

TRIỂN LÃM A

Khu tiện ích công cộng Heber Chính sách chấm dứt dịch vụ nước dân cư 3520

(Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 4 năm 2020)

1. **Nền**

Chính sách này được thông qua để đáp ứng các nghĩa vụ của Khu Tiện Ích Công Cộng Heber (Quận) theo Mục 60370 *et seq.*, Bộ Luật Tiện Ích Công Cộng California Mục 10001 *et seq.* và Bộ luật Sức khỏe và An toàn Mục 116900 *et seq.*, chi phối việc chấm dứt một số dịch vụ tiện ích nhất định. Bộ luật Sức khỏe và An toàn Mục 116900 *et seq.*, Đạo luật Bảo vệ Tắt nước do SB 998 ban hành, yêu cầu các nhà cung cấp nước đô thị và các hệ thống nước đô thị và cộng đồng, chẳng hạn như Học Khu, áp dụng chính sách bằng văn bản về việc ngừng dịch vụ dân cư do không thanh toán. Học Khu có thể được liên lạc qua điện thoại theo số (760) 482-2440 để thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn ngừng cung cấp dịch vụ nước cho việc không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Chính sách này sẽ có sẵn và được đăng trên trang web của Học Khu (www.heber.ca.gov) bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi ít nhất 10% cư dân trong khu vực dịch vụ.

2. **Thanh toán dịch vụ nước dân dụng**

Mỗi người nhận dịch vụ nước từ Học Khu được yêu cầu thanh toán cho dịch vụ đó trong vòng 21 ngày kể từ ngày gửi thư từ bản sao kê hoặc thanh toán. Trừ khi bị cấm theo quy chế, Học Khu sẽ có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán đầy đủ và kịp thời. Học Khu sẽ không ngừng dịch vụ cư trú vì không thanh toán cho đến khi tài khoản đối tượng đã bị quá hạn trong ít nhất 60 ngày theo lịch.

3. **Phí thông báo pham pháp**

Nếu thanh toán hóa đơn không được nhận bằng cách đóng cửa doanh nghiệp vào ngày 21^{theo lịch} sau ngày lập hóa đơn, tài khoản được coi là "Muộn" và Phí Trễ sẽ được đánh giá là được xác định trong Biểu Phí và Phí Khác của Học Khu (Phụ Lục C).

4. **Sắp xếp thanh toán**

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước hoặc bất kỳ khoản

phí nào khác được đánh giá theo Biểu phí và Lệ phí khác của Học Khu (Phụ lục C) hoặc chính sách này và trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán để tránh gián đoạn dịch vụ. Học Khu sẽ cấp một thỏa thuận thanh toán hoặc kế hoạch khấu hao theo quy định trong chính sách này cho bất kỳ khách hàng nào chưa có kế hoạch sắp xếp thanh toán hoặc khấu hao tích cực.

Các thỏa thuận thanh toán kéo dài đến kỳ thanh toán tiếp theo được coi là một kế hoạch khấu hao, phải bằng văn bản và được khách hàng xác nhận. Một kế hoạch khấu hao sẽ khấu hao số dư chưa thanh toán trong một khoảng thời gian được xác định bởi khách hàng, không quá 12 tháng kể từ ngày thỏa thuận khấu hao. Các khoản thanh toán khấu hao có thể được kết hợp với, và tùy thuộc vào ngày đến hạn, các hóa đơn thường xuyên trong tương lai của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao và duy trì hiện tại dưới dạng các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu khấu hao thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch khấu hao.

Khách hàng tham gia và tuân thủ kế hoạch khấu hao hoặc sắp xếp thanh toán sẽ không bị coi là quá hạn. Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao hoặc sắp xếp thanh toán sẽ dẫn đến việc khách hàng bị coi là quá hạn. Sau đó, khách hàng sẽ bị ngắt kết nối khi tài khoản quá hạn trong 60 ngày theo lịch và các thỏa thuận hoặc tiện ích mở rộng bổ sung sẽ không có sẵn cho bất kỳ số dư quá hạn mới nào và khách hàng sẽ không được cấp thỏa thuận thanh toán thay thế trong tương lai cho đến khi số dư quá hạn đã được thanh toán.

Không ít hơn 7 ngày làm việc trước khi ngắt kết nối, Học Khu sẽ nỗ lực để liên hệ với khách hàng về việc bị ngắt kết nối đang chờ xử lý qua điện thoại, thư hoặc thông báo qua email. Ngoài ra, thông báo cảnh báo tắt cuối cùng sẽ được cung cấp bằng móc treo cửa được gửi đến cơ sở không ít hơn 5 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ.

5. Thông báo

Theo yêu cầu của pháp luật, Học Khu sẽ thông báo cho khách hàng rằng tài khoản vẫn còn quá hạn và sẽ có thêm hành động thu nợ. Các phương tiện thông báo sẽ được qua điện thoại, thư hoặc thông báo tại cơ sở. Học Khu không chịu trách nhiệm về thông tin liên lạc qua điện thoại, thư hoặc email chưa được khách hàng cập nhật.

6. Thông báo ngắt kết nối bằng văn bản

Học Khu sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước để không thanh toán cho đến khi khách hàng thanh toán quá hạn ít nhất 60 ngày theo lịch. Học Khu sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc với khách hàng bằng văn bản ít nhất 7 ngày làm việc

trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước để không thanh toán. Thông báo ngắt kết nối bằng văn bản (Thông báo tắt máy) sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản và được gửi hoặc gửi đến địa chỉ dịch vụ, nếu khác với địa chỉ gửi thư. Thông báo ngắt kết nối bằng văn bản (Thông báo tắt) sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn
- Ngày mà theo đó thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán được yêu cầu để tránh ngừng dịch vụ
- Mô tả quy trình và thủ tục nộp đơn xin kế hoạch khấu hao
- Mô tả quá trình tranh chấp hoặc kháng nghị dự luật
- số điện thoại của Học Khu và liên kết web đến Chính Sách Chấm Dứt Nước Dân Cư của Học Khu

Thông báo cho người thuê nhà / người cư ngụ trong một nơi cư trú cá nhân
đo: : Quận sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản thông báo, khi tài khoản dịch vụ nước bị truy thu và có thể bị ngắt kết nối ít nhất 10 ngày theo lịch trước khi dịch vụ nước bị tắt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê nhà / người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Học Khu mà không phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Để người thuê nhà / người cư ngụ không bị tính phí cho số tiền quá hạn, người thuê nhà / người cư ngụ phải cung cấp xác minh thuê nhà dưới hình thức hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà và xác minh rằng chủ tài khoản quá hạn là chủ nhà, người quản lý tài sản hoặc đại lý khác của tài sản

Thông báo cho người thuê nhà / người cư ngụ trong một khu phức hợp nhiều đơn vị được phục vụ thông qua đồng hồ master: Học khu sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng thông báo bằng văn bản được treo trên cửa của mỗi nơi cư trú, khi tài khoản dịch vụ nước bị truy thu và bị ngắt kết nối ít nhất 15 ngày trước khi dịch vụ nước bị tắt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê nhà / người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Học Khu mà không bị yêu cầu thanh toán số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại (các) địa chỉ được phục vụ bởi đồng hồ chính. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước cho sự hài lòng của Học Khu, hoặc nếu có một phương tiện vật lý, có sẵn hợp pháp cho Học Khu, về việc chấm dứt có chọn lọc dịch vụ cho những người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, Học Khu sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu đó.

Nếu Thông Báo Ngắt Kết Nối Bằng Văn Bản được trả lại qua đường bưu điện là không thể gửi được, Học Khu sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc với khách hàng qua điện thoại, và đến thăm nơi cư trú và để lại thông báo ngừng thanh toán.

7. **Thông báo cảnh báo tắt máy**

Học Khu sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng trước về việc ngắt kết nối dịch vụ nước để không thanh toán như được quy định trong Chính sách này. Các phương tiện thông báo cuối cùng sẽ ở dạng móc treo cửa (Thông báo cảnh báo tắt máy) được gửi đến cơ sở không ít hơn 5 ngày trước khi ngừng dịch vụ. Phí thông báo cảnh báo tắt có thể được áp dụng cho tài khoản cho bất kỳ thông báo nào như được thiết lập trong Biểu phí và phí khác.

8. **Ngắt kết nối dịch vụ nước**

Học Khu sẽ ngắt kết nối dịch vụ nước bằng cách tắt và khóa đồng hồ.

9. **Tái lập dịch vụ**

Để tiếp tục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt kết nối vì không thanh toán, khách hàng phải trả Phí kết nối lại, như được thiết lập trong Biểu phí và phí khác. Học Khu sẽ kết nối lại dịch vụ càng sớm càng tốt nhưng, ở mức tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc thường xuyên tiếp theo sau khi thanh toán bất kỳ khoản phí quá hạn nào và phí quá hạn do chấm dứt dịch vụ. Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên Quận hoặc không có Quận, authorization có thể bị phạt tiền hoặc các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khôi phục dịch vụ trái phép đều là trách nhiệm của khách hàng.

10. **Tái lập dịch vụ sau giờ làm việc**

Dịch vụ được khôi phục sau 4:30 chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu, cuối tuần hoặc ngày lễ có thể bị tính phí ngoài giờ làm việc thông thường Phí kết nối lại, như được thiết lập trong Biểu phí và phí khác.

11. **Thông báo về việc xử lý khoản thanh toán trả lại**

Khi nhận được séc trả lại (hoặc phương thức thanh toán khác) được thực hiện như thanh toán dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, tài khoản sẽ được trả lại cho quá trình phạm pháp của Học Khu như thể không có nỗ lực nào được thực hiện để thanh toán số dư đến hạn. Học Khu sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng qua điện thoại, thư hoặc e-mail về vật phẩm đã trả lại và tình trạng phạm pháp của tài khoản. Tất cả các khoản tiền được thanh toán để đổi séc trả lại và thanh toán phí séc trả lại (như được quy định trong biểu Phí và Phí Khác của Học Khu) phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền được chứng nhận.

12. **Trả lại thanh toán cho dịch vụ đã ngắt kết nối trước đó**

Trong trường hợp khách hàng đấu thầu séc không thể thương lượng hoặc thẻ

tín dụng tranh chấp để thanh toán để khôi phục dịch vụ nước đã bị ngắt kết nối trước đó để thanh toán không thanh toán và Học Khu khôi phục dịch vụ, Học Khu có thể nhanh chóng ngắt kết nối dịch vụ mà không cần thông báo thêm. Không có thông báo chấm dứt sẽ được đưa ra trong trường hợp kiểm tra không thể thương lượng hoặc thẻ tín dụng gian lận đầu thầu để thanh toán các khoản phí nước đã bị ngừng.

13. Hóa đơn tranh chấp

the Nếu khách hàng tin rằng họ đã bị quá tải cho dịch vụ nước dân dụng hoặc bị tính phí cho dịch vụ nước dân dụng không được cung cấp, khách hàng có thể tranh chấp số tiền đến hạn bằng cách thông báo cho Quận bằng văn bản không muộn hơn 35 ngày theo lịch kể từ ngày phát hành ban đầu của hóa đơn tranh chấp. Học Khu sẽ đánh giá thông tin do khách hàng cung cấp và điều tra vấn đề. Tổng giám đốc, hoặc người được chỉ định, sẽ đưa ra quyết định dựa trên tất cả các thông tin và sẽ có thẩm quyền điều chỉnh số tiền đến hạn một cách công bằng và công bằng, nếu thích hợp.

Nếu khách hàng không đồng ý, khách hàng có thể, trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày quyết định của Tổng giám đốc, kháng cáo quyết định, bằng văn bản, cho Hội đồng quản trị. Hội đồng quản trị sẽ xem xét hồ sơ và đưa ra quyết định tại cuộc họp Hội đồng quản trị thường xuyên tiếp theo của mình. Quyết định của Hội đồng quản trị sẽ là final.