



CALIFORNIA WATER SERVICE

1720 North First Street
San Jose, CA 95112-4598 Tel: (408) 367-8200

Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Do Không Thanh Toán của Cal Water

**Việc ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán hiện đang tạm hoãn do đại dịch vi-rút corona*

Các tài khoản nợ quá hạn

Sau khi hóa đơn quá hạn thanh toán, California Water Service (Cal Water) sẽ gửi cho cá nhân hoặc tổ chức chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn (sau đây gọi là “khách hàng”) thông báo nợ quá hạn, trong đó ghi rõ dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng sau 60 ngày. Thông báo nợ quá hạn sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư ghi trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ nhà nhận dịch vụ cấp nước không giống nhau thì một thông báo khác sẽ được gửi đến địa chỉ được cung cấp dịch vụ và gửi cho “Người cư trú”.

Thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc gia hạn

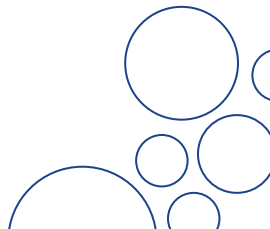
Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc gia hạn thời gian thanh toán để tránh gián đoạn dịch vụ. Các phương án thay thế bao gồm chia nhỏ các đợt thanh toán (thỏa thuận thanh toán) trong tối đa sáu tháng để thanh toán toàn bộ số dư và trả chậm (gia hạn thanh toán) toàn bộ số dư trong tối đa hai tuần sau ngày đến hạn. Ngoài ra, Cal Water cung cấp Chương trình Hỗ trợ Khách hàng (Customer Assistance Program, CAP, trước đây được gọi là LIRA), cung cấp mức phí dịch vụ thấp hơn cho những khách hàng đáp ứng các yêu cầu thu nhập tối đa.

Hỗ trợ bổ sung

Mặc dù trong một số trường hợp, khách hàng chỉ đơn giản là quên thanh toán hóa đơn, nhưng có những trường hợp khác gặp khó khăn trong việc kiếm sống. Bạn có thể tìm kiếm sự giúp đỡ từ các tổ chức phi lợi nhuận trong khu vực của bạn. Ngoài ra, Cal Water cũng cung cấp CAP cho các khách hàng đủ điều kiện.

Vui lòng liên hệ với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng (tại www.calwater.com/contact-us hoặc truy cập www.calwater.com/customer-care/phone-numbers để xem danh bạ) nếu bạn có thắc mắc về hóa đơn của mình hoặc muốn thảo luận về các tùy chọn thanh toán. Nếu bạn không hài lòng với phản hồi của Cal Water, vui lòng gửi khiếu nại lên Ủy ban Tiện ích Công cộng California bằng cách truy cập www.cpuc.ca.gov/complaints. Các khiếu nại về thanh toán và dịch vụ được xử lý bởi Chi nhánh Chuyên trách các Vấn đề về Người tiêu dùng (CAB) của CPUC mà bạn có thể liên hệ theo số (800) 649-7570, 8:30 sáng đến 4:30 chiều, từ Thứ 2 đến Thứ 6, nếu bạn không muốn gửi khiếu nại trực tuyến.

Nếu bạn bị hạn chế về khả năng nghe hoặc nói, vui lòng **quay số 711** để liên hệ Dịch vụ Chuyển tiếp California, dịch vụ dành cho những người cần hỗ trợ trực tiếp để





CALIFORNIA WATER SERVICE

chuyển tiếp các cuộc gọi điện thoại, cũng như cho bạn bè, gia đình và đối tác công việc của họ. Nếu bạn muốn các cuộc gọi của mình được trả lời ngay lập tức theo chế độ liên lạc của mình, vui lòng quay số tới một trong những số điện thoại cụ thể, miễn phí dưới đây để được chuyển đến nhà cung cấp Dịch vụ Chuyển tiếp California.

	Loại cuộc gọi		
	TTY/VCO/HCO sang Giọng nói	Giọng nói sang TTY/VCO/HCO	Phiên dịch giọng nói
Ngôn ngữ	Tiếng Anh và Tiếng Tây Ba Nha	Tiếng Anh và Tiếng Tây Ba Nha	Tiếng Anh và Tiếng Tây Ba Nha
Số điện thoại miễn phí	(800) 735-2929 hoặc (800) 855-3000	(800) 735-2922 hoặc (800) 855-3000	(800) 854-7784

Thông báo cho Người thuê nhà hoặc Người cư trú

Cal Water sẽ nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho người cư trú bằng bằng văn bản khi tài khoản dịch vụ cấp nước có số dư nợ quá hạn và sẽ phải ngừng cung cấp dịch vụ tối thiểu 10 ngày trước khi cắt dịch vụ cấp nước. Thông báo bằng văn bản này sẽ khuyến nghị người thuê nhà/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Cal Water mà không cần phải trả số tiền dư nợ trong các tài khoản nợ quá hạn, với điều kiện họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính về các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó.

Thông báo Ngừng cung cấp dịch vụ cuối cùng

Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả góp trong 60 ngày trở lên hoặc không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại trong 60 ngày trở lên sẽ dẫn đến việc đưa ra thông báo ngừng cung cấp dịch vụ cuối cùng. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ cuối cùng sẽ được cung cấp dưới hình thức thông báo treo cửa gửi đến nơi ở không dưới 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

Khôi phục Dịch vụ

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã gián đoạn do không thanh toán, khách hàng phải trả phí khôi phục là \$50 trong giờ làm việc và \$90 sau giờ làm việc thông thường. Các phương án thanh toán được liệt kê dưới đây.

Phương án 1: toàn bộ số dư còn nợ

Phương án 2: số tiền nợ trước đây

Phương án 3: số tiền nợ do ngừng cung cấp dịch vụ, theo thỏa thuận thanh toán

Phương án 4: thỏa thuận thanh toán

