CÔNG TY CẤP NƯỚC SAN GABRIEL VALLEY
CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT DO KHÔNG THANH TOÁN

Để có được bản sao tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt hoặc tiếng Hàn của Chính sách này, vui lòng vào trang mạng của chúng tôi tại www.sgvwater.com, hoặc liên hệ với chúng tôi tại Văn phòng El Monte (626)448-6183, Văn phòng Whitter (562)699-1041, hoặc Văn phòng Industry (626)330-1628.

Chính sách Ngừng cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt do Không Thanh toán ("Chính sách") sẽ áp dụng cho việc Công ty Cấp Nước San Gabriel Valley Water Company ("SGVWC" hoặc "Utility") ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán theo quy định *Quy tắc Số 11* của bảng giá của Utility được Ủy ban Tiện ích Công cộng California ("CPUC") phê duyệt.

I. Cách Áp dụng Chính sách; Số Điện thoại Liên hệ: Chính sách này chỉ áp dụng cho dịch vụ nước sinh hoạt. Vui lòng liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng SGVWC để được hỗ trợ liên quan đến việc thanh toán hóa đơn nước và khả năng thiết lập các giải pháp thay thế được quy định trong chính sách này để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ:

El Monte	Whittier	Industry
(626) 448-6183	(562) 699-1041	(626) 330-1628

II. Cấp và Thanh toán Hóa đơn:

A. Hóa đơn Dịch vụ: Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được cấp cho mỗi người tiêu dùng hàng tháng trừ khi có quy định khác trong bảng giá của Utility được CPUC phê duyệt. Hóa đơn cho dịch vụ đến hạn và phải trả vào ngày xuất và sẽ quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày gửi thư. Người tiêu dùng có trách nhiệm đảm bảo rằng Utility nhận được các khoản thanh toán kịp thời. Có thể thanh toán bằng một trong các phương thức sau:

1. Thanh toán Tự động: Thanh toán tự động là một chương trình thanh toán được ủy quyền trước. Chương trình này yêu cầu một tài khoản tài chính, chẳng hạn như tài khoản giao dịch tại ngân hàng hoặc quỹ tín dụng. Để ghi danh, lấy đơn trực tuyến tại www.sgvwater.com hoặc gọi cho dịch vụ khách hàng theo số 626-448-6183.

2. Thanh toán Trực tiếp: SGVWC nhận thanh toán tại bất kỳ văn phòng địa phương nào của chúng tôi. Thanh toán phải ở dạng tiền mặt, séc, hoặc phiếu chuyển tiền.

3. Thanh toán qua Điện thoại: Có thể thanh toán qua hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi bằng thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng hoặc séc điện tử bằng cách gọi 877-274-8419. Có áp dụng lệ phí dịch vụ của bên thứ ba.

4. Thanh toán Trực tuyến: Có thể thanh toán bằng cách sử dụng nhà cung cấp bên thứ ba được phê duyệt của chúng tôi. Để thanh toán trực tuyến, vào www.sgvwater.com. Các hình thức thanh toán được chấp nhận là thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, hoặc séc điện tử. Có áp dụng lệ phí dịch vụ của bên thứ ba.

5. Sử dụng Dịch vụ Thanh toán Hóa đơn của Tổ chức Tài chính của Quý vị: SGVWC nhận thanh toán từ dịch vụ thanh toán hóa đơn của tổ chức tài chính của quý vị. Phương án thanh toán này có thể cần thêm thời gian xử lý so với các phương pháp thanh toán khác. Vui lòng lên kế hoạch sao cho phù hợp. Thanh toán của quý vị phải bao gồm số tài khoản. *Nếu không bao gồm số tài khoản của quý vị thì có thể bị chậm thanh toán.*

(xem Quy tắc Số 5.B,11.B.1.a(1), Biểu mẫu Số 3)

B. Thỏa thuận Thanh toán Thay thế hoặc Kéo dài thời gian thanh toán: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc kéo dài thời gian thanh toán để tránh gián đoạn dịch vụ. Các phương án bao gồm chia nhỏ các khoản thanh toán (thỏa thuận thanh toán) trong lên đến sáu tháng để thanh toán toàn bộ số dư và trả chậm (kéo dài thời gian thanh toán) toàn bộ số dư trong lên đến hai tuần sau ngày đáo hạn. SGVWC cũng có chương trình Mức phí Nước Thay thế của California ("CARW"), giảm mức phí dịch vụ cho những người đáp ứng yêu cầu hội đủ điều kiện thu nhập.

III. Hóa đơn Tranh chấp:

A. Kiến nghị Utility Xem xét:

1. Bất kỳ khách hàng nào (hoặc người cư ngụ là người lớn tại địa chỉ nhận dịch vụ nước sinh hoạt) đều có thể kiến nghị Utility xem xét hóa đơn dịch vụ nước theo *Quy tắc Số 5 và 10* của Bảng giá của Utility.

2. Bất kỳ khách hàng nào như vậy đã khởi động khiếu nại hóa đơn hoặc yêu cầu điều tra trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được hóa đơn tranh chấp hoặc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ đã thực hiện các thỏa thuận thanh toán cho một hóa đơn được xác định là vượt quá khả năng của khách hàng để thanh toán đầy đủ trong khung thời gian thanh toán bình thường sẽ không bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán trong thời gian Utility điều tra khiếu nại hoặc yêu cầu của khách hàng và sẽ có cơ hội được một quản lý phụ trách xem xét của Utility xem xét khiếu nại, điều tra, hoặc yêu cầu.

3. Quá trình xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá liệu khách hàng có được phép thanh toán trả góp cho bất kỳ số dư chưa thanh toán nào của tài khoản quá hạn trong một khoảng thời gian hợp lý không quá 12 tháng không.

   Dịch vụ sẽ không bị ngừng cung cấp do không thanh toán cho bất kỳ khách hàng nào tuân thủ thỏa thuận thanh toán trả góp được ký với Utility, với điều kiện là khách hàng cũng thanh toán đúng hạn cho tài khoản dịch vụ nước của mình khi các khoản phí dồn lại trong mỗi kỳ hóa đơn tiếp theo.

   Nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán trả góp, Utility sẽ cung cấp thông báo ngừng cung cấp dịch vụ trước ít nhất 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, nhưng thông báo đó không có nghĩa là Utility sẽ điều tra thêm hoặc dàn xếp thỏa thuận thanh toán thay thế cho khách hàng .

   (xem Quy tắc Số 10.A, 11.B.1.b)

B. Kháng cáo lên CPUC: Bất kỳ khách hàng nào (hoặc người cư ngụ là người lớn tại địa chỉ nhận dịch vụ nước sinh hoạt) có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra dẫn đến quyết định bất lợi đối với khách hàng hoặc người lớn đó từ Utility có thể kháng cáo quyết định lên CPUC theo Quy tắc Số 5 và 10 (bao gồm ký quỹ số tiền tranh cấp với CPUC). Mọi kháng cáo hóa đơn tranh chấp như vậy lên CPUC sẽ phải tuân theo Quy tắc Thực hành và Thủ tục mà CPUC thông qua. Văn bản kháng cáo được nộp và theo đuổi thích đáng với CPUC sẽ ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt trong quá trình kháng cáo chính thức.

(xem Quy tắc Số 10.B & C, 11.B.1.c)

IV. Ngừng cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt do Không thanh toán:

A. Hóa đơn Quá hạn: Với mục đích của chính sách này, dịch vụ nước sinh hoạt có nghĩa là dịch vụ nước vào đường ống sinh hoạt bao gồm nhà ở một gia đình, nhà ở nhiều gia đình, nhà di động, bao gồm nhưng không giới hạn ở nhà di động trong bãi nhà di động, hoặc nhà ở cho công nhân nông nghiệp. Utility sẽ cho phép mọi khách hàng của dịch vụ nước sinh hoạt tổng cộng 79 ngày kể từ ngày gửi hóa đơn dịch vụ, có trả trước bưu phí, để thanh toán hóa đơn trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Utility sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán của một tài khoản quá hạn trừ khi trước đó Utility đã cung cấp thông báo về việc quá hạn thanh toán và sắp ngừng cung cấp dịch vụ chiếu theo Quy tắc Số 8.A.3, vốn xác định các khoảng thời gian thông báo từ 7 đến 15 ngày, tùy thuộc vào loại nhà ở. Utility sẽ cung cấp thông báo kịp thời để đảm bảo rằng khoảng thời gian thông báo áp dụng được bao gồm trong khoảng thời gian tổng cộng 79 ngày nói đến ở trên và không cung cấp thêm thời gian để thanh toán.

(xem Quy tắc Số 11.B.1.a.(1))

B. Ngoại lệ vì Sức khỏe và An toàn Cư dân:

1. Dịch vụ cho khách hàng nước sinh hoạt (hoặc người thuê của khách hàng trên hồ sơ) sẽ không bị ngừng cung cấp do không thanh toán khi khách hàng đó đạt được **cả ba** điều kiện sau đây sao cho Utility thấy thỏa đáng:

   a. Khách hàng nước sinh hoạt nộp chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu* như quy định của Đạo luật Bảo vệ Cắt Nước, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của cư dân tại cơ ngơi nơi dịch vụ nước sinh hoạt được cung cấp;

   *Bằng chứng phải là chứng nhận từ bác sĩ nội khoa, bác sĩ đa khoa, bác sĩ phụ khoa, bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình và bác sĩ phẫu thuật, người hành nghề y không phải là bác sĩ, hoặc phòng khám chăm sóc ban đầu, phòng khám y tế nông thôn, phòng khám cộng đồng hoặc phòng khám ngoại trú bệnh viện. "Người hành nghề y không phải là bác sĩ" nghĩa là trợ lý bác sĩ hoặc nữ hộ sinh có chứng nhận thực hiện các dịch vụ dưới sự giám sát của bác sĩ và bác sĩ phẫu thuật, hoặc điều dưỡng cao cấp thực hiện các dịch vụ phối hợp với bác sĩ và bác sĩ phẫu thuật. (Xem Mục 14088(b)(1)(A) và (c) của Bộ luật Phúc lợi và Định chế California.)

   b. Khách hàng của dịch vụ nước sinh hoạt chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Utility. Khách hàng sẽ bị coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Utility nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện là người nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập An sinh Bổ sung/Thanh toán Bổ trợ của Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em hoặc khách hàng khai rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo liên bang; và

   c. Khách hàng của dịch vụ nước sinh hoạt sẵn sàng tham gia một thỏa thuận cho trả chậm (thanh toán sau đó), được khấu trừ (dàn trải các khoản thanh toán trong một khoảng thời gian đã thỏa thuận), hoặc một số kế hoạch thanh toán thay thế khác, sao cho Utility thấy thỏa đáng, trong một khoảng thời gian không quá 12 tháng, bao gồm thỏa thuận để thanh toán kịp thời các hóa đơn tiếp theo.

   (xem Quy tắc Số 11.B.1.d.(1))

2. Nếu đạt được các điều kiện được nêu trong Mục IV.B.1 của Chính sách này (Quy tắc Số 11.B.1.d.(1)), khách hàng sẽ được đề nghị tối thiểu một trong các phương án sau đây:

   a. Trả dần số dư chưa thanh toán.

   b. Tham gia một tiến độ thanh toán thay thế.

   c. Hỗ trợ khấu trừ một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán mà không tăng thêm phí cho những người đóng phí theo bảng phí chính thức khác.

   d. Tạm hoãn thanh toán.

   Utility được chọn phương án thanh toán nào mà khách hàng thực hiện và được quy định thông số của phương án thanh toán đó. Phương án hoàn trả được đề nghị sẽ dẫn đến việc hoàn trả bất kỳ số dư chưa thanh toán nào còn lại trong vòng 12 tháng.

   (xem Quy tắc Số 11.B.1.d.(2))

3. Mặc dù vậy, dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị ngừng cung cấp cho bất kỳ khách hàng nào đáp ứng các điều kiện trên nhưng:

   a. Không đồng ý hoặc tuân thủ thỏa thuận trả dần, tiến độ thanh toán thay thế, hoặc kế hoạch thanh toán được trả chậm hoặc khấu trừ sau khi phát sinh các khoản phí quá hạn trong từ 60 ngày trở lên, **HOẶC**

   b. Sau khi đồng ý với thỏa thuận trả dần, tiến độ thanh toán thay thế, hoặc kế hoạch thanh toán được trả chậm hoặc khấu trừ cho các khoản phí quá hạn, khách hàng không thanh toán các khoản phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện thời trong từ 79 ngày trở lên.

   Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ do một trong các lý do nêu trên sẽ được đăng ở một địa điểm nổi bật và dễ thấy không dưới 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ đó, nhưng thông báo đó sẽ không cho phép khách hàng được quyền yêu cầu điều tra thêm hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế với Utility.

   (xem Quy tắc Số 11.B.1.d.(3))

C. Các Điều khoản Ngừng cung cấp dịch vụ Khác: Dịch vụ nước sinh hoạt cho khách hàng có thể bị ngừng cung cấp do không thanh toán hóa đơn cho dịch vụ nước sinh hoạt trước đây đã đưa ra cho người đó tại bất kỳ địa điểm nào được Utility phục vụ. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được đưa ra trước khi tiến hành ngừng cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên, dịch vụ nước sinh hoạt sẽ không bị ngừng cung cấp do không thanh toán hóa đơn cho dịch vụ phi sinh hoạt riêng biệt.

(xem Quy tắc Số 11.B.1.e)

D. Thời điểm Ngừng cung cấp: Dịch vụ sẽ không bị ngừng cung cấp do chậm thanh toán dịch vụ vào bất kỳ thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ theo luật định nào, hoặc bất cứ lúc nào mà các văn phòng kinh doanh của Utility không mở cửa cho công chúng.

(xem Quy tắc Số 11.B.1.f)

E. Ngừng cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt do Không thanh toán Trong trường hợp Dịch vụ được Cung cấp cho Người cư ngụ trong Nhà ở Một Gia đình Đơn lập, Công trình Nhà ở Nhiều Đơn nguyên, Bãi Nhà di động, hoặc Công trình Nhà ở Cố định ở Trại Lao động, Mà Chủ sở hữu, Quản lý, hoặc Người điều hành Nhà ở, Công trình hoặc Bãi là Khách hàng trên Hồ sơ:

1. Trường hợp những người cư ngụ dùng đồng hồ nước cá nhân:

   Utility không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ này trừ khi mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các quy định pháp luật cũng như quy tắc và bảng giá của Utility. Tuy nhiên, nếu có từ một người cư ngụ trở lên sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo của những người cư ngụ này sao cho Utility thấy thỏa đáng, và nếu có một phương thức vật lý thực tế hợp pháp có sẵn để Utility cung cấp chọn lọc các dịch vụ cho những người cư ngụ này vốn đã đáp ứng các yêu cầu của quy tắc và bảng giá của Utility, Utility sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ này. Với những người cư ngụ được chọn này, việc thành lập tín dụng sẽ theo quy định trong Quy tắc Số 6, ngoại trừ trường hợp dùng dịch vụ từ trước trong một khoảng thời gian là một điều kiện để thành lập tín dụng với Utility, bằng chứng mà Utility chấp nhận về nơi cư trú và thanh toán kịp thời tiền thuê hoặc nghĩa vụ tín dụng khác trong khoảng thời gian cũng là một điều kiện tương đương thỏa đáng.

   (xem Quy tắc Số 11.B.1.g(1))

2. Trường hợp những người cư ngụ dùng đồng hồ nước tổng:

   Utility không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ này trừ khi mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, và đáp ứng các quy định pháp luật cũng như quy tắc và bảng giá của Utility.

   Chính quy định trong Mục IV.E.1 của Chính sách này (Quy tắc Số 11.B.1.g.(1)) áp dụng cho những người cư ngụ dùng đồng hồ nước cá nhân cũng áp dụng cho những người cư ngụ dùng đồng hồ nước tổng, ngoại trừ trường hợp một người đại diện có thể thay mặt cho người cư ngụ dùng đồng hồ nước tổng, và Utility sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ trong bất kỳ tình huống nào sau đây:

   a. Trong quá trình Utility điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng dùng đồng hồ nước tổng.

b. Khi khách hàng dùng đồng hồ nước tổng đã được cho phép kéo dài thời gian hoàn trả hóa đơn.

c. Đối với một khoản nợ mà khách hàng dùng đồng hồ nước tổng thiếu bất kỳ người hoặc công ty nào khác hoặc khi nghĩa vụ của tài khoản quá hạn hoặc bất kỳ khoản nợ nào khác làm phát sinh với một người hoặc công ty khác không phải Utility đang được yêu cầu thanh toán.

d. Khi một tài khoản quá hạn liên quan đến một tài sản khác mà khách hàng dùng đồng hồ nước tổng sở hữu, quản lý, hoặc vận hành.

e. Khi một viên chức sức khỏe cộng đồng hoặc xây dựng xác nhận rằng ngừng cung cấp dịch vụ sẽ đe dọa đáng kể đến sức khỏe hoặc an toàn của người cư ngụ hoặc cộng đồng. Bằng chứng về tuổi hoặc tình trạng khuyết tật được mô tả trong Mục IV.G.3 của Chính sách này (Quy tắc Số *11.B.1.i.*)

(xem Quy tắc 11.B.1.g(2))

F. Biện pháp khắc phục của Khách hàng Dịch vụ Nước Sinh hoạt Sau khi Nhận được Thông báo Ngừng cung cấp Dịch vụ do Không thanh toán:

1. Nếu sau khi nhận được thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, một khách hàng dịch vụ nước sinh hoạt không có khả năng thanh toán thì người đó phải liên hệ với Utility trước khi ngừng cung cấp dịch vụ để dàn xếp thỏa thuận thanh toán nhằm tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ. Thông tin liên quan đến phương án thanh toán thay thế và các phương án khác để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán sẽ được cung cấp cùng thông báo ngừng cung cấp dịch vụ như mô tả trong Quy tắc Số 11 của bảng giá của Utility, hoặc có thể được biết bằng cách liên hệ với Utility.

2. Nếu, sau khi liên hệ với Utility, khách hàng dịch vụ nước sinh hoạt khẳng định với CPUC việc không có khả năng thanh toán và người đó không thể dàn xếp thỏa thuận thanh toán với Utility, người đó phải liên hệ với Chi nhánh Sự vụ Người tiêu dùng ("CAB") của CPUC để khiếu nại không chính thức. Để duy trì dịch vụ không bị gián đoạn, hành động này phải được thực hiện trước khi ngừng cung cấp dịch vụ như quy định trong thông báo được cung cấp.

3. Cách giải quyết vấn đề của CAB phải được báo cáo cho cả Utility và khách hàng dịch vụ nước sinh hoạt trong vòng 10 ngày làm việc sau khi nhận được khiếu nại không chính thức. Nếu khách hàng không hài lòng với cách giải quyết này, khách hàng có thể nộp, trong vòng 10 ngày làm việc sau ngày trên thư của CAB, khiếu nại chính thức lên CPUC theo Bộ luật Tiện ích Công cộng Mục 1702 trên biểu mẫu do CAB cung cấp.

4. Việc bất kỳ khách hàng nào không tuân thủ các giới hạn thời gian được quy định ở đây sẽ cho phép Utility có quyền yêu cầu thanh toán, hoặc khi không thanh toán, tiến hành ngừng cung cấp dịch vụ của khách hàng theo quy tắc của Utility.

(xem Quy tắc Số 11.B.1.h)

G. Chỉ định Đại diện Bên Thứ ba (chỉ dành cho Người Cao tuổi hoặc Người khuyết tật):

1. Khách hàng phải thông báo cho Utility nếu muốn bên thứ ba nhận thông báo ngừng cung cấp dịch vụ hoặc các thông báo khác thay mặt cho mình.

2. Utility phải được thông báo về tên, địa chỉ, và số điện thoại của bên thứ ba cùng với thư của bên thứ ba chấp nhận trách nhiệm này.

3. Chỉ những khách hàng xác nhận rằng họ là người cao tuổi từ 62 tuổi trở lên, hoặc bị khuyết tật mới có quyền có đại diện bên thứ ba. Bằng chứng về tuổi phải được hỗ trợ bằng giấy khai sinh, bằng lái, hộ chiếu hoặc giấy tờ đáng tin cậy khác. Bằng chứng về tình trạng khuyết tật phải bằng chứng nhận từ bác sĩ được cấp phép, y tá sức khỏe công cộng hoặc nhân viên xã hội.

(xem Quy tắc Số 11.B.1.i)