

**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.