

Các hóa đơn của LBWC phải được thanh toán vào ngày xuất trình. Đối với các hóa đơn được phát hành hàng quý, hàng tháng hoặc hai tháng một lần, sẽ bị coi là quá hạn (vi phạm) nếu không được thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày gửi qua bưu điện. Mỗi khách hàng có trách nhiệm thanh toán hóa đơn đầy đủ và đúng hạn. LBWC sẽ cho phép khách hàng có tổng cộng là 79 ngày kể từ ngày gửi hóa đơn qua bưu điện để thanh toán đầy đủ hóa đơn nếu không muốn bị cắt nước. Vui lòng liên hệ theo số (530) 541-2606 để biết thông tin về cách để không bị ngừng cấp nước sinh hoạt do không thanh toán. Theo chính sách này, dịch vụ sinh hoạt tức là dịch vụ cấp nước sinh hoạt cho các hộ, bao gồm cả các hộ gia đình một thế hệ, nhiều thế hệ, nhà di động, bao gồm, nhưng không giới hạn trong, nhà di động tại các lô nhà di động hoặc các nông trang.

Các Phương án Thanh toán Thay thế

LBWC hiểu rằng khách hàng có thể gặp khó khăn về tài chính, do đó có những lúc không thể thanh toán đúng hạn. Nếu trước hoặc khi nhận được thông báo cắt nước và không thể thanh toán, khách hàng phải liên hệ với LBWC bằng cách gọi theo số (530) 541-2606 trước khi bị cắt nước để yêu cầu trả chậm (trả phí vào một ngày khác), trả dần (chia nhỏ khoản thanh toán cho một kỳ hạn nhất định nhưng không quá 12 tháng), hoặc đề xuất một lịch biểu thanh toán khác để tránh bị cắt nước. Bất kỳ khách hàng nào tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế đã ký với LBWC đều sẽ không bị cắt dịch vụ do không thanh toán, miễn là khách hàng phải luôn thanh toán đúng hạn các chi phí dịch vụ cấp nước cũng như các chi phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán sau đó. Nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế, LBWC sẽ có thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, ít nhất 5 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Khách hàng sẽ không được quyền yêu cầu LBWC điều tra thêm hoặc sắp xếp phương án thanh toán khác, và toàn bộ dư nợ sẽ đến hạn và phải thanh toán.

Ngoại lệ liên quan đến Sức khỏe và An toàn của Dân cư

Dịch vụ nước sinh hoạt cho khách hàng sẽ không bị cắt do không thanh toán nếu khách hàng cam kết với LBWC đáp ứng cả ba điều kiện sau đây:

- a) Khách hàng gửi chứng nhận từ người cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, theo quy định của Luật Chống Cắt Nước, ghi rõ rằng nếu cắt nước sinh hoạt sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, hoặc có khả năng sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại nơi sử dụng,
- b) Khách hàng chứng minh được rằng mình quá khó khăn về tài chính và không thể trả phí dịch vụ sinh hoạt theo kỳ hạn của LBWC, và
- c) Khách hàng đồng ý trả chậm (trả phí vào một ngày khác), trả dần (chia nhỏ khoản thanh toán cho một kỳ hạn nhất định nhưng không quá 12 tháng), hoặc trả phí theo một lịch biểu thanh toán thay thế khác.

Thông báo Ngừng cung cấp Dịch vụ Nước sinh hoạt do Không thanh toán

LBWC sẽ không ngừng cấp nước do không thanh toán đối với khách hàng vi phạm nếu chưa LBWC thông báo về việc vi phạm và khả năng ngừng cấp nước, theo Quy tắc số 8.A.3. Theo đó, thông báo này có hiệu lực trong khoảng từ 7 đến 15 ngày, tùy vào hình thức cư trú. Trường hợp chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành của nơi cư trú, công trình hoặc lô đất ở được LBWC liệt kê là khách hàng đứng tên trên hồ sơ và dịch vụ cấp nước được cung cấp cho người cư trú, LBWC sẽ thực hiện mọi nỗ lực có thể để thông báo cho người cư trú, bằng văn bản thông báo theo Quy tắc số 8.A.3.b.

Hóa đơn bị Khiếu nại

Yêu cầu Xem xét Hóa đơn

Bất kỳ khách hàng nào (hoặc người trưởng thành sống tại một địa chỉ cư trú) nghi ngờ tính chính xác của hóa đơn nước đều có thể kiến nghị LBWC xem xét hóa đơn đó bằng cách gọi (530) 541-2606. Khách hàng sẽ không bị ngừng cấp nước do không thanh toán trong thời gian LBWC đang điều tra, với điều kiện:

- a) khách hàng gửi đơn yêu cầu xem xét trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được hóa đơn, và
- b) khách hàng đã đưa ra các phương án thanh toán thay thế, trong đó khẳng định khách hàng không có khả năng thanh toán hóa đơn đầy đủ và đúng thời hạn thông thường, trước khi dịch vụ bị cắt theo các Quy tắc 5 và 10.

Kháng cáo lên Ủy ban

Bất kỳ khách hàng (hoặc người trưởng thành sống tại địa chỉ cấp nước sinh hoạt) nếu không hài lòng về cách LBWC xử lý yêu cầu xem lại hóa đơn hoặc đơn đề nghị kiểm tra lại của mình, có thể khiếu nại lên Ủy Ban theo các Quy tắc 5 và 10 (bao gồm cả việc gửi số tiền khiếu nại với Ủy ban). Các khiếu nại liên quan đến hóa đơn sẽ do Ban Sự Vụ Khách Hàng (CAB) của Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California (CPUC) xử lý và có thể được gửi trực tuyến tại: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, qua điện thoại: 1-800-649-7570 (8:30 sáng đến 4:30 chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu) hoặc qua đường bưu điện: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, Room 2003, San Francisco, CA 94102. Việc kháng cáo về hóa đơn bị khiếu nại lên Ủy Ban sẽ phải tuân theo Quy Định và Quy Trình Xử Lý của Ủy Ban. Văn bản kháng cáo được nộp theo đúng yêu cầu lên Ủy Ban sẽ giúp khách hàng không bị cắt nước sinh hoạt trong thời gian xử lý.

Ngừng Cấp Nước do Không Thanh Toán

Khi hóa đơn tiền nước bị quá hạn và đã có thông báo ngừng cấp nước do không thanh toán, dịch vụ cấp nước có thể sẽ bị cắt nếu hóa đơn không được thanh toán đầy đủ (hoặc không đưa ra được thỏa thuận thanh toán thay thế nào được LBWC chấp nhận) trong kỳ hạn được nêu tại thông báo. Tuy nhiên, khách hàng sẽ không bị cắt dịch vụ do không thanh toán cho đến khi số tiền đặt cọc để duy trì dịch vụ bị trừ hết. Dịch vụ sẽ không bị cắt do không thanh toán vào các ngày thứ 7, Chủ Nhật, ngày nghỉ theo quy định, hoặc tại thời điểm mà các văn phòng của LBWC không làm việc. LBWC sẽ tránh cắt dịch vụ vào các ngày thứ 6 và ngày trước ngày nghỉ lễ.

Phục hồi Dịch vụ

Sau khi bị cắt dịch vụ do không thanh toán, chỉ khi đã thanh toán đầy đủ số tiền nợ thì khách hàng mới được phục hồi dịch vụ. LBWC sẽ tính phí 50 đô la để cung cấp lại dịch vụ trong giờ hành chính hoặc 150 đô la nếu khách hàng yêu cầu phục hồi dịch vụ ngoài giờ hành chính theo Quy tắc 11. DOWC sẽ yêu cầu nộp một khoản đặt cọc gấp đôi số tiền hóa đơn hàng tháng hoặc hai tháng tính theo giá trị trung bình để đảm bảo duy trì tín nhiệm đối với khách hàng đã bị cắt dịch vụ do không thanh toán theo Quy tắc 7. Các khoản thanh toán qua internet có thể không hiển thị trên tài khoản của khách hàng trong vòng 24 giờ; do đó, khách hàng phải thông báo rằng mình đã thanh toán để đảm bảo dịch vụ được phục hồi.