

## **CHÍNH SÁCH NGỪNG HOẠT ĐỘNG DÂN CƯ DỊCH VỤ NƯỚC KHÔNG THANH TOÁN**

Khu dịch vụ cộng đồng Denair vận hành một hệ thống nước cộng đồng cung cấp dịch vụ nước cho, trong số những người khác, cư trú nằm trong Quận. Học khu sẽ tuân thủ chính sách sau đây, sẽ được đăng lên trang web internet của Quận về việc ngừng dịch vụ nước dân cư để không thanh toán.

1. Độ dài của tội phạm. Quận sẽ không ngừng dịch vụ nước dân cư vì không thanh toán cho đến khi thanh toán của khách hàng đã quá hạn trong ít nhất 60 ngày.

2. Thủ tục liên hệ với khách hàng. Trước khi ngừng dịch vụ nước sinh hoạt không thanh toán, Quận sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản. Khi Quận liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại, Quận sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng chính sách này về việc ngừng dịch vụ nước sinh hoạt để không thanh toán. Học khu sẽ đề nghị thảo luận với các lựa chọn của khách hàng để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ dân cư vì không thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn, lịch thanh toán thay thế, thanh toán chậm, thanh toán chậm, thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu khấu hao số dư chưa thanh toán và kiến nghị xem xét và kháng cáo hóa đơn. Khi Quận liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản bằng văn bản thông báo, thông báo quá hạn thanh toán sẽ được gửi đến khách hàng của nơi cư trú nơi dịch vụ dân cư được cung cấp. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của tài sản nơi dịch vụ dân cư được cung cấp, gửi đến "người cư ngụ". Thông báo sẽ bao gồm các thông tin sau:

(A) Tên và địa chỉ của khách hàng.

(B) Số tiền phạm pháp.

(C) Ngày thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán là bắt buộc để tránh ngừng dịch vụ dân cư.

(D) Mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn.

(E) Mô tả thủ tục kiến nghị xem xét và kháng cáo dự luật.

(F) Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu hoãn, giảm hoặc thay thế lịch thanh toán, bao gồm khấu hao các khoản phí dịch vụ dân cư quá hạn, phù hợp với các chính sách này.

2.2. Không liên lạc được. Nếu Học khu không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn chiếm nơi cư trú qua điện thoại và thông báo bằng văn bản được trả lại là không thể gửi được, Học khu sẽ nỗ lực thiện chí để đến thăm nơi cư trú và rời đi hoặc

sắp xếp các sắp xếp khác để đặt ở một nơi dễ thấy của thông báo ngừng dịch vụ dân cư vì không thanh toán và một bản sao của chính sách này.

3. Ảnh hưởng của kháng cáo. Nếu một người lớn tại nơi cư trú liên lạc với Quận hoặc điện thoại hoặc qua thư, hoặc bằng cách đăng thông báo về khả năng ngừng dịch vụ tại một địa điểm dễ thấy tại nơi cư trú, kháng cáo hóa đơn tiền nước cho Quận quận sẽ không ngừng dịch vụ nước dân cư trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.

4. Khi dịch vụ nước có thể không bị ngừng. Quận sẽ không ngừng dịch vụ nước sinh hoạt vì không thanh toán, miễn là tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:

(A) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp giấy chứng nhận của Quận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngừng dịch vụ dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của một cư dân của cơ sở nơi cung cấp dịch vụ nước dân cư.

(B) Khách hàng chứng minh rằng họ không thể thanh toán phí dịch vụ nước dân cư trong chu kỳ thanh toán bình thường của Học khu. Khách hàng được coi là không thể thanh toán về mặt tài chính trong chu kỳ thanh toán bình thường của Học khu nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại của Cal Works, Cal Fresh, General Assistance, MediCal, Thu nhập an ninh bổ sung / Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung bổ sung đặc biệt của California cho trẻ sơ sinh và trẻ em của phụ nữ, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình ít hơn 200% mức nghèo liên bang.

(C) Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch thanh toán hoãn hoặc giảm, phù hợp với chính sách này đối với tất cả các khoản phí quá hạn.

(D) Nếu khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện của tiểu mục (A) đến (C), ở trên, Học khu sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều tùy chọn sau:

(a) Khấu hao số dư chưa thanh toán.

(b) Tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế.

(c) Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán mà không phải trả thêm phí cho những người trả lãi suất khác.

(d) Tạm hoãn thanh toán.

5. bản chất của các tùy chọn thanh toán được cung cấp. Các tùy chọn trả nợ được cung cấp cho khách hàng sẽ được cấu trúc theo cách cho phép số dư nợ quá

hạn được thanh toán trong vòng 12 tháng. Học khu có thể cấp thời gian trả nợ dài hơn nếu thấy thời gian dài hơn là cần thiết để tránh khó khăn quá mức cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của trường hợp cá nhân.

6. Ngừng dịch vụ. Dịch vụ dân cư có thể bị ngừng không sớm hơn năm ngày làm việc sau khi Học khu đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại khách sạn trong một trong các trường hợp sau:

(A) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc hoãn hoặc giảm kế hoạch thanh toán các khoản phí quá hạn từ 60 ngày trở lên.

(B) Trong khi thực hiện thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc hoãn hoặc giảm kế hoạch thanh toán cho các khoản phí quá hạn, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.

7. Cung cấp thông tin về phục hồi dịch vụ. Trong trường hợp Học khu ngừng bất kỳ dịch vụ dân cư nào vì không thanh toán, nó sẽ cung cấp cho khách hàng đó thông tin về cách khôi phục dịch vụ dân cư.

8. Kết nối lại của khách hàng đáp ứng các tiêu chuẩn liên quan đến nghèo đói. Đối với một khách hàng dân cư thể hiện thu nhập hộ gia đình dưới 200% của Chuẩn nghèo Liên bang, Học khu sẽ làm cả hai điều sau đây trong trường hợp dịch vụ nước bị ngừng vì không thanh toán:

(A) Thiết lập kết nối lại phí dịch vụ để kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường ở mức 50 đô la, nhưng không vượt quá chi phí kết nối lại thực tế nếu nó dưới 50 đô la. Phí kết nối lại sẽ được điều chỉnh hàng năm theo Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Đối với việc kết nối lại dịch vụ dân cư trong giờ không hoạt động, Học khu sẽ đặt kết nối lại phí dịch vụ ở mức \$ 150,00, nhưng không vượt quá chi phí kết nối lại thực tế nếu ít hơn.

(B) Miễn phí lãi suất cho các hóa đơn quá hạn 12 tháng một lần.

(C) Một khách hàng sẽ được coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200% Chuẩn nghèo Liên bang nếu bất kỳ thành viên nào của hộ gia đình là người nhận hiện tại của bất kỳ chương trình hỗ trợ nào được xác định trong Mục 4 (B) của chính sách này.

9. Dịch vụ cư trú bị chiếm đóng bởi người thuê nhà. Trường hợp chủ sở hữu, người quản lý hoặc nhà điều hành của bất kỳ nhà ở, cấu trúc, căn hộ, khu chung cư hoặc công viên nào là khách hàng của hồ sơ, Quận sẽ nỗ lực thiện chí để thông báo cho người cư ngụ bằng văn bản thông báo, khi tài khoản bị nợ rằng dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo thêm cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng, người mà dịch vụ sau đó sẽ

được lập hóa đơn, mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nào có thể do trên tài khoản quá hạn nếu dịch vụ nước đến nơi cư trú của người thuê nhà bị người thuê chiếm đóng được đo riêng cho nơi cư trú đó hoặc nếu cư dân trả chi phí thiết lập một kết nối theo đồng hồ đo riêng biệt. , và người thuê đồng ý với tất cả các điều khoản và điều kiện dịch vụ bao gồm giá và phí áp dụng.

10. Báo cáo. Học khu sẽ báo cáo số lần ngắt kết nối hàng năm của dịch vụ nước dân cư vì không có khả năng thanh toán trên trang web của mình và cho Ủy ban Kiểm soát Tài nguyên nước Nhà nước.

11. Kiến ngợi xem xét lại dự luật. Khách hàng có thể yêu cầu xem xét hóa đơn dịch vụ nước đến nơi cư trú bằng cách nộp đơn yêu cầu bằng văn bản hoặc kiến nghị xem xét hóa đơn trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn. Kiến nghị hoặc yêu cầu sẽ xác định dự luật được tìm cách xem xét và sẽ nêu rõ sự điều chỉnh hoặc thay đổi đối với dự luật được yêu cầu và lý do cho yêu cầu đó. Yêu cầu hoặc kiến nghị có thể được gửi qua đường bưu điện hoặc chuyển đến bất kỳ nhân viên nào tại Văn phòng Quận và sẽ được chuyển đến Giám đốc Quận hoặc Quản trị viên Quận hoặc người được thiết kế của họ. Việc xem xét sẽ được tiến hành trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày nhận được đơn yêu cầu hoặc yêu cầu bằng văn bản và một quyết định bằng văn bản sẽ được gửi qua đường bưu điện hoặc gửi cho khách hàng. Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định, khách hàng có thể kháng cáo lên Hội đồng quận bằng cách gửi thư hoặc gửi cho Thư ký Quận một kháng cáo bằng văn bản xác định những khía cạnh của quyết định mà khách hàng không đồng ý và tại sao. Quyết định kháng cáo của Hội đồng quận sẽ là quyết định cuối cùng.