

Xem trang này bằng: [Tiếng Tây Ban Nha](#), [Tiếng Trung](#), [Tiếng Hàn](#), [Tiếng Tagalog](#) hoặc [Tiếng Việt](#).

## Chính Sách Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán

Chính sách sau đây áp dụng cho dịch vụ cấp nước cho điểm đầu nối nước sinh hoạt, bao gồm nhà ở một gia đình, nhà ở nhiều gia đình, nhà lưu động, bao gồm nhưng không giới hạn đối với khu nhà lưu động hoặc nhà ở của công nhân nông trường.

Đối với dịch vụ không dùng cho mục đích sinh hoạt, vui lòng xem [Quy Tắc 11](#).

Chính sách này chỉ áp dụng cho trường hợp ngưng cung cấp dịch vụ do không thanh toán. Những quy tắc liên quan đến việc ngưng cung cấp dịch vụ do các lý do khác được nêu rõ ở mục B.2 đến mục B.5 trong [Quy Tắc 11](#).

## Tài Khoản Nợ Quá Hạn

Các hóa đơn của khách hàng của Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành (Suburban Water Systems) sẽ đến hạn và phải thanh toán vào ngày xuất trình hóa đơn. Các hóa đơn của chúng tôi sẽ được thanh toán hàng tháng và được coi là chưa trả (quá hạn) nếu không thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày gửi qua đường bưu điện. Trách nhiệm của mỗi khách hàng là thanh toán hóa đơn đầy đủ và đúng thời hạn. Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành sẽ cho phép mỗi khách hàng là cư dân thời gian tối thiểu 60 ngày kể từ ngày quá hạn để thanh toán đầy đủ trước khi ngưng cung cấp dịch vụ. Thông tin về cách tránh bị ngưng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán hiện có sẵn bằng cách gọi đến số: 800-203-5430. Thông báo Cắt Dịch Vụ sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ nhận thư ghi trên tài khoản. Nếu địa chỉ nhận thư không giống với địa chỉ bất động sản nhận dịch vụ cấp nước, chúng tôi sẽ gửi một thông báo khác đến địa chỉ nhận dịch vụ qua đường bưu điện và ghi địa chỉ theo “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 để tránh gián đoạn dịch vụ. Các phương án bao gồm Chia Nhỏ Các Đợt Thanh Toán (Installment Plan, IP) trong tối đa sáu (6) tháng để thanh toán toàn bộ số dư và trả chậm (gia hạn thanh toán) toàn bộ số dư trong tối đa hai (2) tuần sau ngày đến hạn. Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành cũng cung cấp chương trình Hỗ Trợ Khai Báo và Hóa Đơn Nước (Water Invoice and Statement Help, [WISH](#)), qua đó giảm phí dịch vụ cho những người đáp ứng các yêu cầu về thu nhập.

Bất kỳ khách hàng nào (hoặc người cư trú tại địa chỉ nhận dịch vụ ở khu dân cư) lo ngại về tính chính xác của hóa đơn nước có thể yêu cầu Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành xem xét lại hóa đơn của họ bằng cách gọi đến số 800-203-5430. Khách hàng sẽ không bị ngưng dịch vụ cấp nước do không thanh toán trong khi Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành đang tiến hành điều tra, với điều kiện là: (a) khách hàng bị ảnh hưởng và có hồ sơ sử dụng dịch vụ đã nộp đơn yêu cầu thẩm tra trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn có tranh chấp; và (b) khách hàng bị ảnh hưởng và có hồ sơ sử dụng dịch vụ đã thực hiện các thỏa thuận thanh toán thay thế, trong đó họ xác nhận rằng hóa đơn vượt quá khả năng thanh toán đầy đủ trong thời hạn thanh toán thông thường, trước khi ngưng cung cấp dịch vụ.

Ngoài việc yêu cầu Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành xem xét lại hóa đơn, khách hàng cũng có thể tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn thông qua quy trình chính thức hoặc không chính thức của Ủy Ban Tiềm Ích Công Cộng California (California Public Utilities Commission, CPUC). Thông tin về quy trình này nằm ở mặt sau của mỗi hóa đơn. Khách hàng sẽ không bị ngưng dịch vụ

cấp nước do không thanh toán trong khi CPUC đang tiến hành điều tra, với điều kiện là khách hàng đã tuân theo các quy trình đánh giá được nêu rõ trong [Quy Tắc 10](#) về biểu giá nước của Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành.

## Thông Báo Cho Khách Hàng Và Người Thuê Nhà Hoặc Người Cư Trú

Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành sẽ không ngưng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán tài khoản nợ quá hạn, trừ khi ban đầu chúng tôi cung cấp cho khách hàng có hồ sơ sử dụng dịch vụ thông báo bằng văn bản về việc ngăn cản hành động cắt dịch vụ không dưới bảy ngày làm việc trước khi ngưng cung cấp dịch vụ.

Trong trường hợp chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, cấu trúc hoặc bãi đậu được liệt kê là khách hàng có hồ sơ sử dụng dịch vụ, đồng thời dịch vụ nước được cung cấp cho người cư trú, Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành sẽ thực hiện nỗ lực phù hợp và thiện chí để thông báo cho người cư trú bằng cách niêm yết văn bản thông báo tại bất động sản. Thông báo cho người cư trú hoặc người thuê nhà rằng tài khoản dịch vụ cấp nước đang bị truy thu và sẽ bị ngắt đầu nối cấp nước ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi tạm ngưng dịch vụ cấp nước. Thông báo bằng văn bản này sẽ báo cho người thuê nhà/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành mà không cần phải thanh toán số tiền phải trả trong tài khoản nợ quá hạn, với điều kiện là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính về các khoản phí dịch vụ cấp nước tiếp theo tại địa chỉ đó.

## Thông Báo Lần Cuối Về Việc Ngắt Đầu Nối Cấp Nước Và Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ

Hành động không tuân thủ các điều khoản của chương trình thanh toán thay thế trong 60 ngày trở lên hoặc không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại trong 60 ngày trở lên có thể dẫn đến việc đưa ra thông báo lần cuối về việc ngắt đầu nối cấp nước. Thông báo lần cuối về việc ngắt đầu nối cấp nước sẽ được cung cấp dưới hình thức thông báo treo cửa gửi đến nơi ở không dưới 5 ngày làm việc trước khi ngưng cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ sẽ không bị ngưng do không thanh toán vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ theo luật định hoặc bất cứ lúc nào mà các văn phòng làm việc của Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành không mở cửa cho công chúng. Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành cũng tìm cách tránh ngưng cung cấp dịch vụ vào Thứ Sáu và một ngày trước ngày lễ.

## Khôi Phục Dịch Vụ

Ngay khi các dịch vụ bị ngưng do không thanh toán, Quy Tắc 11 quy định rằng việc thanh toán đầy đủ số dư còn nợ là điều kiện bắt buộc để khôi phục dịch vụ. Ngoài ra, Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành cũng sẽ tính phí đầu nối cấp nước trở lại là \$35.00 để khôi phục dịch vụ trong giờ làm việc thông thường hoặc \$70.00 khi khách hàng yêu cầu đầu nối cấp nước trở lại ngoài giờ làm việc thông thường. Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành cũng có thể yêu cầu tiền đặt cọc gấp đôi mức trung bình của mười hai hóa đơn hàng tháng trước đó để thiết lập lại số tiền cho nợ đối với khách hàng đã bị ngưng dịch vụ do không thanh toán theo [Quy Tắc 7](#). Các khoản thanh toán được trả qua hệ thống điện thoại tự động, trực tuyến qua internet hoặc qua nhà bán lẻ bên thứ ba được ủy quyền sẽ không được ghi nhận vào tài khoản của khách hàng trong 24 – 48 giờ. Do đó, khách hàng phải báo cáo việc thanh toán để đảm bảo rằng dịch vụ cấp nước sẽ được khôi phục. Có thể có các lựa chọn khác để khôi phục dịch vụ tùy vào quyết định của Hệ Thống Cấp Nước Khu Vực Ngoại Thành.