

**O' CONNOR TRACT合资供水公司停水政策**  
**政策#20200323**  
**符合加利福尼亚州参议院第998号法案 ( SB-998 )**

*2020年3月23日*

本政策规定了O' Connor Tract合资供水公司 ( 以下简称"公司" ) 关于拖欠款项收缴的管理措施，包括通知、收费和停止供水服务。客户可访问公司网站查阅本政策。有关此政策的问题，请直接致电 ( 650 ) 321-2723或发送电子邮件至 oconnorwater@gmail.com 。

欠费账户：

欠费账户指以下截止日期仍未缴费的账户 ( 且未作出缴费安排，也没有制定其他缴费计划 ) ：

- 计量账户——水费账单签发后30个工作日截止至营业结束时
- 非计量的账户——次年1月1日。

以下规定对拖欠款项的收缴适用：

1. 小额账户：20美元或20美元以下的水费账单余额可结转并计入下一个账单期，而无需收取滞纳金或采取进一步的收缴行动。
2. 滞纳金：欠费账户将收取10%的滞纳金。到期日和滞纳金将在账单上清楚地标明。
3. 免除滞纳金：应客户要求，如果存在诸如以下第4条所述的情况，且客户在过去6个月内未因欠缴水费而需缴纳滞纳金，公司可免除滞纳金。
4. 逾期付款安排。欠费账户客户可以申请季度付款计划，以避免停水。公司将考虑所有与申请有关的情况，并确定缴费安排是否有保障。

符合缴费计划条件的客户必须满足**以下全部**的三个要求：

- 提交《福利与机构法典》第14088 ( A ) ( 1 ) ( b ) 条规定的主要保健服务提供者出示的证明，例如停止供水会危及或严重威胁到供水场所居民的健康和安全。

- 证明客户没有经济能力在公司的正常结算周期内支付服务费用。在以下情况下，客户可能被视为无经济能力支付：
  - 客户家庭目前有家庭成员正在接受或参与CalWORKS、CalFresh、普通资助、Medi-Cal、补充安全收入/加州补贴计划或加州妇女、婴儿和儿童营养补充特别计划；或
  - 客户声明，其家庭年收入未达到联邦贫困水平的200%。
- 同意签订下方列出的公司的缴费计划。

符合条件的客户可以从账单的原始到期日起，在4个季度内逐步支付欠款，但不得超过12个月，在此期间公司将免除利息费用。这些款项将与客户的常规账单合并，并且需要依据常规账单到期日支付。客户必须遵守该计划的条款并留意账单更新，因为后续每个账单期会产生费用。如果违反条款，我们将下发书面停水通知。停水通知将以门上挂牌的形式在停止供水前不少于5个工作日送达住宅。

5. 书面停水通知：在客户欠费至少达到60天以上之前，公司不得中断欠费客户的供水服务。本公司将尽合理而真诚的努力，在因欠费停水前至少15天以书面形式联系客户。书面停水通知将邮寄至账户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址与提供供水服务的物业地址不同，第二份通知将邮寄至供水的地址，并注明收件人为“住户”。书面停水通知包括以下内容：

- 客户姓名和地址
- 欠费金额
- 避免停水的缴费期限
- 申请延期付款的程序
- 水费账单申请复核及上诉程序
- 申请公司的延期季度付款计划的程序。

6. 四十八 ( 48 ) 小时停水通知：本公司将尽合理而真诚的努力，在因欠费停水前提前48小时告知客户。通知方式将基于客户选择的通知首选项 ( 电话或电

子邮件)。未选择通知方式的客户将通过电话通知。如果本公司无法通过电话或电子邮件进行联系，我们将真诚地访问该住所并留下停水通知。

7. 最后停水期限：所有欠缴水费和相关费用，必须在书面停水通知中指定的日期当天下午4:00前由本公司收到。
8. 欠费停水：本公司将中断供水服务，在某些情况下根据董事会的决定会锁上水表。客户重新连接水费结算系统中的服务，无论是否已实际关掉水表，均需缴纳费用。
9. 重新连接服务：客户恢复或继续使用因欠费中断的服务，必须支付重新连接费50美元。本公司将尽快重新连接服务，至少应在支付以往到期金额、导致停水的欠缴费用，以及重新连接账户之押金后的下一个工作日结束前恢复供水服务。由本公司工作人员以外的任何人或未经本公司授权而开启的供水服务可能会被罚款或额外收费。因未经授权恢复供水服务而造成的任何损失由客户自行负责。
10. 非办公时间重新连接服务：周一至周五下午4:00后或周末或节假日恢复供水服务，将收取非办公时间重新连接费150美元。除非客户已被告知非办公时间的重新连接费用，并签署了一份费用确认协议，并同意不迟于下一个工作日中午联系本公司结算部门缴纳相关费用，否则正常办公时间后，将无法恢复供水服务。
11. 争议水费账单：客户可对账单提出异议或提起上诉。客户对账单提出异议，必须在收到水费账单后15天内，以书面形式要求董事会审查水费账单，书面申请寄送至加利福尼亚州帕罗奥图O' Connor Tract合资供水公司董事会，邮箱1375，邮政编码94302。

董事会应在收到书面上诉后30天内安排听证，应至少提前10天，以书面通知形式通过个人服务或预付邮资的美国邮件将听证会的时间和地点寄送给客户。在上诉待决期间，公司将不会因未付款而中断供水服务。

董事会应考虑听证会提供的所有证据，并在听证会结束后30天内，通过个人服务或预付邮资的美国邮件提供关于其调查结果和决定的书面通知。董事会的决定为最终决定。

### 非计量住宅租户/住户通知

本公司将尽合理而真诚的努力，在停水前至少15天，以书面通知的方式，告知住户水费账户欠费，并且即将停水。书面通知将告知租户/住户，他们有权成为本公司的客户，只要他们愿意承担该地址供水服务的后续费用，则无需缴纳欠费金额。想要免除账户欠费金额，租户/住户必须以租赁协议或租金支付证明的形式提供租赁证明。

多单元综合大楼租户/住户主水表供水通知。本公司将尽合理而真诚的努力，在停水前至少15天，将通知挂在每家住户门上，告知住户水费账户欠费，并即将停水。书面通知将告知租户/住户，他们有权成为本公司的客户，只要他们愿意承担主水表地址供水服务的后续费用，则无需缴纳欠费金额。如果一个或多个住户愿意且有能力和承担后续供水服务费用，以使公司满意，或者如果本公司有合法的物理手段，可选择性地对不符合服务要求的住户停止服务，本公司可向满足条件的住户提供服务。

如果书面停水通知无法送达并通过邮件退回，本公司将尽合理而真诚的努力访问该住宅，并留下欠费停水通知。

**COMPANIA DE LA COOPERATIVA DEL AGUA O'CONNOR TRACT**  
**POLITICA DE DISCONTINUACION DEL AGUA**  
**Politica #20200323**  
**De acuerdo con la ley 998 del Senado del Estado de California 998 (SB-998)**

**23 Marzo, 2020**

Esta política describe las acciones administrativas que la Compañía Cooperativa de Agua O'Connor Tract (La Compañía) utilizará para cobrar cuentas morosas, incluidas las notificaciones, cargos e interrupción del servicio. Esta política se encuentra disponible la página web de la Compañía. Puede dirigir sus preguntas sobre esta política llamando al (650) 321-2723 o mandando un email a: [occonnorwater@gmail.com](mailto:occonnorwater@gmail.com).

**Cuentas Morosas:**

Las cuentas morosas son aquellas que permanecen sin pagar (y sin haber llegado a un acuerdo de pago o establecido un calendario de pago alternativo):

- Cuentas con contador: Al finalizar el día, 30 días después de la emisión de la factura del agua.
- Cuentas sin contador: 1 de Enero del año siguiente.

Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

1. **Cuentas con saldo pequeño:** cualquier saldo en una factura de \$20 o menos podrá transferirse y agregarse al próximo período de facturación sin que se le cobre un cargo por atraso o se incurra en una acción de cobro adicional.
2. **Cargo por retraso de pago:** se aplicará un cargo por retraso de pago del 10% en las cuentas morosas. La fecha de vencimiento y el recargo se mostrarán de manera destacada en la factura.
3. **Renuncia al cargo por retraso:** previa solicitud del cliente, la Compañía puede renunciar al cargo por retraso si existen circunstancias atenuantes como las que se describen en el párrafo siguiente n.º 4, y no se le ha cobrado al cliente un cargo por pago atrasado en los 6 meses anteriores
4. **Acuerdos para realizar pagos atrasados.** Cualquier cliente que tenga una cuenta morosa puede solicitar un plan de pago trimestral para evitar la interrupción del servicio. La Compañía considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud y determinará si el acuerdo de pago está justificado.

Para calificar para este calendario de pagos, el cliente debe cumplir **estos tres requisitos:**

- Presentar una certificación que pruebe que es el proveedor primario de atención, como se define en la sección de bienestar e instituciones Código 14088 (A) (1) (b), de tal manera que la interrupción del servicio pondría en peligro la vida, o plantearía una seria

amenaza para la salud y la seguridad de un residente del lugar donde se presta el servicio.

- Demostrar que él o ella es financieramente incapaz de pagar el servicio dentro del ciclo de facturación normal de la Compañía. Un cliente podría ser considerado financieramente incapaz de pagar si:
  - Cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños; **o**
  - El cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza establecido federalmente.
- Aceptar el calendario de pagos de la Compañía que se describe a continuación .

Los clientes que califiquen pueden pagar el saldo durante los 4 trimestres siguientes, sin que se excedan los 12 meses a partir de la fecha de vencimiento original de la factura, y durante este periodo la Compañía renunciará a los cargos por intereses. Los pagos se podrán combinar con la factura regular del cliente, y estarán sujetos a la fecha de vencimiento del pago. El cliente debe cumplir con los términos del plan y mantenerse al día en el pago mientras los cargos se acumulen en cada periodo de facturación posterior. El incumplimiento de estos términos resultará en un aviso por escrito de desconexión que se dejará en la puerta del edificio al menos 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio.

**5. Aviso de desconexión por escrito:** La Compañía no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago del cliente haya sido moroso durante al menos 60 días. La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente por escrito al menos 15 días antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. El aviso de desconexión se enviará por correo a la dirección de correo designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará una segunda notificación a la dirección del servicio y se dirigirá al "Ocupante" del inmueble. El aviso de desconexión incluirá:

- Nombre y dirección del cliente.
- Importe moroso
- Fecha límite de pago para evitar la terminación de los servicios
- El proceso para solicitar una extensión de pago
- El proceso para solicitar una revisión de la factura y para la apelación
- El proceso para la solicitud de la Compañía un calendario de pago diferido trimestral.

**Notificación de terminación en cuarenta y ocho (48) horas:** La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente con 48 horas de anticipación sobre la desconexión del servicio de agua por falta de pago. Los medios de notificación se basarán en la preferencia de notificación (teléfono o correo electrónico) seleccionada por el cliente. Los clientes que no hayan seleccionado un medio de notificación serán notificados por teléfono. Si la Compañía no puede comunicarse por teléfono o correo

electrónico, se hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de finalización del servicio.

Fecha límite de desconexión: la Compañía deberá recibir todos los cargos morosos por servicios del agua y las tarifas asociadas antes de las 4:00pm del día especificado en el aviso escrito de desconexión.

Desconexión del servicio de agua por falta de pago: la Compañía desconectará el servicio de agua apagando y, en algunos casos, a discreción de la Junta, bloqueando el contador o cerrando la llave de corte. Al cliente se le cobrará una tarifa para reconectar el servicio en el sistema de facturación, independientemente de si el contador o la llave de corte se han cerrado físicamente.

Reconexión del servicio: para reanudar o continuar el servicio que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión de \$50. La Compañía se esforzará por volver a conectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil después del pago de cualquier monto vencido, cargos por morosidad atribuibles a la terminación del servicio y la tarifa de reconexión de la cuenta. La activación del servicio de agua por una persona que no sea parte del personal de la Compañía o sin la autorización de la Compañía podría estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

Reconexión del servicio fuera del horario comercial: Se cobrará una tarifa de \$150 por la reconexión del servicio de lunes a viernes después de las 4:00pm, o los fines de semana o feriados. El servicio no se restablecerá después del horario comercial habitual, a menos que el cliente haya sido informado de la tarifa de reconexión aplicable cuando el servicio se ofrece fuera del horario laboral y el cliente haya firmado un acuerdo en que reconoce la tarifa y acepta ponerse en contacto con el departamento de facturación de la Compañía a lo más tardar al mediodía del siguiente día hábil para pagar la tarifa.

Facturas en disputa: los clientes pueden impugnar o protestar una factura. Para impugnar una factura, el cliente deberá solicitar por escrito una revisión de la factura por la Junta Directiva dentro del plazo de 15 días después de la recepción de la factura. La carta debe ser enviada a O'Connor Tract Co-Operative Water Company, Junta de Directores, PO Box 1375, Palo Alto, CA, 94302.

La Junta Directiva discutirá el asunto en una audiencia que se celebrará dentro de un plazo de 30 días después de la recepción de la apelación por escrito, y se ofrecerá al cliente un aviso por escrito, con al menos 10 días de antelación, con la hora y el lugar de la audiencia, que se entregara bien en persona o bien por correo postal. La Compañía no desconectará el servicio de agua por falta de pago mientras la apelación esté pendiente.

Después de considerar todas las pruebas proporcionadas en la audiencia, la Junta Directiva deberá notificar por escrito sus resultados y decisiones dentro de un plazo de 30 días a partir de la conclusión de la audiencia. El escrito se entregará en persona o se enviará por correo físico. La decisión de la Junta Directiva será final.

*Aviso a inquilinos residenciales/ocupantes viviendo en una residencia sin contador*

La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes o inquilinos, mediante una notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua está atrasada y está sujeta a desconexión, al menos 15 días antes de que se cierre el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino u ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente de la Compañía sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección física. Para que se exima el monto adeudado, el inquilino u ocupante debe verificar el arrendamiento con un contrato de alquiler o un comprobante de pago del alquiler.

*Aviso a inquilinos / ocupantes en un complejo de múltiples apartamentos con servicio de contador.*

La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso escrito colgado en la puerta de cada residencia, cuando el pago de la cuenta del servicio de agua esté atrasado y la cuenta esté sujeta a desconexión, al menos 15 días antes de que se cierre el servicio de agua. El aviso por escrito informará al inquilino u ocupante que tiene el derecho de convertirse en cliente de la Compañía sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en la(s) dirección(es) servidas por el contador. Si uno o más ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores por el servicio de agua, a satisfacción de la Compañía, o si hay un medio físico, legalmente disponible para la Compañía, de terminar el servicio selectivamente para aquellos ocupantes que no han cumplido los requisitos del servicio, la Compañía pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido dichos requisitos.

Si el aviso de desconexión por escrito se devuelve por correo como no entregado, la Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y dejar un aviso de interrupción del servicio por falta de pago.



**O'CONNOR TRACT CO-OPERATIVE WATER COMPANY WATER DISCONTINUATION  
POLICY Policy # 20200323 In compliance with California State Senate Bill 998 (SB-998) ‘**

**March 23, 2020**

Ang patakarang ito ay naglalarawan ng mga aksyon na pang-administratibo ng O 'Connor Tract Co-Operative Water Ang Kumpanya (Ang Kumpanya) para sa pagkolekta ng mga account na may kaugnayan, kabilang ang mga abiso, singil, at pagtangi sa serbisyo. Ang patakarang ito ay magagamit sa website ng Kumpanya. Mga Tanong patungkol sa patakarang ito ay maaaring maituro sa (650) 321-2723 o [oconnorwater@gmail.com](mailto:connorwater@gmail.com).

**Mga Natatanging Account:**

Ang mga maling account ay ang mga nananatiling walang bayad (at nang hindi nakapagbayad pag-aayos o itinatag ng isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad) sa pamamagitan ng:

- Mga sukat na account - isara ang negosyo 30 araw pagkatapos ng pagpapalabas ng bill ng tubig
- Mga walang kuwentang account - ika-1 ng Enero ng susunod na taon.

Ang mga sumusunod na patakaran ay nalalapat sa koleksyon ng mga hindi magandang account:

1. Maliit na Mga Account sa Balanse: Anumang balanse sa isang bayarin na \$ 20 o mas kaunti ay maaaring madala, at idinagdag sa, sa susunod na panahon ng pagsingil nang hindi nasuri ang isang huli na singil o natapos karagdagang pagkilos pagkolekta.

2. Late Charge: Ang isang 10% na huli na singil ay susuriin sa mga hindi magandang account. Ang Takdang petsa at huli na singil ay ipapakita ang kilalang-bisa sa bayarin.

3. Waiver of Late Charge: Sa kahilingan ng customer, maaaring i-waive ng Kumpanya ang Kumpanya singilin kung mayroong mga exensyating na pangyayari tulad ng mga inilarawan sa # 4 sa ibaba, at ang customer ay hindi nasuri ng isang huli na singil para sa hindi magandang bayad sa bago ang 6 na buwan.

4. Mga Pag-aayos sa Huling Pagbabayad. Ang sinumang customer na isang hindi magandang account ay maaaring humiling ng plano sa quarterly bayad upang maiwasan ang pagkagambala sa serbisyo. Tatalakayin ng Kumpanya ang lahat mga kalagayan na nakapaligid sa kahilingan at gumawa ng isang pagpapasiya kung ang ang pag-aayos ng pagbabayad ay warranted.

Upang maging kwalipikado para sa iskedyul ng pagbabayad na ito, dapat matugunan ng customer ang lahat ng tatlong **mga kinakailangan sa ibaba:**

- Magsumite ng sertipikasyon ng pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga, tulad ng tinukoy sa Welfare and Institutions Code seksyon 14088 (A) (1) (b), tulad ng pagtanggap sa serbisyo ay pagbabanta sa buhay, o magdulot ng isang malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo.

- Ipakita na siya ay walang bayad sa pananalapi para sa serbisyo sa loob ng Kumpanya normal na cycle ng pagsingil. Ang isang customer ay maaaring ituring na pinansiyal na hindi makabayad kung:

- o Sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tatanggap ng CalWORKS, Ang CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Karagdagang Kita ng Kaligtasan / Estado Karagdagang Programa ng Pagbabayad, o Espesyal na Nutrisyon sa Espesyal na Pagbabayad Program para sa Babae, Mga Bata at Bata; o

- o Ipinapahayag ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng antas ng kahirapan sa pederal.

- Pumayag na pumasok sa iskedyul ng pagbabayad ng Kumpanya tulad ng inilarawan sa ibaba. Ang kwalipikadong mga customer ay maaaring magbayad ng balanse sa 4 na quarterly na pagtaas na hindi hihigit sa 12 buwan mula sa orihinal na takdang petsa ng panukalang batas, kung aling oras ang Kumpanya ay mawawala ang singil sa interes. Ang mga pagbabayad ay sasamahan, at napapailalim sa takdang petsa ng, ang regular na bayarin ng customer. Ang customer ay dapat sumunod sa mga tuntunin ng planong ito at manatili kasalukuyang bilang singil naipon sa bawat kasunod na tagal ng pagsingil. Ang pagkabigong sumunod sa mga salitang ito ay magresulta sa isang nakasulat na paunawa sa pagdiskonekta sa anyo ng isang hanger ng pinto na naihatid sa lugar na hindi bababa sa 5 araw ng negosyo nang maaga ng hindi pagpapahinto ng serbisyo.

5. Nakasulat na Paunawa sa Pakikipag-ugnay: Ang Kompanya ay hindi magtatanggal ng tubig hindi pagbabayad hanggang sa pagbabayad sa pamamagitan ng customer ay naging delinquent nang hindi bababa sa 60 araw.

Ang Kumpanya ay gagawa ng isang makatwirang, mahusay na pagsisikap ng pananampalataya upang makipag-ugnay sa customer sa pagsulat ng hindi bababa sa 15 araw bago itigil ang serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad. Ang paunawa ng pagkakakonekta ay ipapadala sa mail address na itinalaga sa account. Kung ang mail address at ang address ng ari-arian na kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig ay naiiba, ang isang pangalawang paunawa ay ipapadala sa address ng serbisyo at tinalakay sa "Mamumuhay". Kasama sa disconnection na paunawa:

- o pangalan at address ng Customer
- o Halaga ng delinkwit

- o deadline ng pagbabayad upang maiwasan ang pagwawakas ng mga serbisyo
- o Ang proseso upang mag-aplay para sa isang extension ng pagbabayad
- o Ang proseso upang mag-petisyon para sa pagsusuri ng panukalang batas at apela
- o Ang proseso para sa paghiling ng ipinagpaliban ng iskedyul ng quarterly na iskedyul ng pagbabayad ng Kumpanya.

6. Apatnapu't walo (48) Oras na Paunawa ng Pagwawakas: Ang Kumpanya ay gagawa ng isang makatwirang, mabuti pagsisikap ng pananampalataya na ipaalam sa customer ang 48 oras nang maaga ang pagdiskonekta ng serbisyo sa tubig para sa hindi pagbabayad. Ang paraan ng abiso ay batay sa abiso kagustuhan (telepono o email) na pinili ng customer. Mga customer na wala napili isang paraan ng abiso ay bibigyan ng abiso sa pamamagitan ng telepono. Kung ang Kumpanya ay hindi makakaya makipag-ugnay sa pamamagitan ng telepono o email, isang mahusay na pagsisikap ng pananampalataya ang gagawin upang bisitahin ang tirahan at mag-iwan ng isang paunawa ng pagtatapos ng serbisyo.

7. Patuloy na Pagdiskonekta: Lahat ng hindi bayad na singil sa serbisyo ng tubig at mga kaugnay na bayad ay dapat matanggap ng Kumpanya sa pamamagitan ng 4:00 p.m. sa araw na tinukoy sa nakasulat paunawa ng pagdiskonekta.

8. Pagdiskonekta ng Serbisyo ng Tubig para sa Hindi Pagbabayad: Tatanggi ng Kumpanya ang tubig serbisyo sa pamamagitan ng pag-off, at sa ilang mga kaso, sa pagpapasya ng Lupon, pag-lock ng metro o huminto sa paghinto. Ang kostumer ay sisingilin ng bayad upang makakonekta muli ang serbisyo sa pagsingil ang sistema ng hindi alintana kung ang metro o paghinto ng kurbada ay pisikal na pinatay.

9. Pag-ugnay muli ng Serbisyo: Upang makapagpatuloy o magpatuloy ng serbisyo na na-disconnect para sa hindi pagbabayad, ang customer ay dapat magbayad ng isang muling pagkonekta bayad na \$ 50. Ang kumpanya ay magsisikap na muling kumonekta sa serbisyo sa lalong madaling panahon ngunit, sa isang minimum, ibabalik ang serbisyo bago matapos ang susunod na regular na araw ng pagtatrabaho pagkatapos ng pagbabayad ng anumang nakaraan na halaga ng halaga, hindi bayad na bayad na naiugnay sa pagwawakas ng serbisyo, at ang muling pagkonekta ng bayad sa account. Ang serbisyo sa tubig na naka-on ng ibang tao kaysa sa mga tauhan ng Kumpanya o walang pahintulot ng Kumpanya ay maaaring mapasailalim sa multa o mga karagdagang singil o bayad. Ang anumang mga pinsala na nagaganap bilang isang resulta ng hindi awtorisado ang pagpapanumbalik ng serbisyo ang responsibilidad ng customer.

10. Pag-ugnay muli ng Serbisyo Pagkatapos ng Mga Oras ng Negosyo: Naibalik ang serbisyo pagkatapos ng 4:00 ng Lunes sa pamamagitan ng Biyernes, o sa katapusan ng linggo o pista opisyal ay sisingilin ng isang pagkatapos-oras na muling pagkakaugnay bayad na \$ 150. Ang serbisyo ay hindi maibabalik pagkatapos ng regular na oras ng negosyo maliban kung ang customer ay nabigyan ng kaalaman tungkol sa bayad sa muling pagkonekta ng oras at nag-sign isang kasunduan na kinikilala ang bayad at sumasang-ayon na makipag-ugnay sa pagsingil ng

Kumpanya kagawaran hindi lalampas sa tanghali ang susunod na araw ng negosyo upang mabayaran ang bayad.

11. Mga Sinusupong Mga Bills: Maaaring paligsahan o apela ng mga customer ang isang panukalang batas. Upang paligsahan ng isang panukalang batas, ang customer dapat humiling ng pagsusuri ng panukalang batas ng Lupon ng mga Direktor nang nakasulat sa loob ng 15 araw ng pagtanggap ng panukalang batas, na ipinadala sa O'Connor Tract Co-Operative Water Company, Lupon ng Mga Direktor, P.O. Box 1375, Palo Alto, CA, 94302.

Ang Lupon ng mga Direktor ay dapat isaalang-alang ang bagay sa isang pagdinig sa loob ng 30 araw mula sa pagtanggap ng nakasulat na apela, na nagbibigay ng hindi bababa sa 10 araw na nakasulat na paunawa sa customer ng oras at lugar para sa pagdinig nang paisa-isa o A.S. Mail. Hindi tatanggalin ng Kumpanya ang tubig serbisyo para sa hindi pagbabayad habang ang apela ay naghihintay pa.

Matapos isaalang-alang ang lahat ng katibayan na ibinigay sa pagdinig, ang Lupon ng mga Direktor ay dapat magbigay ng nakasulat na paunawa sa kanilang mga natuklasan at desisyon sa loob ng 30 araw ng pagtatapos ng ang pagdinig sa tao o A.S. Mail. Ang desisyon ng Lupon ng mga Direktor ay dapat pangwakas

Paunawa sa mga residente ng Pang-upa / Mga residente sa isang Walang-bayad na Paninirahan

Ang Kumpanya ay gagawa ng isang makatwirang, mabuting pagsisikap sa pananampalataya upang ipaalam sa mga nagsasakop, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account ng serbisyo ng tubig ay nasa mga arrears at napapailalim sa pagkakakonekta sa hindi bababa sa 15 araw bago isara ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na paunawa ay magpapayo sa nangungupahan / sumasakop na mayroon silang karapatang maging mga customer ng Kumpanya nang wala hinihiling na bayaran ang halaga dahil sa hindi magandang account, hangga't handa silang magtaglay ng responsibilidad sa pananalapi para sa kasunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa adres na iyon. Sa magkaroon ng halaga na dapat bayaran, dapat i-verify ng nangungupahan / nakatira ang pag-upa sa isang pag-upa kasunduan o patunay ng pagbabayad ng upa.

Paunawa sa mga nangungupahan / residente sa isang Multi - Unit Complex Naihatid sa pamamagitan ng isang Master Meter.

Ang kumpanya ay gagawa ng isang makatwirang, mabuting pagsisikap sa pananampalataya upang ipaalam sa mga nagsasakop, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa na nakabitin sa pintuan ng bawat tirahan, kapag ang mga account sa serbisyo ng tubig ay may mga atraso at napapailalim sa pagdiskonekta ng hindi bababa sa 15 araw bago isara ang serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na paunawa ay magpapayo sa nangungupahan / sumasakop na may karapatan silang maging mga customer ng Kumpanya nang hindi hinihiling na bayaran ang halaga dahil sa delinquent account, hangga't ang mga ito handang mag-responsibilidad sa pananalapi para sa kasunod na singil para sa serbisyo sa tubig sa address (es) na pinaglingkuran ng master meter. Kung ang isa o higit pa sa mga sumasakop ay handa at magagawa responsibilidad para sa kasunod na singil para sa

serbisyo ng tubig sa kasiyahan ng Ang kumpanya, o kung mayroong isang pisikal na paraan, ligal na magagamit sa Kumpanya, nang selektibo pagtatapos ng serbisyo sa mga nasasakupang hindi pa nakamit ang mga kinakailangan para sa serbisyo, Ang kumpanya ay gagawa ng serbisyo sa mga okupado na nakamit ang mga kinakailangan.

Kung ang nakasulat na abiso ng disconnection ay ibabalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maihahatid, ang Kumpanya gagawa ng isang makatwirang, mabuting pagsisikap ng pananampalataya na bisitahin ang tirahan at mag-iwan ng paunawa.

**O'CONNOR TRACT CO-OPERATIVE WATER COMPANY**  
**WATER DISCONTINUATION POLICY**  
**Policy # 20200323**  
**In compliance with California State Senate Bill 998 (SB-998)**

*March 23, 2020*

This policy describes administrative actions by the O'Connor Tract Co-Operative Water Company (The Company) for collecting delinquent accounts, including notifications, charges, and discontinuation of service. This policy is available on the Company's website. Questions regarding this policy can be directed to (650) 321-2723 or oconnorwater@gmail.com.

Delinquent Accounts:

Delinquent accounts are those that remain unpaid (and without having made payment arrangements or established an alternative payment schedule) by:

- Metered accounts – close of business 30 days after issuance of the water bill
- Unmetered accounts – January 1<sup>st</sup> of the following year.

The following rules apply to the collection of delinquent accounts:

1. Small Balance Accounts: Any balance on a bill of \$20 or less may be carried over, and added to, the next billing period without being assessed a late charge or incurring further collection action.
2. Late Charge: A 10% late charge will be assessed on delinquent accounts. The due date and late charge will be displayed prominently on the bill.
3. Waiver of Late Charge: At the request of the customer, the Company may waive the late charge if there are extenuating circumstances such as the ones described on #4 below, and the customer has not been assessed a late charge for delinquent payment in the preceding 6 months.
4. Late Payment Arrangements. Any customer who is a delinquent account may request a quarterly payment plan to avoid disruption of service. The Company will consider all circumstances surrounding the request and make a determination as to whether the payment arrangement is warranted.

To qualify for this payment schedule, the customer must meet **all three requirements below:**

- Submit a primary care provider certification, as defined in Welfare and Institutions Code section 14088(A)(1)(b), such that discontinuation of service would be life threatening to, or pose a serious threat to the health and safety of, a resident of the premises where the service is provided.

- Demonstrate that he or she is financially unable to pay for service within the Company's normal billing cycle. A customer may be deemed financially unable to pay if:
  - Any member of the customer's household is a current recipient of CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; or
  - The customer declares that the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty level.
- Agree to enter into The Company's payment schedule as described below.

Qualifying customers may pay the balance over 4 quarterly increments not to exceed 12 months from the original due date of the bill, during which time The Company will waive interest charges. These payments will be combined with, and subject to the due date of, the customer's regular bill. The customer must comply with the terms of this plan and remain current as charges accrue in each subsequent billing period. Failure to comply with these terms will result in a written disconnection notice in the form of a door hanger delivered to the premises no less than 5 business days in advance of discontinuance of service.

5. Written Disconnection Notice: The Company shall not discontinue water service for non-payment until payment by the customer has been delinquent for at least 60 days. The Company will make a reasonable, good faith effort to contact the customer in writing at least 15 days before discontinuation of water service for non-payment. The disconnection notice will be mailed to the mailing address designated on the account. If the mailing address and the address of the property to which water service is provided are different, a second notice will be mailed to the service address and addressed to "Occupant". The disconnection notice will include:
  - Customer's name and address
  - Amount of the delinquency
  - Payment deadline to avoid termination of services
  - The process to apply for a payment extension
  - The process to petition for bill review and appeal
  - The process for requesting The Company's deferred quarterly payment schedule.
6. Forty-eight (48) Hour Notice of Termination: The Company will make a reasonable, good faith effort to notify the customer 48 hours in advance of disconnection of water service for non-payment. The means of notification will be based upon the notification preference (phone or email) selected by the customer. Customers who have not

selected a means of notification will be notified by phone. If the Company is unable to make contact by phone or email, a good faith effort will be made to visit the residence and leave a notice of termination of service.

7. Disconnection Deadline: All delinquent water service charges and associated fees must be received by the Company by 4:00 p.m. on the day specified in the written disconnection notice.
8. Disconnection of Water Service for Non-Payment: The Company will disconnect water service by turning off, and in some cases, at the Board's discretion, locking off the meter or curb stop. The customer will be charged a fee to reconnect service in the billing system regardless of whether the meter or curb stop has physically been turned off.
9. Reconnection of Service: In order to resume or continue service that has been disconnected for non-payment, the customer must pay a reconnection fee of \$50. The Company will endeavor to reconnect service as soon as practicable but, at a minimum, will restore service before the end of the next regular working day following payment of any past due amount, delinquent fees attributable to the termination of service, and the reconnection fee of the account. Water service that is turned on by any person other than the Company personnel or without Company authorization may be subject to fines or additional charges or fees. Any damages that occur as a result of unauthorized restoration of service are the responsibility of the customer.
10. Reconnection of Service After Business Hours: Service restored after 4:00 pm Monday through Friday, or on weekends or holidays will be charged an after-hours reconnection fee of \$150. Service will not be restored after regular business hours unless the customer has been informed of the after-hours reconnection fee and has signed an agreement acknowledging the fee and agreeing to contact the Company's billing department no later than noon the following business day to pay the fee.
11. Disputed Bills: Customers may contest or appeal a bill. To contest a bill, the customer must request a review of the bill by the Board of Directors in writing within 15 days of receipt of the bill, sent to the O'Connor Tract Co-Operative Water Company, Board of Directors, P.O. Box 1375, Palo Alto, CA, 94302.

Board of Directors shall consider the matter at a hearing within 30 days of receipt of the written appeal, giving at least 10 days' written notice to the customer of the time and place for the hearing in person or U.S. Mail. The Company will not disconnect water service for non-payment while the appeal is pending.

After considering all evidence provided at the hearing, the Board of Directors shall provide written notice of their findings and decision within 30 days of the conclusion of the hearing in person or U.S. Mail. The decision of the Board of Directors shall be final.



Notice to Residential Tenants/Occupants in an Unmetered Residence

The Company will make a reasonable, good faith effort to inform the occupants, by means of written notice, when the water service account is in arrears and subject to disconnection at least 15 days before water service is shut off. The written notice will advise the tenant/occupant that they have the right to become customers of the Company without being required to pay the amount due on the delinquent account, as long as they are willing to assume financial responsibility for subsequent charges for water service at that address. To have the amount due waived, the tenant/occupant must verify tenancy with a rental agreement or proof of rent payments.

Notice to Tenants/Occupants in a Multi-Unit Complex Served through a Master Meter. The Company will make a reasonable, good faith effort to inform the occupants, by means of written notice hung on the door of each residence, when the water service account is in arrears and subject to disconnection at least 15 days before water service is shut off. The written notice will advise the tenant/occupant that they have the right to become customers of the Company without being required to pay the amount due on the delinquent account, as long as they are willing to assume financial responsibility for subsequent charges for water service at the address(es) served by the master meter. If one or more of the occupants are willing and able to assume responsibility for the subsequent charges for water service to the satisfaction of the Company, or if there is a physical means, legally available to the Company, of selectively terminating service to those occupants who have not met the requirements for service, The Company will make service available to the occupants who have met those requirements.

If the written disconnection notice is returned through the mail as undeliverable, the Company will make a reasonable, good faith effort to visit the residence and leave a notice of discontinuance for non-payment.

**CÔNG TY NƯỚC HỢP TÁC CƯ XÁ O'CONNOR**  
**CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP NƯỚC**  
**Chính sách # 20200323**  
**Chiếu theo Dự luật Thượng viện bang California 998 (SB-998)**

**Ngày 23 tháng 3 năm 2020**

Chính sách này mô tả các hành động hành chính của Công ty Nước Hợp tác Cư xá O'Connor (Công ty) để thu nợ các tài khoản không thanh toán đúng hạn, bao gồm thông báo, phí và ngừng dịch vụ. Chính sách này có thể được tìm thấy trên trang web của Công ty. Các câu hỏi liên quan đến chính sách này có thể được chuyển đến (650) 321-2723 hoặc [occonnorwater@gmail.com](mailto:occonnorwater@gmail.com).

**Tài khoản không thanh toán đúng hạn:**

Tài khoản không thanh toán đúng hạn là những tài khoản vẫn chưa được thanh toán (và chưa thực hiện các thỏa thuận thanh toán hoặc thiết lập lịch thanh toán thay thế) bởi:

- Tài khoản được đo bằng đồng hồ - đóng cửa doanh nghiệp 30 ngày sau khi phát hành hóa đơn nước
- Tài khoản không được đo bằng đồng hồ - ngày 1 tháng 1 năm sau.

Các quy định sau đây áp dụng cho việc thu nợ tài khoản không thanh toán đúng hạn:

1. **Tài khoản có số dư nhỏ:** Bất kỳ số dư nào trên hóa đơn từ dưới \$20 có thể được chuyển sang và thêm vào, thời hạn thanh toán tiếp theo mà không bị đánh giá một khoản phí trễ hoặc phát sinh thêm hành động thu nợ.
2. **Phí nộp trễ:** Một khoản phí nộp trễ 10% sẽ được đánh giá trên các tài khoản không thanh toán đúng hạn. Ngày đến hạn và phí nộp trễ sẽ được hiển thị nổi bật trên hóa đơn.
3. **Miễn trừ phí nộp trễ:** Theo yêu cầu của khách hàng, Công ty có thể miễn trừ phí nộp trễ nếu có các tình tiết giảm nhẹ như các trường hợp được mô tả ở mục số #4 bên dưới và khách hàng chưa bị đánh giá một khoản phí nộp trễ nào vì thanh toán không đúng hạn trong 6 tháng trước đó.
4. **Dàn xếp thanh toán trễ.** Bất kỳ khách hàng nào là tài khoản không thanh toán đúng hạn đều có thể yêu cầu gói thanh toán hàng quý để tránh gián đoạn dịch vụ. Công ty sẽ xem xét tất cả các trường hợp xung quanh yêu cầu này và đưa ra quyết định về việc liệu dàn xếp thanh toán này có được bảo đảm hay không.

Để đủ điều kiện cho lịch thanh toán này, khách hàng phải đáp ứng **cả ba yêu cầu dưới đây:**

- Gửi chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cơ bản, như được định nghĩa trong Bộ luật Phúc lợi và Định chế, mục 14088(A)(1)(b), việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân của cơ sở nơi dịch vụ được cung cấp cho.

- Chứng minh rằng ông hoặc bà ấy không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường của Công ty. Một khách hàng có thể được coi là không có khả năng tài chính nếu:
  - Bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện đang là người nhận CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập Bảo đảm Bổ sung/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 nhỏ; hoặc
  - Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.
- Đồng ý tham gia vào lịch thanh toán của Công ty như mô tả bên dưới.

Khách hàng đủ điều kiện có thể thanh toán số dư trên 4 lần tăng hàng quý không quá 12 tháng kể từ ngày đến hạn đầu tiên của hóa đơn, trong thời gian đó, Công ty sẽ miễn các khoản phí lãi suất. Các khoản thanh toán này sẽ được kết hợp với hóa đơn thông thường của khách hàng tùy thuộc vào ngày đến hạn của hóa đơn. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch này và vẫn được thừa nhận như các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Việc không tuân thủ các điều khoản này sẽ dẫn đến một văn bản thông báo cúp nước dưới dạng một móc treo cửa được gửi đến cơ sở không dưới 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

5. Văn bản thông báo cúp nước: Công ty sẽ không ngừng dịch vụ nước vì lý do không thanh toán cho đến khi khách hàng không thanh toán đúng hạn trong ít nhất 60 ngày. Công ty sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất 15 ngày trước khi ngừng dịch vụ nước vì không thanh toán. Thông báo cúp nước sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ nơi ở mà dịch vụ nước được cung cấp khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ và được gửi đến “Người cư ngụ”. Thông báo cúp nước sẽ bao gồm:
  - Tên và địa chỉ của khách hàng
  - Số tiền nợ quá hạn
  - Thời hạn thanh toán để tránh chấm dứt dịch vụ
  - Quy trình xin gia hạn thanh toán
  - Quá trình kiến nghị xem xét và kháng cáo hóa đơn
  - Quy trình yêu cầu Lịch thanh toán trả chậm hàng quý của Công ty.
6. Thông báo Chấm dứt Bốn mươi tám (48) Giờ: Công ty sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng trước 48 giờ về việc ngắt dịch vụ nước vì không thanh toán. Phương tiện thông báo sẽ dựa trên tùy chọn thông báo (điện thoại hoặc email) do khách hàng chọn.

Khách hàng chưa chọn phương tiện thông báo sẽ được thông báo qua điện thoại. Nếu Công ty không thể liên lạc qua điện thoại hoặc email, một nỗ lực thiện chí sẽ được thực hiện để đến thăm nơi cư trú và để lại thông báo chấm dứt dịch vụ.

7. Hạn chót cúp nước: Tất cả số tiền phí dịch vụ nước không thanh toán đúng hạn và các khoản phí liên quan phải được nộp cho Công ty trước 4:00 chiều vào ngày được chỉ định trong văn bản thông báo cúp nước.
8. Ngắt dịch vụ nước vì không thanh toán: Công ty sẽ ngắt dịch vụ nước bằng cách tắt và trong một số trường hợp, theo quyết định của Hội đồng quản trị, khóa đồng hồ hoặc khóa van ống. Khách hàng sẽ phải trả phí để kết nối lại dịch vụ trong hệ thống thanh toán bất kể là đồng hồ hay khóa van ống đã bị tắt.
9. Kết nối lại dịch vụ: Để nối lại hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt vì không thanh toán, khách hàng phải trả phí kết nối lại là \$50. Công ty sẽ nỗ lực kết nối lại dịch vụ sớm nhất có thể, nhưng tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi thanh toán bất kỳ số tiền quá hạn nào, phí đóng trễ hạn do việc chấm dứt dịch vụ và phí kết nối lại của tài khoản. Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên Công ty hoặc không có ủy quyền của Công ty có thể bị phạt tiền hoặc chịu các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khôi phục trái phép dịch vụ sẽ quy trách nhiệm cho khách hàng.
10. Kết nối lại dịch vụ sau giờ làm việc: Dịch vụ được khôi phục sau 4:00 chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu, hoặc vào cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ được tính phí kết nối lại ngoài giờ là \$150. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí kết nối lại ngoài giờ và đã ký một thỏa thuận chấp nhận phí và đồng ý liên hệ với bộ phận thanh toán của Công ty không muộn hơn trưa ngày tiếp theo để thanh toán phí.
11. Hóa đơn tranh chấp: Khách hàng có thể không thừa nhận hoặc kháng cáo một hóa đơn. Để không thừa nhận một hóa đơn, khách hàng phải yêu cầu bằng văn bản Hội đồng quản trị xem xét lại hóa đơn trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn, gửi đến O'Connor Tract Co-Operative Water Company, P.O. Box 1375, Palo Alto, CA, 94302.

Hội đồng quản trị sẽ xem xét vấn đề tại phiên điều trần trong vòng 30 ngày kể từ khi nhận được kháng cáo bằng văn bản, với ít nhất 10 ngày thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm cho phiên điều trần trực tiếp hoặc U.S. Mail. Công ty sẽ không ngắt dịch vụ nước vì không thanh toán trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.

Sau khi xem xét tất cả các bằng chứng được cung cấp tại phiên điều trần, Hội đồng Quản trị sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản về những phát hiện và quyết định của họ trong vòng 30 ngày kể từ ngày kết thúc phiên điều trần trực tiếp hoặc U.S. Mail. Quyết định của Hội đồng quản trị là quyết định cuối cùng.

Thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ tại nơi cư trú không được đo bằng đồng hồ

Công ty sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ nước bị truy thu và bị ngắt kết nối ít nhất 15 ngày trước khi dịch vụ nước bị cắt. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Công ty mà không cần phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản không thanh toán đúng 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 được miễn số tiền đến hạn này, người thuê/người cư ngụ phải xác minh thời gian thuê nhà bằng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà.

Thông báo cho người thuê/người cư ngụ trong tổ hợp nhiều đơn vị được phục vụ thông qua một đồng hồ tổng. Công ty sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng cách thông báo bằng văn bản 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 cắt. Thông báo bằng văn bản này sẽ thông báo cho người thuê/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Công ty mà không cần phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản không trả đúng hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ được phục vụ bởi đồng hồ tổng. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các chi phí tiếp theo cho dịch vụ nước để chiều lòng Công ty, hoặc nếu có một phương tiện vật chất, có sẵn về mặt pháp lý cho Công ty, về việc chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với những người cư ngụ chưa đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, Công ty sẽ cung cấp dịch vụ cho những người thuê đã đáp ứng các yêu cầu đó.

Nếu văn bản thông báo cúp nước được gửi trả lại qua thư vì không thể gửi được, Công ty sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để đến thăm nơi cư trú và để lại thông báo ngừng cung cấp vì không thanh toán.

## O'CONNOR TRACT CO-OPERATIVE WATER COMPANY

수도 공급 중단 정책

정책 번호 20200323

캘리포니아 주 상원 법안 998(SB-998) 준수

2020 년 3 월 23 일

이 정책은 통지, 요금, 서비스 중단 등 체납 계좌를 회수하기 위한 **O'CONNOR TRACT CO-OPERATIVE WATER COMPANY** 의 행정 조치를 기술하고 있습니다. 이 정책은 회사의 웹사이트에서 찾아 볼 수 있으며. 이 정책에 관한 질문은 (650) 321-2723 또는 [occonnorwater@gmail.com](mailto:occonnorwater@gmail.com) 으로 문의할 수 있습니다.

### 연체 계정:

연체 계정은 다음과 같은 방법으로 미지급 상태의 계정 (또는 지급 약정을 하거나 대체지급일정을 정하지 않은 계정)을 의미합니다.

- 계량 계정 - 수도 청구서 발행 30 일 후
- 계량기 없는 계정 - 이듬해 1 월 1 일

연체 계정 수금에는 다음 규칙이 적용됩니다.

1. 소액 잔액 계정 : \$ 20 이하의 청구서에 대한 잔액은 연체 요금이 부과되거나 추가 징수 조치가 발생하지 않고 다음 청구 기간에 이월되어 추가 다음 청구 기간에 추가 될 수 있습니다.
2. 연체료 : 연체 계정에서 10 %의 연체료가 부과됩니다. 청구서에 지불 마감일과 연체료가 눈에 띄게 표시됩니다.
3. 연체료 면제 : 회사는 고객의 요청에 따라 아래 4 번과 같은 상황이 지속될 경우, 그리고 고객이 이전 6 개월 동안 연체료를 부과한 것으로 평가되지 않은 경우 연체료를 면제 할 수 있습니다.
4. 지불 기한 연장 약정 : 연체 계좌의 고객은 서비스 중단을 피하기 위해 분기별 지급을 요청할 수 있습니다. 당사는 요청에 대한 모든 상황을 고려하여 지급 약정의 보증 여부를 결정합니다.

이 지불 약정을 허가 받으려면 고객이 아래 세 가지 요구 사항을 모두 충족 해야합니다.

- 이러한 서비스 중단은 서비스가 제공되는 시설 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협을 가하거나 생명을 위협할 수 있다는복지 및 기관 코드 섹션 14088(A)(1)(b)에 정의된 1 차 진료 기관 인증 제출 합니다.
- 회사의 일반적인 청구 기간 내에 서비스 비용을 지불할 수 없음을 증명합니다. 고객은 다음과 같은 경우에 재정적으로 지급할 수 없는 것으로 간주될 수 있습니다.
  - 고객의 가구원이 현재 CalWORKS, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 또는 California Special Supplement Nutrition Program for Woment, Infant and Children 의 혜택을 받는 경우
  - 고객의 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만이라고 선언합니다.
- 아래에 설명 된대로 회사의 지불 일정에 동의합니다.

적격 고객은 회사가 이자 비용을 면제하는 동안 청구서의 원래 마감일로부터 12 개월을 초과하지 않는 4 분기 단위로 잔액을 지불 할 수 있습니다. 이 결제는 고객의 일반 청구서와 결합되어 마감일이 적용됩니다. 고객은 이 요금제를 준수해야하며 이후의 각 청구 기간에 발생하는 요금은 기간을 준수 해야합니다. 이러한 조건을 준수하지 않으면 서비스 중단 전에 영업일 기준 5 일 이내에 도어 행거 형태의 서면 배달되어 공급 중단 통지를 하게 됩니다.

5. 서면 공급 중단 통지 : 당사는 고객의 지불이 최소 60 일 동안 연체 될 때까지 수도 서비스를 중단해서는 안됩니다. 당사는 수도 공급이 중단되기 전에 최소 15 일 전에 서면으로 고객에게 연락하기 위해 합리적인 선의의 노력을 기울일 것입니다. 연결 해제 통지는 계정에 지정된 우편 주소로 발송됩니다. 우편 주소와 상수도 서비스가 제공되는 시설의 주소가 다른 경우, 두 번째 통지는 공급 주소로 발송되고 "사용자"로 발송됩니다. 연결 해제 알림에는 다음이 포함됩니다.
  - 고객의 이름 및 주소
  - 연체 금액
  - 공급 중단 방지를 위한 지불 마감일
  - 지불 기간 연장 신청 방법
  - 청구서 검토 및 이의 제기 청원 방법
  - 회사의 지연된 분기 별 지불 일정을 요청하는 방법

6. 48 시간의 해지 통지 : 당사는 지불하지 않는 수도 서비스 공급을 해지하기 48 시간 전에 고객에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 통지 수단은 고객이 선택한 통지 기본 설정 (전화 또는 이메일)을 기반으로 합니다. 통지 수단을 선택하지 않은 고객은 전화로 통지합니다. 당사가 전화나 이메일로 연락을 취할 수 없는 경우, 해당 거주지를 방문하고 서비스 종료 통지를 남기기 위해 선의의 노력을 기울일 것입니다.
7. 해지 기한 : 모든 연체 수도 서비스 요금 및 관련 수수료는 서면 단절 통지서에 명시된 날 오후 4 시 까지 당사가 수령해야 합니다.
8. 미납에 대한 수도 공급 중단 : 당사는 경우에 따라 위원회의 판단에 따라 미터기 또는 연석 정지 장치를 잠귀 수도 공급을 중단합니다. 미터 또는 연석 정지가 실제로 꺼져 있는지 여부에 관계없이 청구 시스템에서 서비스를 다시 연결하는데 추가 요금이 부과됩니다.
9. 서비스 재 연결 : 미결제로 연결이 끊어진 서비스를 재개하거나 계속하려면 고객은 \$ 50 의 재 연결 비용을 지불해야 합니다. 당사는 가능한 빨리 서비스를 재 연결하려고 노력하지만, 최소한 기한이 지난 금액의 지불, 서비스 종료로 인한 연체료 및 재 연결 수수료를 지불 한 후 최소한 다음 영업일이 끝나기 전에 서비스를 복원합니다. 회사 직원 이외의 사람이 또는 회사의 승인을 받지 않은 수도 공급은 벌금 또는 추가 요금이나 수수료가 부과 될 수 있습니다. 서비스의 무단 복원으로 인해 발생하는 모든 손해는 고객의 책임입니다.
10. 업무 시간 후 서비스 재 연결 : 월요일부터 금요일, 또는 주말이나 공휴일 오후 4 시 이후에 복구 된 서비스에는 시간외 재 연결 수수료 \$ 150 가 부과됩니다. 고객에게 근무 시간 이후의 재 연결 요금에 대해 이해와 발생 요금을 인정하고 동의서에 서명을 하고 요금을 지불하기 위해 다음 영업일 정오까지 회사의 청구 부서에 연락하기로 동의하지 않는 한 서비스는 정규 업무 시간 이후에는 복원되지 않습니다.
11. 분쟁이 발생한 청구서 : 고객은 청구서에 이의를 제기 할 수 있습니다. 청구서에 이의를 제기하려면 고객은 청구서를 수령 한 후 15 일 이내에 이사회에 의해 청구서 검토를 요청하여 다음 주소로 송부 하시면 됩니다. O.Connor Tract Co-Operative Water Company, P.O. Box 1375, Palo Alto, CA, 94302.

이사회는 서면의 이의제기를 접수 한 날로부터 30 일 이내에 청문회에서 해당 사안을 직접 또는 미국 우편으로 청문회 시간과 장소에 대해 10 일 전에 서면으로 통지해야 합니다. 항소가 진행되는 동안 당사는 미납으로 수도 공급을 끊지 않습니다.



심의회에서 제공된 모든 증거를 고려한 후, 이사회는 심리가 끝난 후 30 일 이내에 또는 미국 우편으로 심리 결과 및 결정에 대한 서면 통지를 제공하며 이사회의 결정은 최종적입니다.

#### 계량되지 않은 거주지의 거주 세입자 / 직원에 대한 통지

당사는 수도 공급 계정이 연체되어 수도 서비스가 중단되기 최소 15 일 전에 연결이 끊어진 경우 서면 통지를 통해 세입자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 서면 통지는 세입자 / 사용자에게 연체 서비스 비용 청구에 대한 재정적 책임을 기꺼이 부담하는 한 연체 계정에 따른 금액을 지불하지 않고도 회사의 고객이 될 권리가 있음을 알려줍니다. 지불해야 할 금액이 면제 되려면 세입자 / 사용자는 임대 계약서 또는 임대료 지불 증명서로 임대를 확인해야 합니다.

마스터 계량기를 통해 공급되는 다세대 단지의 세대주 / 사용자 대한 고지 사항. 당사는 수도세 계정이 연체되어 있고 수도 서비스가 중단되기 최소 15 일 전에 공급이 중단됨을 각 거주지의 문에 서면 통지 하여 거주자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 서면 통지서는 마스터계량기가 공급하는 주소의 수도 이용료에 대해 그 이후의 금전적 책임을 지려는 의지가 있는 한, 연체 계정에 따라 지불하지 않아도 회사의 고객이 될 권리가 있음을 세입자/사용자에게 통지합니다. 한 명 이상의 사용자가 당사가 만족하기 위한 이후의 수도 공급에 대한 요금을 책임지고 책임질 수 있는 경우, 또는 서비스 요건을 충족하지 못한 거주자에게 서비스를 선택적으로 종료할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 서비스 요건을 충족하지 못한 경우 당사는 해당 요건을 충족 한 사용자에게 서비스를 제공 할 것입니다.

서면 공급중단 통지가 배달 불가능하여 우편을 통해 반송 될 경우, 당사는 합리적이고 성실한 노력으로 해당 거주지를 방문하고 미납에 대한 중단 통지를 남길 것입니다.