



Chính sách:	Chính sách tránh Tình trạng bị Tạm ngưng Cung cấp Dịch vụ Nước sinh hoạt do Chưa thanh toán	
Ngày phê duyệt: 13 tháng 8 năm 2019	Ngày sửa đổi: Không áp dụng	Người phê duyệt: Hội đồng Quản trị

THỦ TỤC

Mục đích:

Mục đích của chính sách này là để thông báo cho công chúng về các chương trình và chính sách hiện có của Coachella Valley Water District (“CVWD”) đối với việc thanh toán tài khoản nợ quá hạn và tránh tình trạng bị tạm ngưng cung cấp dịch vụ do chưa thanh toán. **Khách hàng có thể liên hệ tới Bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số (760) 391-9600 để thảo luận về chính sách này và các giải pháp lựa chọn để tránh tình trạng bị tạm ngưng cung cấp dịch vụ dân cư do chưa thanh toán.**

Cơ quan Bổ sung:

Bộ luật Đảm bảo Sức khỏe & An toàn § 116900, cùng các điều luật khác

Phạm vi Áp dụng:

Những khách hàng đang đối mặt với tình trạng bị ngừng cung cấp dịch vụ do chưa thanh toán

Bên chịu trách nhiệm:

Giám đốc Dịch vụ, Ban dịch vụ

CHÍNH SÁCH

I. **Các chương trình và chính sách giúp tránh tình trạng bị tạm ngưng cung cấp dịch vụ do chưa thanh toán**

1. **Giảm số tiền thanh toán hoặc trả chậm:** Quận đã hợp tác cùng với United Way of the Desert để hỗ trợ những khách hàng cần được giúp đỡ trong quá trình thanh toán hóa đơn tiền nước. Để đăng ký; hãy gọi tới United Way of the Desert theo số (760) 323-2731, số máy lẻ 23 để đặt lịch hẹn. Để biết thêm thông tin chung về chương trình này, vui lòng truy cập www.cvwd.org/H2OHelp.
2. **Lịch thanh toán Thay thế (Thỏa thuận khấu trừ dần):** Khách hàng thanh toán không đúng kỳ hạn theo các Quy tắc & Quy định Thanh toán Dịch vụ Nước sinh hoạt có thể yêu cầu Lịch thanh toán Thay thế hoặc yêu cầu gia hạn thời gian thanh toán để tránh tình trạng bị tạm ngưng cung cấp dịch vụ do chưa thanh toán. Quận sẽ xem xét tất cả các yếu tố xung quanh yêu cầu này khi phê duyệt hoặc từ chối một yêu cầu.

Kế hoạch khấu trừ dần đã phê duyệt sẽ được lập thành văn bản và có chữ ký của Khách hàng. Số tiền dư nợ chưa thanh toán có thể được khấu trừ dần trong thời

gian không quá 12 tháng kể từ ngày xuất hóa đơn gốc. Các khoản thanh toán được khấu trừ dần sẽ được kết hợp với và tuân thủ ngày đáo hạn đối với hóa đơn thông thường của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu trừ dần và luôn thanh toán đầy đủ các khoản phí cộng dồn trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Việc không tuân thủ các điều khoản trong kế hoạch khấu trừ dần sẽ dẫn đến việc ban hành thông báo tạm ngưng cung cấp dịch vụ bằng văn bản.

3. Hóa đơn bị tranh chấp: Nếu Khách hàng nộp đơn kháng cáo về hóa đơn của họ và gửi yêu cầu xem xét tài khoản, Dịch vụ Nước sinh hoạt sẽ không bị tạm ngưng cung cấp trong thời gian chờ xử lý đơn kháng cáo. Sau đó, Quận sẽ xác định xem vẫn sẽ tiếp tục cung cấp Dịch vụ Nước sinh hoạt hay phải chấm dứt cung cấp dịch vụ theo luật hiện hành.
4. Cung cấp Dịch vụ Y tế: Dịch vụ sẽ không bị chấm dứt do chưa thanh toán nếu Khách hàng đã ký kết hợp đồng khấu trừ dần, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm số tiền thanh toán đối với tất cả các khoản phí quá hạn và nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc tạm ngưng cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa tính mạng hoặc là mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của người dân trong khu vực.
 - a) Dịch vụ có thể bị chấm dứt cung cấp bất kể trường hợp ngoại lệ là cung cấp dịch vụ y tế nếu như thông báo tạm ngưng cung cấp dịch vụ được đăng dán tại cơ sở trong ít nhất năm ngày làm việc trước ngày chấm dứt cung cấp dịch vụ và Khách hàng không tuân thủ và chậm nhất là 60 ngày kể từ ngày đến hạn trên hợp đồng khấu trừ dần, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm số tiền thanh toán.
 - b) Dịch vụ cũng có thể bị chấm dứt cung cấp nếu Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại trong thời gian từ 60 ngày trở lên khi đã ký kết thỏa thuận khấu trừ dần, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm số tiền thanh toán cho các khoản phí quá hạn.