



Mục đích

Mục đích của chính sách bộ sưu tập này là để thiết lập hành động hành chính cho việc thu thập các tài khoản phạm tội, bao gồm thông báo, bài tập phí và ngưng dịch vụ. Chính sách này sẽ được cung cấp cho công chúng trên trang web của công ty. Công ty có thể được liên lạc qua điện thoại tại (909) 982-4107 để thảo luận về các lựa chọn cho averting ngưng dịch vụ nước cho không chi trả theo các điều khoản của chính sách này.

Quy định chung

Tham khảo:

Luật Thượng viện số 998: ngưng dịch vụ nước dân cư

Mục tiêu

Tài khoản delinquent:

Tài khoản delinquent là sau đây được xác định là bất kỳ tài khoản nào vẫn chưa thanh toán (và không có sự sắp xếp chi trả hoặc thiết lập một lịch trình thanh toán thay thế) bằng cách đóng cửa của doanh nghiệp 21 ngày sau khi cấp hóa đơn nước. Các quy tắc sau áp dụng cho việc thu thập tài khoản phạm tội:

1. Tài khoản cân bằng nhỏ:

Bất kỳ số dư nào từ \$10 trở xuống có thể được thực hiện, và được thêm vào, thời hạn thanh toán tiếp theo mà không bị thêm một khoản phí trễ hoặc phát sinh thêm hành động thu tiền.

2. Thông báo bổ sung và phí trễ:

Nếu thanh toán tiền trước đó không nhận được sau khi phát hành hóa đơn thứ hai, một khoản phí trễ sẽ được đánh ước và thông báo cuối cùng được gửi. Ngày đến hạn và phí trễ sẽ được hiển thị nổi bật trong thông báo cuối cùng.

3. Thông báo này sẽ là một nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc với cổ đông bằng văn bản ít nhất 10 ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ nước cho việc không thanh toán. Thông báo 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 và gửi đến "người cư ngụ".

4. Miễn phí trả trễ:

Theo yêu cầu bằng văn bản của cổ đông, công ty có thể xem xét từ bỏ các khoản phí trễ nếu có những hoàn cảnh giảm nhẹ và cổ đông không có ongn đánh dấu một khoản phí trễ đối với thanh toán phạm tội trong 12 tháng trước.

5. Thu xếp thanh toán thay thế:

Bất kỳ cổ đông nào không thể chi trả 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. Để thực hiện một yêu cầu như vậy, cổ đông phải liên lạc với văn phòng trong người hoặc qua điện thoại. Công ty sẽ xem xét mọi hoàn cảnh xung quanh yêu cầu và quyết định xem việc sắp xếp thanh toán có được bảo hành hay không.

Sắp xếp thanh toán mở rộng vào giai đoạn thanh toán tiếp theo sẽ được coi là một kế hoạch khấu hao, mà phải được bằng văn bản và có chữ ký của cổ đông. Một kế hoạch khấu hao sẽ khấu hao số dư chưa thanh toán trong một khoảng thời gian được xác định bởi cổ đông, không quá 12 tháng kể từ ngày ban đầu của hóa đơn. Các khoản thanh toán khấu hao sẽ được kết hợp với, và tùy thuộc vào ngày do dự luật thông thường của cổ đông. Cổ đông 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. Các cổ đông có thể không yêu cầu tiếp tục khấu hao của bất kỳ khoản phí chưa thanh toán tiếp theo trong khi phải trả các khoản phí khoản quá hạn theo một kế hoạch amortization. Không tuân thủ các điều khoản của một kế hoạch amortization sẽ dẫn đến việc phát hành một thông báo ngắt kết nối bằng văn bản. Thông báo ngắt kết nối sẽ được gửi đến tiền đề không ít hơn 5 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ.

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

Công ty sẽ thực hiện 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 khả năng trở thành cổ đông của công ty mà không cần phải trả số tiền do trên tài khoản phạm tội, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Để số tiền do trên tài khoản khoản quá hạn được miễn, người thuê nhà/cư dân 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. Công ty sẽ yêu cầu người cư ngụ để trở thành một cổ đông trong vòng 60 ngày để tuân thủ quy định của công ty nước mà nhà nước cấp quốc gia cho các cổ đông chỉ.

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

Công ty sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, tốt Đức tin để thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản thông báo treo trên cửa của mỗi nơi ở, khi tài khoản Dịch vụ nước đang ở trong nợ và có thể ngắt kết nối ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ nước bị tắt. Thông báo bằng văn bản sẽ tư vấn cho người thuê nhà/người cư ngụ rằng họ có khả năng trở thành cổ đông của công ty mà không bị yêu cầu phải trả số tiền do trên tài khoản phạm tội, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho 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 chi phí tiếp theo cho dịch vụ nước đến sự hài lòng của công ty, hoặc nếu có một phương tiện vật lý, hợp pháp có sẵn cho công ty, của dịch vụ chấm dứt có chọn lọc cho những người cư ngụ đã không đáp ứng các yêu

8. 48 (48) giờ thông báo chấm dứt:

Công ty sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho cổ đông 48 giờ trước khi ngắt kết nối dịch vụ nước cho việc không thanh toán. Các phương tiện thông báo sẽ được dựa trên sở thích thông báo (văn bản, điện thoại, hoặc email) được lựa chọn bởi các cổ đông. Cổ đông chưa chọn phương tiện thông báo sẽ được thông báo qua điện thoại. Nếu công ty không thể liên lạc bằng văn bản, điện thoại, hoặc email, một nỗ lực tốt Đức tin sẽ được thực hiện để truy cập vào nơi cư trú và để lại một thông báo chấm dứt dịch vụ.

9. Hạn chót ngắt kết nối:

Tất cả các phí dịch vụ nước phạm tội và phí liên quan phải được nhận bởi công ty vào lúc 5:00 PM vào ngày quy định trong thông báo cuối cùng bằng văn bản.

10. Ngắt kết nối dịch vụ nước cho không thanh toán:

Công ty sẽ ngắt kết nối dịch vụ nước bằng cách tắt, và trong một số trường hợp khóa, Máy đo. Trước khi dịch vụ được kết nối, khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản thông báo cuối cùng ít nhất 10 ngày làm việc trước khi chấm dứt và thông báo thứ hai 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ. Khách hàng sẽ phải trả một khoản phí như được tham chiếu trong lịch trình lệ phí của công ty để thiết lập lại dịch vụ trong hệ thống thanh toán bất kể cho dù đồng hồ có thể chất đã được tắt. Đồng hồ sẽ bị khóa ở vị trí tắt nếu không nhận được thanh toán trong vòng 2 ngày chấm dứt ban đầu.

11. Tái lập dịch vụ:

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt kết nối không thanh toán, cổ đông phải trả lệ phí tái lập như được tham chiếu trong lịch trình lệ phí của công ty. Công ty 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 của bất kỳ số tiền do quá khứ và phí phạm tội có thể nhờ chấm dứt dịch vụ. Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên của công ty hoặc không có sự cho phép của công ty 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 là trách nhiệm của cổ đông.

12. Tái lập dịch vụ sau giờ làm việc:

Dịch vụ được khôi phục vào cuối tuần, ngày lễ, hoặc sau 3:30 chiều vào những ngày làm việc sẽ bị tính phí tái thành lập sau giờ như đã tham chiếu theo lịch biểu phí của công ty. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã ký một thỏa thuận xác nhận phí và đồng ý liên hệ với văn phòng của công ty không muộn hơn 10:00 ngày làm việc sau để thanh toán phí đối tượng. Nhân viên công ty trả lời các cuộc gọi Dịch vụ không được phép thu thanh toán nhưng sẽ hướng dẫn cổ đông liên hệ với văn

phòng trước 10:00 ngày làm việc sau. Các dịch vụ bị tắt và bị khóa không được tái lập sau giờ làm việc.

13. Thông báo về bố trí kiểm tra trả lại:

Sau khi nhận được một kiểm tra trả lại thực hiện như thanh toán các dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, công ty sẽ xem xét các tài khoản không thanh toán. Công ty sẽ nỗ lực hợp lý, tin tốt để thông báo cho khách hàng qua điện thoại hoặc móc cửa của kiểm tra trả lại. Một thông báo 48 giờ chấm dứt dịch vụ do một kiểm tra trả lại sẽ được tạo ra. Nếu công ty không thể liên lạc qua điện thoại, một nỗ lực tốt sẽ được thực hiện để đến thăm nơi cư trú và để lại một thông báo.

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

14. Các hóa đơn tranh chấp:

Nếu một cổ đông tranh chấp các hóa đơn nước và exercises quyền kháng cáo của họ, tổng công ty sẽ không có ngắt kết nối dịch vụ nước cho không thanh toán trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết.

15. Thẩm

Một cổ đông có thể khiếu nại việc chờ giải quyết bằng cách liên hệ với văn phòng. Công ty sẽ đánh giá một kháng cáo như vậy và cung cấp một đề nghị để giải quyết cho tổng giám đốc và/hoặc người chỉ định của họ.