

**Veolia North America – East Palo Alto, CA**  
**Policy for Discontinuation of Residential Water Service**  
**Effective January 1, 2022**

**Billing and Collection Process**

Customers are billed monthly for their water service. Payment is due twenty-one (21) days from the bill date. If customers have questions about their bills or wish to dispute charges, they may contact Customer Service:

By Phone: (650) 322-2083  
By Email: [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com)  
By Mail: Veolia Customer Service  
2415 University Ave, 2nd Floor  
East Palo Alto, CA 94303

Bills not paid by the due date will be subject to a late payment penalty. Accounts will be continuously monitored for past due balances. Once an account has a past due balance that is aged thirty (30) days, Veolia will make efforts to contact the customer by phone as a reminder to make a payment. However, these calls are an additional courtesy and Veolia cannot guarantee that every customer will receive a call prior to the mailing of a disconnect notice.

If payment is not received within forty-five (45) days of the applicable due date, a written notice will be mailed to the customer advising the customer has fifteen (15) days to make the payment or enter a payment plan to avoid a potential discontinuation of service. If the mailing address for the account differs from the service address, an additional discontinuation notice will be mailed directly to the service address. If payment is not received by close of business (3:30 PM) on the date indicated on the notice, water service may be disconnected.

The written notice mailed to a customer will advise of the customer's payment delinquency and the potential for discontinuation of water service if payment is not received. The notice will also provide the customer with information about the options available to avoid discontinuation of water service.

## **Payment Options to Avoid Discontinuation of Water Service**

Customers who have received a notice of discontinuation of water service for nonpayment have several options to avoid discontinuation of water service.

These options include:

- paying the delinquent amount
- participating in a payment plan
- contesting or appealing the bill amount

Customers may contact Customer Service for more information about these options.

### Paying the Delinquent Amount

Customers can pay the delinquent amount on their water service account through one of the following options:

Online:

- Customers may make a one-time online payment with a credit card, debit card, or electronic check by navigating to [eastpaloaltowater.com](http://eastpaloaltowater.com) and using the customer's account number.

Pay by Phone:

- Customers may call the automated payment line directly at 888-970-0594, and customers should have their account numbers available for reference when calling.

Pay by Mail:

- Customers may mail a check or money order payable to "Veolia Water North America" by mail to P.O. Box 102219 Pasadena, CA 91189-2219. Customers should also include the top portion of a customer's bill and indicate the customer's account number on the check to avoid any delays in processing.

### Participate in a Payment Plan

Veolia offers an alternative payment schedule for customers with a delinquent account balance to avoid discontinuation of residential water service, referred to as a "Payment Plan". Customers who are unable to pay the delinquent amount owed may contact Customer Service by phone at (650) 322-2083 to discuss and enroll a Payment Plan.

A Payment Plan is an alternative payment schedule established by an agreement between Customer Service the account holder. The Payment Plan is confirmed when the account holder agrees to make payments of their delinquent account balance according to a schedule with specific due dates. A Payment Plan allows a customer to pay delinquent charges with different or equal

amounts in installments, which are due on scheduled dates that are independent from the customer's subsequent regular bill due date.

- Payment Plans are suitable for customers who would like flexibility on the amount and due date of their payments.
- A Payment Plan installment will not appear as a separate line item on the customer's regular monthly bill. The customer will be sent a letter electronically or by mail detailing the plan payment amounts and due dates
- The customer must pay the payment plan installments on the scheduled due dates AND remain current on future charges to avoid discontinuation of water service.

### **Contesting or Appealing a Bill**

Account holders can contest or appeal their bill by contacting Customer Service:

(1) by phone at (650) 322-2083

(2) by mail at Veolia Customer Service, 2415 University Ave, 2nd Floor, East Palo Alto, CA 94303

(3) by email at epawater@veolia.com

- The customer will need to supply Customer Service with specific information and details as to which bill the customer is disputing, which charges are disputed, and the reason for the dispute.
- Customer Service will review the customer's account, the bill, the charges the customer is disputing, and the information and details provided by the customer.
- Field visits and meter inspections by Veolia's Operators may also be required.
- Customer Service will evaluate a customer's dispute or appeal of the customer's bill based on the review of the account, the information and details provided by the customer, and the results of any field visits or meter inspections, and adjust the bill if warranted.
- Customer Service will communicate the appeal decision and any subsequent adjustments to the customer.

If an authorized adult at the residence contests or appeals the water bill, the water service will not be discontinued for nonpayment while the appeal or the high bill is under review. Once the appeal is complete and the customer is informed of the decision, the customer will need to pay the remaining delinquent balance or enroll in a payment plan to avoid discontinuation.

### **Special Circumstances for Residential Customers**

California law allows additional procedures and options for avoidance of discontinuation of service for customers who satisfy the following conditions:

- (1) The customer, or a tenant of the customer, submits to Customer Service the certification of a primary care provider, as that term is defined in subparagraph (A) of paragraph (1) of subdivision (b) of Section 14088 of the Welfare and Institutions Code, that discontinuation of residential service will be life threatening to, or pose a serious threat to the health and safety of, a resident of the premises where residential service is provided.

- (2) The customer demonstrates that the customer is financially unable to pay for water service within the normal billing cycle. The customer shall be deemed financially unable to pay for service if 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 the customer declares that the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty level.

Customers that qualify for the above conditions must be willing to enter into an alternative payment schedule or a plan for deferred payment consistent with this written policy. If you believe you qualify please contact Customer Service directly at (650) 322-2083 or [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com).

### **Water Service Restoration**

To restore water service, customers must pay the full delinquent amount in addition to the disconnection fee through one of the specific payment methods mentioned in this policy.

Once a customer pays the full amount required, Veolia will restore the water service on the same day if payment is received before 3:30 pm, Monday through Friday (except holidays), service conditions permitting. If payment is received after 3:30 pm, Monday through Friday (except holidays), the water service will be restored the following business day, service conditions permitting. After-hours service reconnection is also available, but additional fees will apply.

Water service that is turned on by any person other than authorized Veolia personnel will be subject to fines, additional charges, or fees. Any damages that occur as a result of unauthorized restoration of service are the responsibility of the customer.

### **Availability of Policy and Reporting on Website**

This policy is available on the East Palo Alto Water website at [eastpaloaltowater.com](http://eastpaloaltowater.com) and is available in English as well as any other language spoken by at least 10 percent of the people residing in the service area.

Veolia will also report the number of annual discontinuations of residential service for inability to pay on its website as required.

**Veolia North America – East Palo Alto, CA**  
**Política para la interrupción del servicio de agua residencial**  
**Efectivo a partir del 1 de Enero de 2022**

**Proceso de facturación y cobro**

A los clientes se les factura mensualmente por su servicio de agua. El pago vence veintiún (21) días a partir de la fecha de facturación. Si los clientes tienen preguntas sobre sus facturas o desean disputar cargos, pueden comunicarse con Servicio al Cliente:

Por teléfono: (650) 322-2083  
Por correo electrónico: [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com)  
Por correo: Veolia Customer Service  
2415 University Ave, Second Floor  
East Palo Alto, CA 94303

Las facturas que no se paguen antes de la fecha de vencimiento estarán sujetas a una multa por pago atrasado. Las cuentas serán monitoreadas continuamente para detectar saldos vencidos. Una vez que una cuenta tiene un saldo vencido de treinta (30) días, Veolia se esforzará por comunicarse con el cliente por teléfono como recordatorio para realizar un pago. Sin embargo, estas llamadas son una cortesía adicional y Veolia no puede garantizar que todos los clientes recibirán una llamada antes del envío de un aviso de desconexión.

Si el pago no se recibe dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la fecha de vencimiento correspondiente, se enviará por correo un aviso por escrito al cliente informándole que tiene quince (15) días para realizar el pago o ingresar a un plan de pago para evitar un posible interrupción del servicio. Si la dirección postal de la cuenta difiere de la dirección del servicio, se enviará por correo un aviso adicional de suspensión directamente a la dirección del servicio. Si el pago no se recibe antes del cierre de operaciones (3:30 p.m.) en la fecha indicada en el aviso, el servicio de agua puede desconectarse.

La notificación por escrito enviada por correo a un cliente le informará sobre la morosidad en el pago del cliente y la posibilidad de interrupción del servicio de agua si no se recibe el pago. El aviso también proporcionará al cliente información sobre las opciones disponibles para evitar la interrupción del servicio de agua.

## Opciones de pago para evitar la interrupción del servicio de agua

Los clientes que han recibido un aviso de interrupción del servicio de agua por falta de pago tienen varias opciones para evitar la interrupción del servicio de agua.

Estas opciones incluyen:

- pagar la cantidad atrasada
- participar en un plan de pago
- impugnar o apelar el monto de la factura

Los clientes pueden comunicarse con el Servicio de atención al cliente para obtener más información sobre estas opciones.

### Pagar la cantidad morosa

Los clientes pueden pagar la cantidad atrasada en su cuenta de servicio de agua a través de una de las siguientes opciones:

En línea:

- Los clientes pueden realizar un pago único en línea con una tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cheque electrónico navegando a [eastpalooaltowater.com](http://eastpalooaltowater.com) y utilizando el número de cuenta del cliente.

Pagar por teléfono:

- Los clientes pueden llamar a la línea de pago automatizado directamente al 888-970-0594, y los clientes deben tener sus números de cuenta disponibles para referencia cuando llamen.

Pagar por correo:

- Los clientes pueden enviar un cheque o un giro postal pagadero a "Veolia Water North America" por correo a P.O. Box 102219 Pasadena, CA 91189-2219. Los clientes también deben incluir la parte superior de la factura de un cliente e indicar el número de cuenta del cliente en el cheque para evitar retrasos en el procesamiento.

### Participe en un plan de pago

Veolia ofrece un programa de pago alternativo para los clientes con un saldo de cuenta moroso para evitar la interrupción del servicio de agua residencial, denominado "Plan de pago". Los clientes que no puedan pagar el monto adeudado en mora pueden comunicarse con Servicio al Cliente por teléfono al (650) 322-2083 para discutir e inscribirse en un Plan de Pago.

Un plan de pago es un programa de pago alternativo establecido por un acuerdo entre el servicio al cliente y el titular de la cuenta. El Plan de Pago se confirma cuando el titular de la cuenta acepta realizar pagos del saldo moroso de su cuenta de acuerdo con un cronograma con fechas de vencimiento específicas. Un plan de pago le permite a un cliente pagar cargos morosos con diferentes o iguales montos en cuotas, que vencen en fechas programadas que son independientes de la fecha de vencimiento de la factura regular posterior del cliente.

- Los planes de pago son adecuados para clientes que desean flexibilidad en el monto y la fecha de vencimiento de sus pagos.
- Una cuota del Plan de pago no aparecerá como un elemento de línea separado en la factura mensual regular del cliente. El cliente recibirá una carta por correo electrónico o por correo detallando los montos de pago del plan y las fechas de vencimiento.
- El cliente debe pagar las cuotas del plan de pago en las fechas de vencimiento programadas Y mantenerse al día con los cargos futuros para evitar la interrupción del servicio de agua.

### **Impugnar o apelar un proyecto de ley**

Los titulares de cuentas pueden impugnar o apelar su factura comunicándose con el Servicio de atención al cliente:

(1) por teléfono al (650) 322-2083

(2) por correo a Veolia Customer Service, 2415 University Ave, 2nd Floor, East Palo Alto, CA 94303

(3) por correo electrónico a [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com)

- El cliente deberá proporcionar al Servicio de atención al cliente información y detalles específicos sobre qué factura está disputando el cliente, qué cargos están en disputa y el motivo de la disputa.
- El Servicio de atención al cliente revisará la cuenta del cliente, la factura, los cargos que el cliente está disputando y la información y los detalles proporcionados por el cliente.
- Es posible que también se requieran visitas de campo e inspecciones de medidores por parte de los operadores de Veolia.
- El Servicio de atención al cliente evaluará la disputa de un cliente o la apelación de la factura del cliente en función de la revisión de la cuenta, la información y los detalles proporcionados por el cliente y los resultados de cualquier visita de campo o inspección de medidores, y ajustará la factura si se justifica.
- Servicio al cliente comunicará la decisión de la apelación y cualquier ajuste posterior al cliente.

Si un adulto autorizado en la residencia impugna o apela la factura del agua, el servicio de agua no se interrumpirá por falta de pago mientras se esté revisando la apelación o la factura alta. Una vez que se completa la apelación y se informa al cliente de la decisión, el cliente deberá pagar el saldo moroso restante o inscribirse en un plan de pago para evitar la interrupción.

## **Circunstancias especiales para clientes residenciales**

La ley de California permite procedimientos y opciones adicionales para evitar la interrupción del servicio para los clientes que satisfacen las siguientes condiciones:

- (1) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Servicio al Cliente la certificación de un proveedor de atención primaria, según se define ese término en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 de la Código de Bienestar e Instituciones, que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se proporciona el servicio residencial.
- (2) El cliente demuestra que no puede pagar económicamente el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal. Se considerará que el cliente no puede pagar el servicio financieramente si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Programa de Pago Suplementario del Estado o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, bebés y niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es menos del 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

Los clientes que califican para las condiciones anteriores deben estar dispuestos a entrar en un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido consistente con esta política escrita. Si cree que califica, comuníquese con el Servicio de atención al cliente directamente al (650) 322-2083 o [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com).

## **Restauración del servicio de agua**

Para restaurar el servicio de agua, los clientes deben pagar el monto total atrasado además de la tarifa de desconexión a través de uno de los métodos de pago específicos mencionados en esta política.

Una vez que el cliente paga el monto total requerido, Veolia restablecerá el servicio de agua el mismo día si el pago se recibe antes de las 3:30 pm, de lunes a viernes (excepto feriados), si las condiciones del servicio lo permiten. Si el pago se recibe después de las 3:30 pm, de lunes a viernes (excepto festivos), el servicio de agua se restablecerá el siguiente día hábil, si las condiciones del servicio lo permiten. La reconexión del servicio fuera de horario también está disponible, pero se aplicarán tarifas adicionales.

El servicio de agua que encienda cualquier persona que no sea el personal autorizado de Veolia estará sujeto a multas, cargos adicionales o tarifas. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.



**Disponibilidad de políticas e informes en el sitio web**

Esta política está disponible en el sitio web de East Palo Alto Water en [eastpaloaltowater.com](http://eastpaloaltowater.com) y está disponible en inglés, así como en cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio.

Veolia también informará el número de interrupciones anuales del servicio residencial por incapacidad de pago en su sitio web según sea necesario.

## 威立雅北美 - 加利福尼亚州东帕洛阿尔托

### 居民供水服务中断政策

2022 年 1 月 1 日生效

#### 计费 and 收款流程

客户每月需要为他们的供水服务付费。付款应在账单日起二十一 (21) 天后到期。如果客户对其账单有疑问或希望对费用提出异议，他们可以联系客户服务：

电话：(650) 322-2083

通过电子邮件：epawater@veolia.com

邮寄：Veolia Customer Service  
2415 University Ave, 2nd Floor  
East Palo Alto, CA 94303

未在到期日支付的账单将受到延迟支付罚款。将持续监控账户的逾期余额。一旦帐户的逾期余额超过三十 (30) 天，威立雅将努力通过电话与客户联系以提醒客户付款。然而，这些电话是额外的礼貌，威立雅不能保证每个客户都会在发送断开连接通知之前接到电话。

如果在适用的到期日后四十五 (45) 天内未收到付款，则会向客户邮寄书面通知，告知客户有十五 (15) 天的时间进行付款或制定付款计划以避免潜在的停止服务。如果账户的邮寄地址与服务地址不同，额外的终止通知将直接邮寄到服务地址。如果在通知指定的日期下班时间（下午 3:30）仍未收到付款，供水服务可能会中断。

邮寄给客户的书面通知将告知客户拖欠付款以及如果未收到付款可能会中断供水服务。该通知还将向客户提供有关避免中断供水服务的可用选项的信息。

#### 避免中断供水服务的付款方式

因未付款而收到停止供水服务通知的客户有多种选择来避免停止供水服务。

这些选项包括：

- 支付拖欠金额
- 参与付款计划
- 对账单金额提出异议或上诉

客户可以联系客服以获取有关这些选项的更多信息。

### 支付拖欠金额

客户可以通过以下选项之一支付其供水服务帐户的拖欠金额：

在线的：

- 客户可以通过导航到[eastpaloaltowater.com](http://eastpaloaltowater.com) 并使用客户的帐号，使用信用卡、借记卡或电子支票进行一次性在线支付。

电话支付：

- 客户可直接拨打自动支付专线888-970-0594，客户拨打时应备有账号以供参考。

邮寄支付：

- 客户可以通过邮寄方式将支票或汇票支付给“Veolia Water North America”至 P.O. Box 102219 Pasadena, CA 91189-2219。客户还应包括客户账单的顶部，并在支票上注明客户的帐号，以避免处理延误。

### 参与付款计划

威立雅为账户余额拖欠的客户提供替代付款计划，以避免中断住宅供水服务，称为“付款计划”。无法支付拖欠金额的客户可以致电 (650) 322-2083 联系客服，讨论并注册付款计划。

付款计划是根据客户服务与帐户持有人之间的协议制定的替代付款计划。当帐户持有人同意根据具有特定到期日的时间表支付其拖欠的帐户余额时，确认付款计划。付款计划允许客户以不同或相同的方式支付拖欠费用

分期付款，在预定日期到期，独立于客户随后的常规账单到期日。

- 付款计划适用于希望在付款金额和到期日方面具有灵活性的客户。
- 付款计划分期付款不会作为单独的行项目出现在客户的常规月度账单上。客户将收到一封电子信函或邮件，详细说明计划付款金额和到期日
- 客户必须在预定的到期日支付付款计划分期付款，并在未来的费用中保持最新状态，以避免中断供水服务。

对法案提出异议或上诉

帐户持有人可以通过联系客服服务来质疑或上诉他们的账单：

(1) 致电 (650) 322-2083

(2) 邮寄至威立雅客户服务部，2415 University Ave, 2nd Floor, East Palo Alto, CA 94303

(3) 通过电子邮件 [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com)

- 客户需要向客户服务部提供有关客户争议的账单、争议的费用以及争议原因的具体信息和详细信息。
- 客户服务部将审查客户的账户、账单、客户争议的费用以及客户提供的信息和详细信息。
- 可能还需要威立雅运营商进行实地访问和仪表检查。
- 客服将根据对账户的审核、客户提供的信息和详情，以及任何实地走访或抄表的结果，评估客户对客户账单的争议或申诉，并在必要时调整账单。
- 客户服务部将向客户传达上诉决定和任何后续调整。

如果住所的授权成年人对水费账单提出异议或提出上诉，在审查上诉或高额账单期间，供水服务不会因未付款而中断。一旦上诉完成并且客户被告知决定，客户将需要支付剩余的拖欠余额或加入付款计划以避免中止。

住宅客户的特殊情况

加利福尼亚州法律允许为满足以下条件的客户避免中断服务的附加程序和选项：

(1) 客户或客户的租户向客户服务部提交初级保健提供者的证明，如该条款第 14088 条第 (b) 款第 (1) 款 (A) 项中所定义的术语。福利和机构守则，停止住宿服务将对提供住宿服务的场所的居民的生命和健康和安全构成严重威胁。

(2) 客户证明客户在正常计费周期内经济上无力支付水费。如果客户家庭中的任何成员是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充付款计划或加利福尼亚州特殊补充营养计划的当前接受者，则该客户将被视为在经济上无力支付服务费用。妇女、婴儿和儿童或客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%。

符合上述条件的客户必须愿意签订与本书面政策一致的替代付款时间表或延期付款计划。如果您认为自己符合条件，请直接致电 (650) 322-2083 或发送电子邮件至 [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com) 联系客户服务部。

### 供水服务恢复

要恢复供水服务，客户必须通过本政策中提到的其中一种特定付款方式支付除断电费用外的全部拖欠金额。

一旦客户支付了所需的全额费用，如果在服务条件允许的情况下，周一至周五（节假日除外）下午 3:30 之前收到付款，威立雅将在当天恢复供水服务。如果在周一至周五（节假日除外）下午 3:30 之后收到付款，供水服务将在服务条件允许的情况下在下一个工作日恢复。也可提供下班后服务重新连接，但将收取额外费用。

由威立雅授权人员以外的任何人打开的供水服务将被罚款、额外收费或收费。因未经授权恢复服务而造成的任何损害均由客户负责。

### 网站上政策和报告的可用性

此政策可在 East Palo Alto Water 网站上的 [Eastpaloaltowater.com](http://Eastpaloaltowater.com) 上找到，并且提供英语以及至少 10% 居住在服务区的人所说的任何其他语言。

威立雅还将按要求在其网站上报告因无法支付而导致住宅服务年度中断的次数。

**Veolia North America – East Palo Alto, CA**  
**Patakaran para sa Paghinto ng Serbisyo sa Tubig sa Bahay**  
**Epektibo sa Enero 1, 2022**

**Pagsingil at Proseso ng Pagkolekta**

Ang mga customer ay sinisingil buwan-buwan para sa kanilang serbisyo sa tubig. Ang pagbabayad ay dapat bayaran dalawampu't isang (21) araw mula sa petsa ng pagsingil. Kung may mga tanong ang mga customer tungkol sa kanilang mga bill o gustong i-dispute ang mga singil, maaari silang makipag-ugnayan sa Customer Service:

Sa pamamagitan ng Telepono: (650) 322-2083

Sa pamamagitan ng Email: [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com)

Sa pamamagitan ng Mail: Veolia Customer Service

2415 University Ave, 2nd Floor

East Palo Alto, CA 94303

Ang mga singil na hindi nabayaran sa takdang petsa ay sasailalim sa isang parusa sa huli na pagbabayad. Ang mga account ay patuloy na susubaybayan para sa mga nakaraang balanse. Kapag ang isang account ay may past due na balanse na may edad na tatlumpung (30) araw, sisikapin ni Veolia na makipag-ugnayan sa customer sa pamamagitan ng telepono bilang paalala na magbayad. Gayunpaman, ang mga tawag na ito ay isang karagdagang kagandahang-loob at hindi magagarantiya ng Veolia na ang bawat customer ay makakatanggap ng isang tawag bago ang pagpapadala ng abiso sa pagdiskonekta.

Kung hindi natanggap ang bayad sa loob ng apatnapu't limang (45) araw mula sa naaangkop na takdang petsa, isang nakasulat na abiso ang ipapadala sa customer na nagpapayo sa customer na may labinlimang (15) araw para magbayad o magpasok ng plano sa pagbabayad upang maiwasan ang potensyal paghinto ng serbisyo. Kung ang mailing address para sa account ay naiiba sa address ng serbisyo, isang karagdagang abiso sa paghinto ay direktang ipapadala sa address ng serbisyo. Kung hindi natanggap ang bayad sa pagsasara ng negosyo (3:30 PM) sa petsang nakasaad sa paunawa, maaaring maputol ang serbisyo ng tubig.

Ang nakasulat na paunawa na ipinadala sa isang kostumer ay magpapayo ng pagkadelingkuwensiya sa pagbabayad ng kostumer at ang potensyal para sa paghinto ng serbisyo ng tubig kung hindi natanggap ang bayad. Ang paunawa ay magbibigay din sa customer ng impormasyon tungkol sa mga opsyon na magagamit upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo ng tubig.

## **Mga Opsyon sa Pagbabayad para Iwasan ang Paghinto ng Serbisyo sa Tubig**

Ang mga customer na nakatanggap ng paunawa ng paghinto ng serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad ay may ilang mga opsyon upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo ng tubig.

Kasama sa mga opsyong ito ang:

- pagbabayad ng delingkwenteng halaga
- pakikilahok sa isang plano sa pagbabayad
- tumututol o umapela sa halaga ng bayarin

Maaaring makipag-ugnayan ang mga customer sa Customer Service para sa karagdagang impormasyon tungkol sa mga opsyong ito.

### Pagbabayad ng Delingkwenteng Halaga

Maaaring bayaran ng mga customer ang delingkwenteng halaga sa kanilang account sa serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng isa sa mga sumusunod na opsyon:

Online:

- Maaaring gumawa ang mga customer ng isang beses na online na pagbabayad gamit ang credit card, debit card, o electronic check sa pamamagitan ng pag-navigate sa [eastpaloaltowater.com](http://eastpaloaltowater.com) at paggamit ng account number ng customer.

Magbayad sa pamamagitan ng Telepono:

- Maaaring direktang tawagan ng mga customer ang linya ng awtomatikong pagbabayad sa 888-970-0594, at dapat na magagamit ng mga customer ang kanilang mga account number para sanggunian kapag tumatawag.

Magbayad sa pamamagitan ng Koreo:

- Maaaring magpadala ang mga customer ng tseke o money order na babayaran sa "Veolia Water North America" sa pamamagitan ng koreo sa P.O. Box 102219 Pasadena, CA 91189-2219. Dapat ding isama ng mga customer ang tuktok na bahagi ng bill ng isang customer at isaad ang account number ng customer sa tseke upang maiwasan ang anumang pagkaantala sa pagproseso.

### Makilahok sa isang Payment Plan

Nag-aalok ang Veolia ng alternatibong iskedyl ng pagbabayad para sa mga customer na may delingkwenteng balanse sa account upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo ng tubig sa tirahan, na tinutukoy bilang isang "Payment Plan". Ang mga customer na hindi makabayad ng

delingkwenteng halaga na dapat bayaran ay maaaring makipag-ugnayan sa Customer Service sa pamamagitan ng telepono sa (650) 322-2083 upang talakayin at magpatala ng Payment Plan.

Ang Payment Plan ay isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad na itinatag ng isang kasunduan sa pagitan ng Customer Service na may hawak ng account. Ang Payment Plan ay nakumpirma kapag ang may-ari ng account ay sumang-ayon na magbayad ng kanilang delingkwenteng balanse sa account ayon sa isang iskedyul na may mga tiyak na takdang petsa. Ang Payment Plan ay nagpapahintulot sa isang customer na magbayad ng mga delingkwenteng singil na may iba o katumbas mga halaga sa installment, na dapat bayaran sa mga nakatakdang petsa na independiyente sa kasunod na regular na takdang petsa ng pagsingil ng customer.

- Ang mga Payment Plan ay angkop para sa mga customer na gustong flexibility sa halaga at takdang petsa ng kanilang mga pagbabayad.
- Ang isang installment ng Payment Plan ay hindi lalabas bilang isang hiwalay na line item sa regular na buwanang singil ng customer. Ang customer ay padadalhan ng sulat sa elektronikong paraan o sa pamamagitan ng koreo na nagdedetalye ng mga halaga ng pagbabayad sa plano at mga takdang petsa
- Dapat bayaran ng customer ang mga installment sa plano ng pagbabayad sa mga nakatakdang takdang petsa AT manatiling napapanahon sa mga singil sa hinaharap upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo ng tubig.

### **Paglaban o Pag-apela sa isang Bill**

Ang mga may hawak ng account ay maaaring tumutol o mag-apela sa kanilang bill sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa Customer Service:

(1) sa pamamagitan ng telepono sa (650) 322-2083

(2) sa pamamagitan ng koreo sa Veolia Customer Service, 2415 University Ave, 2nd Floor, East Palo Alto, CA 94303

(3) sa pamamagitan ng email sa [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com)

- Kakailanganin ng customer na magbigay ng Customer Service ng partikular na impormasyon at mga detalye kung aling bill ang pinagtatalunan ng customer, aling mga singil ang pinagtatalunan, at ang dahilan ng hindi pagkakaunawaan.
- Susuriin ng Customer Service ang account ng customer, ang bill, ang mga singil na pinagtatalunan ng customer, at ang impormasyon at mga detalye na ibinigay ng customer.
- Ang mga pagbisita sa field at inspeksyon ng metro ng mga Operator ng Veolia ay maaaring kailanganin din.
- Susuriin ng Customer Service ang hindi pagkakaunawaan o apela ng customer sa bill ng customer batay sa pagsusuri ng account, impormasyon at mga detalye na ibinigay ng customer, at ang mga resulta ng anumang mga pagbisita sa field o inspeksyon ng metro, at ayusin ang bill kung kinakailangan.
- Ipapaalam ng Customer Service ang desisyon ng apela at anumang kasunod na mga pagsasaayos sa customer.



Kung ang isang awtorisadong nasa hustong gulang sa paligsahan sa paninirahan ay mag-apela o mag-apela ng singil sa tubig, ang serbisyo ng tubig ay hindi ititigil para sa hindi pagbabayad habang ang apela o ang mataas na singil ay sinusuri. Kapag nakumpleto na ang apela at nalaman ng customer ang desisyon, kakailanganin ng customer na bayaran ang natitirang delingkwenteng balanse o mag-enroll sa isang plano sa pagbabayad upang maiwasan ang paghinto.

### **Mga Espesyal na Kalagayan para sa mga Customer sa Residential**

Pinapayagan ng batas ng California ang mga karagdagang pamamaraan at opsyon para sa pag-iwas sa paghinto ng serbisyo para sa mga customer na nakakatugon sa mga sumusunod na kundisyon:

- (1) Ang customer, o isang nangungupahan ng customer, ay nagsusumite sa Customer Service ng sertipikasyon ng isang primary care provider, dahil ang terminong iyon ay tinukoy sa subparagraph (A) ng talata (1) ng subdivision (b) ng Seksyon 14088 ng Welfare and Institutions Code, na ang paghinto ng serbisyo sa tirahan ay magiging banta sa buhay, o magdulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan.
- (2) Ipinakita ng kostumer na hindi kayang magbayad ng customer para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na ikot ng pagsingil. Ang customer ay dapat ituring na hindi kayang magbayad para sa serbisyo sa pananalapi kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program para sa Ang Kababaihan, Mga Sanggol, at Mga Bata, o ang kostumer ay nagdedeklara na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.

Ang mga customer na kwalipikado para sa mga kundisyon sa itaas ay dapat na handang pumasok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad o isang plano para sa ipinagpaliban na pagbabayad na naaayon sa nakasulat na patakarang ito. Kung naniniwala kang kwalipikado ka mangyaring makipag-ugnayan nang direkta sa Customer Service sa (650) 322-2083 o [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com).

### **Pagpapanumbalik ng Serbisyo ng Tubig**

Upang maibalik ang serbisyo ng tubig, dapat bayaran ng mga customer ang buong halaga ng delingkwente bilang karagdagan sa bayad sa pagdiskonekta sa pamamagitan ng isa sa mga partikular na paraan ng pagbabayad na binanggit sa patakarang ito.

Sa sandaling mabayaran ng isang customer ang buong halagang kinakailangan, ibabalik ng Veolia ang serbisyo ng tubig sa parehong araw kung natanggap ang bayad bago ang 3:30 pm, Lunes hanggang Biyernes (maliban sa mga holiday), pinahihintulutan ng mga kondisyon ng serbisyo. Kung

natanggap ang bayad pagkalipas ng 3:30 pm, Lunes hanggang Biyernes (maliban sa mga holiday), ibabalik ang serbisyo ng tubig sa susunod na araw ng negosyo, pinahihintulutan ang mga kondisyon ng serbisyo. Available din ang muling pagkonekta sa serbisyo pagkatapos ng oras, ngunit may mga karagdagang bayad.

Ang serbisyo ng tubig na binuksan ng sinumang tao maliban sa mga awtorisadong tauhan ng Veolia ay sasailalim sa mga multa, karagdagang singil, o bayad. Ang anumang mga pinsalang mangyari bilang resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo ay pananagutan ng customer.

### **Availability ng Patakaran at Pag-uulat sa Website**

Ang patakarang ito ay makukuha sa website ng East Palo Alto Water sa [eastpaloaltowater.com](http://eastpaloaltowater.com) at available sa English pati na rin sa anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10 porsiyento ng mga taong naninirahan sa lugar ng serbisyo.

Iuulat din ng Veolia ang bilang ng mga taunang paghinto ng serbisyo sa tirahan para sa kawalan ng kakayahang magbayad sa website nito kung kinakailangan.

**Veolia Bắc Mỹ - Đông Palo Alto, CA**  
**Chính sách ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khu dân cư**  
**Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2022**

**Quy trình thanh toán và thu tiền**

Khách hàng được thanh toán hàng tháng cho dịch vụ nước của họ. Thanh toán đến hạn sau hai mươi mốt (21) ngày kể từ ngày lập hóa đơn. Nếu khách hàng có thắc mắc về các hóa đơn của mình hoặc muốn tranh chấp các khoản phí, họ có thể liên hệ với bộ phận Dịch vụ khách hàng:

Qua điện thoại: (650) 322-2083  
Qua Email: epawater@veolia.com  
Qua Thư: Veolia Customer Service  
2415 University Ave, Second Floor  
East Palo Alto, CA 94303

Hóa đơn không được thanh toán trước hạn sẽ bị phạt thanh toán chậm. Các tài khoản sẽ được liên tục theo dõi các số dư đến hạn trong quá khứ. Sau khi tài khoản có số dư quá hạn ba mươi (30) ngày, Veolia sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng qua điện thoại để nhắc nhở thực hiện thanh toán. Tuy nhiên, những cuộc gọi này là một phép lịch sự bổ sung và Veolia không thể đảm bảo rằng mọi khách hàng sẽ nhận được cuộc gọi trước khi gửi thông báo ngắt kết nối.

Nếu không nhận được thanh toán trong vòng bốn mươi lăm (45) ngày kể từ ngày đến hạn áp dụng, một thông báo bằng văn bản sẽ được gửi tới khách hàng bằng văn bản cho biết khách hàng có mười lăm (15) ngày để thực hiện thanh toán hoặc bắt đầu kế hoạch thanh toán để tránh rủi ro ngừng dịch vụ. Nếu địa chỉ gửi thư cho tài khoản khác với địa chỉ dịch vụ, thông báo ngừng cung cấp bổ sung sẽ được gửi trực tiếp đến địa chỉ dịch vụ. Nếu không nhận được thanh toán trước ngày làm việc (3:30 chiều) vào ngày ghi trên thông báo, dịch vụ cấp nước có thể bị ngắt.

Thông báo bằng văn bản được gửi tới khách hàng qua đường bưu điện sẽ thông báo về việc khách hàng đã quá hạn thanh toán và khả năng ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước nếu không nhận được thanh toán. Thông báo cũng sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về các lựa chọn có sẵn để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước.

## **Các phương án thanh toán để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước**

Những khách hàng đã nhận được thông báo ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán có một số lựa chọn để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ nước.

Các tùy chọn này bao gồm:

- thanh toán số tiền quá hạn
- tham gia vào một kế hoạch thanh toán
- phản đối hoặc kháng nghị số tiền trong hóa đơn

Khách hàng có thể liên hệ với Dịch vụ Khách hàng để biết thêm thông tin về các tùy chọn này.

### Thanh toán số tiền quá hạn

Khách hàng có thể thanh toán số tiền chưa thanh toán vào tài khoản dịch vụ nước của mình thông qua một trong các lựa chọn sau:

Trực tuyến:

- Khách hàng có thể thực hiện thanh toán trực tuyến một lần bằng thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ hoặc séc điện tử bằng cách truy cập vào trang web [Eastpaloaltowater.com](http://Eastpaloaltowater.com) và sử dụng số tài khoản của khách hàng.

Thanh toán qua điện thoại:

- Khách hàng có thể gọi trực tiếp cho đường dây thanh toán tự động theo số 888-970-0594 và khách hàng nên có sẵn số tài khoản để tham khảo khi gọi.

Thanh toán qua Thư:

- Khách hàng có thể gửi séc hoặc lệnh chuyển tiền trả cho “Veolia Water North America” qua đường bưu điện đến P.O. Box 102219 Pasadena, CA 91189-2219. Khách hàng cũng nên bao gồm phần trên cùng của hóa đơn của khách hàng và ghi rõ số tài khoản của khách hàng trên séc để tránh bất kỳ sự chậm trễ nào trong quá trình xử lý.

### Tham gia vào Gói thanh toán

Veolia cung cấp một lịch trình thanh toán thay thế cho những khách hàng có số dư tài khoản quá hạn để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khu dân cư, được gọi là “Gói thanh toán”. Những khách hàng không có khả năng thanh toán số tiền nợ quá hạn có thể liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng qua số điện thoại (650) 322-2083 để thảo luận và đăng ký Kế hoạch Thanh toán.

Gói thanh toán là một lịch trình thanh toán thay thế được thiết lập theo thỏa thuận giữa Chủ tài khoản với Dịch vụ khách hàng. Kế hoạch Thanh toán được xác nhận khi chủ tài khoản đồng ý thanh

toán số dư tài khoản quá hạn của họ theo lịch trình với các ngày đến hạn cụ thể. Gói thanh toán cho phép khách hàng thanh toán các khoản phí quá hạn khác nhau hoặc bằng số tiền trả góp, đến hạn vào các ngày đã lên lịch độc lập với ngày đến hạn thanh toán thông thường tiếp theo của khách hàng.

- Gói Thanh toán phù hợp cho những khách hàng muốn linh hoạt về số tiền và ngày đến hạn thanh toán của họ.
- Khoản trả góp trong Gói thanh toán sẽ không xuất hiện dưới dạng một mục hàng riêng biệt trên hóa đơn hàng tháng thông thường của khách hàng. Khách hàng sẽ được gửi một lá thư điện tử hoặc qua đường bưu điện nêu chi tiết số tiền và ngày đến hạn thanh toán của gói
- Khách hàng phải trả dần gói thanh toán vào các ngày đến hạn đã định VÀ vẫn tiếp tục tính các khoản phí trong tương lai để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ nước.

### **Tranh chấp hoặc kháng nghị một dự luật**

Chủ tài khoản có thể tranh cãi hoặc khiếu nại hóa đơn của họ bằng cách liên hệ với Dịch vụ khách hàng:

(1) qua điện thoại theo số (650) 322-2083

(2) qua đường bưu điện tại Veolia Customer Service, 2415 University Ave, 2nd Floor, East Palo Alto, CA 94303

(3) qua email tại [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com)

- Khách hàng sẽ cần cung cấp cho Dịch vụ khách hàng thông tin và chi tiết cụ thể về hóa đơn mà khách hàng đang tranh chấp, khoản phí nào bị tranh chấp và lý do tranh chấp.
- Bộ phận Dịch vụ Khách hàng sẽ xem xét tài khoản của khách hàng, hóa đơn, các khoản phí mà khách hàng đang tranh chấp cũng như thông tin và chi tiết do khách hàng cung cấp.
- Các nhà điều hành của Veolia cũng có thể phải đi thăm thực địa và kiểm tra đồng hồ.
- Dịch vụ khách hàng sẽ đánh giá tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng về hóa đơn của khách hàng dựa trên việc xem xét tài khoản, thông tin và chi tiết do khách hàng cung cấp cũng như kết quả của bất kỳ chuyến thăm thực địa hoặc kiểm tra đồng hồ nào và điều chỉnh hóa đơn nếu được bảo đảm.
- Dịch vụ Khách hàng sẽ thông báo quyết định kháng nghị và mọi điều chỉnh tiếp theo cho khách hàng.

Nếu một người lớn được ủy quyền tại nơi cư trú tranh luận hoặc kháng nghị hóa đơn tiền nước, dịch vụ nước sẽ không được tiếp tục do không thanh toán trong khi kháng nghị hoặc hóa đơn cao đang được xem xét. Sau khi quá trình kháng nghị hoàn tất và khách hàng được thông báo về quyết định, khách hàng sẽ cần thanh toán số dư chưa thanh toán còn lại hoặc đăng ký gói thanh toán để tránh bị ngưng sử dụng.

### **Các trường hợp đặc biệt dành cho khách hàng là hộ gia đình**

Luật California cho phép các thủ tục và lựa chọn bổ sung để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ cho những khách hàng đáp ứng các điều kiện sau:

- (1) Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, nộp cho Dịch vụ Khách hàng giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, vì thuật ngữ đó được định nghĩa trong điểm (A) của khoản (1) của tiểu mục (b) của Mục 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Định chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân trong khuôn viên nơi cung cấp dịch vụ dân cư.
- (2) Khách hàng chứng minh rằng khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán thông thường. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để trả cho dịch vụ nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung / Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.

Khách hàng đủ điều kiện cho các điều kiện trên phải sẵn sàng tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế hoặc một kế hoạch trả chậm phù hợp với chính sách bằng văn bản này. Nếu bạn tin rằng mình đủ điều kiện, vui lòng liên hệ trực tiếp với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số (650) 322-2083 hoặc epawater@veolia.com.

### **Phục hồi dịch vụ nước**

Để khôi phục dịch vụ cấp nước, khách hàng phải thanh toán toàn bộ số tiền còn hạn cộng với phí ngắt kết nối thông qua một trong các phương thức thanh toán cụ thể được đề cập trong chính sách này.

Sau khi khách hàng thanh toán đủ số tiền được yêu cầu, Veolia sẽ khôi phục dịch vụ nước ngay trong ngày nếu nhận được thanh toán trước 3:30 chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu (trừ ngày lễ), điều kiện dịch vụ cho phép. Nếu nhận được thanh toán sau 3:30 chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu (trừ ngày lễ), dịch vụ cấp nước sẽ được khôi phục vào ngày làm việc tiếp theo, nếu điều kiện dịch vụ cho phép. Kết nối lại dịch vụ sau giờ làm việc cũng có sẵn, nhưng sẽ áp dụng phí bổ sung.

Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào không phải là nhân viên Veolia được ủy quyền sẽ phải chịu tiền phạt, phí bổ sung hoặc lệ phí. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ trái phép là trách nhiệm của khách hàng.

### **Tính sẵn có của Chính sách và Báo cáo trên Trang web**

Chính sách này có sẵn trên trang web East Palo Alto Water tại [eastpaloaltowater.com](http://eastpaloaltowater.com) và có sẵn bằng tiếng Anh cũng như bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm người dân sống trong khu vực kinh doanh.

Veolia cũng sẽ báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ dân cư hàng năm do không có khả năng thanh toán trên trang web của mình theo yêu cầu.

# 베올리아 북미 - 캘리포니아 이스트 팔로 알토

## 주거용 수도 서비스 중단 정책

2022년 1월 1일 발효

### 청구 및 수집 프로세스

고객은 물 서비스에 대해 매월 청구됩니다. 지불 기한은 청구일로부터 21일입니다. 고객이 청구서에 대해 질문이 있거나 요금에 대해 이의를 제기하려는 경우 고객 서비스에 문의할 수 있습니다.

전화: (650) 322-2083

이메일: epawater@veolia.com

우편: Veolia Customer Service

2415 University Ave, 2nd Floor  
East Palo Alto, CA 94303

기한까지 납부하지 않은 청구서는 체납 벌금이 부과됩니다. 계정은 연체 잔액에 대해 지속적으로 모니터링됩니다. 계정에 30일이 지난 연체 잔액이 있는 경우, Veolia는 결제를 알리기 위해 전화로 고객에게 연락하기 위해 노력할 것입니다. 그러나 이러한 전화는 추가 호의이며 Veolia는 모든 고객이 연결 해제 알림을 발송하기 전에 전화를 받을 것이라고 보장할 수 없습니다.

해당 만기일로부터 사십오(45)일 이내에 지불이 접수되지 않으면 잠재적인 위험을 피하기 위해 지불을 하거나 지불 계획을 입력할 수 있는 십오(15)일의 시간이 있다는 서면 통지가 고객에게 우송될 것입니다. 서비스 중단. 계정의 우편 주소가 서비스 주소와 다른 경우 추가 중단 알림이 서비스 주소로 직접 우송됩니다. 공지사항에 기재된 영업종료(오후 3시 30분)까지 요금이 입금되지 않을 경우 수도 서비스가 중단될 수 있습니다.

고객에게 우편으로 발송되는 서면 통지는 고객의 지불 연체 및 지불이 이루어지지 않을 경우 수도 서비스가 중단될 가능성에 대해 알려줍니다. 통지는 또한 고객에게 수도 서비스 중단을 피하기 위해 사용할 수 있는 옵션에 대한 정보를 제공할 것입니다.



## 수도 서비스 중단을 피하기 위한 지불 옵션

미납으로 인한 수도 서비스 중단 통지를 받은 고객은 수도 서비스 중단을 피할 수 있는 몇 가지 옵션이 있습니다.

이러한 옵션에는 다음이 포함됩니다.

- 연체 금액 지불
- 지불 계획에 참여
- 청구 금액에 대한 이의 제기 또는 항소

고객은 이러한 옵션에 대한 자세한 내용을 고객 서비스에 문의할 수 있습니다.

## 연체 금액 지불

고객은 다음 옵션 중 하나를 통해 수도 서비스 계정의 연체 금액을 지불할 수 있습니다.

### 온라인:

- 고객은 [eastpalooaltowater.com](http://eastpalooaltowater.com)으로 이동하여 고객의 계좌 번호를 사용하여 신용카드, 직불 카드 또는 전자 수표로 일회성 온라인 결제를 할 수 있습니다.

### 전화로 지불:

- 고객은 자동 결제 라인에 888-970-0594로 직접 전화할 수 있으며, 고객은 전화를 걸 때 참조할 수 있도록 자신의 계좌 번호를 가지고 있어야 합니다.

### 우편으로 지불:

- 고객은 "Veolia Water North America"로 수취인이 수취인 수표 또는 우편환을 우편으로 P.O. Box 102219 Pasadena, CA 91189-2219. 고객은 또한 처리 지연을 피하기 위해 고객 청구서의 상단 부분을 포함하고 수표에 고객의 계좌 번호를 표시해야 합니다.

## 지불 계획에 참여

베올리아는 "지불 계획"이라고 하는 주거용 수도 서비스 중단을 피하기 위해 계정 잔액이 연체된 고객을 위한 대체 지불 일정을 제공합니다. 연체 금액을 지불할 수 없는 고객은 (650) 322-2083으로 전화하여 고객 서비스에 연락하여 지불 계획을 논의하고 등록할 수 있습니다.

지불 계획은 고객 서비스 계정 소유자 간의 계약에 의해 수립된 대체 지불 일정입니다. 지불 계획은 계정 소유자가 특정 기한이 있는 일정에 따라 연체 계정 잔액을 지불하는 데 동의할 때 확인됩니다. 지불 계획을 통해 고객은 연체 요금을 상이하거나 동일한 금액으로 지불할 수 있습니다.

고객의 후속 정기 청구 기한과 별도로 예정된 날짜에 만기가 되는 분할 금액.

- 지불 계획은 지불 금액과 만기일에 융통성을 원하는 고객에게 적합합니다.
- 지불 계획 할부는 고객의 정기 월 청구서에 별도의 항목으로 표시되지 않습니다. 고객은 계획 지불 금액과 기한을 자세히 설명하는 서신을 전자적으로 또는 우편으로 보내드립니다.
- 고객은 예정된 기한에 분할 납부 요금을 지불해야 하며 수도 서비스 중단을 방지하기 위해 향후 요금을 현재 상태로 유지해야 합니다.

법안에 대한 이의 제기 또는 항소

계정 소유자는 고객 서비스에 연락하여 청구서에 이의를 제기하거나 이의를 제기할 수 있습니다.

(1) 전화 (650) 322-2083

(2) Veolia Customer Service, 2415 University Ave, 2nd Floor, East Palo Alto, CA 94303으로 우편 발송

(3) epawater@veolia.com으로 이메일

- 고객은 고객 서비스에 고객이 이의를 제기하는 청구서, 이의 제기된 요금, 이의 제기 사유에 대한 구체적인 정보와 세부 정보를 제공해야 합니다.
- 고객 서비스는 고객의 계정, 청구서, 고객이 이의를 제기하는 요금, 고객이 제공한 정보 및 세부 정보를 검토합니다.
- 베올리아 운영자의 현장 방문 및 계량기 검사도 필요할 수 있습니다.

- 고객 서비스는 계정 검토, 고객이 제공한 정보 및 세부 정보, 현장 방문 또는 계량기 검사 결과를 기반으로 고객의 청구서에 대한 고객의 분쟁 또는 항소를 평가하고 보증되는 경우 청구서를 조정합니다.
- 고객 서비스는 항소 결정과 이후의 조정 사항을 고객에게 알릴 것입니다.

거주지의 공인 성인이 수도 요금에 대해 이의를 제기하거나 이의를 제기하는 경우, 이의 또는 높은 요금이 검토되는 동안 미납으로 인해 수도 서비스가 중단되지 않습니다. 항소가 완료되고 고객에게 결정이 통보되면 고객은 중단을 피하기 위해 남은 연체 잔액을 지불하거나 지불 계획에 등록해야 합니다.

### 주거 고객을 위한 특별 상황

캘리포니아 법률은 다음 조건을 충족하는 고객에 대해 서비스 중단을 방지하기 위한 추가 절차 및 옵션을 허용합니다.

- (1) 고객 또는 고객의 세입자가 1차 진료 제공자의 증명서를 고객 서비스에 제출합니다. 해당 용어는 14088항의 (b)호 (1)항의 (A)항에 정의되어 있습니다. 주거 서비스 중단은 주거 서비스가 제공되는 건물 거주자의 건강과 안전에 생명을 위협하거나 심각한 위협이 될 수 있다는 복지 및 기관 코드.
- (2) 고객은 고객이 정상적인 청구 주기 내에 수도 서비스 비용을 재정적으로 지불할 수 없음을 입증합니다. 고객의 가구 구성원 중 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활보조금/주 보조지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이 또는 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 선언합니다.

위의 조건에 해당하는 고객은 이 서면 정책에 따라 대체 지불 일정 또는 지연 지불 계획을 기꺼이 체결해야 합니다. 자격이 있다고 생각되면 (650) 322-2083 또는 [epawater@veolia.com](mailto:epawater@veolia.com)으로 직접 고객 서비스에 문의하십시오.

### 수도 서비스 복원

수도 서비스를 복원하기 위해 고객은 본 정책에 언급된 특정 지불 방법 중 하나를 통해 연결 끊김 요금과 함께 전체 연체 금액을 지불해야 합니다.

고객이 필요한 전체 금액을 지불하면 서비스 조건이 허용하는 한 월요일부터 금요일(공휴일 제외), 오후 3시 30분 이전에 지불이 접수된 경우 Veolia가 같은 날 수도 서비스를 복원합니다. 월요일~금요일(공휴일 제외) 오후 3시 30분 이후에 결제가 완료되면 서비스 조건이 허용하는 경우 다음 영업일에 수도 서비스가 복구됩니다. 시간 외 서비스 재연결도 가능하지만 추가 요금이 부과됩니다.

승인된 베올리아 직원이 아닌 사람이 수도 서비스를 켜면 벌금, 추가 요금 또는 요금이 부과됩니다. 서비스의 무단 복구로 인해 발생하는 모든 손해는 고객의 책임입니다.

#### 정책의 가용성 및 웹사이트 보고

이 정책은 East Palo Alto Water 웹사이트([eastpalaltowater.com](http://eastpalaltowater.com))에서 확인할 수 있으며 서비스 지역에 거주하는 사람들의 최소 10%가 사용하는 영어 및 기타 언어로 제공됩니다.

베올리아는 또한 필요에 따라 웹사이트에서 지불할 수 없는 주거 서비스의 연간 중단 횟수를 보고할 것입니다.