

**West San Martin Water Works, Inc.**  
**Chính sách Ngừng cung cấp Dịch vụ do Không thanh toán**  
**Có hiệu lực từ ngày 02/01/2020**

**Các Tài Khoản Chậm Thanh Toán**

Khi hóa đơn dịch vụ bị chậm thanh toán, Ban Quản Lý Dịch Vụ sẽ gửi cho cá nhân hoặc pháp nhân có trách nhiệm thanh toán hóa đơn (sau đây gọi là “khách hàng”) một bản thông báo chậm thanh toán ghi rõ dịch vụ nước sẽ bị cắt sau 60 ngày. Hóa đơn được coi là chậm thanh toán nếu nó không được thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày được gửi qua đường bưu điện. Thông báo chậm thanh toán sẽ được gửi qua đường bưu điện tới địa chỉ được ghi trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư không phải là địa chỉ nơi nhận dịch vụ nước, thông báo thứ hai sẽ được gửi tới địa chỉ nhận dịch vụ cho “Người Cư Trú”.

**Các Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế hoặc Gia Hạn**

Khách hàng nào không thể trả tiền nước trong kỳ hạn quy định có thể yêu cầu phương thức thanh toán thay thế hoặc xin gia hạn để tránh bị cắt nước bằng cách gọi đến số (408) 683-2098 trước khi bị cắt dịch vụ để yêu cầu được trả chậm (trả vào ngày khác sau đó), giảm phí hoặc lịch thanh toán khác, bao gồm cả phương thức trả góp (chia thành các khoản nhỏ theo thời gian nhưng không quá 12 tháng) cho các khoản chưa thanh toán như được nêu ở Điều 11.B.1.e. Các dịch vụ sẽ không bị cắt do không thanh toán đối với các khách hàng thực hiện đúng theo thỏa thuận thanh toán thay thế, với điều kiện khách hàng phải duy trì tài khoản để thanh toán đầy đủ tiền nước mỗi kỳ tiếp theo đúng quy định.

Khách hàng nào muốn phản đối hoặc khiếu nại hóa đơn có thể gửi ý kiến tới Ban Quản Lý Dịch Vụ Công California (CPUC) theo quy trình chính thức hoặc không chính thức. Thông tin được ghi ở mặt sau của hóa đơn. Các khiếu nại về hóa đơn được xử lý bởi Phòng Sự Vụ Tiêu Dùng (CAB) của CPUC và có thể được gửi trực tuyến: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, hoặc qua số điện thoại: 1-800-649-7570 (8h30 sáng đến 4h30 chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu) hoặc qua đường bưu điện đến địa chỉ: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, 3<sup>rd</sup> Floor, San Francisco, CA 94102. Khiếu nại hóa đơn gửi tới Ban phải tuân thủ Quy Chế Thực Hành và Quy Trình của Ban. Khách hàng nào muốn trao đổi về các phương án để tránh bị cắt dịch vụ do không thanh toán có thể liên hệ với Ban. Thông tin bổ sung về tranh chấp hóa đơn được nêu tại Quy tắc số 10.

**Thông Báo tới Người Thuê Nhà hoặc Người Cư Trú**

Ban sẽ thực hiện mọi nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho người cư trú, bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ nước bị nợ và sẽ bị cắt tạm thời ít nhất là 10 ngày trước khi dịch vụ bị cắt chính thức. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Ban.

**Thông Báo Cắt Dịch Vụ Cuối Cùng**

Nếu không tuân thủ các điều khoản thanh toán từ 60 ngày trở lên hoặc không trả phí dịch vụ sinh hoạt của kỳ thanh toán hiện tại từ 60 ngày trở lên, sẽ có thông báo cắt dịch vụ cuối cùng. Thông báo này sẽ được dán vào cửa tại nơi cư trú ít nhất là 5 ngày làm việc trước khi dịch vụ bị cắt chính thức.

**Khôi Phục Dịch Vụ**

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị cắt do không thanh toán, khách hàng có thể phải trả phí khôi phục. Các điều khoản và điều kiện về phí khôi phục được trình bày tại Quy tắc số 11.C để tham khảo.

**West San Martin Water Works, Inc.**  
**Chính sách Ngừng cung cấp Dịch vụ do Không thanh toán**  
**Có hiệu lực từ ngày 02/01/2020**

**Thông Tin Liên Hệ của Ban**

West San Martin Water Works, Inc.  
1005 Highland Ave  
San Martin, CA 95046  
408-683-2098