

Joshua Basin Water District

Tiêu đề: Chính sách Thu hồi Nợ (SB 998 - Ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán)

Phê duyệt: Hội đồng Quản trị

Nghị quyết: 19-1017

Ngày phê duyệt: 19 tháng 12 năm 2019

Ngày có hiệu lực: 1 tháng 2 năm 2020

Ngày sửa đổi: Không có

Mục đích/Bối cảnh:

Chính sách này liệt kê các hành động hành chính của Joshua Basin Water District (sau đây gọi là “Công ty nước”) để thu hồi các khoản nợ chưa thanh toán, bao gồm thông báo, phí liên quan và ngừng cung cấp dịch vụ. Chính sách này sẽ được công khai trên trang web của Công ty nước tại www.jbwd.com, qua email và trực tiếp. Công ty nước sẽ cung cấp một bản sao chính sách theo yêu cầu, miễn phí. Chính sách này chỉ áp dụng cho các khách hàng sinh hoạt, được định nghĩa trong Mục 116902 của Bộ luật Y tế và An toàn.

Khách hàng được khuyến khích liên hệ với Công ty nước qua điện thoại theo số (760) 366-8438 để thảo luận các phương án tránh ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Văn bản chính sách

Joshua Basin Water District tuân thủ các quy định của Bộ luật Chính quyền California Mục 60370 – 60375.5 trong việc thu hồi các khoản nợ chưa thanh toán. Là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng, Công ty nước cũng tuân thủ Dự luật số 998 của Thượng viện, Bộ luật Y tế và An toàn Mục 116900 – 116926, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020.

Tài khoản Nợ Quá Hạn

Tài khoản nợ quá hạn được xác định là bất kỳ tài khoản nào không được thanh toán (và không có thỏa thuận thanh toán bằng văn bản) trước khi kết thúc ngày làm việc thứ 20 sau khi hóa đơn nước được phát hành, hoặc trước hạn thanh toán ghi trên hóa đơn nước, tùy điều kiện nào đến sau. Các quy tắc sau đây áp dụng cho việc thu hồi các tài khoản nợ quá hạn:

1. Tài khoản có số dư nhỏ

Bất kỳ số dư nào trên tài khoản nhỏ hơn hoặc bằng mức phí cơ bản hàng tháng của ống dẫn nước $\frac{3}{4}$ ” hiện tại có thể được chuyển sang kỳ thanh toán tiếp theo. Mặc dù tài khoản vẫn sẽ bị tính phí dịch vụ cho nợ quá hạn, nhưng sẽ không bị áp dụng các hành động thu hồi khác.

2. Phí dịch vụ cho tài khoản nợ quá hạn

Nếu thanh toán không được nhận trước khi kết thúc ngày làm việc thứ 20 sau khi hóa đơn được phát hành, hoặc vào ngày làm việc tiếp theo nếu ngày 20 rơi vào cuối tuần hoặc ngày lễ của Công ty nước, phí dịch vụ cho tài khoản nợ quá hạn sẽ được tính vào ngày làm việc tiếp theo. Thành thạo, do các vấn đề vận hành, hạn thanh toán có thể bị lùi lại nhưng không bao giờ sớm hơn ngày này. Hạn thanh toán sẽ được hiển thị rõ ràng trên mỗi hóa đơn nước. Hạn thanh toán hiển thị trên hóa đơn sẽ được ưu tiên nếu có sự khác biệt với quy định trong chính sách này.

Phí dịch vụ cho nợ quá hạn bao gồm mức phạt 10% trên số dư gốc chưa thanh toán và lãi suất 0,5% mỗi tháng cho mỗi tháng tiếp theo của khoản nợ quá hạn.

3. Miễn lãi suất

Công ty nước sẽ miễn phần lãi suất của phí dịch vụ cho tài khoản nợ quá hạn một lần mỗi 12 tháng cho tất cả khách hàng.

4. Miễn thông báo và phí quá hạn

Bang California, do có quy định đặc biệt, lịch sử thanh toán lâu dài, cơ sở tài chính vững mạnh và quy trình phê duyệt ngân sách, sẽ không nhận được thông báo về nợ quá hạn hoặc bị tính phí dịch vụ nợ quá hạn. Trường Đại học Copper Mountain, một cơ quan chính phủ địa phương dựa vào nguồn tài trợ từ bang California, cũng được miễn phí dịch vụ nợ quá hạn. Tuy nhiên, cả Bang California và Trường Đại học Copper Mountain vẫn sẽ bị ngắt kết nối dịch vụ nước nếu không thanh toán theo chính sách này.

5. Sắp xếp thanh toán thay thế

a) Yêu cầu sắp xếp thanh toán thay thế

Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh bị ngắt dịch vụ. Công ty nước sẽ xem xét mọi hoàn cảnh xung quanh yêu cầu và quyết định liệu thỏa thuận thanh toán có cần thiết hay không. Trừ khi được quy định trong Mục 5(b) của chính sách này, việc cấp thỏa thuận thanh toán thay thế hoàn toàn phụ thuộc vào quyết định của Công ty nước. Các thỏa thuận thanh toán phải bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng. Chỉ một thỏa thuận thanh toán cho mỗi tài khoản sẽ được phép tại bất kỳ thời điểm nào.

b) Tiêu chuẩn đủ điều kiện cho sắp xếp thanh toán thay thế

Công ty nước sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt vì không thanh toán nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:

1. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp chứng nhận từ một bác sĩ chăm sóc chính rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ gây nguy hiểm cho tính mạng hoặc sức khỏe của một cư dân tại địa điểm cung cấp dịch vụ.
2. Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường của Công ty nước. Một khách hàng có thể được coi là không có khả năng thanh toán nếu:
 - o Bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình là người nhận trợ cấp từ CalWORKS, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Chương trình Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung (SSI/SSP), hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em (WIC); hoặc
 - o Khách hàng tuyên bố bằng văn bản rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình ít hơn 200% mức nghèo liên bang.
3. Khách hàng đồng ý tham gia một thỏa thuận thanh toán thay thế do Công ty nước cung cấp, tuân theo các chính sách được mô tả trong tài liệu này.

Thỏa thuận thanh toán sẽ chia nhỏ số dư chưa thanh toán trong một thời gian dài hơn, không vượt quá 6 tháng kể từ ngày ký thỏa thuận. Giám đốc điều hành hoặc người được ủy quyền của ông hoặc bà có thể ủy quyền cho thời gian dài hơn nếu thấy hợp lý để tránh gây khó khăn cho khách hàng.

4. Không tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế

Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào và đảm bảo thanh toán các khoản phí phát sinh trong mỗi chu kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế khác cho các khoản phí chưa thanh toán tiếp theo trong khi đang thực hiện một thỏa thuận thanh toán thay thế. Việc không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán thay thế trong thời gian 60 ngày trở lên, bao gồm cả việc thanh toán các khoản phí hiện tại, sẽ dẫn đến việc phát hành thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ. Thông báo ngắt kết nối sẽ được đăng tại địa chỉ của khách hàng trong một vị trí nổi bật, ít nhất 5 ngày làm việc trước khi dịch vụ bị ngắt.

6. Quy trình khiếu nại hoặc kháng nghị hóa đơn nước

a) Thời gian khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra

Khách hàng có thể nộp khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra bằng văn bản liên quan đến số tiền trên hóa đơn trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn bị tranh chấp. Đối với mục đích của Phần này, một hóa đơn được coi là đã nhận bởi khách hàng sau 8 ngày kể từ ngày gửi thư. Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng trong khi kháng nghị đang được xử lý.

b) Xem xét bởi Công ty nước

Khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được Công ty nước xem xét, và họ sẽ cung cấp một quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Công ty nước sẽ xem xét có nên cung cấp cho khách hàng một thỏa thuận thanh toán thay thế theo Phần 5 của chính sách này hay không. Công ty nước có thể, theo quyết định của mình, xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không đúng thời hạn; tuy nhiên, những khiếu nại hoặc yêu cầu này không được quyền kháng nghị theo Phần 6(c) của chính sách này.

c) Kháng nghị lên Hội đồng Quản trị

Bất kỳ khách hàng nào mà khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra hợp thời gian đã dẫn đến quyết định bất lợi của Công ty nước đều có thể kháng nghị lên Hội đồng Quản trị bằng cách nộp đơn kháng nghị bằng văn bản cho Thư ký Công ty nước trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty nước gửi quyết định. Sau khi nhận được đơn kháng nghị, Thư ký Công ty nước sẽ sắp xếp để vấn đề được trình bày tại một cuộc họp sắp tới của Hội đồng Quản trị và sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm của cuộc họp ít nhất 10 ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội đồng Quản trị sẽ là quyết định cuối cùng.

d) Thanh toán thiện chí

Nếu một khách hàng tranh cãi hóa đơn nước và sử dụng quyền kháng nghị, Công ty nước sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước do không thanh toán trong khi kháng nghị đang được xử lý. Trong khi một cuộc điều tra về hóa đơn bị tranh cãi đang được thực hiện, khách hàng sẽ phải thanh toán một khoản tương đương với một hóa đơn điển hình cho thời gian đó.

7. Thông báo

Công ty nước sẽ nỗ lực hợp lý, chân thành để thông báo cho khách hàng theo yêu cầu của Chính sách này nhưng không chịu trách nhiệm đối với thông tin liên hệ không được khách hàng cập nhật kịp thời.

8. Thông báo ngắt kết nối bằng văn bản

Công ty nước sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước do không thanh toán cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng đã quá hạn ít nhất 60 ngày. Công ty nước sẽ nỗ lực hợp lý, chân thành để liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất 10 ngày trước khi ngắt kết nối dịch vụ nước do không thanh toán. Thông báo ngắt kết nối bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản.

Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ nước khác nhau, một thông báo thứ hai được gửi đến “Người cư ngụ” sẽ được gửi đến địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi ngắt kết nối dịch vụ nước do không thanh toán. Ngoài ra, một thông báo dán cửa cảnh báo cư dân về việc ngắt kết nối dịch vụ nước sắp xảy ra, cùng với một bản sao của chính sách này, sẽ được đăng tại tài sản ở một vị trí nổi bật ít nhất 48 giờ trước khi ngắt kết nối.

Thông báo ngắt kết nối bằng văn bản và thông báo cho người cư ngụ sẽ bao gồm các thông tin sau:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn
- Ngày yêu cầu thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngắt kết nối dịch vụ
- Mô tả quy trình để đăng ký thỏa thuận thanh toán
- Mô tả quy trình để tranh chấp hoặc kháng nghị hóa đơn
- Mô tả quy trình để khách hàng có thể tìm hiểu thêm thông tin về các chương trình hỗ trợ tài chính, nếu có
- Số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Công ty nước
- Liên kết đến các chính sách thu nợ và khôi phục dịch vụ của Công ty nước

a) Thông báo cho người thuê nhà/cư ngụ trong một nơi ở được đo nước riêng biệt

Công ty nước sẽ nỗ lực hợp lý, chân thành để thông báo cho người cư ngụ, bằng một thông báo bằng văn bản khi tài khoản dịch vụ nước đang bị nợ và có nguy cơ bị ngắt kết nối ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ nước bị ngắt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê nhà/cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Công ty nước mà không cần phải trả số tiền nợ trên tài khoản bị nợ, miễn là họ có thể xác minh rằng chủ tài khoản nợ dịch vụ nước là chủ nhà, quản lý hoặc đại lý của căn hộ đó bằng cách cung cấp hợp đồng thuê, biên lai thuê hoặc các tài liệu xác minh khác được Công ty nước chấp nhận. Công ty nước cũng sẽ dán một thông báo cảnh báo ngắt kết nối dịch vụ nước tại căn hộ ít nhất 48 giờ trước khi dịch vụ bị ngắt.

Người thuê nhà/cư ngụ phải đồng ý chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí dịch vụ nước tiếp theo tại địa chỉ đó và tuân thủ các yêu cầu đăng ký dịch vụ nước mới, bao gồm thanh toán các khoản phí liên quan.

b) Thông báo cho người cư ngụ trong một khu chung cư sử dụng đồng hồ đo tổng

Công ty nước sẽ nỗ lực hợp lý, chân thành để thông báo cho cư dân, bằng một thông báo bằng văn bản được phân phối đến từng căn hộ trong khu chung cư ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ nước bị ngắt, khi tài khoản dịch vụ nước đang bị nợ và có nguy cơ bị ngắt kết nối. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho cư dân rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Công ty nước mà không cần phải trả số tiền nợ trên tài khoản bị nợ.

Người thuê nhà/cư ngụ phải đồng ý chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí dịch vụ nước tiếp theo tại địa chỉ được cung cấp bởi đồng hồ đo tổng và tuân thủ các yêu cầu đăng ký dịch vụ nước mới, bao gồm thanh toán các khoản phí liên quan. Nếu một hoặc nhiều cư dân sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước, hoặc nếu Công ty nước có thể tách biệt việc ngắt kết nối cho các cư dân không đáp ứng được yêu cầu, Công ty nước sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân đã đáp ứng các yêu cầu. Công ty nước cũng sẽ dán thông báo cảnh báo ngắt kết nối dịch vụ nước tại mỗi căn hộ ít nhất 48 giờ trước khi dịch vụ bị ngắt.

9. Thông báo bằng văn bản bị trả lại không thể giao

Nếu thông báo ngắt kết nối bằng văn bản bị trả lại qua bưu điện và không thể giao, Công ty nước sẽ liên hệ với khách hàng qua điện thoại để thông báo về việc ngắt kết nối sắp tới và cung cấp bản sao chính sách ngắt kết nối, đồng thời thảo luận các phương án để tránh ngắt kết nối dịch vụ, bao gồm cả phương án thanh toán thay thế. Theo phần 8 nêu trên, Công ty nước cũng sẽ nỗ lực hợp lý, chân thành để đến thăm nơi cư trú và dán một thông báo cảnh báo ngắt kết nối tại cửa nhà, cùng với bản sao chính sách này.

10. Ngắt kết nối dịch vụ nước do không thanh toán

Công ty nước sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước vào bất kỳ ngày thứ Bảy, Chủ nhật, ngày lễ hoặc bất kỳ lúc nào mà các văn phòng của Công ty nước không mở cửa phục vụ công chúng. Dịch vụ nước sẽ bị ngắt kết nối bằng cách khóa đồng hồ nước ở trạng thái tắt. Tài khoản sẽ bị đóng nếu khoản thanh toán không được nhận trong vòng 7 ngày sau khi dịch vụ bị ngắt kết nối và sẽ cần thêm phí và thủ tục để khôi phục lại dịch vụ.

Nếu đồng hồ nước đã bị khóa bởi Công ty nước do không thanh toán bị mở khóa bởi bất kỳ ai khác ngoài nhân viên Công ty nước, Công ty nước sẽ khóa lại hoặc gỡ bỏ đồng hồ nước để ngăn chặn việc ăn cắp nước. Khách hàng, người cư ngụ, người thuê nhà hoặc chủ sở hữu tài sản sẽ phải trả phí lắp đặt lại đồng hồ nếu đồng hồ bị gỡ bỏ, cùng với các khoản phí khác, bao gồm các thiệt hại và phí khác liên quan đến việc khôi phục dịch vụ trước khi đồng hồ được lắp lại và/hoặc dịch vụ được khôi phục bởi Công ty nước.

Mỗi tài khoản địa chỉ dịch vụ, dù là đang hoạt động hay không, sẽ bị tính phí cơ bản hàng tháng. Nếu tài khoản của người thuê nhà bị ngắt kết nối do không thanh toán và người thuê nhà không khôi phục lại dịch vụ, tài khoản của người thuê nhà sẽ bị đóng và một tài khoản không hoạt động dưới tên của chủ sở hữu hoặc chủ đất sẽ được thiết lập, trừ khi có thỏa thuận dịch vụ liên tục, trong trường

hợp đó, tài khoản của chủ sở hữu hoặc chủ đất sẽ là tài khoản hoạt động. Nếu tài khoản của chủ sở hữu hoặc chủ đất bị ngắt kết nối do không thanh toán, tài khoản sẽ được chuyển từ trạng thái hoạt động sang không hoạt động, và việc tính phí sẽ vẫn tiếp tục.

11. Khôi phục dịch vụ

Để khôi phục dịch vụ đã bị ngắt kết nối do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán các khoản phí ngắt kết nối; bất kỳ khoản phí nào còn nợ trên hóa đơn nước, bao gồm cả lãi suất hoặc tiền phạt; phí tái kết nối dịch vụ, tuân thủ các giới hạn trong Mục 12; và một khoản tiền đảm bảo nếu được yêu cầu bởi Công ty nước. Công ty nước sẽ cố gắng khôi phục dịch vụ càng sớm càng tốt, nhưng ít nhất sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo sau khi đã nhận được thanh toán cần thiết. Việc bật lại dịch vụ nước mà không có sự ủy quyền của Công ty nước có thể gây hư hại cho các cơ sở của Công ty nước và dẫn đến các khoản phí hoặc phạt bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ trái phép sẽ là trách nhiệm của khách hàng hoặc chủ sở hữu tài sản, và dịch vụ sẽ không được khôi phục cho đến khi các thiệt hại đó được thanh toán.

12. Phí tái kết nối dịch vụ

Phí tái kết nối dịch vụ không thể vượt quá 50 đô la trong giờ làm việc bình thường và 150 đô la trong giờ làm việc ngoài giờ (ngoài giờ). Những khoản phí này không thể vượt quá chi phí thực tế để tái kết nối nếu chi phí đó thấp hơn mức giới hạn theo quy định. Các giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm theo sự thay đổi của Chỉ số Giá tiêu dùng cho khu vực Riverside-San Bernardino-Ontario, bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Số tiền của các khoản phí tái kết nối hiện tại được bao gồm trong Điều 14 của Quy tắc và Quy định.

13. Khôi phục dịch vụ sau giờ làm việc

Dịch vụ được khôi phục theo yêu cầu của khách hàng sau 3:00 chiều từ Thứ Hai đến Thứ Năm, bất kỳ thời gian nào vào Thứ Sáu, cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ bị tính phí tái kết nối ngoài giờ, tuân theo các giới hạn trong Mục 12. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc bình thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí tái kết nối ngoài giờ và đã ký thỏa thuận xác nhận phí này và đồng ý liên hệ với Công ty nước trước 9:00 sáng vào ngày làm việc tiếp theo để thanh toán khoản phí liên quan. Phí tái kết nối ngoài giờ phải được thanh toán tại thời điểm yêu cầu nếu thanh toán tại văn phòng hoặc trước 9:00 sáng vào ngày làm việc tiếp theo nếu yêu cầu sau giờ làm việc bình thường và không thể được thanh toán muộn hơn như một phần của thỏa thuận thanh toán. Nhân viên Công ty nước phản hồi các cuộc gọi dịch vụ không được phép thu tiền thanh toán nhưng sẽ hướng dẫn khách hàng liên hệ với Công ty nước trước 9:00 sáng vào ngày làm việc tiếp theo. Các dịch vụ có đồng hồ nước đã bị gỡ bỏ không thể được tái kết nối sau giờ làm việc.

Đôi khi dịch vụ nước bị ngắt kết nối do dịch vụ này thuộc về một tài khoản mới và Công ty nước chưa nhận được yêu cầu để thiết lập dịch vụ từ chủ tài khoản mới. Nếu dịch vụ đang được khôi phục sau giờ làm việc do khách hàng chưa thiết lập tài khoản, khách hàng phải đồng ý liên hệ với Công ty nước trước 9:00 sáng vào ngày làm việc tiếp theo để thiết lập dịch vụ bằng cách hoàn tất thủ tục đăng ký tài khoản nước và thanh toán các khoản phí cho tài khoản mới và phí khôi phục dịch vụ sau giờ làm việc.

Dịch vụ được khôi phục sau giờ làm việc theo yêu cầu của khách hàng sẽ bị ngắt kết nối mà không cần thông báo thêm nếu khách hàng không làm theo các thủ tục yêu cầu của Công ty nước trước

9:00 sáng vào ngày làm việc tiếp theo, như khách hàng đã cam kết khi ký thỏa thuận khôi phục dịch vụ sau giờ làm việc.

14. Thông báo về xử lý séc hoặc thanh toán thẻ tín dụng bị trả lại

Khi nhận được thanh toán bị trả lại, dù là séc hoặc thẻ tín dụng, đã được sử dụng để thanh toán dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, Công ty nước sẽ coi tài khoản đó chưa được thanh toán và số tiền của khoản thanh toán bị trả lại sẽ được coi là quá hạn. Công ty nước sẽ nỗ lực hợp lý, chân thành để thông báo cho khách hàng về khoản thanh toán bị trả lại.

Tất cả các khoản thanh toán để đổi lại một séc hoặc thanh toán thẻ tín dụng bị trả lại và để thanh toán phí xử lý séc bị trả lại phải được thực hiện dưới hình thức thanh toán khác với hình thức ban đầu bị trả lại. Các tài khoản đã được thanh toán trước hạn nhưng khoản thanh toán sau đó bị trả lại sẽ phải chịu phí dịch vụ tài khoản nợ quá hạn như thẻ khoản thanh toán ban đầu chưa bao giờ được nhận.

15. Séc bị trả lại cho dịch vụ đã bị ngắt kết nối

Nếu một khách hàng nộp séc không hợp lệ để thanh toán cho việc khôi phục dịch vụ nước đã bị ngắt kết nối trước đó do không thanh toán và Công ty nước khôi phục dịch vụ, Công ty nước có thể ngay lập tức ngắt kết nối dịch vụ mà không cần thông báo trước.

Bất kỳ khách hàng nào nộp thanh toán để khôi phục dịch vụ đã bị ngắt kết nối do không thanh toán, sau đó thanh toán bị trả lại bởi ngân hàng, sẽ được yêu cầu thanh toán bằng tiền mặt trong 24 tháng kể từ ngày khoản thanh toán bị trả lại. Sau hai năm với lịch sử thanh toán tốt, bao gồm không quá hai lần thanh toán trễ và không bị ngắt kết nối, khách hàng có thể yêu cầu rời khỏi tình trạng chỉ thanh toán bằng tiền mặt.

16. Bản sao chính sách

Nếu khách hàng không thể truy cập bản sao của chính sách này qua trang web của Công ty nước, Công ty nước sẽ gửi bản sao qua email hoặc cung cấp một bản tại văn phòng Công ty nước mà không tính phí theo yêu cầu. Nếu khách hàng yêu cầu gửi qua đường bưu điện, Công ty nước sẽ tính phí dịch vụ gửi thư nhưng không tính phí tài liệu.

17. Ngừng dịch vụ liên quan đến hành động không được phép

Chính sách này không áp dụng cho việc ngừng dịch vụ do hành động không được phép của khách hàng, chẳng hạn như vi phạm Quy tắc và Quy định của Công ty nước.

18. Báo cáo hàng năm

Số lượng dịch vụ nước bị ngắt hàng năm do không thanh toán sẽ được báo cáo trên trang web của Công ty nước và cũng được báo cáo cho Hội đồng Kiểm soát Tài nguyên Nước của Bang California.