalipikado. Kung ang customer ay nasa ilalim ng isang kasunduan sa pagbabayad, kailangan pa rin nilang magbayad nang buo sa takdang oras ng kanilang kasalukuyang singil sa serbisyo, at isang aktibong kasunduan sa pagbabayad para sa atrasadong balanse lamang ang papayagan sa anumang oras para sa isang customer. Ang hindi pagsunod sa isang kasunduan sa pagbabayad o kabiguan na magbayad ng kasalukuyang singil para sa higit sa 60 araw ay maaaring magresulta sa pagputol ng serbisyo.

Sa kasalukuyan, ang Distrito ay isinasaalang-alang ang mga kasunduan sa pagbabayad sa bawat kaso, gamit ang kasaysayan ng pagbabayad ng account at tiyak na mga pangyayari. Bilang resulta, ang mga kasunduan sa pagbabayad ay medyo bihira na maaaring mas mababa sa 10 pagkakataon taun-taon. Kung makaranas ang Distrito ng malaking bilang ng mga customer na humihiling ng mga kasunduan sa pagbabayad, magkakaroon ng hindi maiiwasang epekto sa daloy ng pera sa mga pondo ng utility enterprise dahil ang mas mataas na porsiyento ng pagkuha ng kita ay maantala. Makakaapekto ito sa balanse ng pondo na kinakailangan upang masakupan ang regular na pagbabayad sa mga vendor, sahod ng empleyado, at iba pang tagapagbigay ng serbisyo upang mapanatili at mapatakbo ang mga sistema. Sa pangmatagalan, kung ang hindi magandang epekto ay magpapatuloy, maaaring kailanganin ng Distrito na pag-isipan ang pagtaas ng mga rate ng tubig upang matugunan ang kasalukuyang gastusin at magtago ng higit pang pondo sa reserve upang masakupan ang mga obligasyon habang ang koleksyon ng kita ay naantala.

EPEKTO SA PANANALAPI

Ang magiging epekto sa pananalapi ng pagpapatupad ng SB 998 ay hindi pa tiyak sa ngayon. Inaasahan ng mga tauhan ang pagtaas ng mga kahilingan para sa mga kasunduan sa pagbabayad, na tiyak na makakaapekto sa daloy ng pera sa mga pondo ng utility enterprise.

MGA KASAMA

Master Fee Schedule ng Distrito para sa Mga Residensyal na Account

PATNUBAY SA PAGBILANG AT PAGKOKOLEKTA NG MUNICIPAL NA KURYENTE

Ang nakasulat na patnubay na ito ay nagtataguyod at nagbibigay buod ng iba't ibang batas ng Estado at mga praktika sa isang dokumento na dinisenyo upang ipaalam sa mga customer ng municipal na kuryente tungkol sa kasalukuyang regulasyon. Layunin nitong magbigay ng pinakamaraming impormasyon tungkol sa umiiral na praktika, ngunit hindi ito dapat ituring na kumpleto sa lahat ng regulasyon ng serbisyo ng municipal ayon sa Batas ng California. Kasama sa mga serbisyong municipal na kuryente ang tubig, wastewater (sewer) at solid waste (basura, pag-recycle at berdeng basura). Ang Tanggapan ng Distrito ay responsable para sa mga account ng customer at matatagpuan sa 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. Ang normal na oras ng negosyo para sa opisina ay Martes hanggang Huwebes, 8:00 am hanggang 5:00 pm at Biyernes 8:00 am hanggang 2:00 pm. Sarado ang mga opisina tuwing Sabado, Linggo, Lunes at mga itinalagang pista opisyal. Maaaring tumawag ang mga customer sa (559) 843-2657 sa mga normal na oras para sa tulong. Ang mga mensahe sa voicemail na naiwan sa mga oras na hindi operational ay aaksyunan ng isang kinatawan ng serbisyo sa customer sa unang magagamit na normal na araw ng negosyo.

SEKSYON 1: SERBISYO NG KURYENTE

Ang serbisyo ng tubig at sewer ay nakadepende sa katayuan ng koneksyon sa mga serbisyong municipal (pribadong balon ng tubig at/o septic tank kumpara sa mga koneksyon ng Distrito). Ang serbisyo ng Solid Waste na ibinibigay ng Distrito o ng awtorisadong kontratista ng Distrito ay sapilitan para sa bawat residente maliban sa mga komersyal o industriyal na negosyo na nakatanggap ng exemption mula sa Distrito at para sa mga ahensya ng gobyerno na pinipiling ipatupad ang kanilang exempt status mula sa regulasyon ng lokal na gobyerno.

SEKSYON 2: PAGTATAYO NG BAGONG SERBISYO

Bago magsimula ang serbisyo ng kuryente, isang nakasignang aplikasyon kasama ang mga sumusuportang dokumento tulad ng tinukoy sa aplikasyon ng kuryente, ay dapat ipakita ng taong(s) na magiging financially responsible kasama ang anumang kaugnay na bayarin at deposito sa account, kung naaangkop. Ang mga customer na humihiling ng serbisyo ng kuryente ay maaaring kinakailangang magbayad ng deposito kung ituturing ng Distrito na may financial risk ang kanilang creditworthiness, na maaaring kasama ang nakaraang aktibidad ng bankruptcy. Ang Distrito ay may karapatang humiling at mangailangan ng patunay ng pagmamay-ari ng ari-arian o dokumentasyon ng paninirahan, tulad ng Deed of Trust/Escrow Closing Statement para sa mga may-ari, at isang kasunduan sa pag-upa/lease para sa mga umuupa.

Ang anumang deposito na binayaran ay mananatili sa Distrito hanggang ang aplikante ay magwakas ng account ng kuryente. Ang lahat ng outstanding na bayarin at singil ay ibabawas mula sa deposito at ang natitirang balanse ng deposito, kung mayroon man, ay ibabalik sa customer. Magkakaroon ng magandang pagsisikap na kolektahin ang anumang outstanding charges mula sa aplikante, hanggang at kasama ang paglipat ng mga hindi bayad na balanse mula sa mga saradong account patungo sa mga aktibong

utility account, credit collection firms, at legal na aksyon.

Ang sinumang tao ay maaaring mag-aplay upang magtatag ng bagong serbisyo sa anumang lokasyon sa Distrito, basta't matugunan nila ang lahat ng ibang kinakailangan na itinakda ng patnubay na ito.

SEKSYON 3: CYCLE NG PAGBIBILANG NG KURYENTE, PETA SA NG PAGBAYAD AT RATES

Ang mga rate at bayarin para sa tubig, sewer, at solid waste na serbisyo ay itinatakda ng Lupon ng Distrito at naka-refer sa Master Fee Schedule ng Distrito na naka-post sa website ng Distrito sa <https://www.biolacsd.org/>. Ang mga customer na gumagamit ng serbisyo ng tubig ng Distrito ay magkakaroon ng water meter sa kanilang tirahan o lugar ng negosyo. Ang mga utility ay binibilang buwanan sa simula ng bawat buwan na may kasalukuyang base rate flat charges na tinatasa para sa period ng billing, at consumption charges na nagpapakita ng aktwal na halaga para sa nakaraang panahon. Ang mga utility account ay inaasahang bayaran ng buo sa loob ng anim (6) na araw mula sa petsa ng billing upang ituring na nasa mabuting kalagayan. Ang late fees ay hindi mag-aaplay hanggang ang account ay mahigit sa 60 araw na overdue mula sa petsa ng billing.

SEKSYON 4: LIMITASYON NG RESPONSABILIDAD

Ang Distrito ay nagsusumikap na ipadala, ihatid, at i-post ang lahat ng buwanang billing, paalala, delinquent notices, at shut-off notices sa may-ari ng account at residente ayon sa batas ng California. Ang Distrito ay hindi responsable para sa nawalang, hindi maipadala o ninakaw na mga bills at notice na dulot ng United States Postal Service o panghihimasok mula sa pangkalahatang publiko. Agarang pag-update ng postal address ay responsibilidad ng may-ari ng account. Ang may-ari ng account ay din ang responsable para sa pagtiyak na ang bayad ay natanggap at na-post sa account sa pamamagitan ng petsa at oras ng deadline kahit na ang bill o notice ay natanggap o hindi. Ang mga bayad na may oras na sensitivity ay dapat gawin nang personal bago ang anumang cutoff date at oras, o sa pamamagitan ng paggamit ng online payment portal ng Distrito.

SEKSYON 5: BASE RATE FEES, VOLUMETRIC CHARGES, PRORATION, AT PAGWAKAS NG BILLS

Ang mga base rate (flat rate) charges para sa tubig, sewer at solid waste ay binibilang sa ika-1 ng buwan para sa mga serbisyong ibibigay sa buwang iyon. Halimbawa, ang billing na may petsang Hulyo 1 ay para sa period ng Hulyo 1 hanggang Hulyo 31 at magpapakita ng kasalukuyang base rate charges para sa tubig, sewer, at solid waste para sa buwan ng Hulyo. Ang consumption, o volumetric use charges, na kasama rin sa bill na may petsang Hulyo 1 ay magiging overdue at batay sa halaga ng tubig na ginamit sa consumption cycle ng tinatayang Mayo 12 hanggang Hunyo 12. Ang mga bagong account ay ipo-prorate gamit ang standard na 30-araw na kalkulasyon, at sisingilin ayon sa petsa ng bisa na tinukoy sa aplikasyon para sa serbisyo. Ang mga terminated account ay makakatanggap ng closing bill na maglalaman ng lahat ng consumption charges hanggang sa petsa ng nakatakdang termination, prorated base rate charges gamit ang

standard na 30-araw na kalkulasyon, at isang credit para sa anumang deposito na hawak. Ang mga closing bills na nagpapakita ng final status ng utang sa may-ari ng account ay magreresulta sa isang refund check na karaniwang ipoproseso sa loob ng 2-3 linggo, at ipapadala sa huling kilalang forwarding address na kaugnay sa utility account.

SEKSYON 6: MGA PARAAN NG PAGBABAYAD

Ang pagbabayad ng mga utility bills ay maaaring gawin sa iba't ibang paraan, na nakasaad sa ibaba:

- Sa pamamagitan ng mail sa return envelope na ibinigay kasama ng buwanang bill. Ang mailing address ay Biola Community Services District, PO Box 57, Biola CA 93606. Ang uri ng bayad ay dapat na personal check na nakapangalan sa “Biola Community Services District” o money order kung gagamitin ang pamamaraang ito.
- Sa Personal sa Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. Ang uri ng bayad ay maaaring personal check na nakapangalan sa “Biola Community Services District”, debit card, Visa, Mastercard, Discover card, o American Express. Ang oras ng opisina ay Martes hanggang Huwebes, 8:00 am hanggang 5:00 pm, at Biyernes 8:00 am-2:00 pm, sarado tuwing Sabado, Linggo, Lunes at mga itinalagang Pista Opisyal.
- Drop Box na matatagpuan sa labas ng gusali sa Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. Ang uri ng bayad ay dapat na personal check na nakapangalan sa “Biola Community Services District” o money order kung gagamitin ang pamamaraang ito. Ang drop box ay maaring gamitin ng mga customer 24-oras bawat araw. Ang Distrito ay hindi responsable para sa mga cash payments na naiwan sa drop box.
- Pagbabayad Online mula sa website ng Distrito sa <https://www.biolacsd.org/>. Ang paraan ng pagbabayad ay maaaring debit o credit card at ang mga customer ay sisingilin ng 3.5% convenience fee.
- Pagbabayad sa Bill Pay mula sa Online Banking Institution ng Customer. Karamihan sa mga pangunahing institusyon ng pagbabangko ay nag-aalok ng anyo ng online bill pay. Kung gagamitin ang pamamaraang ito, tiyaking itakda ang impormasyon ng payee sa Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. Dapat na mabanggit ang utility account number para sa wastong pagproseso na karaniwang binubuo ng tatlong titik na karakter na sinusundan ng apat na numerikal na karakter. Ang pagbabayad gamit ang pamamaraang ito ay hindi agad maiuulat at dapat malaman ng mga customer na maaaring umabot ng hanggang limang (5) araw ng negosyo bago matanggap ang pagbabayad. Ang paggamit ng pamamaraang ito ay hindi hinihikayat para sa mga account na nasa nakalipas na status ng pagbayad at maaaring sumailalim sa mga late fee at/o pagputol ng serbisyo para sa hindi pagbabayad.

SEKSYON 7: NAIBALIK NA MGA PAGBAYAD

Nakareserba ang Distrito ng karapatang magdagdag ng karagdagang bayad na ilalagay sa utility bill account kung ang anumang paraan ng pagbabayad ay hindi tinanggap (hal.

hindi sapat na pondo, customer initiated online banking return, saradong account, o tinanggihang transaksyon). Nakareserba din ng Distrito ang karapatang humiling lamang ng money order bilang paraan ng patuloy na pagbabayad kung ang may-ari ng account ay nagpapakita ng kasaysayan ng pinansyal na panganib. Ang mga naibalik na pagbabayad na orihinal na tinanggap ng Distrito ng may mabuting layunin upang maiwasan ang mga late fee at/o pagtanggap mula sa hindi pagbabayad ay magiging paksa sa returned payment fee. Ang account ay sasailalim din sa agarang paglalapat ng late fees at lahat ng iba pang aksyon na maaaring mailapat sa account kung hindi natanggap at naiulat ang naibalik na pagbabayad.

SEKSYON 8: MGA BAYAD PARA SA PAGPUTOL, HULI, AT PAGBIBIGAY MULI NG SERBISYO

Walang late fee o parusa na ipapataw para sa mga account na kasalukuyan o nasa 30-araw na status. Ang mga account na may anumang balanse sa 60-araw na status ay sasailalim sa \$25.00 late fee at magiging paksa sa proseso ng pagputol ng serbisyo. Ang mga account na pinoproseso para sa pagputol ay sasailalim sa \$100.00 na bayad sa araw ng abiso ng pagwawakas kung may natitirang hindi nababayarang balanse. Isang \$50.00 bayad para sa pagbibigay muli ng serbisyo ang ipapataw para sa pagbibigay muli ng serbisyo sa normal na oras ng operasyon o isang \$150.00 na bayad para sa pagbibigay muli ng serbisyo sa hindi operational na oras, na sasailalim sa mga pagsasaayos ng Consumer Price Index simula noong Enero 1, 2021. Ang mga kahilingan para sa pagpapalawig ng pagbabayad, mga plano sa pagbabayad, o pagsusuri ng bill ay maaaring gawin nang personal o sa pamamagitan ng telepono sa (559) 843-2657.

SEKSYON 9: PAGKAKAAYOS NG PLANONG PAGBAYAD PARA SA MGA DELIKWENTENG BALANSE SA MGA RESIDENSYAL/MULTI-FAMILY ACCOUNT

Nag-aalok ang Distrito ng Pagkakaayos ng Planong Pagbabayad para sa mga residensyal na account lamang na may past due balance at maaaring sumailalim sa pagwawakas ng mga serbisyo. Kung ang isang customer ay nahaharap sa sitwasyon kung saan hindi nila kayang bayaran ang kanilang utility bill na may balanse na nasa past due aging state, maaari lamang ang may-ari ng account na pumasok sa isang Pagkakaayos ng Planong Pagbabayad hangga't ang pagkakaayos ay hinihiling at ang Pagkakaayos ng Planong Pagbabayad ay pirmado, nang personal. Isang outstanding Payment Plan lamang ang papayagan para sa isang utility account sa anumang oras.

Ang isang kopya ng pinirmahang Pagkakaayos ng Planong Pagbabayad ay ibibigay sa may-ari ng account sa oras ng pagpapatupad at malinaw na magsasaad ng lahat ng mga termino na kaugnay ng mga pag-aayos ng pagbabayad. Ang mga kasunod na kopya ng Pagkakaayos ng Planong Pagbabayad ay ibibigay sa may-ari ng account kapag humiling nang verbal o nakasulat.

SEKSYON 10: PARAAN NG PAGPAPAKITA NG PAG-AARAL NG BILL O PAGKONTI AT PAGESUSURI NG HALAGA NG BILL

Ang mga tauhan ng Distrito ay magagamit upang ipaliwanag ang balanse ng isang bill, kung paano tinasa ang mga bayad, at ibigay ang may-ari ng account ng kasaysayan ng mga singil at pagbabayad. Kung ang isang customer ay hindi sumasang-ayon sa pagkalkula ng pagkonsumo sa kanilang kasalukuyang bill, dapat nilang kontakin ang Distrito at humiling na magpadala ng serbisyo order sa tauhan upang beripikahin ang pinakabagong pagbasa ng water meter at ang kondisyon ng water meter. Pagkatapos ng hakbang na ito, kung ang isang customer ay patuloy na hindi sumasang-ayon sa mga halaga ng bill, maaari silang humiling ng pormal na pulong, alinman nang personal o sa telepono, sa mga naaangkop na tauhan ng Distrito upang magkonti at umapela sa halaga ng bill. Ang resulta at desisyon ng General Manager ang magiging huling konklusyon sa apela. Sa panahon ng pagsisiyasat at proseso ng apela, hindi papatayin ang tubig para sa hindi pagbabayad hanggang ang lahat ng mga natuklasan ay nailabas. Gayunpaman, kung ang isang customer ay nagbigay ng paunang abiso upang kwestyunin ang anumang halaga ng bill pagkatapos ng account ay umabot sa 60 araw na status, at nakatakda sa pagwawakas para sa hindi pagbabayad, ang proseso ng apela ay hindi magiging available sa customer hanggang sa ang lahat ng mga past due charges ay mabayaran. Kung ang proseso ng apela ay pabor sa customer, agad na maglalabas ang Distrito ng kredito sa account.

SEKSYON 11: PAGWAWAKAS NG SERBISYO NG TUBIG, SEWER AT SOLID WASTE PARA SA HINDI PAGBIBIGAY NG BAYAD

Ito ay isang pinasimpleng siklo ng kasanayan ng Distrito para sa mga account na pumapasok sa "Shut Off" status. Nakareserba ang Distrito ng karapatan kapag ang petsa ng deadline ay bumagsak sa Sabado, Linggo o nakatakandang Pista opisyal na gamitin ang susunod na magagamit na araw ng negosyo:

- Ang pagsingil para sa mga kasalukuyang serbisyo ay naka-date sa unang araw ng buwan at ipinamamahagi sa may-ari ng account.
- Ang pagbabayad para sa mga kasalukuyang serbisyo ay dapat bayaran bago maghatingabi PST sa petsa na tinukoy sa bill.
- Ang mga paalala sa bill para sa mga account na may 60+ araw na balanse ay ipinamamahagi sa may-ari ng account at sa nakatira sa pisikal na lokasyon sa ika-3 araw ng buwan.
- Ang mga kahilingan para sa Alternatibong o Deferred Plan ayon sa hinihingi ng batas ng Estado ay magagamit.
- Ang mga account na may 60+ araw na balanse ay makakatanggap ng \$25.00 late fee at magiging paksa sa proseso ng pagputol ng serbisyo at abiso kung walang alternatibong plano na pumasok sa Distrito.
- Para sa mga account na may 60+ araw na balanse, isang notice ng pagputol ang ipo-post sa pisikal na lokasyon na maglalaman ng halagang utang, nakabinbing petsa ng pagwawakas, karagdagang singil sa serbisyo at proseso ng pagbabalik at mga

patakaran para sa pagpapalawig ng oras at kahilingan para sa pagsusuri ng bill at apela.

- Isang limang (5) araw ng negosyo na panahon ng biyaya pagkatapos ng pag-post ng abiso ng pagputol ay ibibigay bago magsimula ang Shut-Off action; Ang Multi-Residential na mga account ay bibigyan ng sampung (10) araw ng kalendaryo na kasama ang mga katapusan ng linggo at pista opisyal. Ang mga account na mananatiling hindi bayad bago ang 8:00am sa susunod na araw ng negosyo pagkatapos ng panahon ng biyaya ay makakatanggap ng \$100.00 na bayad para sa pagputol at itatanggal. Isang \$50.00 bayad para sa pagbibigay muli ng serbisyo ang ipapataw para sa pagbibigay muli ng serbisyo sa normal na oras ng operasyon o isang \$150.00 na bayad para sa pagbibigay muli ng serbisyo sa hindi operational na oras, na sasailalim sa mga pagsasaayos ng Consumer Price Index simula noong Enero 1, 2021.
- Ang mga na-terminate na account ay makakatanggap ng huling bill para sa pagkonsumo na ginamit hanggang sa petsa ng pagwawakas. Ang anumang deposito sa file ay ilalapat sa mga outstanding charges. Kapag ang huling billing ay naproseso na, ang pagbabalik ng mga serbisyo ay maaaring simulan lamang sa pamamagitan ng isang bagong aplikasyon na proseso. Lahat ng outstanding balances na utang ng customer ay dapat bayaran ng buo bago makapagbigay muli ng bagong utility services.
- Isang taunang ulat sa bilang ng mga pagwawakas ng residensyal na serbisyo para sa kakulangan sa pagbabayad ay ipo-post sa website ng Distrito.

SEKSYON 12: PAGBIBIGAY MULI NG SERBISYO MATAPOS ANG PAGPUTOL PARA SA HINDI PAGBIBIGAY NG BAYAD

Ang pagbibigay muli ng serbisyo ay maaaring simulan lamang sa pamamagitan ng isang bagong aplikasyon na proseso at isang bagong numero ng account ang itatalaga. Kapag ang huling pagsara ng bill ay nai-isyu na, hindi na posible na muling buksan o ibalik ang account na iyon. Walang bayad para sa pagbibigay muli ng serbisyo; gayunpaman, lahat ng outstanding balances na utang ng customer ay dapat bayaran ng buo.

SEKSYON 13: BOLUNTARYONG PAGWAWAKAS NG SERBISYO

Ang itinatag na may-ari ng account o mga legal na awtorisadong tao ay dapat makipag-ugnayan sa Distrito upang simulan ang boluntaryong pagwawakas ng serbisyo. Ang pinakapaboritong paraan ay alinman sa personal sa Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606 o sa pamamagitan ng telepono (559) 843-2657, ngunit ang mga kahilingan na natanggap sa fax o email ay maaaring tanggapin kung ang angkop na dokumentasyon ay isusumite na magpapahintulot ng beripikasyon ng may-ari ng account. Ang isang forwarding postal address ay dapat ibigay sa oras ng pagwawakas.

Ang Distrito ay kukuha ng huling pagbasa ng water meter sa pisikal na lokasyon at ang water valve ng Distrito ay isasara sa nakatakdang petsa. Nakareserba ang Distrito ng karapatan na i-restrikto ang magagamit na mga petsa at oras dahil sa scheduling at

staffing constraints. Ang customer ay makakatanggap ng huling pagsara ng bill para sa pagkonsumo na ginamit hanggang sa araw ng pagwawakas, at lahat ng base rate charges ay pro-rated ayon sa petsa ng pagwawakas. Ang anumang deposito sa file ay ilalapat sa huling pagsara ng bill. Kung may sobrang bayad ng fees na nakasaad sa huling pagsara ng bill, ang Distrito ay maglalabas ng refund sa may-ari ng account na karaniwang napoproseso sa loob ng 2-3 linggo.

SEKSYON 14: PAGLIPAT NG SERBISYO DEPOSIT

Para sa mga customer na nagsasara ng serbisyo sa isang lokasyon at nagbubukas sa isang bagong lokasyon, kung saan may deposito sa file at kinakailangan ng deposito, isasaalang-alang ng Distrito ang paglilipat ng deposito mula sa lumang account papunta sa bagong account kung ang Deposito ay kinolekta at kinakailangan. Maaaring kailanganin ng karagdagang pondo mula sa customer upang matugunan ang kasalukuyang kinakailangan ng deposito. Ang konsiderasyon ay magaganap lamang kung ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon ay natutugunan: 1) ang pangalan ng may-ari ng account ay pareho para sa parehong mga account, 2) ang lumang utility account balance ay mababayaran ng buo, at 3) ang huling pagsara ng bill ay magreresulta sa isang credit balance na may overpayment refund na utang sa customer.

SEKSYON 15: HINDI NABAYARANG BALANSE

Ang outstanding balances na utang mula sa isang terminated account ay itatalaga at sisingilin sa isang aktibong utility account kung ang parehong customer ay may account sa ibang lokasyon sa Distrito. Kung walang aktibong account, susubukan ng Distrito ang lahat ng legal na paraan ng koleksyon na magagamit upang matiyak ang tamang pagbabayad. Nakareserba ang Distrito ng karapatan na tumanggi sa pagsisimula ng mga bagong serbisyo sa pangalan ng customer kung ang customer ay may mga hindi nabayaran balanse mula sa mga nakaraang account.

SEKSYON 16: PRIBADO NG MAY-ARI NG ACCOUNT AT NAKATIRA

Ang California Senate Bill 998 "Pagwawakas ng Residential Water Service na kilala bilang Water Shutoff Protection Act" ay nangangailangan na ang nakatira sa isang pisikal na address ay mabigyan ng balanse ng account at kasaysayan ng mga singil at pagbabayad ng may-ari ng account kung ang account ay nagiging delinquent at potensyal na maapektohan ng pagputol mula sa hindi pagbabayad. Ang naturang impormasyon ay ibibigay sa pamamagitan ng nakasulat na kahilingan na isusumite nang personal sa Distrito.

Inaprubahan ni:
Jennifer M. Duarte
BCSD Board of Directors

Petsa ng Pag-apruba:
Agosto 15, 2024

TINGNAN ANG EXHIBIT "A" RESIDENTIAL MASTER FEE SCHEDULE

EKSHIBIT 'A'

Iskedyul ng Bayarin para sa mga Residential na Account

Bayad sa pagkaantala	Ang sinumang account na may higit sa \$50.00 na kasalukuyang utang ay sisingilin ng 1% sa tubig at 1.5% sa lahat ng iba pang singil.
bayad sa pag-reconnect.....	\$40.00
bayad sa naibalik na tseke..	\$45.00

Biola Community Services District Schedule of Solid Waste Rates

<i>Single Family Residential Rates</i>	Estimated Increase		5.5%	5.5%	5.5%	5.5%
	12/1/2022	7/1/2023	7/1/2024	7/1/2025	7/1/2026	
Garbage, Recycle, and Green Waste Service						
Standard Service. (3) 96 gallon carts for refuse, recycle, and green waste.	\$28.70	\$30.28	\$31.94	\$33.70	\$35.55	
Reduced Service. (1) 64 gallon cart for refuse, (2) 96 gallon carts for recycle and green waste.*	\$25.40	\$26.80	\$28.27	\$29.83	\$31.47	
<small>*Note: - Reduced rate service is available by request only to senior residences with 2 or less persons.</small>						
Extra Cart Gray Blue or Green (each)	\$14.00	\$14.77	\$15.58	\$16.44	\$17.34	

Biola CSD Water Rates and Charges

Rates approved June 20, 2024						
	7/1/2024 New Rate	7/1/2025	7/1/2026	7/1/2027	7/1/2028	
Fixed Charge (\$/Mo)						
3/4" meter size	\$20.00	\$20.80	\$21.63	\$22.50	\$23.40	
1"	\$24.00	\$24.96	\$25.96	\$27.00	\$28.08	
1.5"	\$48.00	\$49.92	\$51.92	\$54.00	\$56.16	
2"	\$77.00	\$80.08	\$83.28	\$86.61	\$90.07	
3"	\$144.00	\$149.76	\$155.75	\$161.98	\$168.46	
4"	\$240.00	\$249.60	\$259.58	\$269.96	\$280.76	
6"	\$480.00	\$499.20	\$519.17	\$539.94	\$561.54	
Volume Charge (\$/TG)						
0 to 20 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	
20.0 to 27.5 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	
27.5 to 35 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	
Above 35 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	

Biola CSD Sewer Rates and Charges

Customer Group	Rates approved June 20, 2024				
	7/1/2024 New Rate	7/1/2025	7/1/2026	7/1/2027	7/1/2028
		4%	4%	4%	4%
Single-Family	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Duplex or two dwelling units on one account	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Multi-Family (per dwelling unit)	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Commercial Facilities					
Small Commercial with no food service	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Small Market	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Church	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Fire Station	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Restaurant with seating	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Public Works Facility	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Elementary School	\$556.45	\$578.70	\$601.85	\$625.92	\$650.96
Industrial Rate (\$ / Thousand Gallons)	\$7.42	\$7.72	\$8.03	\$8.35	\$8.68
Industrial monthly charges shall be based on the calculated volume of discharge from each industrial customer, multiplied by the cost per thousand gallons shown above to process the discharge. In the event industrial discharge is more concentrated in Biochemical Oxygen Demand (BOD) or Total Suspended Solids (TSS), causing the system concentration averages to increase, monthly charges may be increased in proportion to the concentrations.					
Note: The basis for establishing equitable sewer rates is the cost to collect and treat wastewater applied to a customer in proportion to a customer's volumes discharged. At the request of a customer, or if necessary because a rate does not exist, an equitable rate may be calculated by the District Engineer. Calculations shall be available for customer review and all calculated rates other than Industrial Rates must be approved by the Biola CSD Board.					