



# Liberty Utilities®

WATER | GAS | ELECTRIC

## Utility Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước

Đối với Các Hóa Đơn Không Thanh Toán

Hóa đơn sẽ được xem là quá hạn trong trường hợp không thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày gửi hóa đơn qua đường bưu điện.

Liberty Utilities sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cho một tài khoản khi khách hàng đã không trả nợ đúng hạn trong vòng 60 ngày và utility cũng đã liên hệ với khách hàng bằng cách gửi văn bản thông báo. Trong trường hợp gửi văn bản thông báo không thành công thì utility sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại.

Nếu utility không thể liên hệ với khách hàng thì utility sẽ cố gắng để lại thẻ treo cửa ở nơi cư ngụ kèm theo thông báo ngừng cung cấp dịch vụ.

### **Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế**

Khi nhận được thông báo tạm ngưng dịch vụ, khách hàng phải liên hệ với utility để thỏa thuận thanh toán nhằm mục đích tránh tình trạng bị ngừng cung cấp dịch vụ.

Để biết thêm thông tin liên quan đến các lựa chọn thanh toán khác, Quý vị có thể gọi số: **(800) 727-5987**.

## Khôi Phục Lại Dịch Vụ Nước

### **Thanh Toán Phí Cung Cấp Dịch Vụ Trở Lại và Nợ Tồn Trên Tài Khoản.**

Khi dịch vụ đã bị tạm ngưng, utility có thể tính phí \$50 để cung cấp dịch vụ trở lại trong giờ làm việc thông thường hoặc \$150 sau giờ làm việc. Ngoài ra, utility cũng sẽ yêu cầu khách hàng thanh toán nợ tồn trên tài khoản và tiền đặt cọc để khôi phục lại dịch vụ.

Phí cung cấp dịch vụ trở lại/phí ngừng cung cấp dịch vụ phải được thanh toán đầy đủ trước khi khôi phục lại dịch vụ cấp nước. Các khoản phí này phải được thanh toán bằng tiền mặt hoặc phiếu chuyển tiền tại văn phòng chúng tôi, hoặc bằng thẻ tín dụng hay thẻ ghi nợ qua điện thoại hoặc qua trang web của chúng tôi. Chúng tôi sẽ không chấp nhận séc cá nhân. Quý vị phải thanh toán tiền phí và thông báo cho văn phòng chúng tôi không muộn hơn 4:00 chiều để dịch vụ có thể được khôi phục lại cùng ngày hôm đó. Dịch vụ sẽ được khôi phục lại vào ngày làm việc tiếp theo khi chúng tôi nhận được tiền thanh toán sau 4:00 chiều.

### **Tranh Chấp Hóa Đơn**

Khách hàng có thể khiếu nại lên utility để mở cuộc điều tra và xem xét lại hóa đơn trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn bị tranh cãi.

Nếu khách hàng không hài lòng với phản hồi của Liberty Utilities thì khách hàng có thể gửi khiếu nại lên Ủy Ban Dịch Vụ Tiện Ích Công Cộng (California Public Utilities



# Liberty Utilities®

WATER | GAS | ELECTRIC

Commission, CPUC) bằng cách truy cập trang: <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. Ngoài ra, những khiếu nại này cũng có thể được tiếp nhận thông qua các phương thức sau đây.

Điện Thoại	1-800-649-7570 (8:30 sáng - 4:30 chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu)
Địa Chỉ Gửi Thư	Bộ Phận Bảo Vệ Người Tiêu Dùng của Ủy Ban Dịch Vụ Tiềm Ích Công Cộng California 505 Van Ness Avenue, Room 2003, San Francisco, CA 94102

Nếu trường hợp của khách hàng đáp ứng các tiêu chí hội đủ điều kiện thì CAB sẽ cung cấp cho khách hàng hướng dẫn về cách gửi séc hoặc ngân phiếu qua đường bưu điện để giải quyết trường hợp đang chờ xử lý.

Những khách hàng bị khiếm thính hoặc bị hạn chế về khả năng nói có thể quay số 711 để gặp Dịch Vụ Chuyên Tiếp California (California Relay Service) để được hỗ trợ nói chuyện qua điện thoại.

Loại Cuộc Gọi	Ngôn Ngữ	Mã Số Điện Thoại Miễn Phí - 800
Chuyển Đổi TTY/VCO/HCO Thành Giọng Nói	Tiếng Anh Tiếng Tây Ban Nha	1-800-735-2929 1-800-855-3000
Chuyển Đổi Giọng Nói Thành TTY/VCO/HCO	Tiếng Anh Tiếng Tây Ban Nha	1-800-735-2922 1-800-855-3000
Chuyển Đổi Giọng Nói Thành Giọng Nói	Tiếng Anh Tiếng Tây Ban Nha	1-800-854-7784