



## CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG DỊCH VỤ NƯỚC KHU DÂN CƯ CHO NONPAYMENT

Sau đây là Bakman water Company (BWC) chính sách về ngưng dịch vụ nước dân cư cho Nonpayment và được áp dụng theo quy định của Rule số 11 của chúng tôi chấp thuận thuế. BWC hóa đơn là do và phải trả khi ngày trình bày. Khi hóa đơn được rendered hàng tháng hoặc bimonthly, họ sẽ được coi là do quá hạn (delinquent) nếu không phải trả trong vòng 19 ngày từ ngày gửi thư. Đó là trách nhiệm của mỗi khách hàng phải trả các hóa đơn đầy đủ và đúng thời gian. BWC sẽ cho phép mỗi khách hàng dân cư tổng cộng 79 ngày từ ngày gửi thư hóa đơn của mình, để thực hiện thanh toán đầy đủ các hóa đơn trước khi ngưng dịch vụ. Đối với các mục đích của chính sách này, Dịch vụ dân cư có nghĩa là dịch vụ nước cho một kết nối dân cư bao gồm nhà ở một gia đình, gia đình nhiều cư trú, di động, bao gồm cả, nhưng không giới hạn, nhà di động trong các công viên nhà di động, hoặc nhà ở nông nghiệp. Đối với các câu hỏi liên quan đến chính sách này hoặc để thảo luận về thanh toán lựa chọn thay thế để tránh ngưng dịch vụ, xin vui lòng liên hệ với chúng tôi hỗ trợ dịch vụ khách hàng tại (559) 255-0324.

### SẮP XẾP THANH TOÁN THAY THẾ HOẶC PHẦN MỞ RỘNG

BWC hiểu rằng khách hàng có thể gặp khó khăn về tài chính và có thể định kỳ không thể thanh toán hóa đơn của họ. Nếu trước, hoặc khi nhận thông báo ngưng, một khách hàng dân cư không thể trả tiền, người đó phải liên hệ với BWC bằng cách gọi (559) 255-0324 trước khi ngưng dịch vụ để yêu cầu hoãn (trả vào một ngày sau đó), giảm (lây lan thanh toán ra trên một thỏa thuận thời gian không vượt quá 12 tháng), hoặc một số lịch trình thanh toán thay thế khác để tránh ngưng dịch vụ. Dịch vụ sẽ không ngưng hoạt động cho bất kỳ khách hàng nào tuân thủ một thỏa thuận thanh toán thay thế được ký kết với BWC, miễn là khách hàng cũng giữ hiện tại trên tài khoản của mình cho dịch vụ nước khi tính phí tích lũy trong mỗi giai đoạn thanh toán tiếp theo. Nếu khách hàng không tuân thủ việc sắp xếp thanh toán thay thế, BWC sẽ ngưng thông báo dịch vụ, ít nhất 5 ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ. Khách hàng sẽ không được hưởng bất kỳ điều tra thêm hoặc sắp xếp thanh toán thay thế bởi BWC.

### NGOẠI LỆ AN TOÀN VÀ SỨC KHỎE KHU DÂN CƯ

Dịch vụ cho khách hàng nước dân cư sẽ không ngưng hoạt động khi khách hàng đó thiết lập sự hài lòng của BWC rằng cả ba điều kiện sau đây được đáp ứng:

- khách hàng dân cư nộp giấy chứng nhận từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, như được định nghĩa bởi đạo luật bảo vệ nước shutoff, ngưng hoạt động nước của khu dân cư sẽ là cuộc sống đe dọa, hoặc gây ra một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của, một cư dân của các cơ sở nơi cung cấp dịch vụ
- khách hàng dân cư chứng minh rằng cô ấy hoặc anh ta không thể chi trả cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán bình thường của BWC, và
- khách hàng dân cư sẵn sàng để nhập vào một chậm (trả tiền vào một ngày sau đó), giảm (lây lan thanh toán ra trên một thỏa thuận về thời gian không vượt quá 12 tháng), hoặc một số lịch trình thanh toán thay thế khác.

### THÔNG BÁO NGỪNG DỊCH VỤ NƯỚC CHO KHÔNG THANH TOÁN

BWC sẽ không ngưng dịch vụ dân cư cho không chi trả của một tài khoản quá hạn, trừ khi BWC đầu tiên cho thông báo của các phạm pháp và ngưng hoạt động, phù hợp với quy tắc số 8. a. 3. Điều này thiết lập thời gian thông báo khác nhau, từ 7 đến 15 ngày, tùy thuộc vào loại phòng. Nơi mà chủ sở hữu, người quản lý, hoặc nhà điều hành của nhà ở, cơ cấu, hoặc công viên được liệt kê bởi BWC là khách hàng của hồ sơ, và dịch vụ nước được cung cấp cho người dân cư trú, BWC sẽ làm cho mọi nỗ lực tốt Đức tin để thông báo cho dân cư, bằng văn bản thông báo phù hợp với quy

## HÓA ĐƠN TRANH CHẤP

### ĐƠN XIN BILL REVIEW

Bất kỳ khách hàng (hoặc người lớn cư ngụ của một địa chỉ dịch vụ nhà ở) những người tranh chấp tính chính xác của hóa đơn nước của họ có thể yêu cầu BWC để xem xét các hóa đơn tranh chấp bằng cách gọi (559) 255-0324. Khách hàng sẽ không có nước ngưng thanh toán trong khi một cuộc điều tra của BWC đang chờ giải quyết, cung cấp rằng:

a) khách hàng đã nộp đơn yêu cầu xét lại trong vòng 5 ngày nhận được hóa đơn tranh chấp, và

b) khách hàng đã thực hiện sắp xếp thanh toán thay thế, nơi ông/bà khẳng định các hóa đơn là ngoài phương tiện của họ để thanh toán đầy đủ trong thời hạn thanh toán bình thường, trước khi ngưng dịch vụ theo quy tắc nos. 5 và 10.

### KHÁNG CÁO ĐẾN ỦY BAN

Bất kỳ khách hàng (hoặc người trưởng thành của một địa chỉ dịch vụ dân cư), những người không hài lòng với phản ứng của BWC để kiến nghị của họ để xem xét hoặc yêu cầu một cuộc điều tra, có thể kháng cáo ủy ban theo quy tắc nos. 5 và 10 (bao gồm cả việc ký gửi số tiền tranh chấp với Ủy ban). Khiếu nại thanh toán được xử lý bởi chi nhánh tiêu dùng của Ủy ban Tiện ích công cộng California (CAB) và có thể được gửi trực tuyến: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, qua điện thoại: 1-800-649-7570 (8:30 AM đến 4:30 PM, thứ hai đến thứ sáu) hoặc bằng thư: California Public Utilities Ủy ban, tiêu dùng giao Branch, 505 Van Ness Avenue, Third Floor, San Francisco, CA 94102 Sự hấp dẫn của dự luật tranh chấp đối với Ủy ban sẽ phù hợp với quy tắc thực hành và thủ tục của Ủy ban. Văn tài liệu của một kháng cáo nộp và siêng năng theo đuổi với Ủy ban sẽ ngăn chặn ngưng dịch vụ nước dân cư trong quá trình kháng cáo chính thức.

### NGỪNG CHO NONPAYMENT

Khi một hóa đơn cho dịch vụ nước đã trở thành do quá hạn và ngưng thông báo dịch vụ cho không chi trả đã được ban hành, Dịch vụ có thể được ngưng nếu hóa đơn không được thanh toán đầy đủ (hoặc sắp xếp thanh toán thay thế chấp nhận được để BWC đã không được thực hiện) trong thời gian yêu cầu của thông báo. Tuy nhiên, Dịch vụ của khách hàng sẽ không ngưng hoạt động cho đến khi số tiền của bất kỳ khoản tiền gửi nào được thực hiện để thiết lập tín dụng cho dịch vụ đã được hấp thu đầy đủ. Dịch vụ sẽ không ngưng hoạt động không thanh toán Dịch vụ vào bất kỳ ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất kỳ thời gian nào trong đó các văn phòng kinh doanh BWC không mở cửa cho công chúng. BWC sẽ tránh ngắt kết nối dịch vụ vào thứ sáu và bất kỳ ngày nào trước khi nghỉ lễ.

### PHỤC HỒI DỊCH VỤ

Một khi dịch vụ được ngưng cho nonpayment, chỉ có một thanh toán đầy đủ cho các số dư sẽ được chấp nhận để khôi phục lại dịch vụ. BWC sẽ tính phí \$25,00 tái kết nối cho các dịch vụ phục hồi trong giờ làm việc thường xuyên hoặc một \$40,00 sau khi phí tái kết nối giờ khi khách hàng đã yêu cầu kết nối lại được thực hiện bên ngoài giờ làm việc thường xuyên theo quy tắc số 11. BWC có thể yêu cầu số tiền đặt cọc gấp đôi hóa đơn trung bình hàng tháng hoặc bimonthly để được kết xuất để thiết lập lại tín dụng cho một khách hàng có dịch vụ đã được ngưng cho không chi trả theo quy tắc số 7. Các khoản thanh toán được thực hiện qua Internet thông qua hệ thống thanh toán trực tuyến của BWC có thể không đăng lên tài khoản của khách hàng trong vòng 24 giờ; do đó, khách hàng phải báo cáo thanh toán của họ để đảm bảo dịch vụ của họ được khôi phục.