



## PENNGROVE KENWOOD WATER COMPANY (PKWC)

### POLICY OF DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL SERVICE FOR NONPAYMENT

#### Chính Sách Ngừng Cấp Nước do Không Thanh Toán của Sở Quản Lý Nước

Các hóa đơn của PKWC phải được thanh toán vào ngày xuất trình. Đối với các hóa đơn được phát hành 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. Tất cả khách hàng phải trả đầy đủ và đúng hạn tiền hóa đơn. PKWC 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 707-539-6397 để biết thông tin về cách để không bị ngừng cấp nước 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.

#### Cách Thức Thanh Toán Thay Thế

PKWC 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 PKWC bằng cách gọi theo số 707-539-6397 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. Các dịch vụ sẽ không bị cắt do không thanh toán đối với các khách hàng thực hiện tốt giải pháp thanh toán thay thế đã thỏa thuận với PKWC đồng thời luôn thanh toán đầy đủ phí cho các hóa đơn tiếp theo. Nếu khách hàng không thực hiện tốt giải pháp thanh toán thay thế, PKWC sẽ ra thông báo cắt nước tối thiểu là 5 ngày làm việc trước khi thực hiện việc cắt nước. Khách hàng sẽ không có quyền yêu cầu PKWC phải xem xét lại hoặc thỏa thuận giải pháp thanh toán thay thế.

#### Trường Hợp Ngoại Lệ vì Sức Khỏe và An Toàn của Cư Dân

Dịch vụ nước sinh hoạt cho khách hàng sẽ không bị cắt do không thanh toán nếu khách hàng cam kết với PKWC 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 PKWC, 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 Cắt Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán

PKWC sẽ không ngừng cấp nước do không thanh toán đối với khách hàng vi phạm nếu chưa PKWC thông báo về việc vi phạm và khả năng ngừng cấp nước, theo Điều 8.A.3. Theo đó, thông báo này có hiệu lực trong khoảng từ 7 đến 15 ngày, tùy vào hình thức cư trú. Nếu chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nơi cư trú, công trình hoặc lô đất là khách hàng đứng tên trên hồ sơ theo danh sách của PKWC, và dịch vụ cấp nước được cung cấp cho người cư trú, PKWC sẽ cố gắng thiện chí thông báo cho người cư trú bằng văn bản theo Điều 8.A.3.b.

## Hóa Đơn Bị Khiếu Nại

### Yêu Cầu Xem Lại Hóa Đơn

Khách hàng (hoặc người cư trú đã trưởng thành tại địa chỉ cấp nước sinh hoạt) nếu có khiếu nại về tính chính xác của hóa đơn nước có thể yêu cầu PKWC xem lại hóa đơn bằng cách gọi đến số 707-539-6397. Khách hàng sẽ không bị cắt nước do không thanh toán khi PKWC đang điều tra, với điều kiện:

- a) khách hàng nộp yêu cầu xem xét trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn mà khách hàng cho là không chính xác, và
- b) khách hàng đã có thỏa thuận thanh toán thay thế, trong đó xác nhận họ không thể thanh toán phí dịch vụ hết cùng một lúc trong kỳ hạn quy định, trước khi bị cắt nước theo Điều 5 và 10.

### Kháng Cáo lên Ủy Ban

Khách hàng (hoặc người cư trú đã trưởng thành tại địa chỉ cấp nước sinh hoạt) nếu không hài lòng về cách PKWC 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 Điều 5 và 10 (bao gồm cả việc gửi số tiền bị khiếu nại cho Ủy Ban). Các khiếu nại liên quan đến hóa đơn được giải quyết bởi Ban Sự Vụ Khách Hàng (CAB) của Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California (CPUC) và có thể gửi trực tuyến theo đường dẫn: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, hoặc gọi điện thoại: 1-800-649-7570 (8h30 sáng đến 4h30 chiều, từ thứ 2 đến thứ 6) hoặc theo đường bưu điện: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, Third Floor, 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 có thỏa thuận thanh toán thay thế được PKWC 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 PKWC không làm việc. PKWC sẽ tránh cắt dịch vụ vào các ngày thứ 6 và ngay trước ngày nghỉ.

### 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. PKWC sẽ tính phí 25 đô la để cung cấp lại dịch vụ trong giờ hành chính hoặc 40 đô la nếu khách hàng yêu cầu phục hồi dịch vụ ngoài giờ hành chính theo Điều 11. PKWC 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 Điều 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. Trường hợp có chuyên viên thực địa của PKWC đến nơi cư trú của khách hàng để xử lý dịch vụ, và khách hàng thanh toán trực tiếp cho chuyên viên đó, khách hàng sẽ phải trả Phí Thu Tại Chỗ là 20 đô la.

