
Công ty Nước Highlands

CHÍNH SÁCH

TÊN CHÍNH SÁCH: NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TIỆN ÍCH ĐỐI VỚI CHÍNH SÁCH KHÔNG THANH TOÁN
SỐ CHÍNH SÁCH: 24-04

NGÀY THÔNG QUA: Tháng Mười Hai 19, 2024

THAM CHIẾU: Dự luật Thượng viện số 998: Ngừng Dịch vụ Tiện ích Khu dân cư Bộ luật An toàn và Sức khỏe California 116900 - 116926 và Bộ luật Chính phủ Mục 60370 -60375.5

1060.1 MỤC ĐÍCH: CHÍNH SÁCH này sẽ sửa đổi chính sách hiện tại của Công ty Highlands Water (Công ty) liên quan đến các hành động thu hồi các tài khoản quá hạn, bao gồm: Thông báo, phân bổ phí và ngừng dịch vụ.

Chính sách này áp dụng cho tất cả các tài khoản dịch vụ tiện ích của Công ty. Trong trường hợp Chính sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Công ty, Chính sách này sẽ thay thế.

1060.2 TÍNH KHẢ DỤNG CỦA CHÍNH SÁCH - Chính sách này sẽ được cung cấp cho công chúng trên

Trang web của Công ty và tại văn phòng Công ty. Có thể liên hệ với Công ty qua điện thoại theo số (707) 994-2393 hoặc trực tiếp tại 14580 Lakeshore Dr, Clearlake, CA để thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

1060.3 QUY ĐỊNH CHUNG

1060.3.1 Tất cả người dùng Công ty sẽ trả dịch vụ tiện ích hàng tháng và phí sử dụng. Các khoản phí sẽ trở nên quá hạn sau 8:00 sáng ngày làm việc tiếp theo sau ngày đến hạn.

1060.3.2 Tiền phạt \$15 sẽ được áp dụng cho các khoản phí quá hạn và thông báo ngừng hoạt động sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư trong hồ sơ.

1060.3.3 Công ty sẽ cố gắng liên hệ với người cư ngụ tài sản và cung cấp thông báo về việc ngừng các dịch vụ tiện ích như được quy định trong Chính sách này.

1060.3.4 Công ty có thể, theo quyết định riêng của mình, ngừng các dịch vụ tiện ích đối với các khoản phí đã trở nên quá hạn trong thời gian không dưới sáu mươi (60) ngày. Phí dịch vụ \$100.00 sẽ được áp dụng cho tài khoản của bất kỳ dịch vụ tiện ích nào bị ngừng do không thanh toán các khoản phí quá hạn. Công ty sẽ gửi và gửi thông báo ngừng hoạt động kèm theo thông tin về cách khôi phục dịch vụ tiện ích.

1060.3.5 Khách hàng có dịch vụ tiện ích đã bị ngừng có thể liên hệ với Công ty qua điện thoại theo số (707) 994-2393 hoặc trực tiếp tại 14580 Lakeshore Dr, Clearlake, CA về việc khôi phục dịch vụ. Việc khôi phục sẽ phải thanh toán các khoản phí quá hạn,

phí hành chính, phí dịch vụ khóa và phí dịch vụ mở khóa nếu có. Việc kết nối lại dịch vụ tiện ích sẽ được xử lý trong giờ làm việc bình thường, sau khi có thể áp dụng các khoản phí bổ sung cho doanh nghiệp, theo biểu phí và lệ phí của chúng tôi, có sẵn trên trang web của chúng tôi.

1060.4 Thông báo bằng văn bản cho Khách hàng - Công ty sẽ cung cấp thông báo qua đường bưu điện cho khách hàng trong hồ sơ ít nhất ba mươi (30) ngày trước khi ngừng dịch vụ tiện ích. Nếu thông báo này được gửi lại qua đường bưu điện vì không thể gửi, Công ty sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản. Thông báo sẽ bao gồm:

1060.4.1

- I.** Tên và địa chỉ của khách hàng;
- II.** Số tiền vi phạm;
- III.** Ngày cần thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích.
- IV.** Mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn.
- V.** Mô tả về thủ tục kiến nghị xem xét và kháng cáo dự luật.
- VI.** Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán hoãn lại, giảm hoặc thay thế, bao gồm khấu hao các khoản phí dịch vụ cư trú quá hạn, phù hợp với chính sách bằng văn bản này.

1060.4.2 Dán thông báo cho người cư trú tại địa chỉ dịch vụ

Công ty sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với người trưởng thành sống tại địa chỉ dịch vụ bằng cách để lại thông báo về việc sắp ngừng dịch vụ cư trú ở nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ không ít hơn 7 (bảy) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ tiện ích.

Thông báo sẽ được gửi đến

"Người cư ngụ", sẽ chứa cùng thông tin thông báo được yêu cầu ở trên và cũng sẽ thông báo cho những người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Công ty mà không cần phải thanh toán số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn.

Các điều khoản và điều kiện để người cư ngụ trở thành khách hàng của Công ty được quy định trong Chính sách này.

Nếu thông báo theo tiểu mục A được trả lại qua đường bưu điện là không thể gửi được và Công ty không thể liên lạc với khách hàng qua điện thoại, Công ty sẽ gửi kèm một bản sao của Chính sách này cùng với Thông báo cho Người sử dụng tại Địa chỉ Dịch vụ.

1060.5 HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG: Khiếu nại hoặc Review hóa đơn

7020.5.1 Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể khởi xướng khiếu nại hoặc yêu cầu Công ty điều tra về các khoản phí trên hóa đơn của họ, bất kỳ thành phần nào của hóa đơn hoặc bất kỳ dịch vụ nào do Công ty cung cấp trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn tranh chấp. Công ty sẽ không ngừng dịch vụ tiện ích trong quá trình điều tra kịp thời khiếu nại hoặc tranh chấp. Việc xem xét của Công ty sẽ bao gồm việc xem xét liệu khách hàng có thể nhận được khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc giảm thanh toán theo Chính sách này hay không.

1060.5.2 Nếu khách hàng cho rằng kết quả điều tra của Công ty là bất lợi, họ có quyền khiếu nại quyết định của Tổng giám đốc lên Hội đồng quản trị của Công ty. Khách hàng phải nộp thông báo kháng cáo bằng văn bản với Thư ký Công ty hoặc người được chỉ định của họ, trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Công ty gửi quyết định của mình qua đường bưu điện. Thư ký Công ty hoặc người được chỉ định của họ sẽ đặt vấn đề sẽ được điều trần tại một cuộc họp Hội đồng quản trị thường kỳ 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 là quyết định cuối cùng.

1060.6 Khấu hao hóa đơn

Công ty sẽ xem xét yêu cầu khấu hao hóa đơn trong một khoảng thời gian hợp lý, không quá mười hai (12) tháng. Lịch khấu hao và số tiền đến hạn sẽ được nêu bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng. Trong thời gian khấu hao, khách hàng phải cập nhật tất cả các khoản phí dịch vụ tiện ích trong các kỳ thanh toán tiếp theo. Công ty có thể chấm dứt dịch vụ tiện ích nếu khách hàng không thanh toán số tiền khấu hao đến hạn trước ngày dự kiến và số tiền đến hạn ban đầu quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày. Công ty sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng có bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Công ty.

1060.7 Liên hệ

Khách hàng được khuyến khích liên hệ với Công ty để biết thêm chi tiết về chính sách này hoặc các tùy chọn hỗ trợ khách hàng trong giờ làm việc theo số (707) 994-2393.

Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến Văn phòng Công ty từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 4:00 chiều, trừ ngày lễ của Công ty.

1060.8 KHI NÀO DỊCH VỤ SẼ KHÔNG BỊ NGỪNG

1060.8.1 Chung - Công ty sẽ không ngừng dịch vụ tiện ích do không thanh toán vào Thứ Sáu, Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất kỳ thời điểm nào trong mà văn phòng của Công ty không mở cửa cho công chúng. Ngoài ra, Công ty sẽ không ngừng dịch vụ tiện ích dân cư do không thanh toán trong thời gian Công ty điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng; trong một kháng cáo lên Hội đồng quản trị của Công ty; trong thời gian gia hạn, khấu hao, lịch thanh toán thay thế được Công ty phê duyệt hoặc nếu khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán.

1060.8.2 Các trường hợp y tế và tài chính đặc biệt có thỏa thuận khấu hao

Công ty sẽ không ngừng dịch vụ tiện ích nếu đáp ứng tất cả các điều sau đây:

I. Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, nộp cho Công ty xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính được cấp phép rằng việc ngừng dịch vụ tiện ích sẽ là cuộc sống

đe dọa hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của cư dân của cơ sở nơi cung cấp dịch vụ dân cư;

II. Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho nhà ở

trong chu kỳ thanh toán thông thường của Công ty. Khách hàng được coi là không có khả năng thanh toán tài chính trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu:

(a) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, California SSI/SSP hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc

(b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình ít hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang; và

III. Khách hàng sẵn sàng thực hiện khấu hao đối với các khoản phí quá hạn.

Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các tiêu chuẩn trên, Công ty sẽ cung cấp cho khách hàng khấu hao số dư chưa thanh toán. Công ty sẽ chọn các điều khoản và điều kiện cho việc khấu hao phù hợp với cả khách hàng và Công ty có thể bao gồm việc miễn lãi suất hoặc tiền phạt.

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các tiêu chuẩn trên đã được đáp ứng. Sau khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Công ty sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và:

(1) thông báo cho khách hàng về các điều khoản khấu hao do Công ty lựa chọn và yêu cầu khách hàng đã ký đồng ý tham gia khấu hao;

(2) yêu cầu khách hàng bổ sung thông tin; hoặc

(3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các tiêu chuẩn.

Công ty có thể ngừng dịch vụ tiện ích nếu khách hàng đã được cấp khấu hao theo phần này không thực hiện bất kỳ hành vi nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên:

(a) thanh toán bất kỳ khoản tiền khấu hao nào đến hạn theo lịch khấu hao; hoặc

(b) thanh toán các khoản phí hiện tại cho dịch vụ tiện ích.

Công ty sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ.

Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng có bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Công ty.

1060.9 THỦ TỤC ĐỂ NGƯỜI CƯ TRÚ HOẶC NGƯỜI THUÊ TRỞ THÀNH KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY

1060.9.1 Phạm vi - Phần này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành địa chỉ dịch vụ cư trú được liệt kê là khách hàng trong hồ sơ và đã được phát hành thông báo về ý định ngừng dịch vụ tiện ích do không thanh toán.

1060.9.2 Thỏa thuận với Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ của Công ty - Công ty sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú thực tế nếu mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và quy định của Công ty.

Mặc dù vậy, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo vào tài khoản để thỏa mãn

Công ty, Công ty sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu đó.

1060.9.3 Xác minh Thuê nhà - Để số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn được miễn, người cư ngụ trở thành khách hàng sẽ xác minh rằng khách hàng tài khoản quá hạn trong hồ sơ là hoặc là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của nhà ở.

Xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai thuê, tài liệu của chính phủ cho biết người cư ngụ đang thuê tài sản hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo quyết định của Công ty.

1060. 10 - CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KHÁC

Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích, Công ty có thể theo đuổi bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác có sẵn theo luật hoặc công bằng đối với việc không thanh toán phí dịch vụ tiện ích, bao gồm, nhưng không giới hạn: đảm bảo số tiền quá hạn bằng cách nộp đơn thế chấp đối với bất động sản, nộp đơn khiếu nại hoặc hành động pháp lý, hoặc chuyển số tiền chưa thanh toán đến các khoản thu.

Trong trường hợp một hành động pháp lý được quyết định có lợi cho Công ty, Công ty sẽ được thanh toán tất cả các chi phí và chi phí, bao gồm phí luật sư và lãi suất tích lũy.

1060.11 - NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TIỆN ÍCH ĐỐI VỚI CÁC HÀNH VI VI PHẠM KHÁC CỦA KHÁCH HÀNG

Công ty có quyền ngừng dịch vụ tiện ích đối với bất kỳ vi phạm nào đối với các sắc lệnh, quy tắc hoặc quy định của Công ty ngoài việc không thanh toán.

1060.12 - PHÍ VÀ LỆ PHÍ PHÁT SINH

Trừ khi có quy định rõ ràng khác trong Chính sách này, bất kỳ khoản phí và lệ phí nào mà khách hàng phải chịu theo bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn ở các khoản phí quá hạn, sẽ đến hạn và phải thanh toán như được quy định trong đó.

1060.13 - QUYẾT ĐỊNH CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TY

Bất kỳ quyết định nào có thể được đưa ra bởi nhân viên Công ty theo Chính sách này cũng có thể được thực hiện bởi Tổng giám đốc hoặc người được chỉ định của họ.

Hội đồng quản trị đã sửa đổi và thông qua chính sách này tại cuộc họp công khai vào ngày sửa đổi mới nhất. Phiên bản này của Chính sách thay thế tất cả các phiên bản trước đó.