



POLICY ON DISCONTINUATION OF DOMESTIC WATER SERVICE

*Adopted by Ordinance 98 of the Twentynine Palms Water District
Board of Directors on January 22, 2020.*

1. Background and Purpose. This Policy on Discontinuation of Domestic Water Service (this “Policy”) is intended to provide District customers with certain information required by law. (Cal. Health & Safety Code § 116906.) This Policy shall be posted on the District’s website and provided to customers in the manner required by law and Chapter 5.05, Retail Water Service Rules and Regulations of the District Code. A full description of District procedures relating to water service billing, payment, and discontinuation of service is provided in Chapter 5.05. To the extent of any conflict between this Policy and the District Code, the District Code shall control.

2. Billing Complaints and Appeals. Customers may initiate a complaint or request an investigation concerning water service or charges as follows:

If you have a complaint that you are being overcharged or if you have any other complaint in connection with District billings YOU MUST PRESENT YOUR COMPLAINT to the District Manager, by mail or in person, at 72401 Hatch Road, Twentynine Palms, California 92277 or by telephone at (760) 367-7546 PRIOR TO THE DATE OF DELINQUENCY specified on the bill. The Manager is designated by the District to hear any complaint and is empowered to investigate and to rectify any District errors in connection with billing matters.

The manager shall consider and resolve all complaints made in accordance with this section. Any customer who has timely initiated a complaint shall be given consideration by the manager as to a payment arrangement as described in this Policy.

Any customer whose timely complaint or request for an investigation has resulted in an adverse determination by the manager may appeal the determination to the Board of Directors by filing a written notice of appeal with the Board Secretary within 10 business days of the manager’s determination. Upon receiving the appeal, the Board Secretary will set the matter to be heard at an upcoming Board meeting and mail the customer written notice of the time and place of the meeting at least 10 days before the meeting. The decision of the Board shall be final.

3. Payment Arrangements Generally. If a customer is unable to pay a bill during the normal payment period, the customer may request a payment arrangement, which may include an extension of the payment date for up to six months, amortization of the unpaid balance for a period not to exceed 12 months, or an alternative payment schedule allowing periodic payments that do not coincide with the District’s established payment schedule. If a customer submits his or her request within 13 days after mailing of a written notice of discontinuation of service by the District, the request will be reviewed by a District manager. Terms and conditions for a payment arrangement shall be set by the General Manager or his or her designee. District decisions regarding payment arrangements are final and are not subject to appeal to the board.

If a customer has been granted a payment arrangement under this section and fails to pay an amount due under the arrangement by the due date, then the District may terminate water service. The District will post a final notice of intent to disconnect service in a prominent and conspicuous location at the service address at least five business days before discontinuation of service. The final notice will not entitle the customer to any investigation or review by the District.

4. Payment Arrangements for Customers Experiencing Both Medical and Financial Hardships. The District will not terminate domestic service for nonpayment if all of the following requirements are met: (a) a licensed primary care provider certifies that doing so will be life threatening or pose a serious threat to the health and safety of the customer or another resident of the premises; (b) the customer is financially unable to pay for service within the normal payment period; and (c) the customer is willing to enter into a payment arrangement with the District with respect to all delinquent charges.

A customer is deemed financially unable to pay within the normal billing cycle if: (i) any member of the customer's household is a current recipient of CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, or (ii) the customer declares under penalty of perjury that the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty level.

The customer is responsible for demonstrating that the above requirements have been met. For customers who meet all of the above requirements, the District shall offer the customer an extension, amortization of the unpaid balance, or an alternative payment schedule, to be selected by the District in its discretion. Upon receipt of documentation from the customer, the District will review the documentation within seven days and: (i) notify the customer of the alternative payment arrangement selected by the District and request the customer's signed assent to participate in that alternative arrangement; (ii) request additional information from the customer; or (iii) notify the customer that he or she does not meet the above requirements.

The District may discontinue water service if a customer who has been granted a payment arrangement under this section fails to do either of the following for 60 days or more: (i) pay an amount due under the payment arrangement; or (ii) pay current charges for water service. The District will post a final notice of intent to disconnect service in a prominent and conspicuous location at the service address at least five business days before discontinuation of service. The final notice will not entitle the customer to any investigation or review by the District.

5. Contact Information. For billing questions, or for assistance regarding options to avoid discontinuation of service for nonpayment, the District's Customer Service staff can be reached at 760-367-7546. Customers may also visit a District's Customer Service Representative in person Monday through Friday, from 7:30 a.m. to 5:00 p.m., except on District holidays.

POLÍTICA DE DISCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA DOMÉSTICA

Adoptada por la Ordenanza 98 de la Junta Directiva del Distrito de Agua de Twentynine Palms el 22 de enero de 2020.

1. Antecedentes y Propósito. Esta Política de Discontinuación del Servicio de Agua Doméstica (esta "Política") pretende proporcionarles a los clientes del Distrito cierta información requerida por ley. (Código de Salud y Seguridad de California § 116906.) Esta Política deberá ser publicada en el sitio web del Distrito y proporcionada a los clientes en la manera requerida por la ley y el Capítulo 5.05, Reglas y Regulaciones del Código del Distrito para el Servicio Minorista de Agua. Se proporciona una descripción completa de los procedimientos del Distrito en relación con la facturación, pago y discontinuación del servicio de agua en el Capítulo 5.05. En la medida en que haya cualquier conflicto entre esta Política y el Código del Distrito, el Código del Distrito controlará.

2. Reclamos y Apelaciones de Facturación. Los clientes pueden iniciar un reclamo o solicitud de investigación concerniente al servicio del agua o los cargos de la siguiente manera:

Si tiene algún reclamo de que se le está cobrando de más o si tiene cualquier otro reclamo en conexión con la facturación del Distrito DEBE PRESENTAR SU RECLAMO al Gerente del Distrito, por correo o en persona, en 72401 Hatch Road, Twentynine Palms, California 92277 o por teléfono al (760) 367-7546 ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO especificada en la factura. El Gerente está designado por el Distrito para escuchar cualquier reclamo y está facultado para investigar y para rectificar los errores del Distrito en conexión con asuntos de facturación.

El gerente deberá considerar y resolver todos los reclamos hechos de acuerdo con esta sección. Cualquier cliente que haya iniciado oportunamente un reclamo deberá ser considerado por el gerente en cuanto a un arreglo de pago según se describe en esta Política.

Cualquier cliente cuyo reclamo o solicitud oportuna de investigación haya resultado en una determinación adversa por parte del gerente puede apelar la determinación ante la Junta Directiva presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario de la Junta dentro de los siguientes 10 días hábiles después de haber recibido la determinación del gerente. Al recibir la apelación, el Secretario de la Junta fijará una audiencia para el asunto en la siguiente reunión de la Junta y le enviará al cliente un aviso por escrito por correo de la hora y el lugar de la reunión con por lo menos 10 días de anticipación a la misma. La decisión de la Junta será final.

3. Arreglos de Pago en General. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período normal de pago, el cliente puede solicitar un arreglo de pagos, que puede incluir una extensión de la fecha de pago hasta por seis meses, la amortización del saldo no pagado por un período que no exceda los 12 meses o un programa alternativo de pagos que permita pagos periódicos que no coincidan con el programa de pagos establecido por el Distrito. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los siguientes 13 días hábiles después del envío por correo de un aviso por escrito de discontinuación del servicio por el Distrito, la solicitud será revisada por un gerente del Distrito. Los términos y condiciones de un arreglo de pagos deberán ser fijadas por el Gerente General o su designado. Las decisiones del distrito con respecto a los arreglos de pagos son finales y no están sujetas a apelación ante la Junta.

Si a un cliente se le ha concedido un acuerdo de pagos al amparo de esta sección y no paga una cantidad debida al amparo del acuerdo a más tardar en la fecha de expiración, entonces el Distrito puede dar por terminado el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en una ubicación visible y sobresaliente en la dirección de

servicio con por lo menos cinco días de anticipación antes de la discontinuación del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión de parte del Distrito.

4. Arreglos de pago para Clientes que estén Experimentando Dificultades Tanto Médicas como Financieras. El Distrito no dará por terminado el servicio doméstico por falta de pago si se cumple con todos los siguientes requisitos: (a) un proveedor licenciado de atención primaria certifica que hacerlo amenazaría la vida o planteará una amenaza grave para la salud y la seguridad del cliente u otro residente de del lugar; (b) el cliente es financieramente incapaz de pagar el servicio dentro del período normal de pago; y (c) el cliente está dispuesta a celebrar un acuerdo de pago con el Distrito con respecto a todos los cargos vencidos.

Se considera que un cliente es financieramente incapaz de pagar dentro del ciclo normal de facturación si: (i) cualquier miembro del hogar del cliente recibe actualmente el beneficio de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Ingreso Complementario de Seguridad/Pago Complementario del Estado, o el Programa Especial de Nutrición Complementaria de California para Mujeres, Infantes y Niños, o (ii) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es menor al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

El cliente es responsable de demostrar que cumple con los requerimientos anteriores. Para clientes que cumplen con todos los requerimientos de arriba, el Distrito deberá ofrecerle al cliente una extensión, la amortización del saldo no pagado o un programa alternativo de pagos, a elegir a discreción del Distrito. Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los siguientes siete días y: (i) avisará al cliente del acuerdo alternativo de pagos seleccionado por el Distrito y solicitará el consentimiento firmado por el cliente para participar en ese acuerdo alternativo; (ii) solicitará información adicional del cliente; o (iii) notificará al cliente que él o ella no cumple con los requerimientos de arriba.

El Distrito puede discontinuar el servicio de agua si el cliente a quien se le ha concedido un acuerdo de pagos al amparo de esta sección no hace cualquiera de las siguientes por 60 días o más: (i) pagar una cantidad debida al amparo del acuerdo de pago; o (ii) pagar los cargos actuales por el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en una ubicación visible y sobresaliente en la dirección de servicio con por lo menos cinco días de anticipación antes de la discontinuación del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a cualquier investigación o revisión por parte del Distrito.

5. Información de Contacto. Para las preguntas de facturación o para recibir asistencia con respecto a las opciones para evitar la discontinuación del servicio por falta de pago, puede contactar al personal de Servicio al Cliente del Distrito al 760-367-7546. Los clientes también pueden visitar a los Representantes de Servicio al Cliente del Distrito en persona de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 pm, excepto en los días feriados del Distrito.

PATAKARAN SA PAGTIGIL NG NG SERBISYONG TUBIG SA TIRAHAN

*Ipinatupad ng Ordinansiyang 98 ng Lupon ng Mga Direktor ng Twentynine
Palms Water District noong Enero 22, 2020.*

1. Background at Layunin. Ang Patakaran sa Pagtigil ng Serbisyong Tubig sa Tirahan na ito (ang “Patakaran”) ay nilalayong bigyan ang mga kostumer ng Distrito ng ilang impormasyong inaatas ng batas. (Cal. Health & Safety Code § 116906.) Ang Patakarang ito ay ipo-post sa website ng Distrito at ilalaan sa mga kostumer sa paraang inaatas ng batas at Chapter 5.05, Retail Water Service Rules and Regulations ng District Code. Ang buong paglalarawan ng mga pamamaraan ng Distrito na kaugnay ng pagsingil sa serbisyong tubig, bayad at pagputol ng serbisyo ay nilaan sa Chapter 5.05. Sa hangganan ng anumang kasalungatan sa pagitan ng Patakarang ito at sa Code ng Distrito, ang Code ng Distrito ay kokontrol.

2. Mga Reklamo sa Pagsingil at Apela. Maaaring simulan ng mga kostumer ang reklamo o humiling ng imbestigasyon patungkol sa serbisyong tubig o mga singil ayon sa sumusunod:

Kung may reklamo ka na sobra ang sinisingil sa iyo o kung anuman kang ibang reklamo na kaugnay ng mga singil ng Distrito DAPAT MONG IPAKITA ANG REKLAMO MO sa District Manager, sa pamamagitan ng koreo o nang personal, sa 72401 Hatch Road, Twentynine Palms, California 92277 o sa telepono sa (760) 367-7546 BAGO ANG PETA SA NG PAGIGING DELINKUWENTE na nakatukoy sa bill. Ang Manager ay designado ng Distrito para madinig ang anumang reklamo at may kapangyarihang imbestigahan at ayusin ang anumang kamalian ng Distrito na kaugnay ng mga usapin sa pagsingil.

Isasaalang-alang ng manager at lulutasin ang lahat ng mga reklamo na ginawa ayon sa seskiyong ito. Ang sinumang kostumer na napapanahong nagsimula ng reklamo ay bibigyan ng konsiderasyon ng manager sa kasunduan ng bayad ayon sa nakasalarawan sa Patakarang ito.

Ang sinumang kostumer na ang napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon ay nagresulta sa salungat na determinasyon ng manager ay maaaring iapela ang determinasyon sa Lupon ng Mga Direktor sa pagsampa ng nakasulat na abiso ng apela sa Sekretarya ng Lupon sa loob ng 10 araw ng negosyo sa determinasyon na manager. Sa pagtanggap ng apela, ang Sekretarya ng Lupon ay magtatakda ng usapin para madinig sa paparating na pulong ng Lupon at padadalhan ang kostumer ng nakasulat na abiso ng oras at lugar ng pulong ng hindi bababa sa 10 araw bago ang pulong. Ang pagpasya ng Lupon ay pinal.

3. Mga Kasunduan ang Pagbabayad sa Pangkalahatan. Kung hindi mabayaran ng kostumer ang singil sa karaniwang panahon ng pagbabayad, na maaaring kasama ang ekstensiyon ng petsa ng pagbabayad nang hanggang anim na buwan, ang amortisasyon ng hindi bayad na balanse para sa panahong hindi lalagpas sa 12 buwan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad na nagpapahintulot sa mga pana-panahong pagbabayad na hindi tumutugon sa naitaguyod na iskedyul sa pagbabayad ng Distrito. Kapag isinumite ng kostumer ang kahilingan niya sa loob ng 13 araw matapos ipadala sa koreo ang nakasulat na abiso ng paghinto ng serbisyo ng Distrito, ang kahilingan ay rerepasuhin ng tagapamahala ng Distrito. Ang mga tuntunin at kundisyon para sa kasunduan sa pagbabayad ay itatakda ng General Manager o ng kanyang designado. Ang mga desisyon ng Distrito patungkol sa mga kasunduan sa pagbabayad ay pinal at hindi sasailalim sa pag-apela sa lupon.

Kung nabigyan ang kostumer ng kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng seksiyong ito at nabigong magbayad ng halagang nakatakda sa ilalim ng kasunduan sa petsang nakatakda, maaaring wakasan ng Distrito ang serbisyong tubig. Magpapaskil ang Distrito ng panghuling abiso ng paglalayong putulin ang serbisyo sa prominente at mapapansing lokasyon sa address ng

serbisyo ng hindi bababa sa limang araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo. Ang panghuling abiso ay hindi magbibigay sa kostumer ng karapatan sa anumang imbestigasyon o pagrepaso ng Distrito.

4. Mga Kasunduan sa Pagbabayad para sa Mga Kostumer na Nakakaramas ng Parehong Medikal at Pinansiyal na Hirap. Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyong domestiko dahil sa hindi pagbabayad kung lahat ng mga sumusunod na inaatas ay natugunan: (a) pinatotohanan ng isang lisensiyadong tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga na kapag ginawa ito, ito ay banta sa buhay o magpipinto ng seryosong bana sa kalusugan at kaligtasan ng kostumer o ibang residente ng lugar; (b) pinansiyal na hindi makabayad ang kostumer ng serbisyo sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad; at (c) payag ang kostumer na pumasok sa kasunduan sa pagbabayad sa Distrito alinsunod sa lahat ng mga singil sa pagiging delinkuente.

Naturing na pinansiyal na hindi makabayad ang kostumer sa loob ng normal na siklo ng pagsingil kung: (i) sinumang miyembro ng sambahayan ng kostumer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants Children, o (ii) dineklara ng kostumer sa ilalim ng multa ng perjury na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na lebel ng kahirapan.

Ang kostumer ay responsable sa pagpapakita na ang mga inaatas sa itaas ay natugunan. Para sa mga kostumer na nakatutugon sa lahat ng mga inaatas sa itaas, hahandugan ng Distrito ang kostumer ng ekstensiyon, amortisasyon ng hindi bayad na balanse, o alternatibong iskedyul sa pagbabayad, na pipiliin ng Distrito sa diskresyon nito. Sa pagtanggap ng dokumentasyon mula sa kostumer, rerepasuhin ng Distrito ang dokumentasyon sa loob ng pitong araw at: (i) aabisuhan ang kostumer ng alternatibong kasunduan sa pagbabayad na pinili ng Distrito at hihilingin ang nilagdaang pahintulot ng kostumer na lumahok sa alternatibong kasunduang iyon; (ii) humiling ng karagdagang impormasyon mula sa kostumer; o (iii) abisuhan ang kostumer na hindi niya natutugunan ang mga inaatas sa itaas.

Maaaring putulin ng Distrito ang serbisyong tubig kung ang kostumer na nabigyan ng kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng seksiyong ito ay nabigong gawin ang alinman sa sumusunod ng 60 araw o higit pa: (i) magbayad ng halagang nakatakda sa ilalim ng kasunduan sa pagbabayad; o (ii) magbayad ng mga kasalukuyang singil para sa serbisyong tubig. Magpapaskil ang Distrito ng panghuling abiso ng paglalayong putulin ang serbisyo sa prominente at mapapansing lokasyon sa address ng serbisyo ng hindi bababa sa limang araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo. Ang panghuling abiso ay hindi magbibigay sa kostumer ng karapatan sa anumang imbestigasyon o pagrepaso ng Distrito.

5. Impormasyon sa Pakikipag-ugnay. Para sa mga tanong sa pagsingil, o para sa tulong patungkol sa mga opsyon para iwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, makakaugnay ang kawani ng Serbisyo para sa Kostumer ng Distrito sa 760-367-7546. Maaari ring bumisita ang mga kostumer sa Kinatawan ng Serbisyo para sa Kostumer ng Distrito nang persoal nang Lunes hanggang Biyernes, mula 7:30 a.m. hanggang 5:00 p.m., maliban kapag holiday ng Distrito.

국내 수도 서비스 중단 정책

2020년 1월 22일 트웬티닌 팜스 상수 지구 이사회

법령 98에 의해 채택됨

1. 배경과 목적. 해당 국내 수도 서비스 중단 정책(해당 "정책")은 법률에서 요구하는 특정 정보를 지구 고객에게 제공하려는 의도입니다. (Cal. 보건 & 안전 법규 § 116906.) 이 정책은 지구 웹사이트에 게시될 것이며 법률과 소매 상수 서비스 규칙의 제 5.05 장, 지구 규정 법규에서 요구하는 방법으로 고객에게 제공될 것입니다. 상수 서비스 청구서, 지급과 서비스 중단 관련 지구의 전체 처리 절차는 5.05 장에 나와 있습니다. 정책과 지구 법규가 상충할 경우 지구 법규가 우선입니다.

2. 청구 불만 사항 및 항소. 고객은 다음의 상수 서비스 또는 요금 관련 불만 사항 또는 조사를 요구할 수 있습니다:

만약 귀하가 초과 청구에 대한 불만 사항 또는 지구 청구서 관련 불만 사항이 있다면, 72401 Hatch Road, Twentynine Palms, California 92277 주소로 우편 또는 직접 지구 관리자에게 불만 사항을 제출해야 하거나, 청구서에 명시된 체납일 이전에 (760) 367-7546 으로 전화해야 합니다. 관리자는 이러한 불만 사항을 처리하도록 지구에서 지정되며 청구서 관련 지구 문제를 조사하고 수정할 권한이 있습니다.

관리자는 이 섹션에 따라 모든 불만 사항을 고려하고 해결해야 합니다. 적시에 불만 사항을 제기한 고객의 경우 이 정책에서 명시된 결제 방법에 대한 관리자의 고려 사항을 참작해야 합니다.

적시에 불만 사항 또는 조사 요구를 한 고객 중 지구에 의해 불리한 결정을 받은 고객은 누구나 지구의 결정 사항이 송부된 후 영업일 십(10)일 이내로 은 누구나 지구 장관에게 서면으로 이의 제기 통지서를 제출해 이사회 결정에 항소할 수 있습니다. 항소 통지를 받으면, 지구장관은 오는 이사회에서 관련 문제 청문회 일정을 잡고 회의 후 적어도 십(10) 일전 고객에게 청문회 시간과 장소를 서면으로 전달합니다. 이사회 결정은 최종 결정입니다.

3. 일반적인 결제 방법. 만약 고객이 일반적인 결제 기간 동안 청구서를 지급할 수 없다면, 최대 6개월까지 결제 연장, 12개월을 초과하지 않는 기간 동안 미결제 잔액의 할부 상환 또는 지구에서 결정한 지급 일정과 일치하지 않는 주기적인 결제를 허용하는 대안 결제 일정이

포함될 수 있는 결제 방법을 요청해야 합니다. 만약 고객이 지구에서 보낸 서비스 중단 서면 알림을 받은 후 13 일 이내 요청을 제출하면, 요청은 지구 관리자에 의해 검토됩니다. 지급 방법 약정은 지구 관리자 또는 관리자가 지정한 사람에 의해 결정됩니다. 지급 방법에 관련 지구 결정은 최종이며 이사회에 항소할 수 없습니다.

만약 고객이 지급 약정을 받았는데도 마감일까지 금액을 지급하지 못했다면, 지구는 상수 서비스를 중단할 것입니다. 지구는 서비스 중단일 이전 최소 영업일 5 일 전에 서비스 주소지 건물과 눈에 잘 띄는 곳에 서비스 중단을 알리는 최종 알림을 게시할 것입니다. 최종 알림은 고객에게 지구에 의한 조사 또는 검토 자격을 부여하지 않습니다.

4. 의료 및 경제적 어려움을 겪는 고객의 결제 방법. 지구는 다음의 요구 사항이 모두 충족되는 경우 미지급에 대한 서비스를 중단하지 않습니다. 요구 사항은 다음과 같습니다: (a) 생명 위협 또는 보건과 안전에 심각한 위협이 초래될 수 있는 고객을 또는 건물 내 다른 거주자를 돌보는 면허가 있는 1 차 양육자; (b) 일반 결제 기간 내에 경제적 사정으로 사용료 지급이 어려운 고객; 그리고 (c) 모든 체납금에 대해 지구에서 정한 결제 방법을 체결할 의향이 있는 고객입니다.

만약 (i) 고객의 가족 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안 수익/주 보조 결제 프로그램 또는 여성, 영아와 아동용 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램 또는 (ii) 고객이 가구 연 수입이 연방 빈곤선의 200% 이하라고 위증죄를 선언한 경우, 고객은 일반적인 청구 주기 동안 경제적으로 지급할 수 없는 것으로 간주합니다.

고객은 상기 요구사항 조건이 충족되었음을 알릴 책임이 있습니다. 상기 요구사항 조건이 충족된 고객의 경우, 지구는 연장, 미납금 할부 상환 또는 기타 결제 방법을 지구의 재량에 따라 선택하여 제공해야 합니다. 고객에게 문서를 받을 후, 지구는 칠(7)일 이내에 문서를 검토하여: (i) 지구가 선택한 기타 결제 방법을 고객에게 알리고 기타 방법에 참여할 고객의 서명된 승인을 요청할 것이고; (ii) 고객에게 추가 정보를 요청하거나; 또는 (iii) 상기 항목 조건에 고객이 충족되지 않았음을 알릴 것입니다.

지구는 만약 이 항목에 따라 결제 방법 약정을 받은 고객이 60 일 또는 그 이상 다음 내용 중 어떤 것도 수행하지 않는 경우 수도 서비스를 중단할 것입니다. 내용은 다음과 같습니다: (i) 결제 방법에 따라 금액 결제; 또는 (ii) 상수 서비스 현재 요금 지급입니다. 서비스 중단 이전에 적어도 영업일 5 일 전에 서비스 주소지의 잘 보이는 곳에 서비스 중단 최종 알림을 게시할 것입니다. 최종 알림은 고객에게 지구에 의한

조사 또는 검토 자격을 부여하지 않습니다.

5. 연락처. 청구서 질문 또는 미납으로 인한 서비스 중단을 피하기 위한 도움이 필요하시면 760-367-7546 으로 지구 소비자 서비스 직원과 연결할 수 있습니다. 고객은 또한 지구 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일, 오전 7:30 에서 오후 5:00 에 지구의 소비자 서비스 데스크로 오시면 직원을 만나실 수 있습니다.

QUY ĐỊNH VỀ VIỆC DỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC CHO HỘ GIA ĐÌNH

Được Pháp lệnh 98 của Nhà máy cung cấp nước của Quận Twentynine Palms thông qua Ban giám đốc ngày 22 tháng 1 năm 2020.

1. **Cơ sở và mục đích.** Quy định này về việc dừng cung cấp dịch vụ nước cho hộ gia đình (sau đây được ghi vắn tắt là “Quy định” này) nhằm mục đích cung cấp thông tin chính xác theo luật quy định cho các khách hàng của Quận. (Phần 116906 trong Bộ luật Y tế và An toàn của bang California.) Quy định này sẽ được thông báo trên website của Quận và được công bố cho các khách hàng theo luật quy định và theo Chương 5.05, về các Quy tắc và quy định về dịch vụ cung cấp nước trong Bộ luật của Quận. Bản mô tả chi tiết các quy trình của Quận liên quan đến việc tính hoá đơn dịch vụ cung cấp nước, thanh toán và dừng cung cấp dịch vụ được đưa ra trong Chương 5.05. Trong phạm vi nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Quy định này và Bộ luật của Quận thì Bộ luật của Quận sẽ kiểm soát vấn đề.

2. **Phản nản về cách tính hoá đơn và Kháng nghị.** Các khách hàng có thể bắt đầu phản nản hoặc yêu cầu điều tra liên quan đến dịch vụ cung cấp nước hoặc cách tính giá như sau:

Nếu bạn phản nản về việc tính giá quá cao hoặc bạn có phản nản về cách tính hoá đơn của Quận **BAN PHẢI NỘP PHẢN NẢN CỦA MÌNH** tới Giám đốc nhà máy của quận, bằng thư hoặc trình diện trực tiếp tại địa chỉ 72401 Hatch Road, Twentynine Palms, California 92277 hoặc qua điện thoại số (760) 367-7546 **TRƯỚC NGÀY HẠN CHÓT PHẢI TRẢ** ghi trên hoá đơn. Giám đốc được Quận chỉ định sẽ nghe bất kỳ một lời phản nản nào và được trao quyền điều tra và sửa bất kỳ một lỗi nào của Quận liên quan đến các vấn đề tính hoá đơn.

Giám đốc sẽ xem xét và giải quyết tất cả các phản nản tuân thủ theo phần này. Bất kỳ một khách hàng nào đã bắt đầu gửi phản nản đúng thời hạn sẽ được Giám đốc xem xét theo thoả thuận thanh toán được mô tả trong Quy định này.

Bất kỳ một khách hàng nào có phản nản hoặc yêu cầu điều tra đúng thời hạn nhưng nhận được kết quả xem xét không như mong muốn từ giám đốc có thể kháng nghị quyết định của giám đốc tới Ban giám đốc bằng cách điền vào thông báo kháng nghị dạng văn bản và nộp cho Thư ký ban trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định của giám đốc. Khi nhận được kháng nghị, Thư ký ban sẽ sắp đặt để các kháng nghị được trình bày tại hội nghị Ban sắp diễn ra và gửi thư bằng văn bản thông báo tới khách hàng về thời gian và địa điểm cuộc họp trước khi cuộc họp diễn ra 10 ngày. Quyết định của Ban giám đốc sẽ là quyết định cuối cùng.

3. **Thoả thuận thanh toán chung.** Nếu khách hàng không có khả năng chi trả trong thời gian thanh toán bình thường thì khách hàng có thể yêu cầu một thoả thuận thanh toán, yêu cầu này bao gồm ngày gia hạn thanh toán lâu nhất là sáu tháng, trả dần khoản chưa trả trong thời gian không quá 12 tháng, hoặc một kế hoạch thanh toán thay thế cho phép chi trả định kỳ với điều kiện kế hoạch này không trùng khớp với kế hoạch thanh toán đã được Quận đặt ra. Nếu khách hàng đệ trình yêu cầu của mình trong vòng 13 ngày sau ngày Quận gửi thông báo dạng

văn bản dừng dịch vụ cung cấp, yêu cầu này sẽ được Giám đốc quận xem xét. Các điều khoản và điều kiện của thoả thuận thanh toán sẽ được Giám đốc quận hoặc người được Giám đốc chỉ định xác định. Các quyết định của Quận về thoả thuận thanh toán là quyết định cuối cùng và không được kháng nghị lên Ban giám đốc.

Nếu khách hàng được cấp quyền thực hiện thoả thuận thanh toán trong phần này nhưng không thể chi trả theo thoả thuận trước ngày hết hạn thì Quận có thể chấm dứt dịch vụ cung cấp nước. Quận sẽ dán thông báo cuối cùng về ý định dừng dịch vụ tại một nơi rõ ràng và dễ thấy tại địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ ít nhất năm ngày làm việc trước ngày dừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng này sẽ không cho phép khách hàng có quyền kiến nghị Quận điều tra hoặc xem xét.

4. Thoả thuận thanh toán đối với khách hàng gặp vấn đề về sức khoẻ và tài chính.

Quận sẽ không kết thúc dịch vụ cung cấp nước cho hộ gia đình vì không chi trả nếu khách hàng có đầy đủ tất cả các điều kiện sau: (a) người cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khoẻ cơ bản được cấp phép xác nhận rằng việc kết thúc dịch vụ cung cấp nước sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng sức khoẻ và an toàn của khách hàng hoặc cư dân khác nói trên; (b) khách hàng không có khả năng về tài chính để thanh toán dịch vụ trong thời gian thanh toán bình thường; và (c) khách hàng sẵn sàng tham gia thoả thuận thanh toán với Quận về vấn đề chịu phí do thanh toán chậm.

Một khách hàng được cho là không có khả năng về tài chính để thanh toán dịch vụ trong thời gian thanh toán bình thường nếu: (i) một thành viên bất kỳ trong hộ gia đình của khách hàng là người hưởng hiện thời của CalWORKs, CalFresh, chương trình hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của Bang/Thu nhập an sinh xã hội bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của bang California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em hoặc (ii) khách hàng tuyên bố (sẽ bị phạt nếu khai man) rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình ít hơn 200 phần trăm mức quy định nghèo của liên bang.

Khách hàng chịu trách nhiệm chứng minh thoả mãn những yêu cầu nêu trên. Đối với những khách hàng đạt tất cả các yêu cầu kể trên, Quận sẽ gia hạn cho khách hàng, chi trả dần các khoản chưa trả hoặc một chương trình thanh toán thay thế, được Quận thận trọng chọn lựa. Khi tiếp nhận các tài liệu từ khách hàng, Quận sẽ xem xét các tài liệu trong vòng bảy ngày và: (i) thông báo cho khách hàng về thoả thuận thanh toán thay thế được Quận chọn lựa; (ii) yêu cầu thông tin bổ sung từ khách hàng hoặc (iii) thông báo cho khách hàng rằng ông ta hoặc bà ta không thoả mãn được các yêu cầu kể trên.

Quận có thể ngừng dịch vụ cung cấp nước nếu khách hàng được cấp quyền thực hiện thoả thuận thanh toán trong phần này nhưng không thể chi trả một trong các khoản sau đây trong vòng 60 ngày hoặc lâu hơn: (i) trả khoản thanh toán đã hết hạn theo thoả thuận thanh toán hoặc (ii) trả lệ phí hiện tại cho dịch vụ cung cấp nước. Quận sẽ dán thông báo cuối cùng về ý định dừng dịch vụ tại một nơi rõ ràng và dễ thấy tại địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ ít nhất năm ngày làm việc trước ngày dừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng này sẽ không cho phép khách hàng có quyền kiến nghị Quận điều tra hoặc xem xét.

5. Thông tin liên hệ. Đối với các câu hỏi về cách tính hoá đơn hoặc tìm kiếm sự hỗ trợ các lựa chọn nhằm tránh sự dừng dịch vụ cung cấp do chưa thanh toán, có thể liên hệ nhân viên Phòng dịch vụ chăm sóc khách hàng của Quận theo số 760-367-7546. Các khách hàng cũng có thể đến gặp trực tiếp Đại diện phòng dịch vụ chăm sóc khách hàng của Quận từ thứ 2 đến thứ 6, từ 7:30 sáng đến 5:00 chiều, trừ các ngày nghỉ của Quận.

終止室內供水服務政策

2020年1月22日，Twentynine Palms水區

董事會第98號條例通過。

1. 背景與目的 《終止室內供水服務政策》（本「政策」）旨在為地區客戶提供法律所要求的某些信息。（《加州健康與安全法典》§ 116906。）本政策須公佈于地區網頁上，並以法律、《零售供水服務規則》第 5.05 章及《地區法典規則》所規定的方式提供給客戶。第 5.05 章詳細介紹了供水服務計費、付款及終止服務方面的地區程序。本政策與地區法典有任何衝突的，以地區法典為準。

2. 賬單投訴與申訴 出現如下情況，客戶有權就供水服務或收費進行投訴或要求調查：

若您有收費過高的投訴，或若您有關於地區賬單的其他任何投訴，請務必親自或通過郵件向地區經理投訴，地址為72401 Hatch Road, Twentynine Palms, California 92277，亦可在賬單所指明的違約日期之前致電（760）367-7546。經理由地區任命，負責聽取投訴意見，並有權調查及糾正所有與賬單事宜相關的地區錯誤。

經理須考慮並解決所有與本節內容相符的投訴。客戶及時提出投訴的，經理須考慮本政策所述的付款安排。

客戶及時提出投訴或請求調查導致經理作出不利決定的，其有權在經理作出決定後的10個工作日內向董事會秘書提出書面申訴通知，以便向董事會提起申訴。收到申訴後，董事會秘書在隨後召開的董事會上報告此事，並至少在會議召開10日前將會議時間和地點的書面通知寄送客戶。董事會的決定為最終決定。

3. 一般付款安排 若客戶在正常付款期限內無法支付賬單，客戶可以請求付款安排，包括付款日期最多延長 6 個月，分期支付尾款不得超過 12 個月，或其他定期付款的付款計劃，但後者不得與地區付款計劃一致。若客戶在終止服務書面通知郵寄後 13 日內提交其請求，則該請求由地區經理審核。付款安排的條款與條件須由總經理或其指定之人確定。關於付款安排的地區決定係最終決定，不得向董事會提起上訴。

若客戶依據本節已同意付款安排，但未能在既定日期內支付付款安排所約定的金額，地區有權終止供水服務。地區至少在終止供水服務前5個工作日，在服務地址的顯眼之處張貼終止服務的最終通知。最終通知不會導致客戶受到地區的調查或審查。

4. 醫療與財政均有困難的客戶的付款安排 若滿足如下所有條件，地區不會因未付款項而終止供水服務：（a）持有執照的醫護人員證明終止供水服務將嚴重威脅客戶或其他居民的生命、健康及安全；（b）客戶在經濟上無法在正常期限內支付服務費用；（c）客戶願意就所有拖欠費用與地區協商付款安排。

如有以下情況，則認定客戶在經濟上無法在正常計費週期內付款：（1）客戶的任何一位家庭成員係如下計劃受益者的，包括CalWORKs、CalFresh、一般幫助、Medi-Cal、補充安全收入、國家補充支付計劃、加拿大針對婦女及嬰幼兒的特別補充營養計劃；（2）客戶在知曉偽證將受處罰的情況下，聲明家庭年收入低於聯邦貧困線200%。

客戶有責任證明如上要求已經滿足。對於滿足如上所有要求的客戶，地區須向客戶提供延期、分期支付未付餘款或其他支付計劃，具體內容由地區自行決定。收到客戶提供

的文件後，地區將在7日內審核文件，並且：(i) 通知客戶地區選擇的替代性付款安排及要求客戶簽字同意加入替代性付款安排；(ii) 向客戶要求其他信息；(iii) 通知客戶其不滿足上述要求。

同意本節所規定的付款安排的客戶超過60日未履行如下事項的，地區有權終止供水服務：(i) 支付付款安排應支付的金額；(ii) 支付當前供水服務的費用。地區至少在終止供水服務前5個工作日，在服務地址的顯眼之處張貼終止服務的最終通知。最終通知不會導致客戶受到地區的調查或審查。

5. 聯絡信息 有關賬單問題或避免因未付款而終止服務的選擇幫助，請致電地區客服人員 760-367-7546。客戶也可以于週一至週五，上午 7 時 30 分至下午 5 時親自造訪地區客服代理處，節假日除外。