

Dưới đây là thông tin quan trọng về cách tránh ngừng dịch vụ cấp nước:

Dịch vụ cấp nước có thể bị ngừng nếu hóa đơn nước hiện tại hoặc hình thức thanh toán thay thế bị chậm trễ trong ít nhất 60 ngày. Một thông báo bằng văn bản sẽ được gửi cho khách hàng trong hồ sơ ít nhất 14 ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước.

Khách hàng đáp ứng các yêu cầu về y tế và khó khăn tài chính được chỉ định sẽ không bị ngừng và có thể có hóa đơn bình thường được gia hạn tối đa 12 tháng, nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Khách hàng hoặc bất kỳ ai cư trú tại nhà này phải nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của họ xác nhận rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ cư trú.
- Khách hàng hoặc bất kỳ ai cư trú tại nhà này phải chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính trong chu kỳ thanh toán. Điều này có thể được thực hiện bằng cách cung cấp bằng chứng rằng họ là người nhận CalWORKS, Calfresh, Medi-Cal, SSI/SSSP, trợ giúp chung hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, HOẶC khách hàng tuyên bố rằng họ ở dưới mức nghèo Liên bang 200%.
- Khách hàng phải sẵn sàng tham gia Thỏa thuận Thanh toán Khó khăn.

Khách hàng đáp ứng các yêu cầu trên có thể cung cấp cho Quận tài liệu phù hợp để chứng minh sự khó khăn về kinh tế và y tế cụ thể và tham gia Thỏa thuận Thanh toán Khó khăn. Khách hàng sẽ được yêu cầu chứng minh khả năng đủ điều kiện được xem là khó khăn tài chính và y tế trên cơ sở hằng năm.

Quận có thể ngừng dịch vụ cấp nước nếu khách hàng được cấp Thỏa thuận Thanh toán Khó khăn không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong 60 ngày trở lên: (a) thanh toán bất kỳ số tiền nào theo Thỏa thuận Thanh toán Khó khăn hoặc (b) thanh toán các khoản phí hiện tại cho dịch vụ cấp nước. Quận sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng này sẽ không cho phép khách hàng được điều tra hoặc xem xét bởi Quận.

Trong trường hợp Chủ sở hữu cho một nơi cư trú nhận dịch vụ nước sinh hoạt có đồng hồ riêng lẻ không thanh toán hóa đơn nước, Người thuê nhà có thể yêu cầu trở thành khách hàng trong hồ sơ để tránh bị ngừng dịch vụ cấp nước. Để chuyển dịch vụ sang tên Người thuê, Chủ sở hữu sẽ được yêu cầu điền thông tin và ký vào giấy ủy quyền của Quận để phê duyệt chuyển sang tên Người thuê trong vòng 30 ngày. Nếu Quận không nhận được giấy ủy quyền trong vòng 30 ngày, Người thuê nhà có thể tiếp tục thanh toán hóa đơn nước của Chủ sở hữu để tránh bị gián đoạn. Trong trường hợp Người thuê không thể có được ủy quyền bằng văn bản của Chủ sở hữu trong vòng 30 ngày, Người thuê có thể yêu cầu Quận cung cấp cho Người thuê các bản sao hóa đơn nước của Chủ sở hữu cho dịch vụ nước sinh hoạt có đồng hồ riêng lẻ, để tạo điều kiện cho Người thuê trả tiền các hóa đơn tích lũy theo thời gian kịp thời, các khoản thanh toán sẽ được Quận xử lý như là thanh toán thay cho Chủ sở hữu, cho đến khi hoàn tất chuyển giao chính thức. Dù có bất kỳ bản sao hóa đơn nào như vậy hoặc các khoản thanh toán được Quận chấp nhận từ Người thuê nhà, Chủ sở hữu vẫn chịu trách nhiệm thanh toán mọi hóa đơn nước chưa thanh toán và tất cả các khoản phí tiếp theo đối với nhà này theo Mục 25806 của Bộ luật Nước California.

Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn nước chưa thanh toán vượt quá thẩm quyền giải quyết của Người giám sát Dịch vụ Khách hàng, Người giám sát Dịch vụ Khách hàng có thể hoãn việc ngừng dịch vụ cấp nước cho đến khi Tổng giám đốc có thể xem xét tranh chấp và/hoặc đưa ra trước Hội đồng để có quyết định cuối cùng. Tranh chấp sẽ không được chuyển đến Tổng Giám đốc hoặc được Hội đồng xem xét cho đến khi khách hàng thanh toán một phần hợp lý trong hóa đơn nước đang có tranh chấp. Phần hợp lý của hóa đơn tranh chấp sẽ dựa trên lịch sử tài khoản của khách hàng.

Khách hàng sẽ gửi một văn bản yêu cầu kháng cáo lên Thư ký Hội đồng để tranh chấp của mình được coi là một mục đề thảo luận tại một cuộc họp Hội đồng sắp tới, cho phép Hội đồng xét xử tranh chấp và đưa ra hành động. Yêu cầu kháng cáo bằng văn bản bao gồm: 1) mô tả vấn đề, 2) bằng chứng hỗ trợ yêu cầu và 3) yêu cầu giải quyết.

Dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngừng trong khi chờ xử lý kháng cáo.

Dịch vụ cấp nước sẽ chỉ được khôi phục khi thanh toán tất cả các khoản phí và tiền phạt quá hạn.