



## Mục đích

Mục đích của chính sách thu hồi nợ này là thiết lập các biện pháp hành chính để thu hồi các khoản nợ quá hạn, bao gồm thông báo, chuyển nhượng phí và ngừng cung cấp dịch vụ. Chính sách này sẽ được công khai trên trang web của Công ty. Có thể liên hệ với Công ty qua điện thoại theo số (909)982-4107 để thảo luận về các lựa chọn nhằm tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

## Các điều khoản chung

Thẩm quyền giải quyết:

Dự luật Thượng viện số 998: Ngừng cung cấp nước sinh hoạt

## Mục tiêu

Tài khoản quá hạn:

Các khoản nợ quá hạn sau đây được định nghĩa là bất kỳ khoản nợ nào vẫn chưa được thanh toán (và không có thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế đã được thiết lập) sau 21 ngày làm việc kể từ ngày phát hành hóa đơn tiền nước. Các quy tắc sau đây áp dụng cho việc thu hồi các khoản nợ quá hạn:

1. Tài khoản số dư nhỏ:

Mọi khoản dư nợ từ 10 đô la trở xuống có thể được chuyển sang kỳ thanh toán tiếp theo mà không bị tính phí phạt chậm trả hoặc phải chịu thêm bất kỳ biện pháp thu hồi nợ nào.

2. Thông báo bổ sung và phí trễ hạn:

Nếu khoản thanh toán cho số tiền đã lập hóa đơn trước đó không được nhận sau khi hóa đơn thứ hai được phát hành, phí phạt chậm trả sẽ được tính và Thông báo cuối cùng sẽ được gửi đi. Ngày đến hạn và phí phạt chậm trả sẽ được hiển thị rõ ràng trên thông báo cuối cùng.

3. Thông báo này nhằm thể hiện nỗ lực hợp lý và thiện chí liên hệ với cổ đông bằng văn bản ít nhất 10 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp nước do không thanh toán.

Thông báo bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ bưu điện được chỉ định trên hóa đơn. Nếu địa chỉ bưu điện và địa chỉ của bất động sản được cung cấp dịch vụ nước khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ và ghi rõ người nhận là "Người cư trú".

4. Miễn phí phạt trả chậm:

Theo yêu cầu bằng văn bản của cổ đông, Công ty có thể xem xét miễn phí phạt chậm trả nếu có những trường hợp đặc biệt và cổ đông đó chưa bị tính phí phạt chậm trả do thanh toán chậm trong 12 tháng trước đó.

5. Các phương thức thanh toán thay thế:

Bất kỳ cổ đông nào không thể thanh toán phí dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường đều có thể yêu cầu phương án thanh toán thay thế để tránh phí phạt chậm trả hoặc gián đoạn dịch vụ. Để thực hiện yêu cầu này, cổ đông phải liên hệ trực tiếp với văn phòng hoặc qua điện thoại. Công ty sẽ xem xét tất cả các hoàn cảnh liên quan đến yêu cầu và đưa ra quyết định xem phương án thanh toán đó có hợp lý hay không.

Các thỏa thuận thanh toán kéo dài sang các kỳ thanh toán tiếp theo được coi là kế hoạch trả góp, phải được lập thành văn bản và ký bởi cổ đông. Kế hoạch trả góp sẽ trả dần số dư chưa thanh toán trong một khoảng thời gian do cổ đông xác định, không quá 12 tháng kể từ ngày lập hóa đơn ban đầu. Các khoản thanh toán trả góp sẽ được gộp chung với và chịu sự ràng buộc bởi ngày đến hạn của hóa đơn thông thường của cổ đông. Cổ đông phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả góp và thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Cổ đông không được yêu cầu trả góp thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch trả góp. Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả góp sẽ dẫn đến việc phát hành thông báo cắt dịch vụ bằng văn bản. Thông báo cắt dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ ít nhất 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

6. Thông báo cho người thuê/người cư trú tại nhà ở có đồng hồ điện riêng.

Công ty sẽ nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho người thuê nhà bằng văn bản khi hóa đơn tiền nước bị nợ quá hạn và có nguy cơ bị cắt nước ít nhất 10 ngày trước khi việc cấp nước bị thực hiện. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê/người ở biết rằng họ có khả năng trở thành cổ đông của Công ty.

mà không cần phải thanh toán số tiền nợ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí dịch vụ nước tiếp theo tại địa chỉ đó. Để được miễn khoản tiền nợ quá hạn, người thuê/người ở phải cung cấp bằng chứng thuê nhà dưới dạng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà. Công ty sẽ yêu cầu người ở trở thành cổ đông trong vòng 60 ngày để tuân thủ điều lệ của công ty cấp nước, trong đó quy định chỉ cung cấp nước cho cổ đông.

7. Thông báo cho người thuê/người cư trú trong khu chung cư sử dụng đồng hồ điện chính.

Công ty sẽ nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho người dân bằng cách gửi thông báo bằng văn bản dán trên cửa mỗi căn hộ khi hóa đơn tiền nước bị nợ quá hạn và có nguy cơ bị cắt nước, ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ cấp nước bị ngắt.

Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê/người ở rằng họ có khả năng trở thành cổ đông của Công ty mà không cần phải thanh toán số tiền nợ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí dịch vụ nước phát sinh sau đó tại địa chỉ được phục vụ bởi đồng hồ đo nước chính. Nếu

Một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm về các khoản phí dịch vụ nước phát sinh sau đó theo yêu cầu của Công ty, hoặc nếu Công ty có phương tiện hợp pháp để lựa chọn chấm dứt dịch vụ đối với những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, thì Công ty sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó.

8. Thông báo chấm dứt hợp đồng trước bốn mươi tám (48) giờ:

Công ty sẽ nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho cổ đông trước 48 giờ về việc cắt nước do không thanh toán. Phương thức thông báo sẽ dựa trên phương thức nhận thông báo mà cổ đông lựa chọn (tin nhắn, điện thoại hoặc email). Những cổ đông không lựa chọn phương thức thông báo sẽ được thông báo qua điện thoại. Nếu Công ty không thể liên lạc được bằng tin nhắn, điện thoại hoặc email, Công ty sẽ nỗ lực thiện chí đến tận nơi và để lại thông báo chấm dứt dịch vụ.

9. Hạn chót ngắt kết nối:

Tất cả các khoản phí dịch vụ nước quá hạn và các khoản phí liên quan phải được Công ty nhận trước 17:00 ngày được ghi rõ trong thông báo cuối cùng bằng văn bản.

10. Cắt dịch vụ cấp nước do không thanh toán:

Công ty sẽ ngắt dịch vụ cấp nước bằng cách tắt, và trong một số trường hợp là khóa đồng hồ đo nước. Trước khi ngắt dịch vụ, khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản ít nhất 10 ngày làm việc trước khi chấm dứt dịch vụ và một thông báo thứ hai 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ. Khách hàng sẽ phải trả phí để khôi phục dịch vụ trong hệ thống thanh toán bất kể đồng hồ đo nước có bị tắt hay không. Đồng hồ đo nước sẽ bị khóa ở vị trí tắt nếu không nhận được thanh toán trong vòng 2 ngày kể từ khi chấm dứt dịch vụ lần đầu.

11. Khôi phục hoạt động:

Để khôi phục hoặc tiếp tục sử dụng dịch vụ đã bị ngắt do không thanh toán, cổ đông phải trả phí khôi phục dịch vụ. Công ty sẽ cố gắng khôi phục dịch vụ trong thời gian sớm nhất có thể, nhưng tối thiểu sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo sau khi thanh toán bất kỳ khoản tiền quá hạn và phí chậm trả nào phát sinh do việc chấm dứt dịch vụ. Việc bật nước bởi bất kỳ người nào không phải là nhân viên của Công ty hoặc không có sự cho phép của Công ty có thể bị phạt hoặc chịu thêm phí. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ trái phép đều thuộc trách nhiệm của cổ đông.

12. Khôi phục dịch vụ ngoài giờ làm việc:

Việc khôi phục dịch vụ vào cuối tuần, ngày lễ hoặc sau 3:30 chiều các ngày làm việc sẽ bị tính phí khôi phục ngoài giờ. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã ký thỏa thuận xác nhận khoản phí và đồng ý liên hệ với văn phòng của Công ty không muộn hơn 10 giờ sáng ngày làm việc tiếp theo để thanh toán.

Phí dịch vụ. Nhân viên công ty tiếp nhận cuộc gọi dịch vụ không được phép thu tiền mà sẽ hướng dẫn cổ đông liên hệ với văn phòng trước 10 giờ sáng ngày làm việc tiếp theo. Các dịch vụ bị tắt và khóa không thể được khôi phục sau giờ làm việc.

13. Thông báo về việc xử lý séc bị trả lại: \_\_\_\_\_

Khi nhận được séc bị trả lại do không thanh toán được tiền dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, Công ty sẽ coi tài khoản đó là chưa được thanh toán. Công ty sẽ nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho khách hàng qua điện thoại hoặc thông báo treo cửa về việc séc bị trả lại. 48-

Thông báo chấm dứt dịch vụ trong vòng một giờ do séc bị trả lại sẽ được tạo ra. Nếu Công ty không thể liên lạc qua điện thoại, chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để đến tận nhà và để lại thông báo.

Dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt nếu số tiền ghi trên séc bị trả lại và số tiền bị trả lại không khớp với số tiền đã trả.

Phí séc không được thanh toán vào hoặc trước ngày được chỉ định trong thông báo. Tất cả các khoản tiền thanh toán để chuộc lại séc bị trả lại và để trả phí séc bị trả lại phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc séc được chứng nhận.

14. Các hóa đơn tranh chấp:

Nếu cổ đông tranh chấp hóa đơn tiền nước và thực hiện quyền khiếu nại, Công ty sẽ không cắt dịch vụ cấp nước vì lý do không thanh toán trong khi chờ giải quyết khiếu nại.

15. Khiếu nại

Cổ đông có thể khiếu nại quyết định ngừng hoạt động đang chờ xử lý bằng cách liên hệ với văn phòng. Công ty sẽ xem xét khiếu nại đó và đưa ra khuyến nghị giải quyết cho Tổng Giám đốc và/hoặc người được ủy quyền.