

1.0 Giới thiệu

Chính sách này liệt kê các hành động hành chính của khu vực dịch vụ cộng đồng Lake Arrowhead cho việc thu thập tài khoản khoản quá hạn, bao gồm thông báo, gán phí và ngừng dịch vụ. Chính sách này sẽ được cung cấp cho công chúng trên trang web của địa hạt. Học khu có thể liên lạc qua điện thoại tại số (909) 336-7100 để thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ nước cho việc không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Khu dịch vụ cộng đồng Lake Arrowhead, là một cơ quan của tiểu bang, hình thành như một khu dịch vụ cộng đồng theo luật khu dịch vụ cộng đồng, chính phủ bộ luật 61000 et seq., cho việc thực hiện địa phương các chức năng cơ quan hoặc độc quyền trong vòng giới hạn, được quản lý trong việc thực hiện các bộ sưu tập của các tài khoản phạm tội của chính phủ California mã số mục 60370-60375.5. Hơn nữa, như là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 kết nối dịch vụ, Quận được quản lý thêm, hiệu quả của pháp luật ngày 01 tháng 2, 2020, bởi Thượng viện Bill số 998 và sức khỏe và an toàn mã 116900-116926.

2,0 tài khoản delinquent

Các tài khoản delinquent là sau đây được xác định là bất kỳ tài khoản nào vẫn chưa thanh toán (và không có việc thu xếp hoặc thiết lập một lịch trình thanh toán thay thế) bằng cách đóng doanh nghiệp 24 ngày sau khi được cấp hóa đơn nước. Các quy định sau áp dụng cho việc thu thập tài khoản phạm tội:

2,1 phí trễ

Nếu thanh toán hóa đơn không nhận được bằng cách đóng doanh nghiệp vào ngày 24st sau khi hóa đơn được ban hành, và ngày^{thứ} 25, một khoản phí trễ sẽ được đánh

2,2 miễn phí lãi suất

Đối với khách hàng giảm 200% mức nghèo của Liên bang, học khu sẽ từ bỏ các khoản lãi trên hóa đơn một lần mỗi 12 tháng.

2,3 sắp xếp thanh toán thay thế

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán bình thường có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán thay thế để tránh các khoản phí trễ hoặc gián đoạn dịch vụ. Quận sẽ xem xét tất cả các trường hợp xung quanh yêu cầu và quyết định xem việc sắp xếp thanh toán có được bảo hành hay không. Huyện sẽ chọn (các) tùy chọn để áp dụng và sẽ thiết lập các điều khoản trả nợ, mà sẽ thường không quá 12 tháng.

- Amortization của số dư chưa thanh toán.
- Tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế.
- Một giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán tài trợ mà không phải trả thêm chi phí cho người khác.

- Hoãn tạm thời thanh toán.

Sắp xếp thanh toán mở rộng vào giai đoạn thanh toán tiếp theo được coi là một kế hoạch khấu hao. Một kế hoạch khấu hao sẽ khấu hao số dư chưa thanh toán trong một khoảng thời gian được xác định bởi quận, không quá 12 tháng. Các khoản thanh toán khấu hao sẽ được kết hợp với, và tùy thuộc vào thời hạn của hóa đơn thông thường của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao và duy trì hiện tại như các khoản phí tích lũy trong mỗi giai đoạn thanh toán tiếp theo. Khách hàng có thể không yêu cầu tiếp tục khấu hao bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi chi trả các khoản phí phạm tội chiếu theo một kế hoạch khấu hao. Việc không tuân thủ các điều khoản của một kế hoạch khấu hao hoặc bất kỳ sự sắp xếp thanh toán nào khác sẽ dẫn đến việc phát hành một thông báo ngắt kết nối bằng văn bản. Thông báo ngắt kết nối sẽ ở dạng thẻ cửa được gửi đến cơ sở không dưới 5 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo sẽ không cho phép khách hàng điều tra hoặc đánh giá bởi địa hạt.

2,4 khách hàng không thể bị ngắt kết nối không thanh toán

Đối với khách hàng đáp ứng **tất cả** những điều sau đây, Quận sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước.

- Một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính cấp giấy chứng nhận rằng việc ngừng hoạt động nước sẽ gây ra một mối đe dọa nghiêm trọng hoặc có khả năng gây tử vong cho một cư dân.
- Tổng khách hàng có không có khả năng trả tiền dựa trên nhận được một số hỗ trợ công cộng của một người nào đó trong household (CalWorks, calfresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, thu nhập an ninh bổ sung/nhà nước bổ sung chương trình thanh toán, chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt California cho phụ nữ, trẻ 200 sơ
- Khách hàng thể minh chứng không có khả năng thanh toán và khách hàng sẵn sàng để nhập vào một sắp xếp thanh toán thay thế.

Do đó, học khu phải cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:

- Amortization của số dư chưa thanh toán.
- Tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế.
- Một giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán tài trợ mà không phải trả thêm chi phí cho người khác.
- Hoãn tạm thời thanh toán.

Huyện có thể chấm dứt dịch vụ nước cho khách hàng nêu trên nếu một trong hai của Fold được áp dụng:

- a) Khách hàng không tuân thủ một thỏa thuận thanh toán thay thế cho các khoản phí phạm pháp từ 60 ngày trở lên.
- b) Trong khi thực hiện một thỏa thuận thanh toán thay thế, khách hàng không trả phí dịch vụ cư trú tại chỗ của mình từ 60 ngày trở lên.

Nước có thể ngưng không sớm hơn 5 ngày làm việc sau khi học khu đăng thông báo cuối cùng về mục đích để ngắt kết nối ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại chỗ nghỉ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng điều tra hoặc đánh giá bởi địa hạt.

2,5 thông báo ngắt kết nối bằng văn

Địa hạt không ngưng dịch vụ nước cho đến khi thanh toán của khách hàng đã bị phạm tội ít nhất từ 60 ngày trở lên. Học khu sẽ nỗ lực hợp lý, tin tốt để liên lạc với khách hàng bằng văn bản ít nhất 15 ngày trước khi ngưng dịch vụ nước cho không thanh toán. Thông báo ngắt kết nối bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của tài sản mà dịch vụ nước được cung cấp là khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ. Thông báo ngắt kết nối được viết sẽ bao gồm:

- Tên và/hoặc người cư ngụ và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn
- Ngày theo đó thanh toán hoặc thu xếp thanh toán được yêu cầu để tránh ngưng dịch vụ
- Mô tả quy trình áp dụng cho việc sắp xếp thanh toán
- Mô tả quy trình tranh chấp hoặc kháng cáo hóa đơn
- Số điện thoại của quận Tele và liên kết web với chính sách bộ sưu tập bằng văn bản của huyện

a. Thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ trong một cư trú cá nhân Metered

Học khu sẽ làm cho một nỗ lực hợp lý, tốt Đức tin để thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản thông báo, khi tài khoản Dịch vụ nước là trong nợ và chịu ngắt kết nối ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ nước bị đóng cửa. Thông báo bằng văn bản sẽ tư vấn cho người thuê nhà/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của học khu mà không cần phải trả số tiền do trên tài khoản phạm tội, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính đối với các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Đối với số tiền do trên tài khoản khoản quá hạn được miễn, người thuê nhà/khách quan phải cung cấp xác minh của thuê nhà trong các hình thức của một thỏa thuận thuê hoặc bằng chứng về các khoản thanh toán.

b. Thông báo cho người thuê/người cư trú trong một phức hợp đa-đơn vị phục vụ thông qua một máy đo Thạc sĩ

quận sẽ làm cho một nỗ lực hợp lý, tốt Đức tin để thông báo cho khách hàng, bằng văn bản thông báo treo trên cánh cửa của mỗi nơi cư trú, khi tài khoản Dịch vụ nước là trong nợ và chịu ngắt kết nối. Nếu cung cấp thông báo cho mỗi nơi cư trú là viển vông hoặc không khả thi, huyện sẽ đăng thông báo trong mỗi khu vực chung có thể truy cập và tại mỗi điểm tiếp cận với cấu trúc hoặc cấu trúc, hoặc làm cho một số hợp lý khác, cố gắng tốt Đức tin để cung cấp thông báo bằng văn cho người cư ngụ. Thông báo bằng văn bản sẽ tư vấn cho người thuê nhà/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của học khu mà không cần phải trả số tiền do trên tài khoản phạm tội, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính đối với các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ (es) phục vụ bởi đồng hồ tổng thể. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo cho

dịch vụ nước đến sự hài lòng của quận, hoặc nếu có một phương tiện vật lý, hợp pháp có sẵn cho quận, của dịch vụ có chọn lọc chấm dứt cho những người cư ngụ đã không đáp ứng các yêu

2,6 Điện thoại hoặc liên hệ cá nhân; Bốn mươi - tám (48) giờ thông báo chấm dứt

Học khu sẽ nỗ lực hợp lý, tin tốt để thông báo cho khách hàng ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cấp nước cho không thanh toán. Các phương tiện thông báo sẽ được qua điện thoại Tele hoặc trong người. Học khu sẽ đề nghị cung cấp một bản sao của sự này , và thảo luận về các tùy chọn để tránh distiếp tục dịch vụ nước. Nếu học khu không thể liên lạc qua điện thoại hoặc trong người, huyện sẽ đến nơi cư trú và để lại thông báo về việc chấm dứt dịch vụ và một bản sao của sự này , ít nhất là 48 giờ trước khi chấm dứt.

hạn chót ngắt kết nối 2,7

Tất cả các phí dịch vụ nước phạm tội và lệ phí liên quan phải được nhận bởi huyện 5:00 p.m. vào ngày quy định trong thông báo ngắt kết nối bằng văn bản.

2.8 Ngắt kết nối dịch vụ nước không thanh toán

Địa hạt sẽ ngắt kết nối dịch vụ nước bằng cách tắt, và trong một số trường hợp khóa, đồng hồ. Học khu sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước do không thanh toán vào ngày thứ bảy, chủ nhật, kỳ nghỉ pháp lý, hoặc bất cứ lúc nào trong thời gian mà văn phòng của học khu không mở cửa cho công chúng.

2.9 Tái lập dịch vụ

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt kết nối không thanh toán, khách hàng phải thanh toán số dư và bất kỳ khoản phí trễ nào đầy đủ. Học khu sẽ nỗ lực để kết nối lại dịch vụ ngay sau khi thực tiễn, nhưng ở mức tối thiểu, sẽ phục hồi dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc thường xuyên tiếp theo sau khi thanh toán bất kỳ số tiền do quá khứ và lệ phí phạm tội để chấm dứt dịch vụ. Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên quận, hoặc không có ủy quyền của quận, có thể bị phạt tiền hoặc các khoản phí hoặc phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do sự phục hồi không được phép của dịch vụ sẽ là trách nhiệm của khách hàng.

2.10 Tái thiết lập dịch vụ sau giờ làm việc

Dịch vụ phục hồi sau 5:00 PM thứ hai đến thứ sáu, hoặc vào cuối tuần hoặc ngày lễ, sẽ bị tính phí sau giờ \$100,00. Lệ phí sau giờ là ngoài quá khứ do một ngày. Nhân viên quận đáp ứng các cuộc gọi Dịch vụ không được phép thu khoản thanh toán nhưng sẽ hướng dẫn khách hàng liên hệ với bộ phận thanh toán trước giữa trưa vào ngày làm việc sau. Các dịch vụ bị tắt và bị khóa không được tái lập sau giờ làm việc.

Đôi khi dịch vụ nước bị ngưng vì dịch vụ này là một tài khoản mới và quận chưa nhận được yêu cầu thiết lập dịch vụ. Nếu dịch vụ đang được khôi phục sau giờ làm việc thông thường vì khách hàng vẫn chưa thiết lập dịch vụ, khách hàng phải đồng ý liên hệ với bộ phận thanh toán để thiết lập dịch vụ vào ngày làm việc tiếp theo và phí sau giờ sẽ được miễn. Nếu dịch vụ ngừng hoạt động vì bất kỳ lý do nào không được xác định ở trên, Dịch vụ này sẽ phục hồi càng nhanh càng tốt và khách hàng nên liên hệ với bộ phận thanh toán để giải quyết vấn đề. Không tính phí sau giờ trong trường hợp này.

2.11 Thông báo về bố trí kiểm tra trả lại

Sau khi nhận được kiểm tra trả lại như thanh toán Dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, học khu sẽ xem xét tài khoản không thanh toán. Học khu sẽ gửi một lá thư thông báo cho khách hàng về việc kiểm tra trả lại và bất kỳ phí kiểm tra trả lại liên quan. Khách hàng sẽ có mười (10) ngày từ ngày thư để thực hiện bồi thường thanh toán và/hoặc sắp xếp thanh toán.

Dịch vụ nước sẽ bị ngắt kết nối nếu số lượng hóa đơn hiện tại, kiểm tra trả lại và phí kiểm tra trả lại không được thanh toán vào hoặc trước ngày quy định trong thông báo chấm dứt thường xuyên. Tất cả các khoản thanh toán để đổi phiếu trả lại và phí kiểm tra trả lại phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền được chứng nhận.

2.12 Trả lại Séc dịch vụ đã ngắt kết nối

Trong trường hợp khách hàng đấu thầu một kiểm tra không thương lượng là thanh toán để khôi phục lại dịch vụ nước trước đó đã bị ngắt kết nối vì không phải thanh toán và District đã dịch vụ, quận có thể nhanh chóng ngắt kết nối dịch vụ mà không cần thông báo thêm. Không có thông báo chấm dứt 48 - Hour sẽ được đưa ra trong trường hợp một cuộc kiểm tra không thể thương lượng để thanh toán phí nước phải chịu ngưng.

Học khu có thể yêu cầu bất kỳ khách hàng nào phát hành một phiếu thanh toán không thể thương lượng để khôi phục dịch vụ đã tắt để không thanh toán có thể phải trả tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc chứng nhận tiền để khôi phục dịch vụ trong tương lai disconnections trong khoảng thời gian 12 tháng kể từ ngày thanh toán trả lại.

2.13 tranh chấp hóa đơn

Khách hàng có thể tranh chấp hóa đơn nước vào hoặc trước ngày đến hạn của hóa đơn bằng cách gửi mẫu đơn tranh chấp đã hoàn thành cho bộ phận dịch vụ khách hàng. Biểu mẫu sẽ có sẵn tại văn phòng quận và trên trang web của quận. Khi có yêu cầu qua điện thoại hoặc người, bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ cung cấp hình thức tranh chấp cho khách hàng để hoàn thành. Mẫu hoàn thành phải có ngày tranh chấp, tên khách hàng, số tài khoản, địa chỉ dịch vụ, địa chỉ gửi thư, số điện thoại liên lạc, và/hoặc email, và lý do tranh chấp. Khách hàng cũng có thể gửi thư có chứa tất cả các thông tin cần thiết. Sau khi học khu đã nhận được hình thức hoặc lá thư đã hoàn thành, nó sẽ được đóng dấu và đánh giá bởi một người quản lý của huyện, . Việc xem xét sẽ bao gồm xem xét việc liệu khách hàng có thể nhận được một sắp xếp thanh toán thay thế như đã nêu ở trên. Tổng khách hàng nên mong đợi một phản ứng bằng văn bản trong

vòng 2 tuần. Dịch vụ sẽ không bị ngắt kết nối trong quá trình tranh chấp. Huyện có thể đánh giá các tranh chấp hóa đơn, nhưng các tranh chấp này không bị kháng cáo hoặc trì hoãn trong quá trình ngắt kết nối.

2.14 Quy trình kháng cáo

Một khách hàng có tranh chấp kịp thời đã dẫn đến một quyết tâm bất lợi của học khu có thể kháng cáo quyết định của Hội đồng quản trị. Khách hàng có thể nộp đơn kháng cáo bằng cách gửi biểu mẫu khiếu nại hoặc thư cho thư ký quận trong vòng mười (10) ngày làm việc trong thư của học khu quyết định. Sau khi nhận được đơn kháng cáo hoặc thư, thư ký quận sẽ thiết lập các vấn đề cần nghe tại một cuộc họp hội đồng sắp tới và gửi thư thông báo của khách hàng về thời gian và địa chỉ của cuộc họp ít nhất mười (10) ngày trước khi cuộc họp. Quyết định của Hội đồng sẽ là cuối cùng. Dịch vụ sẽ không bị ngắt kết nối trong quá trình kháng nghị.

2.15 Báo cáo của disconnections dân cư hàng năm

Học khu sẽ báo cáo số lượng ngừng hoạt động hàng năm của dịch vụ dân cư không có khả năng thanh toán trên trang web của học khu và báo cáo cho Ban kiểm soát tài nguyên nước nhà nước.

HÌNH THỨC TRANH CHẤP/KHÁNG CÁO LACSD

Ngày:

Tên:

SỐ TÀI KHOẢN:

ĐỊA CHỈ DỊCH VỤ:

ĐỊA CHỈ GỬI THƯ:

số điện thoại TELE:

Email:

LÝ DO TRANH CHẤP/KHÁNG CÁO

NGÀY nhận:

ngày trả lời: