

# **Veolia North America – East Palo Alto, CA**

## **Policy for Discontinuation of Residential Water Service**

**Effective February 1, 2020**

In accordance with the State of California's *Senate Bill (SB) No. 998* this policy outlines Veolia North America protocols upon initiation of the process for discontinuation of residential service for nonpayment.

In addition to English, this policy for discontinuation of residential service for nonpayment will be made available in Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, and any other language spoken by at least 10% of the people (currently no other language meets this criteria) residing within the service area of Veolia North America - East Palo Alto. This will also be posted on the Veolia North America – East Palo Alto website.

### **Contesting a Bill**

Any customer that feels their bill is incorrect or in error may contact Veolia North America for a bill review. The item that needs to be reviewed must be specified by the Customer and the appeal must be made prior to the bill due date by calling (650) 322-2083 Monday through Friday, 7:30 AM - 3:30 PM Pacific Standard Time (PST). If an investigation is deemed warranted by Veolia North America, there will be no discontinuation of service or late fee applied if the investigation period extends past the bill due date. Once the investigation is complete, a Veolia North America Representative will contact the customer with the results and resolution. If an adult at the residence appeals their bill to Veolia North America or any other administrative or legal body to which such an appeal may be lawfully taken, Veolia North America shall not discontinue residential service while the appeal is pending.

### **Bill Delinquency**

Delinquent bills are defined as any bill balance that is not paid fully by the close of business on the due date indicated on the bill.

### **Late Fee**

A late fee of \$5.00 or 1.5% of the bill balance will be applied to the account if the bill is not paid in full by the close of business on the due date indicated on the bill.

### **Alternative Payment Arrangements**

Any customer who is unable to pay for water service within the normal payment period may request an alternative payment arrangement to avoid late fees or disruption of service. Veolia North America shall not discontinue water service for non-payment if a customer has requested and entered into an alternative payment arrangement.

If a customer meets the requirements under *SB No. 998* and is willing to enter into an amortization agreement, alternative payment schedule, or a plan for deferred or reduced payment, Veolia North America shall offer one or more of the following options:

- Amortization of the unpaid balance.
- Participation in an alternative payment schedule.
- A partial or full reduction of the unpaid balance financed without additional charges to other ratepayers.
- Temporary deferral of payment.

Payment arrangements that extend into the next billing period are considered an amortization plan, which must be in writing and signed by the customer. The amortized payments will be combined with, and subject to the due date of, the customer's regular bill. The customer must comply with the terms of the amortization plan and remain current as charges accrue in each subsequent billing period. The customer may not request further amortization of any subsequent unpaid charges while paying delinquent charges pursuant to an amortization plan.

Customers that request amortization must have an agreement with Veolia North America or meet certain guidelines consistent with this policy. Please note that not all requests for amortization may be granted if the conditions detailed in *SB No. 998* are not met.

Veolia North America reserves the right to choose the payment options the customer undertakes and may set the parameters of that payment option that is consistent with this policy. Ordinarily, the repayment option offered should result in repayment of any remaining outstanding balance within 12 months. Veolia North America may grant a longer repayment period if it finds the longer period is necessary to avoid undue hardship to the customer based on the circumstances of the individual case.

### **Disconnection of Service**

Veolia North America will not discontinue service for nonpayment by a customer until the customer has been delinquent for at least 60 days and the customer has been contacted no less than seven (7) business days before discontinuation of service. All delinquent water service charges and associated fees must be received by the Veolia North America by 4:00 PM PST on the day specified in the written disconnection notice to avoid disconnection of service.

Veolia North America shall not discontinue residential service for nonpayment if all of the following conditions are met:

- The customer, or a tenant of the customer, submits to Veolia North America 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.
- The customer demonstrates that he or she is financially unable to pay for residential service within normal billing cycle. The customer shall be deemed financially unable to pay for residential service within the normal billing cycle 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.

To discuss options for averting discontinuation of residential service for nonpayment please contact customer service at (650) 322-2083 Monday through Friday, 9:00 AM - 4:00 PM PST.

### **Notice of Disconnection of Service**

Veolia North America will make a reasonable, good faith effort to contact the customer in writing at least 15 days before discontinuation of water service for nonpayment. Customers will be contacted by telephone and will be asked if they wish to receive, in writing, Veolia North America's policy on discontinuation of residential service for nonpayment. Customers will also be offered to discuss options to avert discontinuation of residential service for nonpayment, including, but not limited to, alternative payment schedules, deferred payments, minimum payments, procedures for requesting amortization of the unpaid balance, and petition for bill review and appeal.

The written disconnection notice will be mailed to the mailing address designated on the account and impending discontinuation shall be mailed to the customer of the residence to which the residential service is provided. If the customer's address is not the address of the property to which residential service is provided, the notice also shall be sent to the address of the property to which residential service is provided, addressed to "Occupant."

If Veolia North America is unable to make contact with the customer or an adult occupying the residence by telephone, and written notice is returned through the mail as undeliverable, Veolia North America will make good faith effort to visit the residence and leave, or make other arrangements for placement in a conspicuous place of, a notice of imminent discontinuation of residential service for nonpayment and our policy for discontinuation of residential service for nonpayment. Residential service may be discontinued no sooner than seven (7) business days after a final notice of intent to disconnect service in a prominent and conspicuous location at the property under either of the following circumstances:

- The customer fails to comply with an amortization agreement, an alternative payment schedule, or a deferral or reduction in payment plan for delinquent charges for 60 days or more.
- While undertaking an amortization agreement, an alternative payment schedule, or a deferral or reduction in payment plan for delinquent charges, the customer does not pay his or her current residential service charges for 60 days or more.

### **Reconnection of Service**

In order to resume or continue service that has been disconnected for non-payment, the customer must pay a reconnection fee. Veolia North America will endeavor to reconnect service as soon as practicable but, at a minimum, will restore service before the end of the next regular working day following payment of any past due amount and delinquent fees attributable to the termination of service. Water service that is turned on by any person other than Veolia North America personnel or without Veolia North America authorization will be subject to fines or additional charges or fees. Any damages that occur as a result of unauthorized restoration of service are the responsibility of the customer.

## **Residential Customers Who Demonstrates Household Income Below 200 Percent of The Federal Poverty Line**

Veolia North America shall deem a residential customer to have a household income below 200 percent of the federal poverty line if any member of the 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.

For residential customer who demonstrate household income below 200 percent of the federal poverty line, Veolia North America shall:

- Set a reconnection of service fee for reconnection during normal operating hours at fifty dollars (\$50), but not to exceed the actual cost of reconnection if it is less. Reconnection fees shall be subject to an annual adjustment for changes in the Consumer Price Index beginning January 1, 2021. For the reconnection of residential service during nonoperational hours, an urban and community water system shall set a reconnection of service fee at one hundred fifty dollars (\$150), but not to exceed the actual cost of reconnection if it is less. Reconnection fees shall be subject to an annual adjustment for changes in the Consumer Price Index beginning January 1, 2021.
- Waive interest charges on delinquent bills once every 12 months.

## **Landlord-Tenant Relationship Between the Residential Occupants and the Owner, Manager, or Operator of the Dwelling**

If Veolia North America furnishes individually metered residential service to residential occupants of a detached single-family dwelling, a multiunit residential structure, mobile-home park, or permanent residential structure in a labor camp, and the owner, manager, or operator of the dwelling, structure, or park is the customer of record, Veolia North America shall make every good faith effort to inform the residential occupants, by means of written notice, when the account is in arrears that service will be terminated at least ten (10) days prior to the termination. The written notice shall further inform the residential occupants that they have the right to become customers, to whom the service will then be billed, without being required to pay any amount which may be due on the delinquent account.

Veolia North America is not required to make service available to the residential occupants unless each residential occupant agrees to the terms and conditions of service and meets the requirements of law and the urban and community water system's rules and tariffs. However, if one or more of the residential occupants are willing and able to assume responsibility for the subsequent charges to the account to the satisfaction of the urban and community water system, or if there is a physical means legally available to the urban and community water system of selectively terminating service to those residential occupants who have not met the requirements of the urban and community water system's rules and tariffs, Veolia North America shall make service available to those residential occupants who have met those requirements.

If prior service for a period of time is a condition for establishing credit with Veolia North America, residence and proof of prompt payment of rent or other credit obligation acceptable to the urban and community water system for that period of time is a satisfactory equivalent.

Any residential occupant who becomes a customer of Veolia North America whose periodic payments, such as rental payments, include charges for residential water service, where those charges are not separately stated, may deduct from the periodic payment each payment period all reasonable charges paid to the urban and community water system for those services during the preceding payment period.

If in the case of a detached single-family dwelling, Veolia North America may:

- Give notice of termination at least (7) seven days prior to the proposed termination.
- Require an occupant who becomes a customer to verify that the delinquent account customer of record is or was the landlord, manager, or agent of the dwelling in order for the amount due on the delinquent account to be waived. Verification may include, but is not limited to, a lease or rental agreement, rent receipts, a government document indicating that the occupant is renting the property, or information disclosed pursuant to Section 1962 of the Civil Code.

### **Reporting Requirements**

Veolia North America shall report the number of annual discontinuations of residential service for inability to pay on its web site, if a web site exists, and to the board. The board shall post on its web site the information reported.

# **Veolia North America - East Palo Alto, California**

## **Política de discontinuación del servicio de agua residencial**

**En vigencia a partir del 1 de febrero de 2020**

De acuerdo con el Estado de California de *la SB (SB) N° 998* su política describe Veolia North America pro protocolos tras el inicio del proceso para la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

Además del inglés, esta política de interrupción del servicio residencial por falta de pago estará disponible en español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10% de las personas (actualmente ningún otro idioma cumple este criterio) que residen dentro del área de servicio de Veolia North America - East Palo Alto. Esto también se publicará en el sitio web de Veolia North America - East Palo Alto.

### **Impugnando un proyecto de ley**

Cualquier cliente que se siente su factura es incorrecta o errónea puede ponerse en contacto con Veolia North America para una revisión factura. El cliente debe especificar el artículo que debe revisarse y la apelación debe realizarse antes de la fecha de vencimiento de la factura llamando al (650) 322-2083 de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 3:30 p.m., hora estándar del Pacífico (PST) . Si Veolia North America considera que una investigación está justificada, no se suspenderá el servicio ni se aplicará un cargo por demora si el período de investigación se extiende más allá de la fecha de vencimiento de la factura. Una vez que se complete la investigación, un representante de Veolia North America se comunicará con el cliente con los resultados y la resolución. Si un adulto en la residencia apela su factura a Veolia North America o cualquier otro organismo administrativo o legal ante el cual dicha apelación pueda ser legalmente presentada, Veolia North America no suspenderá el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente.

### **Bill Delincuencia**

Las facturas atrasadas se definen como cualquier saldo de facturas que no se haya pagado por completo al cierre del negocio en la fecha de vencimiento indicada en la factura.

### **Cargo por demora**

Se aplicará un recargo por pago atrasado de \$ 5.00 o el 1.5% del saldo de la factura a la cuenta si la factura no se paga por completo al cierre del negocio en la fecha de vencimiento indicada en la factura.

### **Arreglos de pago alternativos**

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por demora o interrupción del servicio. Veolia North America no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago si un cliente lo ha solicitado y ha celebrado un acuerdo de pago alternativo.

Si un satisfacer al cliente es la Requir ements bajo *SB N° 998* y está dispuesto a entrar en un acuerdo de amortización, el cronograma de pago alternativo, o un plan de pago diferido o reducido, Veolia North America ofrecerá una o más de las siguientes opciones:

- Amortización del saldo impago.
- Participación en un cronograma de pago alternativo.
- Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
- Aplazamiento temporal de pago.

Los acuerdos de pago que se extienden hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, que debe ser por escrito y firmado por el cliente. Los pagos amortizados se combinarán y estarán sujetos a la fecha de vencimiento de la factura regular del cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse actualizado a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no puede solicitar una mayor amortización de los cargos impagos posteriores mientras paga los cargos morosos de conformidad con un plan de amortización.

Los clientes que soliciten amortización deben tener un acuerdo con Veolia North America o cumplir con ciertas pautas consistentes con esta política. Tenga en cuenta que no todas las solicitudes de amortización pueden otorgarse si no se cumplen las condiciones detalladas en la *SB No. 998*.

Veolia North America se reserva el derecho de elegir las opciones de pago que el cliente asume y puede establecer los parámetros de esa opción de pago que sean consistentes con esta política. Por lo general, la opción de pago ofrecida debe dar como resultado el pago de cualquier saldo pendiente restante dentro de los 12 meses. Veolia North America puede otorgar un período de reembolso más largo si considera que el período más largo es necesario para evitar dificultades indebidas para el cliente en función de las circunstancias del caso individual.

### **Desconexión del servicio**

Veolia North America no suspenderá el servicio por falta de pago de un cliente hasta que el cliente haya estado en mora durante al menos 60 días y se haya contactado al cliente no menos de siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio. Veolia North America debe recibir todos los cargos por servicios de agua en mora y las tarifas asociadas antes de las 4:00 p.m. PST del día especificado en el aviso de desconexión por escrito para evitar la desconexión del servicio.

Veolia North America no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a Veolia North America la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como ese término se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Bienestar e Instituciones Código, que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de este.
- El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de seguridad suplementarios / Programa de pago suplementario estatal, o El Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

Para analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, comuníquese con el servicio al cliente al (650) 322-2083 de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. PST.

### **Aviso de desconexión del servicio**

Veolia North America hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente por escrito al menos 15 días antes de la interrupción del servicio de agua por falta de pago. Los clientes serán contactados por teléfono y se les preguntará si desean recibir, por escrito, la política de Veolia North America sobre la interrupción del servicio residencial por falta de pago. A los clientes también se les ofrecerá discutir opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago, incluidos, entre otros, cronogramas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y solicitud de revisión de facturas y apelación.

El aviso de desconexión por escrito será enviada a la dirección de correo designada en la cuenta y la notificación de interrupción será enviada por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al "Ocupante".

Si Veolia North America es incapaz de hacer contacto con el cliente o un adulto que ocupa el centro por teléfono, y un aviso por escrito se devuelve a través del correo como imposible de entregar, Veolia North America hará de buena fe esfuerzo de visitar la residencia y el permiso, o hacer otros arreglos para colocación en un lugar visible de, un aviso de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y nuestra política para la interrupción del servicio residencial por falta de pago. El servicio residencial puede suspenderse a más tardar siete (7) días hábiles después de un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos por cargos morosos por 60 días o más.
- Mientras realiza un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos actuales de servicio residencial durante 60 días o más.

### **Reconexión de servicio**

Con el fin de reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de reconexión. Veolia North America se esforzará por volver a conectar el servicio tan pronto como sea posible, pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes del final del siguiente día hábil regular después del pago de cualquier monto vencido y las tarifas atrasadas atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de agua que sea activado por cualquier persona que no sea personal de Veolia North America o sin autorización de Veolia North America estará sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de la restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.



## **Residencial Los clientes que demuestran la renta familiar por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza**

Veolia North America considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal si algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de seguridad suplementarios / Programa de pago complementario estatal o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

Para clientes residenciales que demuestren ingresos familiares por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, Veolia North America deberá:

- Establezca una tarifa de reconexión del servicio por reconexión durante las horas normales de operación en cincuenta dólares (\$ 60), pero que no exceda el costo real de reconexión si es menor. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021. Para la reconexión del servicio residencial durante las horas no operativas, un sistema de agua urbano y comunitario establecerá una tarifa de reconexión del servicio en ciento cincuenta dólares (\$250), pero no debe exceder el costo real de reconexión si es menor. Las tarifas de reconexión estarán sujetas a un ajuste anual por cambios en el Índice de precios al consumidor a partir del 1 de enero de 2021.
- Renuncia a los cargos por intereses de facturas morosas una vez cada 12 meses.

## **Landlord -Tenant relación entre los ocupantes residenciales y el propietario, administrador o operador de la Vivienda**

Si Veolia North America suministra medidores individuales de servicios residenciales a los ocupantes de viviendas de una sola familia separada de vivienda, una estructura de múltiples unidades residenciales, móvil - parque de casas o estructura residencial permanente en un campo de trabajo, y el propietario, gerente, o el operador de la vivienda, estructura, o el parque es el cliente registrado, Veolia North America hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante notificación por escrito, cuando la cuenta esté atrasada, que el servicio se terminará al menos diez ( 10 ) días antes de la terminación. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que pueda adeudarse en la cuenta morosa.

Veolia North America no está obligado a poner el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las normas y tarifas del sistema de agua urbano y comunitario. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del sistema de agua urbano y comunitario, o si existe un medio físico legalmente disponible para el agua urbana y comunitaria sistema de terminación selectiva del servicio para aquellos ocupantes residenciales que no hayan cumplido con los requisitos de las reglas y tarifas del sistema de agua urbano y comunitario, Veolia North America pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que hayan cumplido con esos requisitos.

Si el servicio previo por un período de tiempo es una condición para establecer crédito con Veolia North America, la residencia y el comprobante de pago inmediato de la renta u otra obligación de crédito aceptable para el sistema de agua urbano y comunitario durante ese período es un equivalente satisfactorio.

Cualquier ocupante residencial que se convierta en cliente de Veolia North America cuyos pagos periódicos, como los pagos de alquiler, incluyen cargos por el servicio de agua residencial, donde esos cargos no se establecen por separado, pueden deducir del pago periódico de cada período de pago todos los cargos razonables pagados a la ciudad y sistema de agua comunitario para esos servicios durante el período de pago anterior.

Si en el caso de una vivienda unifamiliar independiente, Veolia North America puede:

- Notifique la finalización al menos (7) siete días antes de la finalización propuesta.
- Requiere un ocupante que se convierte en un cliente para verificar que el cliente cuenta en mora de registro es o era el propietario, administrador o agente de la vivienda y para que la cantidad adeudada en la cuenta en mora al no aplicarse. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil.

### **Los requisitos de información**

Veolia North America informará el número de interrupciones anuales de servicio residencial por no poder pagar en su web sitio, si un web existe sitio web, ya la placa. La junta deberá publicar en su web sitio de la información reportada.

# 美国水-东帕洛阿尔托, 加利福尼亚

## 停止自来水服务的政策

2020年2月1日生效

根据加州州参议院法案 (SB) 第998 的连线他的政策概述美国水亲母育在过程开始为拖欠住宅服务中止。

除英语外, 还将以西班牙语, 中文, 他加禄语, 越南语, 韩语以及至少10%的人说的任何其他语言提供此中止不支付服务的政策。) 位于美国水务公司- 东帕洛阿尔托的服务范围内。这也将发布在“美国水-东帕洛阿尔托”网站上。

### 竞争法案

任何客户, 感觉他们的账单不正确或错误的可以联系美国水的法案审查。一个需要必须由客户和上诉指定审查该项目之前必须先到期日该法案作出致电 (650) 322-2083 周一至周五, 上午7:30 AM- 3:30 PM 太平洋标准时间 (PST)。如果调查被美国水务公司 (Veolia North America) 认为有必要, 则如果调查期超过了帐单到期日, 则不会终止服务或收取滞纳金。调查完成后, 美国水务代表将与客户联系, 并提供结果和解决方案。如果住所的成年人向美国水务公司或可能合法地向其提出上诉的任何其他行政或法律机构上诉其账单, 则在上诉待决期间, 美国水务公司不得中止居住服务。

### 比尔拖欠

拖欠账单定义为在账单上指示的到期日营业日之前未完全支付的任何账单余额。

### 滞纳金

如果在账单上指示的到期日营业日之前未全额支付账单, 则将向该帐户收取\$ 5.00的滞纳金或账单余额的1.5%。

### 替代付款安排

任何无法在正常付款期内支付水费的客户都可以请求其他付款安排, 以避免滞纳金或服务中断。如果客户提出要求并订立了其他付款安排, 则美国水务公司不会因未付款而中断供水服务。

如果一个客户见面的要求 对此语句下 SB 号998, 并愿意进入分期付款协议, 其他支付安排, 或为延迟或减少支付计划, 美国水应提供一个或多个以下选项:

- 未付余额的摊销。
- 参加另一种付款时间表。
- 未付款余额的部分或全部减少，无需向其他纳税人收取额外费用。
- 暂时推迟付款。

延长到下一个计费期的付款安排被视为摊销计划，必须以书面形式并由客户签署。摊销的付款将与客户的常规账单合并，并受其限制。客户必须遵守摊销计划的条款，并在随后的每个计费周期中累积产生最新费用。客户在按照摊销计划支付拖欠费用的同时，不得要求进一步摊销其后的未付费用。

要求摊销的客户必须与美国水务公司达成协议或符合与该政策一致的某些准则。请注意，如果详细的条件不摊销所有的请求可能被授予在 **SB号998** 不满足。

Veolia North America保留选择客户承担的付款方式的权力，并可以设置与本政策一致的该付款方式的参数。通常，提供的还款方式应导致在**12个月内**偿还任何未偿余额。如果美国水务公司根据个别情况发现较长的偿还期限是必要的，以免给客户造成不必要的麻烦，则可以延长偿还期限。

## 服务中断

美国水务公司 ( Veolia North America) **不会拖欠**客户不付款的服务，直到客户拖欠了至少**60天**并且在**中断服务之前至少七 ( 7 ) 个工作日与客户联系**。为了避免服务中断，美国水务公司必须在书面断开通知中指定的日期下午**4:00 PM PST** 之前收到所有拖欠的水服务费和相关费用。

如果满足以下所有条件，美国水务公司将不停止不付款的住宅服务：

- 客户或客户的租户向美国水务公司提交初级保健提供者的证明，该术语在《福利与公共机构》14048条 (b) 款 (b) 项 ( 1 ) 款 (A) 项中定义规定停止居住服务将危及提供居住服务场所的居民的生命，或对其健康和安全构成严重威胁。
- 客户证明他或她在经济上无法在正常的计费周期内支付住宿服务费用。如果客户家庭的任何成员当前是CalWORK, CalFresh, 一般帮助, Medi-Cal, 补充安全收入/州补充付款计划的当前收款人，则应认为该客户在经济上无法在正常计费周期内支付住宿服务费用。加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划或客户声明，该家庭的年收入低于联邦贫困线的**200%**。

要讨论避免因不付款而终止中止服务的选项，请在 ( PST ) **周一至周五7:30 AM-3:30 PM** 联系客服服务 (650) 322-2083。

## 服务中断通知

Veolia North America将做出合理、真诚的努力，至少在停水服务前15天以书面形式与客户联系，以免付款。顾客将联系通过电话，如果他们希望将被要求接受，在写作，美国水的对拖欠住宅服务停药政策。还将向客户提供讨论，以避免因未付款而中断住宅服务的选择，包括但不限于其他付款时间表，延期付款，最低付款，要求将未付余额摊销的程序以及请愿书审查和上诉。

书面断开通知将被邮寄到指定帐户上的邮寄地址和我**即将到来的停药**，应邮寄给到提供住宿服务的住处的客户。如果客户的地址不是提供居住服务的财产的地址，则通知也应发送到提供居住服务的财产的地址，地址为“居住者”。

如果美国水是无法使与客户或成人占用电话的住所，联系方式和书面通知通过邮件无法送达回，美国的水会使真诚努力，参观居住和假期，或作出其他安排放置在显眼的地方，即将终止不付款的居住服务的通知以及我们关于终止不付款的居住服务的政策。在下列任何一种情况下，在最终有意断开该物业的显眼和显眼位置的服务的最终通知后，不超过七（7）个工作日可以终止住宅服务：

- 客户未能遵守60天或更长时间的拖欠费用的摊销协议，替代付款时间表或延期付款或减少付款计划。
- 在签订摊销协议，替代付款时间表或推迟或减少拖欠费用的付款计划时，客户在60天或更长时间内不会支付其当前的住宅服务费用。

## 重新连接服务

为了恢复或继续已断开的非服务-付款，客户必须支付重新连接费。美国水务将努力在可能的情况下尽快重新连接服务，但至少应在支付任何因终止服务而产生的逾期费用和拖欠费用后的下一个正常工作日结束之前恢复服务。由除美国水务人员以外的任何人或未经美国水务授权开启的水务服务将受到罚款或额外收费。未经授权恢复服务而造成的任何损坏均由客户负责。

### 住宅客户谁证明家庭收入低于200%的联邦贫困线

如果任何家庭成员当前是CalWORK, CalFresh, 一般援助, Medi-Cal, 补充安全收入/州补充付款计划的当前受惠者，则美国水务公司将住宅居民的家庭收入低于联邦贫困线的200%，或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划，或客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困线的200%。

对于证明家庭收入低于联邦贫困线200%以下的住宅用户，美国水务公司应：

- 将在正常工作时间内进行重新连接的重新连接服务费设置为五十美元（60美元），但如果超出的话，则不超过实际的重新连接成本。重新连接费应自2021年1月1日起根据消费者价格指数的变化进行年度调整。对于非营业时间的住宅服务重新连接，城市和社区供水系统应将服务费重新连接定为250美元。（\$ 250），但不超过重新连接的实际费用。自2021年1月1日起，重新连接费用应根据消费者价格指数的变化进行年度调整。
- 每12个月一次免除拖欠票据的利息费用。

## 房东住宅乘员之间承租人关系一个第二牛逼他所有者，经理操作Ø 牛逼，他蜗居

如果美国水的配料单独计量的住宅服务的独门独户式住宅的住宅居住者，多单元住宅结构，移动-家庭公园，或永久住宅结构被劳教和所有者，管理者，或住宅的运营商，构筑物或公园是记录的客户，Veolia North America 应尽一切努力以书面通知的形式通知居住者，如果欠费帐户将在至少十（10）天前终止服务日è 终止。书面通知应进一步告知居民，他们有权成为客户，然后向其收取服务费，而无需支付任何可能欠款的款项。

除非每个居住者同意服务条款和条件并符合法律要求以及城市和社区供水系统的规则和价格，否则美国水务公司无需为居住者提供服务。但是，如果一个或多个居住者愿意并能够为随后的费用承担责任，以使城市和社区水系统满意，或者如果有合法手段可用于城市和社区水选择性终止向那些不符合城市和社区水系统的规则和水价要求的居民的服务的系统，美国水务公司应向那些满足这些要求的居民提供服务。

如果一段时间之前的服务是建立信用的条件与美国水，住所和及时支付租金或其他信用义务接受那段时间的城市和社区水系统的证明是一个令人满意的对应。

成为美国水务公司客户的任何居民，如果其定期付款（例如租金）包括住宅供水服务的费用（未单独说明这些费用），则可以在每个付款期间从定期付款中扣除向城市支付的所有合理费用以及在先前付款期间用于这些服务的社区供水系统。

如果是独立式独户住宅，Veolia North America可能：

- 在提议的终止之前至少（7）天发出终止通知。
- 要求谁成为客户验证记录的逾期账户客户是乘客还是被房东，经理，或蜗居代理我n阶的金额，由于对拖欠帐户将被放弃。验证可能包括但不限于租赁或租赁协议，租金收据，表明居住者正在租赁财产的政府文件或根据民法典1962条披露的信息。

## 报告要求

美国水应无力住宅服务的年度停药人数报告对薪酬的W<sup>+</sup> EB网站，如果w<sup>+</sup> EB网站的存在，并加入董事会。委员会应就其发布W<sup>+</sup> EB网站上的信息报道。

# **Veolia North America - East Palo Alto, CA**

## **Patakarang para sa Pag-disco ng Residential Water Service**

### **Epektibong Pebrero 1, 2020**

Alinsunod sa Estado ng California *Senate Bill (SB) No. 998* t ang kanyang mga patakarang ay binabalangkas Veolia North America pro tocols sa pagsisimula ng proseso para sa pigil ng residential serbisyo para sa hindi pagbayad.

Bilang karagdagan sa Ingles, ang patakarang ito para sa pagpapahinto ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad ay magagamit sa Espanyol, Intsik, Tagalog, Vietnamese, Koreano, at anumang iba pang wika na sinasalita ng hindi bababa sa 10% ng mga tao (sa kasalukuyan ay walang ibang wika na nakakatugon sa pamantayang ito.) na naninirahan sa loob ng lugar ng serbisyo ng Veolia North America - East Palo Alto. Ito rin ay mai-post sa website ng Veolia North America - East Palo Alto.

#### **Hamon Bill**

Anumang customer na pakiramdam na ang kanilang bill ay hindi tama o nagkamali ay maaaring makipag-ugnay sa Veolia North America para sa pagsusuri ng panukalang-batas. Ang item na kailangang suriin ay dapat na tinukoy ng Customer at ang apela ay dapat gawin bago ang takdang oras ng bayarin sa pamamagitan ng pagtawag (650) 322-2083 Lunes hanggang Biyernes, 7:30 AM - 3:30 PM Pamantayang Oras ng Pasipiko (PST). Kung ang isang pagsisiyasat ay itinuturing na Warranted ng Veolia North America, walang magiging pagtanggihan sa serbisyo o huli na bayad na inilalapat kung ang panahon ng pagsisiyasat ay lumipas ang petsa ng takdang bayarin. Kapag kumpleto ang pagsisiyasat, isang Veolia North America Representative ay makikipag-ugnay sa customer sa mga resulta at resolusyon. Kung ang isang may sapat na gulang sa paninirahan ay nag-apela sa kanilang panukalang batas sa Veolia North America o anumang iba pang administratibo o ligal na katawan na kung saan ang nasabing apela ay maaaring ligal na kunin, hindi tatanggihan ng Veolia North America ang serbisyo sa tirahan habang naghihintay ang apela.

#### **Pagsasabing Bill**

Ang mga maling kuwenta ay tinukoy bilang anumang balanse ng bill na hindi ganap na binabayaran sa pamamagitan ng pagsasara ng negosyo sa takdang oras na ipinahiwatig sa panukalang batas.

#### **Huling Bayad**

Ang isang huling bayad na \$ 5.00 o 1.5% ng balanse ng panukalang-batas ay ilalapat sa account kung ang bayarin ay hindi binabayaran nang buo sa pamamagitan ng pagsasara ng negosyo sa takdang petsa na ipinahiwatig sa bayarin.

#### **Mga Alternatibong Pagbabayad sa Pagbabayad**

Ang sinumang customer na hindi nagbabayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng alternatibong pag-aayos ng pagbabayad upang maiwasan ang mga huli na bayad o pagkagambala sa serbisyo. Hindi dapat ihinto ng Veolia North America ang serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad kung ang isang customer ay humiling at pumasok sa isang kahaliling pagsasaayos ng pagbabayad.

Kung ang isang customer meet s mga requirements ilalim *SB No. 998* at ay handa upang pumasok sa isang amortization kasunduan, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o ng isang

plano para sa ipinagpaliban o pinababang kabayaran, American Tubig ay maghahandog ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsyon:

- Amortization ng hindi bayad na balanse.
- Paglahok sa isang iskedyul ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad.
- Ang isang bahagyang o buong pagbawas ng hindi bayad na balanse na pinondohan nang walang karagdagang singil sa iba pang mga ratepayer.
- Pansamantalang deferral ng pagbabayad.

Ang mga pag-aayos ng pagbabayad na umaabot sa susunod na panahon ng pagsingil ay itinuturing na isang plano sa pag-amortisasyon, na dapat ay nakasulat at nilagdaan ng customer. Ang mga susog na pagbabayad ay sasamahan, at napapailalim sa takdang petsa ng, regular na bayarin ng customer. Ang customer ay dapat sumunod sa mga tuntunin ng plano sa amortization at mananatiling kasalukuyang bilang mga singil na naipon sa bawat kasunod na tagal ng pagsingil. Ang customer ay hindi maaaring humiling ng karagdagang pag-amortization ng anumang kasunod na hindi bayad na mga singil habang nagbabayad ng mga singil na singil alinsunod sa isang plano sa pag-amortisasyon.

Ang mga kustomer na humiling ng pagbabayad ay dapat magkaroon ng isang kasunduan sa Veolia North America o matugunan ang ilang mga alituntunin na naaayon sa patakarang ito. Mangyaring tandaan na hindi lahat ng mga kahilingan para sa amortization ay maaaring ibigay kung ang mga kondisyon na detalyado sa *SB No. 998* ay hindi natutugunan.

May karapatan ang Veolia North America na pumili ng mga pagpipilian sa pagbabayad na isasagawa ng customer at maaaring itakda ang mga parameter ng opsyon na pagbabayad na naaayon sa patakarang ito. Karaniwan, ang pagpipilian sa pagbabayad na inaalok ay dapat magresulta sa pagbabayad ng anumang natitirang natitirang balanse sa loob ng 12 buwan. Ang Veolia North America ay maaaring magbigay ng mas mahabang panahon ng pagbabayad kung natagpuan ang mas matagal na panahon ay kinakailangan upang maiwasan ang hindi nararapat na paghihirap sa customer batay sa mga kalagayan ng indibidwal na kaso.

### **Pag-disconnect ng Serbisyo**

Hindi tatanggalin ng Veolia North America ang serbisyo para sa hindi pagbabayad ng isang customer hanggang sa ang customer ay hindi nakatanggap ng hindi bababa sa 60 araw at ang customer ay nakipag-ugnay nang hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago ang pagtangi sa serbisyo. Ang lahat ng hindi magagandang singil sa serbisyo ng tubig at mga nauugnay na bayad ay dapat na natanggap ng Veolia North America sa pamamagitan ng 4:00 PM PST sa araw na tinukoy sa nakasulat na abiso sa pagkakakonekta upang maiwasan ang pagkakakonekta ng serbisyo.

Hindi tatanggalin ng Veolia North America ang serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad kung ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon ay nakamit:

- Ang customer, o isang nangungupahan ng customer, ay nagsusumite sa Veolia North America ang sertipikasyon ng isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga, dahil ang term na ito ay tinukoy sa subparagraph (A) ng talata (1) ng subdibisyon (b) ng Seksyon 14088 ng Welfare and Institutions Ang code, ang pagtangi ng serbisyo sa tirahan ay magbabanta sa buhay, o magdulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ipinagkaloob ang serbisyo sa tirahan.
- Ipinakita ng customer na hindi siya pinansiyal na hindi makabayad para sa serbisyo sa tirahan sa loob ng normal na ikot ng pagsingil. Ang customer ay maituturing na pinansiyal na hindi makabayad para sa serbisyo sa tirahan sa loob ng normal na pag-ikot ng pagsingil kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang



tatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income / Program ng Karagdagang Pagbabayad ng Estado, o Ang Program ng Espesyal na Karagdagang Nutrisyon ng California para sa Babae, Mga Bata, at Mga Bata, o ang customer ay nagpapahayag na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng antas ng kahirapan ng pederal.

Upang talakayin ang mga pagpipilian para sa pag-iwas sa pagtanggì ng serbisyo sa tirahan para sa nonpayment mangyaring makipag-ugnay sa serbisyo sa customer sa (650) 322-2083 Lunes hanggang Biyernes, 7:30 AM - 3:30 PM PST.

### **Paunawa ng Pagdiskonekta ng Serbisyo**

Ang Veolia North America ay gagawa ng isang makatwirang, mahusay na pagsisikap ng pananampalataya na makipag-ugnay sa customer sa pagsulat ng hindi bababa sa 15 araw bago itigil ang serbisyo ng tubig para sa hindi pagbabayad. Ang mga ustomer ay makikipag-ugnay sa pamamagitan ng telepono at tatanungin kung nais nilang matanggap, sa pagsulat, patakaran ng Veolia North America sa pagpapahinto ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad. Inaalok din ang mga customer upang talakayin ang mga pagpipilian upang maiwaksi ang serbisyo ng tirahan para sa hindi pagbabayad, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, ipinagpaliban na pagbabayad, minimum na pagbabayad, mga pamamaraan para sa paghingi ng pagbabayad ng balanse ng hindi nabayarang balanse, at petisyon para sa pagsusuri sa panukalang batas at apela.

Ang nakasulat na paunawa ng disconnection ay ipapadala sa mail address na itinalaga sa account at i-link ang pagpapahinto ay maipapadala sa customer ng tirahan kung saan ipinagkaloob ang serbisyo ng tirahan. Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng ari-arian na kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan, ang paunawa ay maipapadala din sa address ng ari-arian kung saan ipinagkaloob ang serbisyo sa tirahan, na hinarap sa "Occupant."

Kung ang Veolia North America ay hindi makikipag-ugnay sa customer o isang may sapat na gulang na sumasakop sa paninirahan sa pamamagitan ng telepono, at ang nakasulat na abiso ay ibabalik sa pamamagitan ng koreo bilang di-maihahatid, ang Veolia North America ay gagawa ng mabuting pagsisikap ng pananaw na bisitahin ang tirahan at umalis, o gumawa ng iba pang mga pag-aayos para sa paglalagay sa isang masasamang lugar ng, isang paunawa ng malapit na pagtanggì ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad at ang aming patakaran para sa pagtigil sa serbisyo ng tirahan para sa hindi pagbabayad. Ang serbisyo sa paninirahan ay maaaring itigil nang mas maaga kaysa sa pitong (7) araw ng negosyo pagkatapos ng isang pangwakas na abiso ng hangarin na idiskonekta ang serbisyo sa isang kilalang at masasamang lokasyon sa pag-aari sa ilalim ng alinman sa mga sumusunod na pangyayari:

- Nabigo ang customer na sumunod sa isang kasunduan sa pag-amortisasyon, isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang deferral o pagbawas sa plano ng pagbabayad para sa mga hindi sinasadyang mga singil sa loob ng 60 araw o higit pa.
- Habang nagsasagawa ng isang kasunduan sa pag-amortisasyon, isang iskedyul ng alternatibong pagbabayad, o isang deferral o pagbawas sa plano ng pagbabayad para sa mga hindi bayad na singil, hindi binabayaran ng customer ang kanyang kasalukuyang mga singil sa serbisyo sa tirahan para sa 60 araw o higit pa.

### **Pagkakakonekta ng Serbisyo**

Upang ipagpatuloy o ipagpatuloy ang serbisyo na na-disconnect para sa mga di - pagbabayad, ang customer ay dapat magbayad ng reconnection fee. Ang Veolia North America ay magsisikap na makakonekta muli ang serbisyo sa lalong madaling panahon ngunit, sa isang

minimum, ay ibabalik ang serbisyo bago matapos ang susunod na regular na araw ng pagtatrabaho kasunod ng pagbabayad ng anumang nakaraan na halaga at mga hindi bayad na bayad na naiugnay sa pagwawakas ng serbisyo. Ang serbisyo sa tubig na naka-on ng sinumang tao maliban sa mga tauhan ng Veolia North America o walang pahintulot ng Veolia North America ay sasailalim sa multa o karagdagang singil o bayad. Ang anumang mga pinsala na nagaganap bilang isang resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo ay responsibilidad ng customer.

### **Pambahayan na Mga Kustomer na Nagpapakita ng Kita ng Bahay-Bahay sa ibaba 200 Porsyento ng The Federal Poverty Line**

Ang Veolia North America ay magpapalagay ng isang customer na residente upang magkaroon ng kita sa sambahayan sa ibaba 200 porsyento ng pederal na linya ng kahirapan kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income / Program ng Karagdagang Pagbabayad ng Estado , o Program ng Espesyal na Karagdagang Nutrisyon ng California para sa Kababaihan, Mga Bata, at Mga Anak, o ang customer ay nagpapahayag na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng antas ng kahirapan ng pederal.

Para sa mga customer na naninirahan na nagpapakita ng kita ng sambahayan sa ibaba 200 porsyento ng pederal na linya ng kahirapan, ang Veolia North America ay dapat:

- Magtakda ng isang muling pagkakaugnay ng bayad sa serbisyo para sa muling pagkonekta sa mga normal na oras ng pagpapatakbo ng limampung dolyar (\$ 60), ngunit hindi lalampas ang aktwal na gastos ng muling pagkonekta kung mas kaunti ito. Ang mga bayad sa pagkakakonekta ay sasailalim sa isang taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Index ng Presyo ng Consumer simula sa Enero 1, 2021. Para sa muling pagkakakonekta ng serbisyo sa tirahan sa mga oras na hindi pang-operasyon, isang sistema ng tubig sa lunsod at komunidad ay dapat magtakda ng muling pagkakaugnay ng bayad sa serbisyo sa isang daang limampung dolyar. (\$250), ngunit hindi lalampas sa aktwal na gastos ng muling pagkonekta kung mas kaunti ito. Ang mga bayad sa pagkakakonekta ay sasailalim sa isang taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Index ng Presyo ng Consumer simula Enero 1, 2021.
- Ang mga singil sa interes sa pag-usad sa mga hindi sinasadyang mga bayarin minsan sa bawat 12 buwan.

### **Chủ nhà - Người thuê nhà Kaugnayan sa pagitan ng Residential Ang mga naninirahan ay isang nd t siya May-ari, Manager, or Operator of t siya Dwelling**

Kung Veolia North America magbigay nang paisa-isa sukat na koneksyon khu dân cư serbisyo sa khu dân cư mga nakatira sa isang hiwalay single-pamilya tirahan, isang multiunit residential istraktura, mobile - home park, o permanenteng tirahan istraktura sa isang kampo ng puwersahang pagtatrabaho, at ang may-ari, manager, o operator ng tirahan, istraktura, o parke ang customer ng record, dapat gawin ng Veolia North America ang bawat mabuting pagsisikap na ipaalam sa mga naninirahan sa tirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account ay aabutin na ang serbisyo ay matatapos ng hindi bababa sa sampung ( 10 ) araw bago th e pagwawakas. Ang nakasulat na paunawa ay dapat na karagdagang ipagbigay-alam sa mga residenteng tirahan na mayroon silang karapatang maging mga customer, kung kanino ang serbisyo ay sisingilin, nang hindi kinakailangang magbayad ng anumang halaga na maaaring dahil sa delinquent account.

Hindi kinakailangan ang Veolia North America upang magamit ang serbisyo sa mga tirahan na tirahan maliban kung ang bawat residente ng tirahan ay sumasang-ayon sa mga termino at

kundisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga kinakailangan ng batas at mga panuntunan at taripa ng sistema ng tubig sa bayan at komunidad. Gayunpaman, kung ang isa o higit pa sa mga residente ng tirahan ay handa at makapagtaglay ng responsibilidad para sa kasunod na mga singil sa account sa kasiyahan ng sistema ng tubig sa lunsod at pamayanan, o kung mayroong isang pisikal na paraan na legal na magagamit sa tubig sa lunsod at pamayanan. sistema ng napiling pagwawakas ng serbisyo sa mga residenteng tirahan na hindi nakamit ang mga kinakailangan ng mga panuntunan at taripa ng sistema ng tubig sa lunsod at pamayanan, ang Veolia North America ay gagawing magagamit ang serbisyo sa mga residenteng tirahan na nakamit ang mga kinakailangang iyon.

Kung ang naunang serbisyo para sa isang tagal ng panahon ay isang kondisyon para sa pagtaguyod ng kredito sa Veolia North America, tirahan at katibayan ng agarang pagbabayad ng upa o iba pang obligasyong pang-kredito na katanggap-tanggap sa sistema ng tubig sa lunsod at pamayanan para sa nasabing panahon ay isang kasiya-siyang katumbas.

Ang sinumang residente ng tirahan na nagiging isang customer ng Veolia North America na ang pana-panahong pagbabayad, tulad ng mga pagbabayad sa pag-upa, ay may kasamang singil para sa serbisyo ng tirahan ng tubig, kung saan ang mga singil na ito ay hindi hiwalay na isinasaad, ay maaaring magbawas mula sa pana-panahong pagbabayad sa bawat panahon ng pagbabayad lahat ng mga makatwirang singil na ibinayad sa urban at sistema ng tubig ng komunidad para sa mga serbisyong iyon sa nakaraang panahon ng pagbabayad.

Kung sa kaso ng isang hiwalay na tirahan ng isang pamilya, ang Veolia North America ay maaaring:

- Bigyan ng paunawa ang pagtatapos ng hindi bababa sa (7) pitong araw bago ang iminungkahing pagwawakas.
- Kinukumpara ng R sa isang namumuhay na nagiging isang customer upang mapatunayan na ang hindi sinasadyang customer account na talaan ay o ang panginoong maylupa, tagapamahala, o ahente ng tirahan na n order ako para sa halagang dapat na ibigay sa isang hindi magandang account. Maaaring isama ang pagpapatunay, ngunit hindi limitado sa, isang kasunduan sa pag-upa o pag-upa, mga resibo sa pag-upa, isang dokumento ng gobyerno na nagpapahiwatig na ang sumasakop ay nagrenta ng ari-arian, o impormasyon na isiniwalat alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code.

### **Mga Kinakailangan sa Pag-uulat**

Veolia North America dapat mag-ulat ang bilang ng mga taunang discontinuations ng tirahan serbisyo para sa kawalan ng kakayahan upang magbayad sa kanyang w eb site, kung ang isang w eb site ay umiiral, at sa board. Ang lupon ay dapat mag-post sa kanyang w eb site ang impormasyon iniulat.

# Nước Mỹ - Đông Palo Alto, CA

## Chính sách ngừng dịch vụ nước sinh hoạt

Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020

Theo *Dự luật Thượng viện* Tiểu bang California (SB) số 998 t, chính sách của ông phác thảo Veolia North America pro hủy bỏ khi bắt đầu quá trình ngừng dịch vụ dân cư để không thanh toán.

Ngoài tiếng Anh, chính sách ngừng cung cấp dịch vụ dân cư không thanh toán này sẽ được cung cấp bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10% người dân (hiện tại không có ngôn ngữ nào khác đáp ứng tiêu chí này) cư trú trong khu vực dịch vụ của Veolia North America - East Palo Alto. Điều này cũng sẽ được đăng trên trang web Veolia North America - East Palo Alto.

### Tranh cãi về một hóa đơn

Bất kỳ customer mà cảm thấy hóa đơn của họ là không chính xác hoặc do lỗi có thể liên hệ với nước Mỹ để xem xét dự luật. Mục cần được xem xét phải được Khách hàng chỉ định và kháng cáo phải được thực hiện trước ngày đáo hạn hóa đơn bằng cách gọi (650) 322-2083 Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:30 AM - 3:30 PM Giờ Chuẩn Thái Bình Dương (PST). Nếu một cuộc điều tra được coi là được bảo đảm bởi Veolia North America, sẽ không có việc ngừng dịch vụ hoặc lệ phí trễ được áp dụng nếu thời gian điều tra kéo dài quá hạn thanh toán. Sau khi điều tra hoàn tất, Đại diện Nước Mỹ sẽ liên hệ với khách hàng về kết quả và giải quyết. Nếu một người trưởng thành tại nơi cư trú kháng cáo hóa đơn của họ đối với Veolia North America hoặc bất kỳ cơ quan hành chính hoặc pháp lý nào khác có thể kháng cáo như vậy, Veolia North America sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ dân cư trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.

### Hóa đơn thanh toán

Hóa đơn thanh toán chậm được định nghĩa là bất kỳ số dư hóa đơn nào không được thanh toán đầy đủ bởi ngày kết thúc kinh doanh vào ngày đáo hạn ghi trên hóa đơn.

### Lệ phí muộn

Một khoản phí trễ là \$ 5,00 hoặc 1,5% số dư hóa đơn sẽ được áp dụng cho tài khoản nếu hóa đơn không được thanh toán đầy đủ vào ngày kết thúc kinh doanh vào ngày đáo hạn ghi trên hóa đơn.

### Sắp xếp thanh toán thay thế

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh phí trễ hoặc gián đoạn dịch vụ. Veolia North America sẽ không ngừng dịch vụ nước để không thanh toán nếu khách hàng đã yêu cầu và tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế.

Nếu một khách hàng đáp ứng là các requirements dưới SB số 998 và sẵn sàng để tham gia vào một thỏa thuận khấu hao, tiến độ thanh toán thay thế, hoặc một kế hoạch để thanh toán trả chậm hoặc giảm, nước Mỹ sẽ cung cấp một hoặc nhiều các tùy chọn sau:

- Khấu hao số dư chưa thanh toán.
- Tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế.
- Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán được tài trợ mà không phải trả thêm phí cho những người đóng thuế khác.
- Tạm hoãn thanh toán.

Các thỏa thuận thanh toán kéo dài đến kỳ thanh toán tiếp theo được coi là kế hoạch khấu hao, phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Các khoản thanh toán được khấu hao sẽ được kết hợp với và theo ngày đáo hạn của hóa đơn thường xuyên của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao và duy trì hiện hành như các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu khấu hao thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch khấu hao.

Khách hàng yêu cầu khấu hao phải có thỏa thuận với Veolia North America hoặc đáp ứng các nguyên tắc nhất định phù hợp với chính sách này. Xin lưu ý rằng không phải tất cả các yêu cầu khấu hao có thể được cấp nếu các điều kiện chi tiết trong *SB số 998* không được đáp ứng.

Veolia North America có quyền lựa chọn các tùy chọn thanh toán mà khách hàng thực hiện và có thể đặt các tham số của tùy chọn thanh toán phù hợp với chính sách này. Thông thường, tùy chọn trả nợ được cung cấp sẽ dẫn đến việc hoàn trả bất kỳ số dư chưa thanh toán nào còn lại trong vòng 12 tháng. Veolia North America có thể cấp thời gian trả nợ dài hơn nếu thấy thời gian dài hơn là cần thiết để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng dựa trên các trường hợp của từng trường hợp cụ thể.

### **Ngắt kết nối dịch vụ**

Veolia North America sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cho khách hàng không thanh toán cho đến khi khách hàng bị chậm thanh toán ít nhất 60 ngày và khách hàng đã được liên hệ không dưới bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Tất cả các chi phí dịch vụ nước quá hạn và các khoản phí liên quan phải được Veolia North America nhận trước 4:00 PM PST vào ngày được chỉ định trong thông báo ngắt kết nối bằng văn bản để tránh ngắt kết nối dịch vụ.

Veolia North America sẽ không ngừng dịch vụ dân cư để không thanh toán nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, nộp cho Veolia North America chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, vì thuật ngữ đó được định nghĩa trong đoạn (A) của đoạn (1) của phân đoạn (b) của Đoạn 14088 của Phúc lợi và Tổ chức Mã, việc ngừng dịch vụ dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ dân cư.
- Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường. Khách hàng sẽ được coi là không thể thanh toán tài chính cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung / thu nhập bảo đảm bổ sung nhà nước, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành 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% mức nghèo của liên bang.

Để thảo luận về các lựa chọn ngăn chặn việc ngừng dịch vụ dân cư để không thanh toán, vui lòng liên hệ với dịch vụ khách hàng theo số (650) 322-2083 từ thứ Hai đến thứ Sáu, 7:30 AM - 3:30 PM PST.

### **Thông báo ngắt kết nối dịch vụ**

Veolia North America sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất 15 ngày trước khi ngừng dịch vụ nước để không thanh toán. Các khách hàng sẽ được liên lạc bởi điện thoại và sẽ được yêu cầu nếu họ muốn nhận được, trong văn bản, Veolia North America của chính sách ngừng dịch vụ ở để không thanh toán. Khách hàng cũng sẽ được đề nghị thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư để không thanh toán, bao gồm, nhưng không giới hạn, lịch thanh toán thay thế, thanh toán trả chậm, thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu khấu hao số dư chưa thanh toán và kiến nghị xem xét và kháng cáo.

Thông báo ngắt kết nối bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản và tôi sẽ ngừng gửi thư cho khách hàng của nơi cư trú được cung cấp dịch vụ dân cư. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của tài sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, gửi đến cho Chiếm.

Nếu nước Mỹ là không thể thực hiện tiếp xúc với khách hàng hoặc một người lớn chiếm nơi cư trú qua điện thoại, và thông báo bằng văn bản sẽ được trả về qua đường bưu điện như không gửi được, nước Mỹ sẽ làm cho đức tin tốt nỗ lực đến thăm nơi ở và nghỉ phép, hoặc sắp xếp khác cho vị trí ở một nơi dễ thấy, một thông báo ngừng cung cấp dịch vụ dân cư sắp xảy ra để không thanh toán và chính sách của chúng tôi về việc ngừng dịch vụ dân cư để không thanh toán. Dịch vụ dân cư có thể bị ngừng không sớm hơn bảy (7) ngày làm việc sau khi có thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại khách sạn trong một trong các trường hợp sau:

- Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc hoãn hoặc giảm kế hoạch thanh toán cho các khoản phí quá hạn trong 60 ngày trở lên.
- Trong khi thực hiện một thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc hoãn hoặc giảm kế hoạch thanh toán cho các khoản phí quá hạn, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.

### **Kết nối lại dịch vụ**

Để phục hồi hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt kết nối cho người không - thanh toán, khách hàng phải trả một khoản phí tái kết nối. Veolia North America sẽ nỗ lực kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể nhưng tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi thanh toán bất kỳ số tiền quá hạn nào và các khoản phí quá hạn do việc chấm dứt dịch vụ. Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên Veolia North America hoặc không có sự cho phép của Veolia North America sẽ bị phạt tiền hoặc các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại xảy ra do phục hồi trái phép dịch vụ là trách nhiệm của khách hàng.

### **R khách hàng bí mật chứng minh thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo**

Veolia North America sẽ coi một khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình là người nhận hiện tại của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung / thu nhập

bảo đảm bổ sung nhà nước hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành 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% mức nghèo của liên bang.

Đối với khách hàng dân cư ai chứng minh thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm nghèo liên bang đồng, nước Mỹ có trách nhiệm:

- Đặt kết nối lại phí dịch vụ để kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường ở mức năm mươi đô la (60 đô la), nhưng không vượt quá chi phí kết nối lại thực tế nếu ít hơn. Phí kết nối lại sẽ chịu sự điều chỉnh hàng năm đối với các thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Để kết nối lại dịch vụ dân cư trong giờ không hoạt động, hệ thống nước đô thị và cộng đồng sẽ thiết lập kết nối lại phí dịch vụ ở mức một trăm năm mươi đô la (\$250), nhưng không vượt quá chi phí kết nối lại thực tế nếu nó ít hơn. Phí kết nối sẽ phải chịu sự điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- Miễn lãi suất cho các hóa đơn quá hạn cứ sau 12 tháng.

### **L andlord -Tenant Mỗi quan hệ giữa những người cư ngụ cư một thứ t ông Chủ đầu tư, quản lý, o r điều hành o f t ông An trú**

Nếu nước Mỹ cung cấp dịch cá nhân có đồng hồ đo phục vụ dân cư để người cư ngụ cư của một đơn gia đình tách ra ở, một cấu trúc multiunit dân cư, điện thoại di động - công viên về nhà, hoặc cơ cấu dân cư vĩnh viễn trong một trại lao động, và chủ sở hữu, người quản lý, hoặc người khai thác nhà ở, cấu trúc, hoặc công viên là khách hàng của hồ sơ, Veolia North America sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho người dân cư trú, bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản bị truy thu, dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất mười ( 10 ) ngày trước thứ e chấm dứt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo thêm cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng, sau đó dịch vụ sẽ được lập hóa đơn mà không cần phải trả bất kỳ số tiền nào có thể do tài khoản quá hạn.

Veolia North America không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho cư dân cư trú trừ khi mỗi cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện phục vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật cũng như các quy tắc và thuế quan của hệ thống nước đô thị và cộng đồng. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với sự hài lòng của hệ thống nước đô thị và cộng đồng, hoặc nếu có một phương tiện vật lý có sẵn cho nước đô thị và cộng đồng hệ thống dịch vụ chấm dứt có chọn lọc đối với những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của quy tắc và thuế quan của hệ thống nước đô thị và cộng đồng, Veolia North America sẽ cung cấp dịch vụ cho những người dân cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

Nếu dịch vụ trước trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Veolia North America, thì việc cư trú và bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà kịp thời hoặc nghĩa vụ tín dụng khác được hệ thống nước đô thị và cộng đồng chấp nhận trong khoảng thời gian đó là tương đương thỏa đáng.

Bất kỳ cư dân nào trở thành khách hàng của Veolia North America có các khoản thanh toán định kỳ, như thanh toán tiền thuê, bao gồm các khoản phí cho dịch vụ nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí đó không được nêu riêng, có thể khấu trừ từ khoản thanh toán định kỳ mỗi kỳ thanh toán tất cả các khoản phí hợp lý được trả cho đô thị và hệ thống nước cộng đồng cho các dịch vụ đó trong thời gian thanh toán trước đó.

Nếu trong trường hợp nhà ở một gia đình độc lập, Veolia North America có thể:

- Thông báo chấm dứt ít nhất (7) bảy ngày trước khi chấm dứt đề xuất.

- Require một người cư ngụ ai sẽ trở thành một khách hàng để xác minh rằng các khách hàng tài khoản trễ hạn của kỷ lục là hoặc là chủ nhà, người quản lý, hoặc đại lý của người ở i n trật tự cho số tiền do trên tài khoản trễ hạn để được miễn. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai cho thuê, một tài liệu của chính phủ chỉ ra rằng người thuê đang thuê tài sản hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự.

### **Yêu cầu báo cáo**

Veolia North America sẽ báo cáo số lần ngừng dịch vụ dân cư hàng năm vì không có khả năng thanh toán trên trang w eb của mình, nếu trang w w tồn tại và cho hội đồng quản trị. Hội đồng sẽ đăng trên trang w eb của nó thông tin báo cáo.



# 미국 물 – 이스트 팔로 알토 , 캘리포니아

## 주거용 수도 서비스 중단 정책

2020 년 2 월 1 일부터 유효

에 따라 캘리포니아 주 상원 법안 (SB) 제 998t 자신의 정책을 설명 미국 물 프로 tocols를 체납에 대한 주거 서비스의 중단을위한 과정의 시작에 .

영어 외에도, 비 지불에 대한 거주 서비스 중단에 대한 이 정책 은 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 기타 사람들의 최소 10 %가 사용하는 다른 언어로 제공됩니다 (현재 다른 언어는이 기준을 충족하지 않습니다) ) Veolia North America - East Palo Alto 의 서비스 지역 내에 거주합니다 . 이 내용은 Veolia North America – East Palo Alto 웹 사이트 에도 게시됩니다 .

### 청구서 경연

모든 C의 자신의 법안을 느낀다 ustomer가 잘못 또는 법안 검토를 위해 미국의 수도에 연락 수있는 오류입니다. 검토가 필요한 항목은 고객이 지정해야하며 청구 마감일 전에 월요일부터 금요일까지 오전 7:30 시부 터 오후 3:30 시 ( 태평양 표준시 ) 까지 전화 (650) 322-2083 로 이의를 제기해야합니다 ( PST ) . Veolia North America 가 조사를 보증 한 것으로 간주 되는 경우 조사 기간이 법안 기한을 지난 후에도 서비스 중단 또는 연체료가 적용되지 않습니다 . 조사가 완료되면 Veolia North America 담당자가 결과 및 해결 방법을 고객에게 문의합니다. 거주지의 성인 이 합법적으로 청구 할 수있는 Veolia North America 또는 기타 행정 또는 법률 기관에 청구서 를 항소하는 경우 Veolia North America는 항소가 진행되는 동안 거주 서비스를 중단하지 않습니다.

### 빌 연체

연체 청구서는 청구서에 표시된 마감일에 사업 종료 시점까지 완전히 지불하지 않은 모든 청구서 잔고로 정의됩니다.

### 지각 벌금

이 법안은 만기일에 사업의 가까이에 의해 완납하지 않을 경우 \$ 5.00 또는 법안 균형의 1.5 %의 연체료 계정에 적용됩니다 법안에 표시된 .

### 대체 지불 방법

일반 지불 기간 내에 수도 서비스 비용을 지불 할 수없는 고객은 연체료 또는 서비스 중단을 피하기 위해 대체 지불 계약을 요청할 수 있습니다. Veolia North America는 고객이 대체 지불 계약을 요청하고 체결 한 경우 미결제를위한 상수도 서비스를 중단하지 않습니다.

경우 고객이 만나는 이야 의 요구 사항에서 *SB 번호 998*을 및 상환 계약, 대체 지불 일정, 또는 연기 또는 축소 지급에 대한 계획을 체결 할 의사가, 미국의 물은 하나 이상의 다음과 같은 옵션을 제공하여야한다 :

- 미지급 잔액 상각 .
- 대체 지불 일정에 참여합니다 .
- 다른 요율 납부자에게 추가 비용을 지불하지 않고 미결제 잔액의 일부 또는 전체 감소 .
- 임시 지불 지연 .

다음 청구 기간으로 연장되는 지불 약정은 상각 계획으로 간주되며 고객이 서면으로 서명해야합니다. 상각 된 지불금은 고객의 일반 청구서와 합산되며 기한이 적용됩니다. 고객은 할부 상환 계획 조건을 준수해야하며 이후의 각 청구 기간에 요금이 발생할 때 최신 상태를 유지해야합니다. 고객은 할부 상환 계획에 따라 연체료를 지불하면서 이후의 미지급 된 청구에 대해 추가 할부 상환을 요청할 수 없습니다.

상각을 요청하는 고객은 Veolia North America와 계약을 맺거나이 정책과 일치하는 특정 지침을 충족해야합니다. *SB No. 998* // 설명 된 조건 이 충족되지 않으면 상각 요청이 모두 허용되는 것은 아닙니다.

Veolia North America는 고객이 수행하는 지불 옵션을 선택할 권리가 있으며이 정책과 일치하는 지불 옵션의 매개 변수를 설정할 수 있습니다. 일반적으로 제공되는 상환 옵션은 12 개월 이내에 남아있는 미결제 잔액을 상환해야합니다. Veolia North America는 개별 사례의 상황에 따라 고객에게 과도한 어려움을 피하기 위해 더 긴 기간이 필요한 경우 상환 기간을 연장 할 수 있습니다.

### 서비스 연결 끊기

Veolia North America 는 고객이 60 일 이상 연체되어 있고 서비스 중단 전에 영업일 기준 7 일 이내에 고객에게 연락 할 때까지 고객이 지불하지 않은 서비스를 중단 하지 않습니다 . 모든 연체 수도 서비스 요금 및 관련 수수료는 서비스 단절을 피하기 위해 서면 단로 통지서 에 명시된 날짜에 태평양 표준시 기준 오후 4 시 ( 미국 태평양 표준시) 까지 수령해야합니다 .

미국 물 체납에 대한 중단 주거 서비스는하지 않는다 경우 모두 다음과 같은 조건을 충족 :

- 고객 또는 고객의 임차인은 1 차 의료 제공자의 인증을 Veolia North America에 제출합니다. 해당 용어는 복지 및 기관 14088 조 (b) (1)의 (a) 호에 정의되어 있습니다. 주거 서비스 중단은 주거 서비스가 제공되는 구내 거주자에게 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것입니다.
- 고객은 정상적인 청구주기 내에서 주택 서비스 비용을 재정적으로 지불 할 수 없음을 증명합니다. 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안 소득 / 주 보조 지불 프로그램의 현재 수령인 인 경우 고객은 정상적인 청구주기 내에서 주거 서비스 비용을 재정적으로 지불 할 수없는 것으로 간주됩니다. 여성, 유아 및 어린이를위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램 또는 고객은 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 선언합니다.

미결제에 대한 주거 서비스 중단을 방지하기위한 옵션에 대해서는 월요일부터 금요일, 오전 7:30시 ~ 오후 3:30시 PST ((650) 322-2083)로 고객 서비스에 문의하십시오 .

## 서비스 중단 통지

Veolia North America는 물 지불이 중단되기 전에 최소 15 일 전에 서면으로 고객에게 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 고객연락 할 것 으로 전화 그들이하고자하는 경우 메시지가 표시됩니다 받기에, 쓰기 , 미국 수도의 체납에 대한 주거 서비스의 중단에 대한 정책 . 고객은 대체 지불 일정, 지연 지불, 최소 지불, 미지급 잔액 상환 요청 절차, 청구서 검토 및 항소 청원을 포함하지만 이에 국한되지 않는 비 지불에 대한 거주 서비스 중단을 피할 수있는 옵션에 대해 논의 할 것입니다. .

서면 해제 통지는 계정에 지정된 메일 주소로 발송됩니다 및 전 중단을 절박한는 주거 서비스가 제공되는 기숙사의 고객에게 우편으로 발송하여야한다. 고객의 주소가 거주 서비스가 제공되는 부동산의 주소가 아닌 경우, 통지는 거주자 서비스가 제공되는 부동산의 주소로 "주거 자"로 발송되어야합니다.

경우 미국 물 입니다 고객 또는 전화로 거주를 점유 성인과 접촉을 할 수없는 및 서면 통지는 배달과 메일을 통해 반환, 미국 물은 것 선의의 다른 조치를 거주 및 휴가를 방문하거나 만들기 위해 노력을 눈에 띄지 않는 장소에 배치, 미지급에 대한 주거 서비스의 임박한 중단 통지 및 비 지불에 대한 주거 서비스의 중단에 대한 정책. 주거 서비스는 더 빨리보다는 중단 할 수 없습니다 일곱 (7 다음 상황 중 하나에서 재산에서 유명하고 눈에 띄는 위치에 차단 서비스에 대한 의도의 최종 통지 후) 일 :

- 고객이 60 일 이상 연체 요금에 대해 할부 상환 계약, 대체 지불 일정 또는 지불 계획 연기 또는 감소를 준수하지 않습니다.

- 상각 계약, 대체 지불 일정 또는 연체 요금에 대한 지불 계획 연기 또는 감축을 수행하는 동안 고객은 현재 거주 서비스 요금을 60 일 이상 지불하지 않습니다.

## 서비스 재 연결

비에 대한 분리 된 서비스를 다시 시작하거나 계속하기 위해 - 지불, 고객은 재 연결 비용을 지불해야 합니다. Veolia North America는 가능한 빨리 서비스를 재 연결하기 위해 노력하지만, 최소한 기한이 지난 금액과 서비스 종료로 인한 연체료를 지불 한 후 다음 정규 근무일이 끝나기 전에 서비스를 복원 할 것입니다. Veolia North America 직원 이외의 사람이나 Veolia North America의 승인을받지 않은 물 서비스는 벌금 또는 추가 요금이나 수수료가 부과됩니다. 서비스의 무단 복원으로 인해 발생하는 모든 손해는 고객의 책임입니다.

## 주거 연방 빈곤 라인의 200 % 이하 가구 소득을 보여줍니다 고객은

Veolia North America는 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안 소득 / 주 보조 지불 프로그램의 현재 수령인 인 경우 거주 고객이 연방 빈곤선의 200 % 미만인 가구 소득을 갖는 것으로 간주합니다. 또는 여성, 유아 및 어린이를위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램 또는 고객은 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 선언합니다.

들어 주거 고객 보여 누가 연방 빈곤의 200 % 이하 가구 소득 라인을 , 미국 물하여야한다 :

- 정상 작동 시간 동안 60 달러 (60 달러)로 재 연결을위한 서비스 요금 재 연결을 설정하지만 실제 재 연결 비용이 이보다 적은 경우에는 다시 연결하지 마십시오. 재 연결 수수료는 2021 년 1 월 1 일부터 소비자 물가 지수의 변경에 대해 매년 조정되어야 합니다. 비업무 시간 동안의 주거 서비스 재 연결을 위해 도시 및 지역 수도 시스템은 서비스 비용의 재 연결을 100 달러로 설정해야 합니다. (\$250)이지만 실제 재 연결 비용이 이보다 적은 경우에는 초과하지 않습니다 . 재 연결 수수료는 2021 년 1 월 1 일부터 소비자 물가 지수 변경에 따라 매년 조정됩니다.
- 12 개월마다 한 번씩 연체 청구서에 대한이자 비용을 면제하십시오.

## 주인 주거 거주자 사이 거주자 관계 차 t 그는 소유자, 관리자, 를 운영자 그는 주거

경우 미국 물 비치한다 개별적으로 주거 분리 된 단일 세대의 주택 거주자에게 주거 서비스를 계량하는 멀티 유닛 주거 구조, 이동 - 홈 공원, 또는 영구적 주거 구조 노동 수용소에서, 그리고 주택의 소유자, 관리자 또는 운영자, 구조 또는 공원, 기록의 고객 인 미국의 물 계정이 서비스가 적어도 종료됩니다 체납에있을 때, 서면 통지에 의해, 주거 거주자를 알리기 위해 모든 선의의 노력을 다한다 십 ( 10 ) 일 이전에 회 전자의 종료. 서면 통지는 거주 거주자에게 연체 계정으로 인한 금액을 지불 할 필요없이 고객에게 서비스를 청구 할 권리가 있음을 통지해야 합니다.

Veolia North America 는 각 거주자가 서비스 약관에 동의하지 않고 법과 도시 및 커뮤니티 수도 시스템의 규칙 및 관세를 충족하지 않는 한 거주자에게 서비스를 제공 할 필요가 없습니다. 그러나, 하나 이상의 거주자 거주자가 도시 및 커뮤니티 수 시스템의 만족에 대한 계정에 대한 후속 청구에 대해 기꺼이 책임을 질 수 있거나 도시 및 커뮤니티 수에 법적으로 유효한 물리적 수단이있는 경우 도시 및 지역 수도 시스템 규칙 및 관세 요건을 충족하지 않는 거주자 거주자에 대한 서비스를 선택적으로 종료하는 시스템의 경우 Veolia North America 는 해당 요건을 충족하는 거주자에게 서비스를 제공해야 합니다.

일정 기간 동안의 사전 서비스 가 Veolia North America 와의 신용을 확립하기 위한 조건 인 경우 , 해당 기간 동안 도시 및 커뮤니티 수도 시스템에 수용 가능한 임대료 또는 기타 신용 의무의 즉각적인 지불에 대한 거주 및 증거는 만족스러운 수준입니다.

임대료 지불과 같은 정기 지불이 주거용 수도 서비스 요금을 포함하는 Veolia North America 의 고객이 된 모든 거주자 거주자 는 해당 요금이 별도로 명시되지 않은 경우, 도시에 지불 된 모든 합리적인 비용을 지불 기간마다 정기 지불에서 공제 할 수 있습니다 이전 지불 기간 동안 해당 서비스를위한 커뮤니티 워터 시스템.

단독 주택이 분리 된 경우 Veolia North America는 다음을 수행 할 수 있습니다 .

- 적어도 해지의 통고 (7) 칠일 이전에 제안 된 종료에.
- R은 레코드의 연체 계좌 고객인지 확인하는 고객이되는 탑승자 equire 또는 주거의 소유주, 관리자 또는 에이전트이었다 I 의한 연체 계정의 양에 대한 주문하는 것은 포기 될 . 확인에는 임대 또는 임대 계약서, 임대 영수증, 거주자가 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 민법 1962 항에 따라 공개 된 정보가 포함될 수 있습니다.

## **보고 요구 사항**

미국 물 에 지불 불능에 대한 주거 서비스의 연간 폐하다의 수를보고하여야한다 그 경우, 사이트 사이트가 존재하고, 보드. 보드에는 게시하여야 승 정보가보고 사이트.