

## **Chính sách ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt đối với những cư dân không thanh toán**

Nhằm diễn giải cho chính sách này, dịch vụ cấp nước sinh hoạt có nghĩa là dịch vụ cấp nước đến nhà dân, bao gồm nhà riêng của một gia đình, nhà gồm nhiều hộ gia đình, nhà ở di động, bao gồm nhưng không giới hạn nhà ở di động trong các công viên di động hoặc nhà của nông dân.

Hóa đơn sẽ được xem là quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày gửi hóa đơn. Mỗi khách hàng có trách nhiệm thanh toán hóa đơn đầy đủ và đúng hạn. Liberty Utilities sẽ cho phép mọi khách hàng dân cư tổng cộng 79 ngày kể từ ngày gửi hóa đơn để trả tiền đầy đủ số tiền trên hóa đơn trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Khách hàng có thể tìm hiểu thêm thông tin để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ do chưa trả tiền bằng cách gọi 562-923-0711 hoặc qua số điện thoại miễn phí 800-727-5987.

Liberty Utilities sẽ gửi văn bản thông báo ngừng dịch vụ đến địa chỉ gửi thư đã được cung cấp trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư khác với địa chỉ nhà ở được cung cấp dịch vụ nước, Liberty Utilities sẽ gửi một thông báo riêng đến địa chỉ sử dụng dịch vụ và gửi đến “Người cư trú”. Trong trường hợp gửi văn bản thông báo không thành công, Liberty Utilities sẽ dùng điện thoại liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản. Nếu không thể liên lạc với khách hàng, Liberty Utilities sẽ nỗ lực hết sức để lại một thẻ treo cửa tại nơi cư trú và kèm theo thông báo ngừng dịch vụ.

Nếu chưa gửi văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ cho khách hàng trong vòng bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ theo Quy tắc số 8 và 11, thì Liberty Utilities sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt đối với tài khoản quá hạn do chưa thanh toán

Trường hợp chủ sở hữu, người quản lý hoặc điều hành nhà ở, công trình kiến trúc hoặc công viên được liệt kê trong hồ sơ khách hàng, và dịch vụ nước được cấp cho cư dân cư trú tại đó, Liberty Utilities sẽ nỗ lực thông báo cho người cư trú bằng cách gửi văn bản thông báo đến khu nhà ở ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước theo Quy tắc số 8. Văn bản thông báo sẽ thông báo cho người thuê nhà/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Liberty Utilities mà không cần phải thanh toán số tiền trên tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo đối với dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó.

## **Thỏa thuận thanh toán thay thế**

Khi nhận được thông báo ngừng dịch vụ cấp nước, nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn của mình, khách hàng phải liên lạc với Liberty Utilities để thỏa thuận thanh toán bằng cách gọi số 562-923-0711 hoặc gọi miễn phí đến số 800-727-5987. Tùy vào trường hợp của từng khách hàng, khách hàng có thể có tùy chọn trả tiền sau (thanh toán vào một ngày nào đó trong tương lai), trả góp (chia đều các khoản thanh toán trong một khoảng thời gian đã thỏa thuận không quá 12 tháng) hoặc trả theo một số lịch thanh toán thay thế khác. Liberty Utilities sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước do chưa thanh toán nếu khách hàng tuân thủ điều kiện thanh toán thay thế đã được Liberty Utilities chấp thuận và khách hàng luôn cập nhật phí dịch vụ nước được tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo trên tài khoản của mình. Nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế, Liberty Utilities sẽ gửi thông báo ngừng cấp dịch vụ nước tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ nước. Khách hàng sẽ không có quyền điều tra thêm hoặc được thỏa thuận phương án thanh toán thay thế với Liberty Utilities.

## **Trường hợp ngoại lệ liên quan đến sức khỏe và sự an toàn của dân cư**

Liberty Utilities sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do chưa thanh toán nếu khách hàng đó đáp ứng cả ba điều kiện sau đây:

- a) Khách hàng dân cư nộp giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu, theo quy định của Đạo luật Bảo vệ Cắt nước, chứng nhận rằng việc ngừng dịch vụ 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 nơi cung cấp dịch vụ dân cư.
- b) Khách hàng dân cư chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả tiền cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của Liberty Utilities.
- c) Khách hàng dân cư sẵn sàng tuân theo hình thức trả chậm (trả tiền vào thời hạn trễ hơn), trả góp (trả dần các khoản thanh toán trong chu kỳ thời gian đã thỏa thuận không quá 12 tháng) hoặc một số hình thức thanh toán thay thế khác.

### **Khôi phục dịch vụ cấp nước sinh hoạt**

Khi ngừng dịch vụ cấp nước, Liberty Utilities có thể tính phí cung cấp dịch vụ trở lại là 50 USD trong giờ làm việc thông thường hoặc 150 USD ngoài giờ làm việc theo Quy tắc số 11. Ngoài ra, Liberty Utilities sẽ yêu cầu khách hàng thanh toán số dư còn lại trên tài khoản và một khoản phí an ninh để khôi phục dịch vụ.

Phí kết nối/ngắt kết nối phải được trả đầy đủ trước khi khôi phục dịch vụ cấp nước. Các khoản phí này phải được trả bằng tiền mặt hoặc ngân phiếu tại văn phòng của chúng tôi hoặc tại một địa điểm thanh toán được ủy quyền, hoặc bằng thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ qua điện thoại hoặc qua trang web của chúng tôi. Không chấp nhận thanh toán bằng séc cá nhân. Để khôi phục dịch vụ ngay trong ngày, khách hàng phải trả các loại phí và thông báo cho văn phòng của chúng tôi không muộn hơn 4 giờ chiều. Nếu khách hàng thanh toán sau 4 giờ chiều, dịch vụ sẽ được khôi phục vào ngày làm việc tiếp theo.

### **Trường hợp có tranh cãi về hóa đơn**

Bất kỳ khách hàng nào (hoặc người trưởng thành ở tại địa chỉ dân cư) có tranh cãi về tính chính xác của hóa đơn tiền nước đều có thể kiến nghị để Liberty Utilities xem xét hóa đơn đang tranh cãi bằng cách gọi số 562-923-0711 hoặc gọi miễn phí theo số 800-727-5987. Khách hàng sẽ không bị ngừng dịch vụ cấp nước do chưa thanh toán trong thời gian Liberty Utilities tiến hành điều tra, với điều kiện: a) khách hàng đã gửi đơn yêu cầu xem xét trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn đang tranh cãi, và b) theo Quy tắc số 5 và 10, trước khi bị ngừng cung cấp dịch vụ, khách hàng đã cam kết các thỏa thuận thanh toán thay thế, trong đó xác nhận rằng hóa đơn nằm ngoài khả năng họ có thể thanh toán đầy đủ trong thời hạn thanh toán thông thường.

Nếu không hài lòng với phản hồi của Liberty Utilities thì khách hàng có thể gửi khiếu nại lên Ủy ban Tiện ích công cộng California (CPUC) bằng cách truy cập <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Các khiếu nại về việc lập hóa đơn và dịch vụ sẽ do Bộ phận Bảo vệ Người tiêu dùng (Consumer Affairs Branch, CAB) của CPUC giải quyết. Các khiếu nại này cũng có thể được tiếp nhận thông qua các hình thức sau:

Điện thoại	1-800-649-7570 (8:30 sáng đến 4:30 chiều, Thứ 2 đến Thứ 6)
Địa chỉ gửi thư	Bộ phận Bảo vệ Người tiêu dùng, Ủy ban Dịch vụ Tiện ích công cộng California, 505 Đại lộ Van Ness, tầng 3, San Francisco, CA 94102

Nếu khiếu nại của khách hàng đáp ứng đủ các tiêu chí, CAB sẽ hướng dẫn khách hàng cách gửi séc hoặc ngân phiếu để giải quyết trường hợp tranh cãi về hóa đơn. Khách hàng sẽ không bị

ngừng dịch vụ cấp nước do chưa thanh toán trong thời gian CPUC tiến hành điều tra, với điều kiện khách hàng đã tuân theo các thủ tục xem xét được quy định tại Quy tắc số 10.