

## Ngừng cung cấp dịch vụ EVMWD và Chính sách khiếu nại

§ 4055.

### Hóa đơn và thanh toán

#### I. Khiếu nại, điều chỉnh tài khoản và kháng cáo. (M-#2083, M-#3617)

1. Khách hàng có thể khởi kiện hoặc yêu cầu điều tra về một hóa đơn tại bất kỳ thời điểm nào trước ngày đáo hạn của hóa đơn đó. Khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra phải được lập bằng văn bản. Khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được người quản lý của Công ty xem xét, là người sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá liệu khách hàng có thể được gia hạn hoặc sắp xếp thanh toán thay thế khác hay không. Theo quyết định của mình, Công ty có thể không kịp thời xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra.
2. Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời dẫn đến quyết định bất lợi của Công ty có thể kháng cáo quyết định lên Ban Giám đốc bằng cách gửi thông báo kháng cáo cho Thư ký Công ty trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi Công ty gửi thông báo về quyết định của mình. Khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư ký công ty sẽ đưa vấn đề ra điều trần tại cuộc họp Hội đồng Quản trị sắp tới và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm của phiên điều trần ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội đồng quản trị là quyết định cuối cùng.
3. Khi một tài khoản là khoản chi phí tiền nước hoặc thoát nước chưa được thanh toán đầy đủ, một khoản phí sẽ được tính trong khoảng thời gian không quá 12 tháng kể từ ngày phát hiện lỗi.
4. Các trường hợp ngoại trừ sẽ được trình bày trước Hội đồng quản trị khi tính điều chỉnh trong khoảng thời gian hơn 12 tháng.

#### J. Gia hạn và các thỏa thuận thanh toán khác

1. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời gian thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc sắp xếp thanh toán thay thế khác. Nếu khách hàng gửi yêu cầu trong vòng mười (10) ngày sau khi Công ty gửi Thông báo gián đoạn, yêu cầu sẽ được người quản lý của Công ty xem xét.
2. Nếu được Công ty chấp thuận, khách hàng có thể được gia hạn thanh toán, khấu hao số tiền chưa thanh toán hoặc thay đổi lịch thanh toán. Theo quyết định của mình, Tổng Giám đốc sẽ xác định các điều khoản và điều kiện của việc gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán khác. Khách hàng phải tuân thủ thỏa thuận thanh toán được phê duyệt và phải duy trì trạng thái

đối với tất cả khoản tiền nước được lập hóa đơn trong thời gian thỏa thuận thanh toán có hiệu lực.

3. Nếu một khách hàng đã được cấp một thỏa thuận thanh toán và không: (a) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán trước ngày gia hạn; (b) thanh toán bất kỳ số tiền nào đến hạn theo thỏa thuận thanh toán; hoặc (c) không thanh toán tiền nước hiện tại, thì Công ty có thể ngừng cấp nước. Công ty sẽ đăng thông báo cuối cùng về quyết định ngừng cung cấp dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất 48 giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

**§ 4056. Ngừng cung cấp dịch vụ.** (M-3617, M-4019, R-15-02-07)

- A. Thông báo ngừng dịch vụ. Người đầu tiên khởi xướng dịch vụ sẽ chịu trách nhiệm về tất cả các chi phí cho đến khi Công ty được thông báo ngừng dịch vụ.
- B. Ngừng dịch vụ do không thanh toán. Nếu hóa đơn quá hạn trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, Công ty có thể ngừng cung cấp nước đến địa chỉ sử dụng dịch vụ. Việc không nhận được hóa đơn không làm giảm trách nhiệm pháp lý của khách hàng. Bất kỳ khoản tiền nào đến hạn thanh toán đều được coi là một khoản nợ đối với Công ty, và bất kỳ người nào, công ty hoặc đơn vị nào không, chậm hoặc từ chối thanh toán khoản nợ nói trên sẽ phải chịu trách nhiệm hoàn toàn đối với khoản tiền này.
1. Nếu chưa nhận được khoản thanh toán vào ngày đáo hạn, Công ty sẽ gửi Thông báo Tạm dừng dịch vụ đến địa chỉ của khách hàng ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng dịch vụ cung cấp nước. Thông báo sẽ cho biết ngày ngừng cấp nước, số tiền thanh toán phải nộp để không bị ngừng dịch vụ và số tiền phải thanh toán để khôi phục dịch vụ nếu dịch vụ bị ngừng và các thông tin khác theo yêu cầu của pháp luật. Phí thông báo vi phạm sẽ được tính vào tài khoản.
  2. Công ty cũng sẽ gửi thông báo đến địa chỉ sử dụng dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước nếu: (i) Công ty cung cấp dịch vụ đo khối lượng sử dụng riêng cho một gia đình, một tòa nhà chung cư, khu nhà di động, hoặc trại lao động và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành là khách hàng trong hồ sơ; hoặc (ii) địa chỉ của khách hàng không giống với địa chỉ được cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ được gửi tới “Người lưu trú”, bao gồm thông tin từ Thông báo gián đoạn dịch vụ và sẽ thông báo cho những người lưu trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Công ty mà không phải trả số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản quá hạn, theo các điều khoản và điều kiện dịch vụ của Công ty.

3. Nếu Công ty cung cấp nước cho cư dân thông qua đồng hồ chính, Công ty sẽ nỗ lực hết sức, trong vòng ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng dịch vụ, thông báo cho cư dân rằng tài khoản đang bị truy thu và dịch vụ sẽ được chấm dứt vào một ngày được chỉ định trong thông báo. Công ty gửi thông báo bằng cách: (i) gửi thông báo đến từng hộ dân cư; (ii) đăng thông báo trên cửa của mỗi hộ dân cư, (iii) nếu không thể gửi hoặc đăng thông báo cho mỗi hộ, Công ty sẽ đăng hai (2) bản sao thông báo ở mỗi khu vực chung để tiếp cận và tại mỗi điểm ra vào tòa nhà; hoặc (iv) thực hiện một số biện pháp khác cũng như những nỗ lực hợp lý để gửi thông báo bằng văn bản cho cư dân. Thông báo sẽ được gửi tới “Cư dân”, bao gồm thông tin từ Thông báo gián đoạn dịch vụ và sẽ thông báo cho người dân trong khu dân cư rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Công ty mà không cần phải thanh toán số tiền đến hạn trong tài khoản quá hạn, theo các điều khoản và điều kiện dịch vụ của Công ty.
4. Công ty cũng sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý, thiện chí để trực tiếp liên hệ với khách hàng trong hồ sơ hoặc một người trưởng thành sống tại địa điểm của khách hàng hoặc qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng dịch vụ. Công ty sẽ đề nghị cung cấp một Bản Chính sách ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản để thảo luận về các lựa chọn nhằm tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán, bao gồm cả khả năng gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán khác.
5. Nếu Công ty không thể liên lạc với khách hàng hoặc người trưởng thành sống tại địa điểm của khách hàng trực tiếp hoặc qua điện thoại, Công ty sẽ tìm cách để lại thông báo ngừng cung cấp dịch vụ và một bản Chính sách Ngừng cung cấp dịch vụ ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ sử dụng dịch vụ. Thông báo sẽ được để lại tại nơi cư trú đó ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng dịch vụ. Phí xử lý nợ quá hạn, được xác định tùy từng lúc theo nghị quyết của Hội đồng quản trị, sẽ được tính vào tài khoản.
6. Nếu Công ty chưa nhận được khoản thanh toán vào ngày ghi trên Thông báo gián đoạn dịch vụ, dịch vụ sẽ bị ngừng và sẽ đặt khóa trên đồng hồ. Khi khóa đã được đặt trên đồng hồ, để khôi phục dịch vụ, khách hàng phải thanh toán Phí kết nối được xác định tùy từng lúc theo nghị quyết của Hội đồng quản trị ngoài số tiền quá hạn và bất kỳ khoản tiền phạt, lệ phí nào hoặc khoản phạt đã được cộng vào tài khoản. Thanh toán phải được thực hiện bằng tiền mặt, phiếu chuyển tiền hoặc thẻ tín dụng / thẻ ghi nợ. Công ty sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ lúc nào mà văn phòng Công ty không mở cửa làm việc (**MO #4669**)
7. Bất kỳ nỗ lực nào của khách nhằm khôi phục dịch vụ mà không có sự cho phép trước của cán bộ Công ty sẽ khiến tài khoản của khách hàng bị áp dụng khoản phạt do Tháo Khóa đồng hồ nước, được xác định tùy từng lúc theo nghị quyết của Hội đồng Quản trị.

8. Tất cả số dư trước đây, bao gồm Phí kết nối lại, phí vi phạm, tiền phạt, và tiền đặt cọc, nếu có, sẽ được thanh toán trước khi dịch vụ nước có thể được khôi phục. Việc thanh toán để khôi phục dịch vụ phải được thực hiện bằng tiền mặt, phiếu chuyển tiền hoặc thanh toán bằng thẻ tín dụng.
  9. Đối với những khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang, Công ty sẽ giới hạn Phí kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường ở mức năm mươi đô la (50 đô la) và trong giờ không hoạt động xuống còn một trăm năm mươi đô la (150 đô la). Những giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng của Cục thống kê lao động đối với tất cả khách hàng khu vực đô thị (CPI-U) bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Công ty sẽ coi một khách hàng cư trú là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình là người hiện tại hưởng chính sách CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Thu nhập Bảo đảm Bổ sung / Chương trình thanh toán bổ sung 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 (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% chuẩn nghèo của liên bang.
- C. Không tuân thủ các quy định. Công ty có quyền ngừng cung cấp dịch vụ cấp hoặc thoát nước cho bất kỳ khách hàng nào vì không tuân thủ bất kỳ quy tắc và quy định nào của Công ty. Khách hàng có quyền được thông báo hợp lý về ý định ngừng cung cấp dịch vụ của Công ty vì lý do không tuân thủ hoặc vi phạm bất kỳ quy tắc và quy định nào và có cơ hội hợp lý để tuân thủ các quy định đó. Tuy nhiên, thông báo như trên là không cần thiết trong những trường hợp mà việc khách hàng không tuân thủ, vi phạm đã tạo ra, đang tạo hoặc có khả năng tạo ra, tại cơ sở của khách hàng và / hoặc trong hệ thống cấp nước của Công ty, các điều kiện nguy hiểm và bất lợi cho sức khỏe, an toàn và phúc lợi của cộng đồng. Khách hàng có thể phải nộp Phí kết nối lại dịch vụ để khôi phục dịch vụ khi các điều kiện đã đáp ứng tiêu chuẩn của Công ty.
1. Dịch vụ có thể bị từ chối hoặc ngừng cung cấp cho bất kỳ cơ sở nào có sử dụng thiết bị có thể gây nguy hiểm cho các cơ sở của Công ty hoặc làm gián đoạn dịch vụ cung cấp cho các khách hàng khác.
  2. Dịch vụ có thể bị từ chối hoặc ngừng cung cấp cho bất kỳ cơ sở nào có tồn tại kết nối chéo vi phạm luật pháp của Bang hoặc Liên bang.
  3. Dịch vụ có thể bị ngừng, nếu cần thiết, để bảo vệ Công ty chống lại gian lận hoặc lạm dụng.

- D. Đóng tài khoản với số dư chưa thanh toán. Thư nhắc nhở sẽ được cho khách hàng để thông báo về số tiền chưa thanh toán và ý định của Công ty về việc sẽ thu số tiền đó nếu số tiền đó vẫn chưa được thanh toán.
- E. Các trường hợp mà dịch vụ sẽ không bị gián đoạn. Công ty sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán trong các trường hợp sau:
1. Trong một cuộc điều tra của Công ty về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng;
  2. Trong thời gian chờ kháng cáo lên Hội đồng quản trị; hoặc là
  3. Trong khoảng thời gian mà một khoản thanh toán của khách hàng được gia hạn được Công ty phê duyệt hoặc sắp xếp hình thức thanh toán khác, và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán được phê duyệt.
- F. Các trường hợp đặc biệt về y tế và tài chính mà dịch vụ sẽ không bị ngừng cung cấp.
1. Công ty sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước nếu đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:
    - a. Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, nộp cho Công ty chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính đã được cấp phép chứng minh rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở được cung cấp dịch vụ; (phải có chứng nhận lại hàng năm)
    - b. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ đó trong chu kỳ thanh toán thông thường của Công ty. Khách hàng được coi là không đủ điều kiện để thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng là người hiện tại được hưởng chính sách CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Thu nhập Bảo đảm Bổ sung / Chương trình thanh toán bổ sung 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 (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% chuẩn nghèo của liên bang.
    - c. Khách hàng sẵn sàng đồng ý gia hạn hoặc sắp xếp thanh toán thay thế đối với các khoản phí quá hạn.
  2. Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Công ty sẽ gia hạn cho khách hàng hoặc sắp xếp hình thức thanh toán thay thế

khác, được Công ty lựa chọn theo quyết định của mình. Tổng Giám đốc của Công ty sẽ chọn cách sắp xếp thanh toán phù hợp nhất, có tính đến các thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp, cũng như các nhu cầu thanh toán của Công ty.

3. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu mục (1) đã được đáp ứng. Khi nhận được hồ sơ giấy tờ từ khách hàng, Công ty sẽ xem xét hồ sơ tài liệu đó trong vòng bảy (7) ngày và: (a) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Công ty lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký tên đồng ý tham gia vào thỏa thuận thay thế đó; (b) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (c) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (1).
  4. Công ty có thể ngừng dịch vụ cấp nước nếu một khách hàng đã được gia hạn hoặc sắp xếp hình thức thanh toán khác theo mục này nhưng không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán của mình chậm nhất vào ngày thanh toán được gia hạn; (b) thanh toán bất kỳ số tiền nào đến hạn theo thỏa thuận thanh toán được phê duyệt; hoặc (c) thanh toán tiền nước hiện tại của mình. Công ty sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ ở một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ được dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Công ty.
- G. Thông tin liên lạc. Đối với các vấn đề hoặc hỗ trợ về hóa đơn nước, khách hàng có thể liên hệ với nhân viên Dịch vụ khách hàng của Công ty theo số (951) 674-3146, chọn nhánh 1. Khách hàng cũng có thể đến trực tiếp bàn Dịch vụ khách hàng của Công ty từ thứ Hai đến thứ Năm, từ 7:30 sáng đến 5:30 chiều và Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 4:30 chiều, trừ các ngày nghỉ lễ của Công ty.