

CITY OF PARAMOUNT WATER UTILITY BILLING POLICY FOR DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL SERVICE

This policy applies only to single-family and multi-family water services provided by the City of Paramount. To the extent this policy conflicts with any other rules, regulations, or policies of the City, this policy shall control. This policy is available on the City's website: <https://www.paramountcity.com> and includes translations in English, Spanish, any languages required per Section 1632 of the Civil Code, and any other language spoken by at least 10 percent of the people residing in any of the service areas. This policy is also provided in writing upon customer's request by calling (562) 220-2010.

WATER SERVICE BILLING SCHEDULE AND NOTICES

A water account balance will be deemed delinquent if not paid as of the past due date on the bill. Water Service Past Due Notices are mailed out to the customer of the residence to which service is provided on the past due date, 21 days after the bill date.

If payment is not received as of the due date on a Water Past Due Notice, an \$8.00 penalty is processed and charged to the account and a Water Service Turn-Off Notice is delivered by City staff to the residence to which service is provided.

NOTICE OF PAYMENT DELINQUENCY AND IMPENDING DISCONTINUANCE

The customer named on the account will be contacted by mail at least 21 days before discontinuation of service. The mailing will include a written Notice of Payment Delinquency and Impending Discontinuation, and a copy of this policy, addressed to the customer of the residence to which service is provided.

If the customer's address is not the address of the property to which residential service is provided, the City shall make a reasonable, good-faith effort to send the notice to the address of the property to which residential service is provided and shall be addressed to "Occupant."

In addition, the City shall make a reasonable, good-faith effort to contact an adult person residing at the service location by telephone, written notice, or in person no fewer than seven business days before discontinuation of residential service for nonpayment. Whenever telephone or personal contact cannot be accomplished, the city shall give, by posting in a conspicuous location at the premises, a Notice of Termination of Service, along with a copy of this policy, at least 48 hours prior to termination.

Residential service for nonpayment shall not be discontinued until a payment by a customer has been delinquent for at least 60 days.

RESIDENTIAL OCCUPANTS

This section applies if there is a landlord-tenant relationship between the residential occupants and the owner, manager, or operator of the dwelling and residential service is pending discontinuance due to nonpayment.

If individually metered residential service is furnished to residential occupants, and the owner, manager, or operator of the dwelling, structure, or park is the customer of record, when the account is in arrears the City shall make every good faith effort to inform the residential occupants at least ten (10) days prior to the termination by means of written notice that service will be discontinued. The written notice shall further inform the residential occupants that they have the right to become customers, and then be billed without being required to pay any amount which may be due on the delinquent account. Residential occupants can call (562) 220-2010 to make arrangements to become customers and must be willing to agree to the City's terms and conditions of service and other requirements.

For master-metered residential service, the City will make a good faith effort to inform the occupants, by means of written notice posted on the door of each residential unit at least ten (10) days prior to termination that the account is in arrears and the service will be terminated on a date specified in the notice. If it is not reasonable or practicable to post the notice on the door of each unit, the City will post two (2) copies of the notice in each accessible common area and at each point of access to the structure or structures. The notice will inform the residential occupants that they have the right to become customers of the City without being required to pay the amount due on the delinquent account; provided, however, that the occupants must agree to the City's terms and conditions of service and other requirements. The notice will also specify the telephone number of a representative of the City who can assist the occupants in continuing service.

If the property is in a "delinquency" status, the new customer will need to provide to the City office before moving forward, a lease agreement or other proof of legal occupancy verifying that the delinquent account customer of record is or was the landlord, manager, or agent of the dwelling, and proof of prompt payment of rent or other credit obligation for the period in arrears. If one or more of the residential occupants are willing and able to assume responsibility for subsequent charges, then the City shall make service available.

DEFERRED PAYMENTS OR ALTERNATIVE PAYMENT SCHEDULES

Deferred payments:

Customers have the ability to seek payment extensions by calling (562) 220-2010. A deferred payment schedule, if offered by the City, must be undertaken before the water bill due date to extend the due date and avert disconnection of service for nonpayment.

- (1) Before the due date, customers may call (562) 220-2010 to seek to extend the due date. Deferred payments cannot be requested after the due date.
- (2) If the due date has passed, customers who are unable to pay the full balance must seek payment arrangements to attempt to avoid disconnection.
- (3) Due date extensions cannot be given if the customer is currently on a payment arrangement.
- (4) Accounts that are granted due date extensions will not be assessed penalties, provided that the customer makes the arranged date extension payments on time and does not become delinquent with current service charges.
- (5) After the due date is extended, the customer will avoid disconnection, provided that customer makes the arranged date extension payments on time and does not become delinquent with current service charges.
- (6) The due date cannot be extended beyond the past due date of the next bill.

Alternative payment schedules or payment arrangements:

Customers have the ability to seek alternative payment schedules by calling (562) 2202010. An alternative payment schedule, if offered by the City, must be undertaken by the customer by the due date printed on the Notice of Account Delinquency and Impending Discontinuance of Service in order to avert disconnection of service for nonpayment.

Payment arrangements may not be granted on the day of disconnection.

Failure to Comply:

The City may terminate water service if a customer who has been granted a deferred payment or other payment arrangement fails to:

- (1) Pay by the deferred payment date;
- (2) Pay an amount due under an alternative payment schedule or other payment arrangement; or
- (3) Pay current charges for water service.

The City will attempt to contact customers, by phone or with a final notice of intent to disconnect service in a prominent and conspicuous location at the service address, at least five days before discontinuation of service. The final notice will not entitle the customer to any investigation or review by the City.

MEDICAL NEED AND SEVERE ECONOMIC HARDSHIP

The City will not discontinue water service if customers demonstrate medical need or severe economic hardship and are willing to enter into a payment arrangement approved by the City. To seek to demonstrate medical need and severe economic hardship, a customer may call (562) 220-2010 to obtain an application.

A completed application to demonstrate medical need and severe economic hardship must be submitted by the customer to the City by the due date printed on the Notice of Account Delinquency and Impending Discontinuance of Service. Upon receipt of requested documentation from the customer, the City will review the documentation within seven days and: (1) notify the customer of the payment arrangement selected by the City and request the customer's signed assent to participate in the alternative arrangement; (2) request additional information from the customer; or (3) notify the customer that he or she does not meet the required medical or financial conditions. Customers cannot make payment arrangements on the day of disconnection.

The City will not discontinue residential water service for nonpayment if all of the following conditions are met:

- (1) The customer, or a tenant of the customer, submits to the City of Paramount the certification of a primary care provider, as that term is defined in subparagraph (A) of paragraph (1) of subdivision (b) of Section 14088 of the Welfare and Institutions Code, that discontinuation of residential service will be life threatening to, or pose a serious threat to the health and safety of, a resident of the premises where residential service is provided.
- (2) The customer demonstrates that he or she is financially unable to pay for residential service within the normal billing cycle. The customer shall be deemed financially unable to pay for residential service within the urban and community water system's 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.
- (3) The customer is willing to enter into an alternative payment schedule.

The customer is responsible for demonstrating that conditions (1) and (2) have been met. If the conditions listed above are met, then the City shall offer the customer the participation in an alternative payment schedule.

TO CONTEST OR APPEAL A BILL OR FEE WAIVER

A customer may appeal or contest a water bill. Customers may call (562) 220-2010 to obtain a water bill petition to appeal. The water bill petition to appeal must be completed and submitted to the City by the due date listed on the Notice of Delinquency and Impending Disconnection of Residential Service. Residential service shall not be discontinued while the appeal is pending.

Any customer whose timely complaint or request for an investigation has resulted in an adverse determination may appeal the determination to the Water Billing Division by filing a written notice of appeal within ten business days of the City's mailing of its

determination. Upon receiving the notice of appeal, the Water Billing Division will set the matter to be heard at an upcoming department meeting and mail the customer written notice of the time and place of the hearing at least ten days before the meeting. The decision made in response to the appeal is final.

Upon customer's request, late payment fees may be adjusted as a one-time courtesy and future late fees will not be waived.

RESTORATION OF SERVICE

Once services have been discontinued for non-payment, customer must call (562) 2202010 to restore services. The restore policy is different for customers with household income below 200 percent of the Federal Poverty Line.

For a residential customer who does not demonstrate to the City household income below 200 percent of the Federal Poverty Line:

- (1) Services can only be reconnected for customers who are listed on the account.
- (2) To reconnect service, customer must pay full past due balance. The delinquency account fees can be billed.
- (3) The City provides same day service for requests made before 4:00 p.m.

Reconnection fees shall be subject to an annual adjustment for changes in the Consumer Price Index beginning January 1, 2021.

Reconnecting After Finalization:

To reconnect service after the account has been finalized (10 business days or more after disconnection), a new account to start new service must be processed in accordance with the City's requirements and fee schedule.

UNAUTHORIZED ACTION OF A CUSTOMER

This discontinuation of water service policy is to certain types of residences for nonpayment and does not apply to the termination of a service connection due to an unauthorized action of a customer.

OTHER REMEDIES

In addition to discontinuation of water service, the City may pursue any other remedies available in law or equity for nonpayment of water service charges, including, but not limited to: securing delinquent amounts by filing liens on real property, filing a claim or legal action, or referring the unpaid amount to collections. In the event a legal action is decided in favor of the City, the City shall be entitled to the payment of all costs and expenses, including attorneys' fees and accumulated interest.

ANNUAL REPORTING OF DISCONTINUED SERVICES

The City will report the number of annual discontinuations of residential service for inability to pay on its website and to the State Water Resources Control Board.

FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA DE LA CIUDAD DE PARAMOUNT POLÍTICA DE DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL

Esta política sólo se aplica a los servicios de agua unifamiliares y plurifamiliares proporcionados por la Ciudad de Paramount. En la medida en que esta política entre en conflicto con cualquier otra regla, reglamento o política de la Ciudad, esta política prevalecerá. Esta política está disponible en el sitio web de la Ciudad: <https://www.paramountcity.com> e incluye traducciones en inglés, español, cualquier idioma requerido según la Sección 1632 del Código Civil, y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en cualquiera de las áreas de servicio. Esta política también se proporciona por escrito a petición del cliente llamando al (562) 220-2010.

HORARIO Y AVISOS DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

El saldo de una cuenta de agua se considerará moroso si no se paga para la fecha de vencimiento pasada en la factura. Los Avisos del Servicio de Agua Vencido se envían por correo al cliente de la residencia a la que se proporciona el servicio en la fecha de vencimiento anterior, 21 días después de la fecha de la factura.

Si el pago no se recibe a partir de la fecha de vencimiento en un Aviso de Vencimiento de Agua, se procesa y se carga una multa de \$8.00 a la cuenta y el personal de la Ciudad entrega un Aviso de Cierre del Servicio de Agua a la residencia a la que se proporciona el servicio.

AVISO DE MORA EN EL PAGO Y DESCONTINUACIÓN INMINENTE

El cliente nombrado en la cuenta será contactado por correo al menos 21 días antes de la discontinuación del servicio. El correo incluirá un Aviso de Mora en el Pago y una Descontinuación Inminente, y una copia de esta política, dirigida al cliente de la residencia a la que se proporciona el servicio.

Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio residencial, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para enviar el aviso a la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio residencial y se dirigirá a "Ocupante".

Además, la Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ponerse en contacto con una persona adulta que resida en el lugar de servicio por teléfono o en persona al menos 48 horas antes de cualquier terminación del servicio. Siempre que no se pueda realizar el contacto telefónico o personal, la ciudad dará, mediante la publicación en un lugar visible en el local, un Aviso de Terminación del Servicio, junto con una copia de esta política, al menos 48 horas antes de la terminación.

El servicio residencial por falta de pago no se discontinuará hasta que un pago por parte de un cliente haya sido moroso durante al menos 60 días.

OCUPANTES RESIDENCIALES

Esta sección se aplica si hay una relación arrendador-inquilino entre los ocupantes residenciales y el propietario, gerente u operador de la vivienda y el servicio residencial está pendiente de discontinuación debido a la falta de pago.

Si el servicio residencial medido individualmente se proporciona a los ocupantes residenciales, y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, cuando la cuenta esté en mora, la Ciudad hará todo esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales al menos diez (10) días antes de la terminación por medio de un aviso por escrito que el servicio será discontinuado. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes, y luego se les facturará sin que se les exija pagar ninguna cantidad que pueda ser adeudada en la cuenta en mora. Los ocupantes residenciales pueden llamar al (562) 220-2010 para hacer arreglos para convertirse en clientes y deben estar dispuestos a aceptar los términos y condiciones de servicio de la Ciudad y otros requisitos.

Para el servicio residencial con medición maestra, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de un aviso por escrito publicado en la puerta de cada unidad residencial al menos diez (10) días antes de la terminación que la cuenta está en mora y el servicio será terminado en una fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o factible publicar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad publicará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. El aviso informará a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes de la ciudad sin estar obligados a pagar el importe adeudado en la cuenta morosa; siempre que, sin embargo, los ocupantes deben aceptar los términos y condiciones de servicio de la ciudad y otros requisitos. El aviso también especificará el número de teléfono de un representante de la Ciudad que puede ayudar a los ocupantes en continuar el servicio.

Si la propiedad está en un estado de "mora", el nuevo cliente tendrá que proporcionar a la oficina de la Ciudad antes de seguir adelante, un contrato de arrendamiento u otra prueba de ocupación legal que verifique que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda, y prueba de pago con prontitud del alquiler u otra obligación de crédito por el período atrasado. Si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes, entonces la Ciudad pondrá el servicio a disposición.

PAGOS DIFERIDOS O CALENDARIOS DE PAGO ALTERNATIVOS

Pagos diferidos:

Los clientes tienen la capacidad de buscar extensiones de pago llamando al (562) 220-2010. Un calendario de pago diferido, si lo ofrece la Ciudad, debe llevarse a cabo antes de la fecha de vencimiento de la factura del agua para extender la fecha de vencimiento y evitar la desconexión del servicio por falta de pago.

- (1) Antes de la fecha de vencimiento, los clientes pueden llamar al (562) 220-2010 para tratar de extender la fecha de vencimiento. Los pagos diferidos no se pueden solicitar después de la fecha de vencimiento.
- (2) Si la fecha de vencimiento ha pasado, los clientes que no pueden pagar el saldo total deben buscar arreglos de pago para intentar evitar la desconexión.
- (3) Las extensiones de la fecha de vencimiento no se pueden dar si el cliente está actualmente en un acuerdo de pago.
- (4) A las cuentas a las que se concede extensiones de la fecha de vencimiento no se aplicarán penalizaciones, siempre que el cliente realice los pagos de extensión de la fecha concertada a tiempo y no se convierta en moroso con los cargos de servicio actuales.
- (5) Una vez extendida la fecha de vencimiento, el cliente evitará la desconexión, siempre que el cliente realice los pagos de extensión de la fecha concertada a tiempo y no se convierta en moroso con los cargos de servicio actuales.
- (6) La fecha de vencimiento no se puede extender más allá de la fecha de vencimiento pasada de la siguiente factura.

Calendarios de pago alternativos o arreglos de pago:

Los clientes tienen la capacidad de buscar calendarios de pago alternativos llamando al (562) 220-2010. Un calendario de pago alternativo, si es ofrecido por la Ciudad, debe ser realizado por el cliente antes de la fecha de vencimiento impresa en el Aviso de Mora de Cuenta y la Descontinuación Inminente del Servicio con el fin de evitar la desconexión del servicio por falta de pago.

Los arreglos de pago no podrán concederse el día de la desconexión.

Incumplimiento:

La Ciudad puede terminar el servicio de agua si un cliente al que se le ha concedido un pago diferido u otro acuerdo de pago no:

- (1) Paga antes de la fecha del pago diferido;
- (2) Paga una cantidad adeudada bajo un calendario de pago alternativo u otro arreglo de pago; o
- (3) Paga los cargos actuales por el servicio de agua.

La Ciudad intentará ponerse en contacto con los clientes, por teléfono o con un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y conspicuo en la

dirección del servicio, al menos cinco días antes de la discontinuación del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

NECESIDAD MÉDICA Y GRAVES DIFICULTADES ECONÓMICAS

La Ciudad no discontinuará el servicio de agua si los clientes demuestran necesidad médica o graves dificultades económicas y están dispuestos a celebrar un acuerdo de pago aprobado por la Ciudad. Para tratar de demostrar la necesidad médica y las graves dificultades económicas, un cliente puede llamar al (562) 220-2010 para obtener una solicitud.

Una solicitud completa para demostrar la necesidad médica y las graves dificultades económicas debe ser presentada por el cliente a la Ciudad antes de la fecha de vencimiento impresa en el Aviso de Mora de cuenta y Descontinuación Inminente del Servicio. Una vez recibida la documentación solicitada por el cliente, la Ciudad revisará la documentación en un plazo de siete días y: (1) notificará al cliente el acuerdo de pago seleccionado por la Ciudad y solicitará el consentimiento firmado por el cliente para participar en el acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional al cliente; o (3) notificará al cliente que no cumple con las condiciones médicas o financieras requeridas. Los clientes no pueden hacer arreglos de pago el día de la desconexión.

La Ciudad no discontinuará el servicio de agua residencial por falta de pago si se cumplen todas las condiciones siguientes:

- (1) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad de Paramount la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como se define ese término en el subpárrafo A) del párrafo 1) de la subdivisión b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la desconexión del servicio residencial pondrá en peligro la vida o supondrá una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente del local donde se presta el servicio residencial.
- (2) El cliente demuestra que financieramente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. Se considerará que el cliente financieramente no puede pagar por el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua urbano y comunitario si algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Programa de Seguridad de Ingresos Suplementarios/Pagos Suplementarios del Estado, o Programa de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, Infantes y Niños de California, o el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
- (3) El cliente está dispuesto a celebrar un calendario de pago alternativo.

El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones (1) y (2). Si se cumplen las condiciones enumeradas anteriormente, entonces la Ciudad ofrecerá al cliente la participación en un calendario de pago alternativo.

PARA IMPUGNAR O APELAR UNA RENUNCIA DE TARIFA O FACTURA

Un cliente puede apelar o impugnar una factura de agua. Los clientes pueden llamar al (562) 220-2010 para obtener una petición de apelación de factura de agua. La petición de apelación de la factura de agua debe ser completada y presentada a la Ciudad antes de la fecha de vencimiento que aparece en el Aviso de Mora y Desconexión Inminente del Servicio Residencial. El servicio residencial no se discontinuará mientras la apelación esté pendiente.

Cualquier cliente cuya queja oportuna o solicitud de investigación haya dado lugar a una determinación adversa puede apelar la determinación ante el Departamento de Facturación de Agua presentando un aviso por escrito de apelación dentro de los diez días hábiles siguientes al envío por correo por parte de la Ciudad de su Determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Departamento de Facturación de Agua establecerá el asunto para ser oído en una próxima reunión del departamento y enviará por correo al cliente un aviso por escrito de la fecha y el lugar de la audiencia al menos diez días antes de la reunión. La decisión tomada en respuesta a la apelación es definitiva.

A petición del cliente, los cargos por pago atrasado pueden ajustarse como cortesía de una sola vez y no se eximirán los cargos por mora futuros.

RESTAURACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que los servicios han sido discontinuados por falta de pago, el cliente debe llamar al (562) 220-2010 para restaurar los servicios. La política de restauración es diferente para los clientes con ingresos del hogar por debajo del 200 por ciento de la Línea Federal de Pobreza.

Para un cliente residencial que no demuestra a la Ciudad los ingresos del hogar por debajo del 200 por ciento de la Línea Federal de Pobreza:

- (1) Los servicios sólo se pueden reconectar para los clientes que aparecen en la cuenta.
- (2) Para reconectar el servicio, el cliente debe pagar el saldo vencido completo. Los cargos de la cuenta en mora se pueden facturar.
- (3) La Ciudad ofrece servicio el mismo día para las solicitudes realizadas antes de las 4:00 p.m.

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.

Reconexión después de la finalización:

Para reconectar el servicio una vez finalizada la cuenta (10 días hábiles o más después de la desconexión), se debe procesar una nueva cuenta para iniciar un nuevo servicio de acuerdo con los requisitos y la lista de tarifas de la Ciudad.

ACCION NO AUTORIZADA DE UN CLIENTE

Esta política de discontinuación del servicio de agua es a ciertos tipos de residencias por falta de pago y no se aplica a la terminación de una conexión de servicio debido a una acción no autorizada de un cliente.

OTROS REMEDIOS

Además de la discontinuación del servicio de agua, la Ciudad puede perseguir cualquier otro remedio disponible en la ley o equidad para la falta de pago de cargos por servicios de agua, incluyendo, pero no limitado a: asegurar cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de una demanda o acción legal, o remitir la cantidad no pagada a cobros. En el caso de que se decida una acción legal a favor de la Ciudad, la Ciudad tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados y los intereses acumulados.

INFORME ANUAL DE SERVICIOS DESCONTINUADOS

La Ciudad informará el número de discontinuaciones anuales del servicio residencial por incapacidad para pagar en su sitio web y a la Junta Estatal de Control de Recursos de Agua.

파라마운트시 수도 요금 고지서 주거용 서비스 중단 정책

본 정책은 파라마운트시(City of Paramount)에서 단독 및 다세대 주택에 제공하는 수도 서비스에만 적용됩니다. 본 정책이 어떠한 다른 규칙, 규제 또는 시의 정책들과 상충하는 경우, 본 정책을 따릅니다. 본 정책은 시의 웹사이트 <https://www.paramountcity.com> 에서 열람할 수 있으며 영어, 스페인어, 민법 제 1632 절에 따른 모든 언어, 그리고 모든 서비스 지역에 거주하는 인구의 최소 10 퍼센트가 사용하는 기타 모든 언어의 번역을 포함합니다. 본 정책은 또한 고객이 (562) 220-2010 번으로 전화해 요청할 경우 서면으로 제공됩니다.

수도 서비스 요금 청구 일정 및 통지서

수도 요금 계정은 납부 기한을 넘겨 지불하지 않은 경우 체납으로 간주될 것입니다. 수도 서비스 연체 통지서(Water Past Due Notice)는 청구일로부터 21 일 이후, 납부 기한이 지난 후에 서비스가 제공된 가정의 고객에게 우편으로 발송됩니다.

수도 요금 연체 통지서의 납부 기한까지 요금을 지불하지 않은 경우 과태료 \$8.00 가 부과되어 해당 계정에 청구될 것이며 시 직원은 수도 서비스 중단 통지서를 해당 서비스가 제공된 주거지에 전달합니다.

요금 체납 및 단수 예정 통지서

계정에 명시된 고객은 서비스 중단으로부터 최소 21 일 이전에 우편으로 연락을 받을 것입니다. 우편으로 발송되는 내용은 서비스가 제공되는 주거지의 고객 앞으로 작성된 서면 요금 체납 및 단수 예정 통지서(Notice of Payment Delinquency and Impending Discontinuation)와 본 정책의 사본을 포함할 것입니다.

고객의 주소가 주거용 서비스가 제공되는 건물의 주소가 아닌 경우, 시는 타당한 최선의 노력을 기울여 주거용 서비스가 제공되는 건물의 주소로 통지서를 전달하고자 노력할 것이며 “입주자” 앞으로 발송될 것입니다.

또한 시는 어떠한 서비스 중단이 일어나기 최소 48 시간 이전에 서비스가 제공되는 장소에 거주하는 성인에게 전화 연락 또는 직접 만나기 위해 합당한 최선의 노력을 할 것입니다. 전화 또는 개인적인 접촉이 이루어지지 않은 경우 시는 해당 지역의 눈에 잘 띄는 장소에 서비스 중단 통지서를 본 정책의 사본을 함께 게시하여 서비스 중단까지 최소 48 시간을 제공할 것입니다.

체납에 대한 주거용 서비스는 고객의 요금 납부가 최소 60 일 동안 연체되지 않는 이상 중단되지 않습니다.

주거지 입주자

본 섹션은 주거지의 입주자와 주택의 소유주, 매니저 또는 운영자간 임대인-세입자 관계가 있으며, 주거용 서비스가 체납으로 인한 중단을 앞두고 있는 경우 적용됩니다.

개별적으로 계량된 주거용 서비스가 주거지 입주자에게 제공되며 주택, 구조물 또는 공원의 소유주, 매니저 또는 운영자가 기록상의 고객인 경우, 계정이 체납되어 있을 때 시는 최선으로 모든 노력을 기울여 주거지 입주자에게 단수가 이루어지기 최소 십(10) 일 이전에 서면 통지를 통해 서비스가 중단됨을 알릴 것입니다. 서면 통지서는 또한 주거지 입주자에게 고객이 될 권리가 있으며, 고객이 되면 체납 계정이 지불해야 할 수 있는 어떠한 금액도 지불할 필요 없이 요금이 청구될 것임을 알릴 것입니다. 주거지 입주자는 (562) 220-2010 번으로 연락해 고객이 되기 위한 협의를 할 수 있으며, 반드시 서비스 및 기타 요건에 대한 시의 조건에 동의하고자 해야 합니다.

마스터 계량기를 통한 주거용 서비스인 경우 시는 각 주거 단위의 입구에 단수가 이루어지기 최소 십(10) 일 이전에 서면 통지서를 부착하여 계정이 체납되어 있으며

통지서에 명시된 날짜에 서비스가 중단됨을 입주자에게 알리기 위한 최선의 노력을 기울일 것입니다. 각 주거 단위의 입구에 통지서를 부착하는 것이 타당하지 않거나 또는 실현할 수 없는 경우, 시는 접근할 수 있는 각 공동 구역 및 구조물 또는 구조물들의 각 접근 지점에 두(2) 장의 통지서 사본을 부착할 것입니다. 통지서는 거주지 입주자들에게 체납 계정이 지불해야 하는 금액을 지불할 필요 없이 시의 고객이 될 권리가 있음을 알릴 것입니다. 그러나 입주자는 반드시 서비스 및 기타 요건에 대한 시의 조건에 동의해야만 합니다. 통지서는 또한 입주자의 서비스 지속을 지원할 수 있는 시 대표의 전화 번호를 명시할 것입니다.

해당 건물이 “체납” 상태인 경우, 신규 고객은 진행시키기 전에 시의 사무실에 체납 계정의 기록에 있는 고객이 주거지의 현재 또는 과거의 임대인, 매니저 또는 운영자임을 입증하는 임대계약서 또는 법적으로 입주를 입증하는 기타 증거, 그리고 체납 기간에 대한 집세 즉시 납부 증명 또는 기타 보증 내역을 제공해야 합니다. 만일 거주지 입주자 중 한 명 이상이 이후 요금에 대한 책임을 지고자 하며 책임질 수 있는 능력이 있는 경우 시는 서비스를 이용할 수 있게 할 것입니다.

납부 유예 또는 대체 지불 일정

납부

유예:

고객들은 (562) 220-2010 번으로 연락해 납부 연기를 요청할 수 있습니다. 납부 유예(deferred payment) 일정을 시에서 제공한 경우, 해당 일정은 요금 납부 기한을 연장하고, 체납에 따른 서비스 중단을 피하기 위해 요금 납부 기한 이전에 진행되어야만 합니다.

- (1) 납부 기한 이전에 고객은 납부 기한 연장을 요청하기 위해 (562) 2202010 번으로 전화할 수 있습니다. 납부 유예는 기한이 지난 후에 요청할 수 없습니다.

- (2) 납부 기한이 지난 경우, 요금 전액을 납부할 수 없는 고객은 단수를 피하기 위해 지불 협의를 추진해야만 합니다.
- (3) 납부 기한 연장은 고객이 현재 지불 협의를 진행하고 있는 경우 제공될 수 없습니다.
- (4) 납부 기한 연장이 승인된 계정은 고객이 기한 내에 협의된 기한 연장 요금을 납부하고 현재의 서비스 요금을 체납하지 않을 경우 과태료가 부과되지 않을 것입니다.
- (5) 납부 기한이 연장된 후 고객이 기한 내에 협의된 기한 연장 요금을 납부하고 현재의 서비스 요금을 체납하지 않을 경우 고객은 단수를 피하게 될 것입니다.
- (6) 납부 기한은 다음 청구서의 납부 기한을 넘겨 연장될 수 없습니다.

대체 지불 일정 또는지불 협의:

고객은 (562) 220-2010 번으로 연락해 대체 지불 일정(alternative payment schedules)을 요청할 수 있습니다. 대체 지불 일정을 시가 제공하는 경우 체납으로 인한 서비스 중단을 피하기 위해 계정 체납 및 서비스 중단 예정 통지서에 인쇄된 납부 기한까지 고객은 대체 지불 일정을 진행해야 합니다.

지불 협의(payment arrangements)는 단수가 이루어지는 날에는 승인되지 않을 수 있습니다.

준수하지 않는 경우:

납부 유예 또는 기타 지불 협의가 승인된 고객이 다음을 하지 않는 경우 시는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다:

- (1) 납부 유예 기한 내에 지불;
- (2) 대체 지불 일정 또는 기타 지불 협의에 따라 지불해야 하는 금액 지불, 또는
- (3) 수도 서비스에 대한 현재 요금 지불.

시는 서비스 중단으로부터 최소 5 일 이전에 전화로 또는 서비스 주소의 눈에 잘 띄는 주요 장소에 게시한 서비스 중단 의향에 대한 최종 통지서를 통해 고객에게 연락하기 위해

노력할 것입니다. 최종 통지서는 고객에게 어떠한 조사 또는 시의 검토에 대한 권리를 제공하지 않을 것입니다.

의료적 필요사항 및 심각한 경제적 어려움

고객이 의료적 필요사항 또는 심각한 경제적 어려움을 입증하고 시가 승인한 지불 협의에 도입하고자 하는 경우 시는 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다. 의료적 필요사항 및 심각한 경제적 어려움을 입증하고자 하는 경우 고객은 신청서를 받기 위해 (562) 220-2010 번으로 연락할 수 있습니다.

의료적 필요사항 및 심각한 경제적 어려움을 입증하기 위해 작성된 신청서는 계정 체납 및 서비스 중단 예정 통지서에 인쇄된 기한까지 고객이 시에 제출해야만 합니다. 고객으로부터 요청된 서류를 받은 이후 시는 7 일 이내에 서류를 검토하고, 그리고: (1) 시가 선정한 지불 협의를 고객에게 통지하고 대체 협의에 참여하기 위해 고객의 서명을 통한 승인 요청, (2) 고객으로부터 추가 정보 요청, 또는 (3) 고객에게 필요한 의료사항 또는 경제적 상태를 충족시키지 못했다고 통지합니다. 고객은 단수가 되는 날에 지불 협의를 할 수 없습니다.

시는 다음의 모든 조건이 충족되는 경우 체납으로 인해 주거용 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다:

- (1) 고객, 또는 고객의 세입자가 주거용 서비스 중단이 생명에 위협이 되거나 또는 주거용 서비스가 제공되는 단지의 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협이 된다고 복지기관법 제 14088 절 제(b)관의 제(1)항의 제(A)호에서 정의된 1 차 의료기관의 증명서를 파라마운트시에 제출하는 경우 .
- (2) 고객이 일반 요금 청구 주기 이내에 주거용 서비스를 경제적으로 지불할 수 없음을 입증하는 경우. 고객의 가구의 어떠한 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반부조, Medi-Cal, 생활보조금(Supplemental Security Income)/주 생활보조금 지급 프로그램(State Supplementary Payment

Program) 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 현재 수혜자이거나 또는 고객이 해당 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 퍼센트 미만이라고 신고하는 경우, 해당 고객은 도시 및 커뮤니티 수도 시스템의 일반 요금 청구 주기 이내에 가정용 서비스를 경제적으로 지불할 수 없다고 간주됩니다.

(3) 고객이 대체 지불 일정에 참여하고자 하는 경우.

고객은 (1) 및 (2)의 상태가 충족되었음을 입증할 책임이 있습니다. 위에 명시된 상태가 충족되는 경우, 시는 대체 지불 일정의 참여를 고객에게 제시할 것입니다.

청구서 또는 요금 면제 이의제기 또는 항소

고객은 수도 요금에 항소하거나 이의제기를 할 수 있습니다. 고객은 수도 요금 항소 신청서를 받기 위해 (562) 220-2010 번으로 연락할 수 있습니다. 수도 요금 항소 신청서는 체납 및 주거용 서비스 중단 예정 통지서에 명시된 기한 내에 작성하여 시에 제출해야만 합니다. 항소가 진행되는 동안 주거용 서비스는 중단되지 않습니다.

제 때에 진행된 항의또는 조사 요청이 불리한 결정으로 이어진 모든 고객은 시가 결정한 내용을 우편 발송한 후 영업일 기준 열흘 이내에 서면 항소 청구서를 수도 요금 부서(Water Billing Division)에 제출함으로써 해당 결정에 대해 항소할 수 있습니다. 항소 청구서를 받은 후 수도 요금 부서는 향후 부서 회의에서 해당 사항에 대한 공청회를 마련할 것이며 회의가 개최되는 날로부터 최소 열흘 이전에 공청회 시간 및 장소에 대한 서면 통지서를 고객에게 우편으로 발송할 것입니다. 항소에 대한 결정은 최종 결정입니다.

고객의 요청에 의해 연체 요금은 한 번 무료로 조정될 수 있으며 향후 연체 요금은 면제되지 않을 것입니다.

서비스의 재개

체납으로 인해 서비스가 중단된 경우, 고객은 서비스의 재개를 위해 (562) 2202010 번으로 연락해야 합니다. 연방 빈곤선의 200% 미만인 가구 소득을 올리는 고객의 경우 서비스의 재개 정책이 다릅니다.

시 가구 소득이 연방 빈곤선의 200 퍼센트 미만임을 입증하지 않은 주거용 고객인 경우:

- (1) 계정에 명시된 고객에 한해서만 서비스를 다시 연결할 수 있습니다.
- (2) 서비스를 다시 연결하기 위해서 고객은 전체 연체 요금을 지불해야 합니다. 체납 계정 요금이 청구될 수 있습니다.
- (3) 시는 오후 4 시 이전에 들어온 요청사항에 대해서는 당일 서비스를 제공합니다.

서비스 재개 비용은 2021 년 1 월 1 일 시작하는 소비자 물가지수의 변경에 대한 연간 협의 대상이 됩니다.

만료 이후 재연결:

계정이 만료된(중단 이후 영업일 기준 10 일 이상) 이후 서비스를 재연결하기 위해서는 시의 요건 및 요금 일정에 따라 새로운 서비스를 시작하기 위한 새로운 계정을 진행해야 합니다.

고객의 무단 행동

본 수도 서비스 중단 정책은 체납으로 인한 특정 종류의 주거지에 대한 것이며 고객의 무단 행동으로 인한 서비스 연결 종료에는 적용되지 않습니다.

기타 대책

수도 서비스 중단 외에 시는 부동산에 대한 유치권을 청구하여 체납된 금액 보장하기, 배상 청구 또는 소송 제기하기, 또는 지불되지 않은 금액을 모금으로 회부하기 등을 포함하나

이에 국한되지 않는, 수도 서비스 요금 체납에 대한 법 또는 형평법에 나온 모든 기타 대책을 추구할 수 있습니다. 시에서 법적 소송을하기로 결정한 경우 시는 변호사 비용 및 누적이자를 포함해 모든 경비 및 비용을 지불할 책임이 주어집니다.

중단된 서비스의 연간 보고

시는 웹사이트 및 주정부 수자원 관리위원회(State Water Resources Control Board)에 대한 지급 불능으로 인해 주거용 서비스의 연간 중단 사례 건수를 보고할 것입니다.

PAGSINGIL SA UTILIDAD NG TUBIG NG LUNGSOD NG PARAMOUNT PATAKARAN SA PAGPUTOL NG SERBISYO SA TAHANAN

Naaangkop lamang ang patakarang ito sa mga serbisyo sa tubig para sa serbisyo sa isahang pamilya at maramihang pamilya na ibinibigay ng Lungsod ng Paramount. Kung ang patakarang ito ay sumasalungat sa anumang ibang panuntunan, regulasyon, o patakarang ng Lungsod, mangingibabaw ang patakarang ito. Mahahanap ang patakarang ito sa website ng Lungsod: <https://www.paramountcity.com> at mayroong mga pagsasalin sa wikang Ingles, Espanyol, anumang mga wikang kinakailangan ayon sa Seksiyon 1632 ng Kodigo Sibil (Civil Code), at anumang iba pang wikang ginagamit ng hindi bababa sa 10 porsiyento ng mga taong naninirahan sa alinman sa mga lugar na binibigyan ng serbisyo. Ibinibigay din ang nakasulat na patakarang ito kapag hiniling ng customer. Mangyaring tumawag sa (562) 220-2010 para humiling.

ISKEDYUL AT MGA ABISO SA PAGSINGIL SA SERBISYO SA TUBIG

Ang balanse ng account sa tubig ay ituturing na delinkuwentente o napabayaang kapag hindi nabayaran sa pagsapit ng takdang petsa ng pagiging huli sa bill. Ipapadala ang mga Abiso sa Pagiging Huli ng Serbisyo sa Tubig (Water Service Past Due Notice) sa customer ng tirahan na binibigyan ng serbisyo sa petsa ng pagiging huli, 21 araw pagkatapos ng petsa ng bill.

Kapag hindi natanggap ang kabayaran sa pagsapit ng takdang petsa sa isang Abiso sa Pagiging Huli sa Tubig, ipoproseso at ipapataw sa account ang isang multa na \$8.00 at ipapadala ng tauhan ng Lungsod ang isang Abiso sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig (Water Service Turn-Off Notice) sa tirahan na binibigyan ng serbisyo.

ABISO SA DELINGKUWENSIYA SA PAGBABAYAD AT NALALAPIT NA PAGPUTOL

Makikipag-ugnayan sa customer na nakapangalan sa account sa pamamagitan ng sulat nang hindi bababa sa 21 araw bago ang pagputol ng serbisyo. Kabilang sa ipapadala ang isang nakasulat na Abiso sa Delinkuweniya sa Pagbabayad at Nalalapit na Pagputol (Notice of Payment Delinquency and Impending Discontinuation) at isang kopya ng patakarang ito, na nakapangalan sa customer ng tirahan na binibigyan ng serbisyo.

Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng propyedad na binibigyan ng serbisyong pantahanan, gagawa ang Lungsod ng makatuwirang pagsubok na may mabuting layunin na ipadala ang abiso sa address ng propyedad na binibigyan ng serbisyong pantahanan, at ipapangalan ito sa "Occupant (Naninirahan)."

Dagdag pa rito, gagawa ang Lungsod ng makatuwirang pagsubok na may mabuting layunin na makipag-ugnayan sa isang nasa hustong gulang na naninirahan sa lugar na binibigyan ng serbisyo, sa pamamagitan ng telepono o nang personal, nang hindi bababa sa 48 oras bago ang anumang pagputol ng serbisyo. Kapag hindi matawagan o hindi

makausap nang personal ang naninirahan, magpapaskil ang lungsod ng Abiso sa Pagputol ng Serbisyo (Notice of Termination of Service) sa isang lugar na madaling makita sa lugar sa propyedad kasama ang kopya ng patakarang ito, nang hindi bababa sa 48 oras bago ang pagputol.

Hindi puputulin ang serbisyong pantahanan dahil sa hindi pagbabayad hanggang sa maging delinkuente nang hindi bababa sa 60 araw ang customer.

MGA NANINIRAHAN SA TIRAHAN

Naaangkop ang seksiyon na ito kapag mayroong ugnayan ng landlord at nangungupahan sa pagitan ng mga naninirahan at ng may-ari, tagapangasiwa, o nagpapatakbo ng tirahan, at may nalalapit na pagputol ng serbisyong pantahanan dahil sa hindi pagbabayad.

Kung serbisyong pantahanan na may indibidwal na metro ang ibinibigay sa mga naninirahan sa tahanan, at ang may-ari, tagapangasiwa, o nagpapatakbo ng tirahan, estruktura, o parke ay ang nakatalang customer, kapag nahuhuli ang account sa pagbayad, magsasagawa ang Lungsod ng lahat ng makatuwirang pagsubok na may mabuting layunin na ipaalam sa mga naninirahan sa tirahan na puputulin ang serbisyo sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago putulin ang serbisyong iyon. Ipapaalam din ng nakasulat na abiso sa mga naninirahan sa tahanan na may karapatan silang maging mga customer, at pagkatapos ay makatanggap ng bill, nang hindi kinakailangang bayaran ang anumang halagang dapat bayaran sa delinkuwenteng account. Maaaring tumawag ang mga naninirahan sa tahanan sa (562) 220-2010 upang gumawa ng mga paghahanda para maging mga customer at dapat handa ang mga naninirahan na sumang-ayon sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo ng Lungsod at iba pang mga kinakailangan.

Para sa serbisyong pantahanan na may master na metro, magsasagawa ang Lungsod ng makatuwirang pagsubok na may mabuting layunin na ipaalam sa mga naninirahan, sa pamamagitan ng pagpaskil sa pinto ng nakasulat na abiso nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pagputol, na nagsasabing huli sa pagbabayad ang account at puputulin ang serbisyo sa petsang nakasaad sa abiso. Kung hindi makatuwiran o hindi posibleng ipaskil ang abiso sa pintuan ng bawat yunit, magpapaskil ang Lungsod ng dalawang (2) kopya ng abiso sa bawat lugar na madaling napupuntahan ng lahat at sa bawat pasukan at/o labasan ng estruktura o mga estruktura. Ipapaalam ng abiso sa mga naninirahan sa tirahan na may karapatan silang maging mga customer ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang anumang halagang dapat bayaran ng delinkuwenteng account, ngunit kailangang sumang-ayon ang mga naninirahan sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo ng Lungsod at iba pang mga kinakailangan. Isasaad din ng abiso ang numero ng telepono ng isang kinatawan ng Lungsod na maaaring tumulong sa mga naninirahan sa pagpapatuloy ng serbisyo.

Kung ang propyedad ay may katayuan na “delingkuwente”, bago magpatuloy ay dapat magbigay ang bagong customer sa tanggapan ng Lungsod ng isang kasunduan ng pangungupahan o ibang katibayan ng legal na paninirahan na nagbeberipika na ang delingkuwenteng customer ng account na nakatala ay ang landlord, tagapangasiwa, o ahente ng tirahan, at katibayan ng pagbabayad sa wastong oras ng upa o ibang obligasyon sa kredito sa panahon ng pagiging huli. Kung ang isa o higit pa sa isa sa mga naninirahan ay sumasang-ayon at may kakayahang akuin ang responsibilidad para sa mga susunod na singil, bubuksan ng Lungsod ang serbisyo.

MGA IPINAGPALIBAN NA PAGBABAYAD O ALTERNATIBONG ISKEDYUL NG PAGBABAYAD

Mga ipinagpaliban na pagbabayad:

Maaaring humiling ang mga customer ng mga pagpapalugit ng kabayaran sa pamamagitan ng pagtawag sa (562) 220-2010. Ang ipinagpaliban na iskedyul ng pagbabayad, kapag inalok ng Lungsod, ay dapat isagawa bago ang takdang petsa ng bill sa tubig upang patagalin ang takdang petsa at maiwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbayad.

- (1) Bago ang takdang petsa, maaaring tumawag ang mga customer sa (562) 220-2010 upang hilingin ang palugit sa takdang petsa. Hindi na maaaring humiling ng mga ipinagpaliban na pagbabayad paglagpas ng takdang petsa.
- (2) Kung lumagpas na ang takdang petsa, ang mga customer na walang kakayahang bayaran ang buong balanse ay dapat magsagawa ng mga kasunduan sa pagbabayad upang subukang maiwasan ang pagputol.
- (3) Hindi maaaring magbigay ng palugit sa takdang petsa kapag ang customer ay kasalukuyang nasa kasunduan sa pagbabayad.
- (4) Ang mga account na nabigyan ng mga palugit sa takdang petsa ay hindi papatawan ng mga multa, sa kondisyong binabayaran ng customer ang nakapagkasunduang pagpapaliban sa pagbabayad sa wastong oras at hindi siya maging delingkuwente sa mga kasalukuyang singil sa serbisyo.
- (5) Pagkatapos patagalin ang takdang petsa, hindi na puputulan ang customer, sa kondisyong binabayaran ng customer ang nakapagkasunduang pagpapaliban sa pagbabayad sa wastong oras at hindi siya maging delingkuwente sa mga kasalukuyang singil sa serbisyo.
- (6) Ang takdang petsa ay hindi maaaring patagalin nang lagpas sa takdang petsa ng pagiging huli ng susunod na bill.

Mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad o kasunduan sa pagbabayad:

Maaaring humiling ang mga customer ng mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa pamamagitan ng pagtawag sa (562) 220-2010. Ang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kapag inalok ng Lungsod, ay dapat isagawa ng customer bago ang takdang petsa na nakalagay sa Abiso sa Delingkuwensiya ng Account at Nalalapit na Pagputol ng

Serbisyo (Notice of Account Delinquency and Impending Discontinuance of Service) upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.

Hindi maaaring magbigay ng mga kasunduan sa pagbabayad sa araw ng pagputol.

Kabiguang Sumunod:

Maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig kapag ang customer na binigyan ng ipinagpaliban na pagbabayad o ibang kasunduan sa pagbabayad ay nabigong:

- (1) Magbayad pagdating ng petsa ng ipinagpaliban na pagbabayad;
- (2) Magbayad ng halagang nakatakda sa ilalim ng isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad o ibang kasunduan sa pagbabayad; o
- (3) Bayaran ang mga kasalukuyang singil para sa serbisyo sa tubig.

Susubukang makipag-ugnayan ng Lungsod sa mga customer, sa pamamagitan ng telepono o sa pamamagitan ng isang huling abiso ng planong pagputol ng serbisyo sa isang prominente at madaling makitang lokasyon sa lugar na binibigyan ng serbisyo, nang hindi bababa sa limang araw bago ang pagputol ng serbisyo. Ang huling abiso ay hindi nagbibigay sa customer ng karapatang humiling ng anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Lungsod.

MEDIKAL NA PANGANGAILANGAN AT MALUBHANG KAHIRAPAN SA BUHAY

Hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig kapag nagpapakita ang mga customer ng medikal na pangangailangan o malubhang kahirapan sa buhay at handa siyang pumasok sa isang kasunduan sa pagbabayad na inaprubahan ng Lungsod. Upang subukang ipakita ang medikal na pangangailangan at malubhang kahirapan sa buhay, maaaring tumawag ang customer sa (562) 220-2010 upang makakuha ng aplikasyon.

Dapat isumite ng customer ang isang kompletong aplikasyon upang magpakita ng medikal na pangangailangan at malubhang kahirapan sa buhay sa Lungsod bago o pagdating ng takdang petsang nakalagay sa Abiso sa Delingkuwensiya ng Account at Nalalapit na Pagputol ng Serbisyo. Pagkatanggap ng hiniling na dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Lungsod ang dokumentasyon sa loob ng pitong araw at: (1) ipapaalam sa customer ang pinili ng Lungsod na kasunduan sa pagbabayad at hihilingin ang nilagdaang pagsang-ayon ng customer na makilahok sa alternatibong kasunduang iyon; (2) hihiling ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (3) ipapaalam sa customer na hindi niya natutugunan ang mga kinakailangang medikal o pinansyal na kondisyon. Hindi maaaring magsagawa ng kasunduan sa pagbabayad ang mga customer sa araw ng pagputol.

Hindi puputulin ng Lungsod ang pantahanang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad kapag natugunan ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon:

- (1) Ang customer, o ang nangungupahan sa customer, ay nagsumite sa Lungsod ng Paramount ng sertipikasyon ng isang provider ng pangunahing pangangalaga, ayon sa kahulugan ng terminong iyon sa bahagi ng talata (A)

- ng talata (1) ng subdibisyon (b) ng Seksiyon 14088 ng Kodigo sa Kapakanan at Mga Institusyon (Welfare and Institutions Code), na ang pagputol ng pantahanang serbisyo ay magbabanta sa buhay, o magdadala ng malubhang panganib sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang pantahanang serbisyo.
- (2) Ipinakita ng customer na siya ay walang pinansyal na kakayahang magbayad para sa pantahanang serbisyo sa loob ng normal na siklo ng pagbabayad. Maituturing na walang pinansiyal na kakayahang magbayad ang customer para sa pantahanang serbisyo sa loob ng normal na siklo ng pagbabayad ng sistema ng tubig sa lungsod at komunidad kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay isang kasalukuyang tagatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Programa sa Karagdagang Kitang Panseguridad/Karagdagang Kabayaran ng Estado (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), o Espesyal na Programa sa Karagdagang Nutrisyon para sa Kababaihan, Mga Sanggol at Mga Bata sa California (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o kung ang customer ay nagdeklara na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.
 - (3) Handang pumasok ang customer sa isang alternatibong iskedyul sa pagbabayad.

Ang customer ang may responsibilidad na ipakita na natugunan ang kondisyon (1) at (2) . Kung natutugunan ang mga kondisyong nakalista sa itaas, mag-aalok ang Lungsod sa customer ng pakikilahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad.

UPANG TUTULAN O IAPELA ANG ISANG PAGTANGGAL NG BILL O SINGIL

Maaaring ipaela o tumutol ang customer sa isang bill ng tubig. Maaaring tumawag ang mga customer sa (562) 220-2010 upang makakuha ng petisyon para iapela ang bill ng tubig. Ang petisyon para iapela ang bill ng tubig ay dapat kompletuhin at isumite sa Lungsod nang hindi lalagpas sa takdang petsang nakalista sa Abiso ng Delingkuwensiya at Nalalapit na Pagputol ng Serbisyong Pantahanan. Hindi puputulin ang serbisyong pantahanan habang nakabinbin ang apela.

Ang sinumang customer na may reklamo o kahilingan para sa isang imbestigasyon na nagresulta sa isang hindi kasiya-siyang desisyon ay maaaring iapela ang desisyon sa Departamento ng Pagsingil sa Tubig (Water Billing Division) sa pamamagitan ng paghain ng nakasulat na abiso ng apela sa loob ng sampung araw ng negosyo mula sa pagpapadala ng Lungsod ng desisyon nito. Pagkatanggap ng abiso ng apela, magtatakda ang Departamento ng Pagsingil sa Tubig para sa pagdinig ng apela sa isang paparating na pagpupulong ng departamento at magpapadala ito sa customer ng nakasulat na abiso ng oras at lugar ng pagdinig nang hindi bababa sa sampung araw bago ang pagpupulong. Ang desisyong ginawa bilang tugon sa apela ay pinal.

Kapag hiniling ng customer, ang mga singil sa huling pagbabayad ay maaaring baguhin bilang isang beses na kagandahang-loob at hindi tatanggalin ang mga susunod na singil sa huling pagbabayad.

PAGPAPANUMBALIK NG SERBISYO

Kapag pinutol na ang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, dapat tumawag ang customer sa (562) 220-2010 upang maipanumbalik ang mga sersbiyo. Ang patakaran sa pagpapanumbalik ay iba para sa mga sambahayan na may kita na mas mababa sa 200 porsiyento ng Pederal na Antas ng Kahirapan (Federal Poverty Line).

Para sa isang residenteng customer na hindi nagpakita sa Lungsod na ang kita ng kanyang sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng Pederal na Antas ng Kahirapan:

- (1) Maaari lamang ipanumbalik ang serbisyo para sa mga customer na nakalista sa account.
- (2) Upang ipanumbalik ang serbisyo, dapat bayaran ng customer ang huli na balanse nang buo. Maaaring maningil ng mga kabayaran sa delinkuwensiya ng account.
- (3) Nagsasagawa ang Lungsod ng serbisyo sa parehong araw para sa mga kahilingang ginawa bago ang 4:00 p.m.

Ang mga singil sa pagpapanumbalik ay mapapasailalim sa taunang pagbabago ayon sa mga pagbabago sa Index ng Presyo para sa Mamimili (Consumer Price Index) simula Enero 1, 2021.

Pagpapanumbalik Pagkatapos ng Pagkumpleto:

Upang maipanumbalik ang serbisyo pagkatapos makumpleto ang account (10 araw ng negosyo o higit pa pagkatapos ng pagputol), kailangang magproseso ng bagong account upang simulan ang bagong serbisyo alinsunod sa mga kinakailangan at iskedylul sa pagbabayad ng Lungsod.

HINDI AWTORISADONG KILOS NG CUSTOMER

Ang patakaran sa pagputol ng serbisyo sa tubig ay para sa ilang mga uri ng tirahan dahil sa hindi pagbabayad, at hindi ito naaangkop sa pagputol ng koneksiyon sa serbisyo dahil sa hindi awtorisadong kilos ng customer.

MGA IBANG REMEDYO

Dagdag sa pagputol ng serbisyo sa tubig, maaaring gamitin ng Lungsod ang ilang remedyong mayroon sa batas o equity para sa hindi pagbabayad ng mga singil sa serbisyo sa tubig, kasama ang, ngunit hindi limitado sa: pagkuha ng mga

delingkuwenteng halaga sa pamamagitan ng paghain ng mga lien sa mga tunay na propyedad, paghain ng paghahabol o legal na pagkilos, o pagsangguni ng hindi nabayaranang halaga sa mga koleksiyon. Sa kaganapang ang isang legal na pagkilos ay pinagpasiyahan nang pabor sa Lungsod, magkakaroon ng karapatan ang Lungsod sa kabayaran para sa lahat ng mga halaga at gastos, kasama ang mga kabayaran sa abogado at naipong interes..

TAUNANG PAG-ULAT NG MGA PINUTOL NA SERBISYO

Iuulat ng Lungsod ang bilang ng mga pagputol ng pantahanang serbisyo dahil sa hindi pagbayad bawat taon sa website nito at sa Lupon sa Pagkontrol ng Mga Mapagkukunang Tubig sa Estado (State Water Resources Control Board).

派拉蒙市公共用水政策終止住宅供水服務

本政策僅適用於派拉蒙市向單戶家庭與多戶家庭提供供水服務。如本政策與派拉蒙市任何其他規則、法規或政策衝突，概以本政策為準。本政策載於市政府網站 <https://www.paramountcity.com>，以英文、西班牙文、《民法典》第 1632 條規定之語言以及服務地區 10% 以上居民使用之語言翻譯。客戶亦可致電 (562) 220-2010 索取本政策文稿。

水費帳單限期及通知

如在帳單所述限期前未繳納帳戶水費餘款，將視為拖欠水費。水費逾期繳款通知書將於帳單日後 21 天郵寄至逾期繳款客戶之用水地址。

如在水費逾期繳款通知書所述之限期當日仍未繳納水費，將收取該用水帳戶 8.00 美元罰款，同時市政府工作人員將寄發停止供水通知書予該用水住宅。

欠款與即將停止供水通知書

將於終止服務前至少 21 天郵寄通知書予該用水帳戶之客戶名稱。通知書包括書面欠款與即將停止供水通知書及本政策副本，一併郵寄給該用水住宅之客戶。

如客戶地址非用水地址，市政府須盡最大努力將通知書發送至用水「住戶」之地址。

此外，市政府於停止供水前至少 48 小時須盡最大努力致電或當面告知該用水住戶所在地地址的成年人。如無法電話聯絡或當面告知，市政府須於停止供水前至少 48 小時在該住宅顯眼處張貼停止供水通知書及本政策副本。

如客戶延遲繳款少於 60 天，則不得因欠款停止供水予該住宅。

住戶

本節適用於以下情況：住戶與所有權人、管理人或經營者之間存在租賃關係，並且因欠款即將停止住宅供水服務。

如住宅供水服務按獨立水錶收費，並且住宅、大樓或公園的所有權人、管理人或經營者為登記在冊之客戶，則發生拖欠帳戶款項時，市政府須盡力於終止服務前至少十 (10) 日發出書面通知書告知住戶即將終止服務。書面通知書亦須說明住戶得以成為客戶直接繳納帳單，無需支付帳戶拖欠的款項。住戶可致電 (562) 220-2010 申請成為客戶，並須同意遵守市政府服務條款與條件以及其他規定。若住宅供水服務按總水錶收費，市政府將於終止服務前至少十 (10) 天在每個住宅單位門前張貼書面通知書，確實通知住戶該帳戶欠款情況以及服務將於通知書所述之日終止。如在每個單位門前張貼該通知書不合理或不可行，市政府將在每個無障礙公用區域以及每個大樓入口處張貼兩 (2) 份通知書副本。該通知書將通知住戶得以成為市政府的客戶，無需支付帳戶拖欠的款項；但住戶必須同意遵守市政府服務條款與條件以及其他規定。該通知書上亦載有可協助住戶繼續使用服務的市政府代表人員的電話號碼。

如物業處於「欠款」狀態，新客戶在使用服務之前須向市政府提供租賃協議或其他合法居住證明，證實拖欠帳戶的登記客戶是該住宅之房東、管理人或經紀人，以及欠款期間租金支付狀況或其他信貸義務證明。如一位或多位住戶願意並能夠承擔後續費用，市政府將會提供服務。

延期繳款或其他繳款時間表

延期繳款：

客戶可致電 (562) 220-2010 申請延期繳款。必須於水費帳單到期前沿用市政府的延期繳款時間表，才得以展延繳款期限並避免因未繳款而中斷服務。

- (1) 客戶可於限期前致電 (562) 220-2010 申請展延限期。限期展延之後無法要求延期繳款。
- (2) 如已逾期，無法繳清餘額的客戶必須尋求繳費安排，以避免服務中斷。

- (3) 如客戶目前正進行繳費安排，則不准予延期繳款。
- (4) 如客戶按展延限期準時付款，且不拖欠目前的服務費用，則取得延期繳款的帳戶不會被罰款。
- (5) 限期展延後，客戶的服務不會中斷，但客戶須按展延限期準時付款，並且不得拖欠目前的服務費用。
- (6) 限期不得延長至下一個帳單到期日之後。

其他繳款時間表或繳款安排：

客戶可致電 (562) 220-2010 取得其他繳款時間表。客戶必須在帳戶欠款與即將停止供水通知書所列限期前沿用市政府提供的其他繳款時間表，以避免因未繳款而中斷服務。

服務中斷當天可能不會批准繳款安排。

違反規定：

如取得核准延期繳款或其他繳款安排的客戶未能遵守以下規定，市政府得以停止供水服務：

- (1) 在延期繳款日之前付款；
- (2) 根據其他繳款時間表或其他繳款安排支付應付款項；或
- (3) 支付目前的水費。 市政府將嘗試在終止服務前至少五天，致電客戶或在服務地址的顯眼處張貼擬終止服務的

最終通知書。發出最終通知書後，市政府不會對客戶進行任何調查或審查。

醫療需要與嚴重經濟困難

如客戶證明其有醫療需要或存在嚴重經濟困難，並願意簽訂由市政府核准的繳款安排，市政府將不會停止供水服務。客戶可致電 (562) 220-2010 提出申請，證明其有醫療需要及存在嚴重經濟困難。

客戶必須在帳戶欠款與即將停水通知書所列限期之前，向市政府提交一份完整的申請表，證明存在醫療需要及嚴重經濟困難。收到所需文件後，市政府將於七天內審閱文件，並且：

- (1) 通知客戶市政府所擬定的繳款安排，並要求客戶簽署參加繳款安排的同意書；
- (2) 要求客戶提供額外資料；或
- (3) 通知客戶其醫療或經濟狀況不符合規定。客戶無法在服務中斷之日作出繳款安排。

如果符合以下所有條件，市政府不會因未繳款而終止住宅供水服務：

- (1) 客戶或客戶的租客向派拉蒙市政府提交主治醫師（定義見《福利與機構守則》第 14088 條第 (b) 款第 1 (A) 分段）證明，證實終止住宅供水服務將威脅住所居民的生命，或對其健康及安全構成嚴重威脅。
- (2) 客戶證明因經濟困難無法在正常繳款週期內支付住宅供水服務費用。如任何客戶的家庭成員正在接受加州就業及兒童照護計畫（CalWORKs）、加州糧食補助計畫（CalFresh）、一般援助、加州醫療補助計畫（Medi-Cal）、安全生活補助金 / 州補助金計畫或婦幼營養補助計畫的援助，或客戶表明家庭年收入低於聯邦貧窮線 200%，則客戶被視為存在經濟困難，無法在市區與社群供水系統正常繳款週期內支付住宅供水服務費用。
- (3) 客戶願意訂立其他繳款時間表。

客戶有責任證明符合第 (1) 及第 (2) 項條件。如符合上述條件，市政府將提供客戶其他繳款時間表。

對帳單或費用免除提出異議或上訴

客戶可對水費帳單提出上訴或異議。客戶可致電 (562) 220-2010 對水費帳單提起上訴。水費帳單提起上訴必須在欠款與即將終止住宅供水服務通知書所列限期前完成，同時向市政府提出。申請上訴未裁決前不得終止住宅供水服務。

若客戶任何及時的投訴或調查獲得不利的裁決，可於市政府寄出裁決書後十個工作日內，向水費收款部門提出書面申訴通知書提出上訴。水費收款部門於收到申訴通知書後，將於

即將召開的部門會議進行聽證，並於會議召開前至少十天，郵寄書面通知書告知客戶聽證會時間與地點。對上訴作出的裁決將為最終決定。

逾期繳款可能根據客戶要求調整一次，其後的逾期繳款不會被免除。

恢復服務

若由於未繳款致使服務終止後，客戶如欲恢復服務，必須致電 (562) 220-2010。對於家庭收入低於聯邦貧窮線 200% 的客戶，恢復政策有所不同。

未向市政府證明家庭收入低於聯邦貧窮線 200% 的住戶：

- (1) 僅持有帳戶的客戶才能恢復服務。
- (2) 如要恢復服務，客戶必須繳清逾期餘額。可能需要支付帳戶拖欠的費用。
- (3) 於每日下午 4 點前申請，市政府於當日提供服務。

自 2021 年 1 月 1 日起，恢復服務費用將根據消費者物價指數的變化進行年度調整。

完成後恢復服務：如需在帳戶終止後（終止服務後 10 個工作日以上）恢復服務，必須根據市政府的規定和繳款表開設新帳戶，啟用新服務。

未授權的客戶行為

停止供水服務政策針對某些不繳款類型的住戶，不適用於因未授權的客戶行為而終止服務。

其他補救措施

除了停止供水服務外，市政府可尋求法律或公平法則針對未繳納水費實行其他補救措施，包括但不限於透過對房地產提出留置權、提出索賠或採取法律行動收取欠款，或將未付款項交由帳款託收單位處理。如最後裁決有利於市政府，則市政府有權要求收取所有費用與支出，包括律師費與累積利息。

終止服務的年度報告

市政府將在其網站上公佈並向州水資源控制委員會報告每年因未繳款而終止住宅供水服務的數目。

PHÒNG LẬP HÓA ĐƠN DỊCH VỤ NƯỚC THÀNH PHỐ PARAMOUNT CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ SINH HOẠT

Chính sách này chỉ áp dụng cho dịch vụ nước mà Thành Phố Paramount cung cấp cho các căn nhà đơn hộ và đa hộ. Chính sách này sẽ chi phối trong trường hợp có mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành Phố. Chính sách này có trên trang web của Thành Phố: <https://www.paramountcity.com> và bao gồm bản dịch tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, và mọi ngôn ngữ khác theo yêu cầu của Phần 1632, Bộ Luật Dân Sự, cũng như bất kỳ ngôn ngữ nào được ít nhất 10 phần trăm dân cư đang sinh sống tại khu vực dịch vụ sử dụng. Thành Phố cũng cung cấp chính sách này bằng văn bản khi có yêu cầu của khách hàng bằng cách gọi số (562) 220-2010.

LỊCH LẬP HÓA ĐƠN DỊCH VỤ NƯỚC VÀ CÁC THÔNG BÁO

Số dư tài khoản nước sẽ được coi là nợ tiền nếu không được thanh toán vào ngày đến hạn ghi trên hóa đơn. Thành Phố sẽ gửi các Thông Báo Quá Hạn Thanh Toán Dịch Vụ Nước cho khách hàng cư trú tại nơi dịch vụ được cung cấp vào ngày đến hạn, 21 ngày sau ngày lập hóa đơn.

Nếu Thành Phố không nhận được khoản thanh toán vào ngày đến hạn ghi trên Thông Báo Quá Hạn Thanh Toán Dịch Vụ Nước, thì Thành Phố sẽ xử lý và tính một khoản phạt \$8 vào tài khoản và nhân viên của Thành Phố sẽ đưa Thông Báo Cắt Dịch Vụ Nước đến nơi dịch vụ được cung cấp.

THÔNG BÁO NỢ TIỀN VÀ DỰ KIẾN NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ

Thành Phố sẽ liên hệ với khách hàng đứng tên trên tài khoản bằng thư gửi qua đường bưu điện ít nhất 21 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thư sẽ bao gồm Thông Báo Nợ Tiền và Dự Kiến Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ bằng văn bản cũng như bản sao chính sách này, gửi đến khách hàng cư trú tại nơi dịch vụ được cung cấp.

Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ nơi dịch vụ nước sinh hoạt được cung cấp, thì Thành Phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý, có thiện chí để gửi thông báo đến địa chỉ nơi dịch vụ nước sinh hoạt được cung cấp và đề tên người nhận là "Người Cư Trú".

Ngoài ra, Thành Phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý, có thiện chí để liên hệ qua điện thoại hoặc trực tiếp với một người lớn cư trú tại địa điểm dịch vụ được cung cấp ít nhất 48 giờ trước khi thực hiện bất kỳ hành động chấm dứt dịch vụ nào. Khi không thể liên hệ qua điện thoại hoặc trực tiếp, Thành Phố sẽ dán Thông Báo Chấm Dứt Dịch Vụ ở vị trí dễ thấy tại nơi dịch vụ được cung cấp cùng với bản sao của chính sách này, ít nhất 48 giờ trước khi thực hiện hành động chấm dứt dịch vụ.

Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán cho đến khi khách hàng nợ tiền không thanh toán trong ít nhất 60 ngày.

CƯ DÂN CƯ TRÚ

Phần này sẽ được áp dụng nếu có mối quan hệ chủ nhà-người thuê nhà giữa cư dân cư trú tại nơi dịch vụ được cung cấp và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nơi cư trú và dịch vụ nước sinh hoạt sẽ bị ngừng cung cấp do không thanh toán.

Nếu dịch vụ nước sinh hoạt có đồng hồ đo riêng được cung cấp cho cư dân cư trú, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nơi cư trú, tòa nhà hoặc khu vực nhà ở là khách hàng đứng tên trong hồ sơ, thì khi tài khoản nợ tiền, Thành Phố phải thực hiện mọi nỗ lực có thiện chí để thông báo bằng văn bản cho cư dân cư trú ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Văn bản thông báo cũng sẽ báo cho cư dân cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng và sau đó nhận hóa đơn dịch vụ mà không phải trả bất kỳ khoản tiền đến hạn nào trên tài khoản nợ tiền. Cư dân cư trú có thể gọi đến số (562) 220-2010 để sắp xếp trở thành khách hàng và phải sẵn sàng đồng ý với các điều khoản và điều kiện nhận dịch vụ cũng như những yêu cầu khác của Thành Phố.

Đối với dịch vụ nước sinh hoạt có đồng hồ tổng, Thành Phố sẽ thực hiện nỗ lực có thiện chí để thông báo bằng văn bản cho những người cư trú bằng cách treo/dán thông báo rằng tài khoản đang nợ tiền và dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày ghi trên thông báo ở cửa mỗi căn hộ ít nhất mười (10) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Nếu việc treo/dán thông báo trên cửa mỗi căn hộ không hợp lý hay không thể thực hiện được, thì Thành Phố sẽ treo/dán hai (2) bản sao của thông báo tại mỗi khu vực đi lại chung và tại mỗi điểm ra vào tòa nhà hay các tòa nhà. Thông báo sẽ báo cho cư dân cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không phải chi trả khoản thanh toán đến hạn của tài khoản nợ tiền; tuy nhiên, với điều kiện là những người cư trú đó phải đồng ý với các điều khoản và điều kiện nhận dịch vụ cũng như những yêu cầu khác của Thành Phố. Thông báo cũng sẽ ghi rõ số điện thoại của người đại diện Thành Phố có thể hỗ trợ người cư trú tiếp tục nhận dịch vụ.

Nếu nơi cư trú đang trong trạng thái "nợ tiền", thì trước khi được trở thành khách hàng, khách hàng mới cần cung cấp cho văn phòng Thành Phố hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng cư trú hợp pháp khác xác minh rằng khách hàng đứng tên trên tài khoản nợ tiền là chủ nhà, người quản lý hoặc người đại diện nơi cư trú, cũng như bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà hoặc bản phạt tín dụng khác trong giai đoạn nợ chưa chi trả. Nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể nhận trách nhiệm cho các khoản phí sau này, thì Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ.

CÁC KHOẢN THANH TOÁN TRẢ CHẬM HOẶC LỊCH THANH TOÁN THAY THẾ

Các khoản thanh toán trả chậm:

Khách hàng có thể xin gia hạn thời gian thanh toán bằng cách gọi đến số (562) 2202010. Nếu Thành Phố cho phép lịch thanh toán trả chậm, thì lịch này phải được tiến hành trước ngày đến hạn của hóa đơn tiền nước để được gia hạn ngày đến hạn và ngăn ngừa việc bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.

- (1) Trước ngày đến hạn, khách hàng có thể gọi đến số (562) 220-2010 để xin gia hạn ngày đến hạn. Không thể yêu cầu trả chậm các khoản thanh toán sau ngày đến hạn.
- (2) Nếu đã qua ngày đến hạn, thì những khách hàng không thể thanh toán toàn bộ số dư phải đăng ký sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.
- (3) Không thể gia hạn ngày đến hạn nếu khách hàng hiện đang thực hiện một sắp xếp thanh toán khác.
- (4) Các tài khoản được gia hạn ngày đến hạn sẽ không bị tính các khoản phạt, với điều kiện là khách hàng chỉ trả các khoản thanh toán được gia hạn đúng thời hạn và không nợ tiền phí dịch vụ hiện tại.
- (5) Sau khi được gia hạn ngày đến hạn, khách hàng sẽ tránh được việc bị ngừng cung cấp dịch vụ, miễn là khách hàng chỉ trả các khoản thanh toán được gia hạn đúng thời hạn và không nợ tiền phí dịch vụ hiện tại.
- (6) Ngày thanh toán được gia hạn không thể sau ngày đến hạn của hóa đơn tiếp theo.

Lịch thanh toán thay thế hoặc sắp xếp thanh toán:

Khách hàng có thể xin lịch thanh toán thay thế bằng cách gọi đến số (562) 220-2010. Nếu Thành Phố cho phép lịch thanh toán thay thế, thì lịch này phải được khách hàng tiến hành trước ngày đến hạn in trên Thông Báo Tài Khoản Nợ Tiền và Dự Kiến Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ để ngăn ngừa việc bị cắt dịch vụ do không thanh toán.

Không thể cho phép sắp xếp thanh toán vào ngày ngừng cung cấp dịch vụ.

Không Tuân Thủ:

Thành Phố có thể cắt dịch vụ nước nếu khách hàng được cho phép thanh toán trả chậm hay sắp xếp thanh toán khác nhưng không:

- (1) Chi trả trước ngày thanh toán trả chậm;
- (2) Chi trả khoản tiền đến hạn theo lịch thanh toán thay thế hay sắp xếp thanh toán khác; hoặc
- (3) Chi trả tiền phí dịch vụ nước hiện tại.

Thành Phố sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng bằng điện thoại hay bằng văn bản thông báo về dự kiến cắt dịch vụ ở nơi dễ thấy và nổi bật tại địa điểm nhận dịch vụ, ít nhất bảy

ngày trước khi cắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho khách hàng quyền yêu cầu Thành Phố thực hiện điều tra hay xem xét.

NHU CẦU Y TẾ VÀ KHÓ KHĂN KINH TẾ QUÁ MỨC

Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng chứng minh được nhu cầu y tế hoặc khó khăn kinh tế quá mức cũng như sẵn sàng tham gia ký kết thỏa thuận sắp xếp thanh toán do Thành Phố phê duyệt. Để chứng minh nhu cầu y tế và khó khăn kinh tế quá mức, khách hàng có thể gọi đến số (562) 220-2010 để nhận đơn đăng ký.

Khách hàng phải nộp đơn đăng ký hoàn chỉnh để chứng minh nhu cầu y tế và khó khăn kinh tế quá mức cho Thành Phố trước ngày đến hạn in trên Thông Báo Tài Khoản Nợ Tiền và Dự Kiến Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Sau khi nhận được các tài liệu bắt buộc của khách hàng, Thành Phố sẽ xem xét những tài liệu đó trong vòng bảy ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về sắp xếp thanh toán mà Thành Phố chọn và yêu cầu khách hàng ký chấp thuận tham gia vào sắp xếp thanh toán đó; (2) yêu cầu các thông tin bổ sung từ khách hàng; hay (3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng tình trạng y tế hoặc tài chính theo yêu cầu. Khách hàng không thể thực hiện các sắp xếp thanh toán vào ngày ngừng cung cấp dịch vụ.

Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:

- (1) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành Phố Paramount giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, như được định nghĩa trong tiểu đoạn (A), đoạn (1) của phân mục (b) Mục 14088 của Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại nơi dịch vụ nước sinh hoạt được cung cấp.
- (2) Khách hàng chứng minh được rằng mình không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường của hệ thống nước cộng đồng và đô thị nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang nhận các dịch vụ của CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Supplemental Security Income (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung)/State Supplementary Payment Program (Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang) hoặc California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ), hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200% mức nghèo đói liên bang.
- (3) Khách hàng sẵn sàng tham gia vào lịch thanh toán thay thế.

Khách hàng chịu trách nhiệm chứng minh rằng họ đã thỏa mãn các điều kiện (1) và (2). Nếu các điều kiện được liệt kê ở trên được đáp ứng, Thành Phố sẽ cho phép khách hàng tham gia lịch thanh toán thay thế.

TRANH CÃI HOẶC KHÁNG NGHỊ HÓA ĐƠN HOẶC MIỄN TRỪ PHÍ

Khách hàng có thể kháng nghị hoặc tranh cãi về một hóa đơn tiền nước. Khách hàng có thể gọi đến số (562) 220-2010 để nhận đơn kháng nghị hóa đơn tiền nước. Đơn kháng nghị hóa đơn tiền nước phải được hoàn tất và nộp cho Thành Phố trước ngày đến hạn ghi trong Thông Báo Nợ Tiền và Dự Kiến Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt. Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt trong suốt thời gian giải quyết kháng nghị.

Bất kỳ khách hàng nào nộp đơn phản nản hay yêu cầu điều tra đúng thời hạn nhưng nhận được quyết định bất lợi đều có thể kháng nghị quyết định đó với Phòng Hóa Đơn Dịch Vụ Nước bằng cách nộp thông báo kháng nghị bằng văn bản trong vòng mười ngày làm việc kể từ ngày Thành Phố gửi quyết định của mình qua đường bưu điện. Sau khi nhận được thông báo kháng nghị, Phòng Hóa Đơn Dịch Vụ Nước sẽ sắp xếp để điều trần vấn đề tại cuộc họp tiếp theo của phòng và gửi cho khách hàng văn bản thông báo ngày và giờ của phiên điều trần qua đường bưu điện ít nhất mười ngày trước khi diễn ra cuộc họp. Quyết định được đưa ra cho kháng nghị là quyết định cuối cùng.

Theo yêu cầu của khách hàng, Thành Phố có thể điều chỉnh các khoản phí thanh toán trễ như phép lịch sự một lần và sẽ không miễn trừ các khoản phí thanh toán trễ trong tương lai.

KHÔI PHỤC DỊCH VỤ

Sau khi dịch vụ bị ngừng cung cấp do không thanh toán, khách hàng phải gọi đến số (562) 220-2010 để khôi phục lại dịch vụ. Có chính sách khôi phục khác dành cho khách hàng có thu nhập của hộ gia đình dưới 200 phần trăm Mức Nghèo Đói Liên Bang.

Đối với khách hàng cư trú không chứng minh được cho Thành Phố thấy mức thu nhập của hộ gia đình dưới 200 phần trăm Mức Nghèo Đói Liên Bang:

- (1) Chỉ có thể kết nối lại dịch vụ cho khách hàng có tên trên tài khoản.
- (2) Để kết nối lại dịch vụ, khách hàng phải chi trả toàn bộ số dư quá hạn thanh toán. Thành Phố có thể tính phí tài khoản nợ tiền.
- (3) Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ trong cùng ngày cho các yêu cầu được đưa ra trước 4 giờ chiều.

Phí kết nối lại dịch vụ sẽ được điều chỉnh hàng năm theo các thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

Kết Nối Lại Sau Khi Xóa Tài Khoản:

Để kết nối lại dịch vụ sau khi tài khoản bị xóa (từ 10 ngày làm việc trở lên sau khi ngừng cung cấp dịch vụ), khách hàng phải tiến hành mở tài khoản mới để bắt đầu dịch vụ mới theo các yêu cầu và biểu phí của Thành Phố.

HÀNH ĐỘNG TRÁI PHÉP CỦA KHÁCH HÀNG

Chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước này áp dụng cho một số loại nơi cư trú nhất định do không thanh toán và không áp dụng cho việc chấm dứt kết nối dịch vụ do hành động trái phép của khách hàng.

CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KHÁC

Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ nước, Thành Phố có thể thực hiện bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác sẵn có theo pháp luật hay hợp tình hợp lý cho việc không thanh toán phí dịch vụ nước, bao gồm nhưng không chỉ gồm: đảm bảo thu được khoản tiền nợ bằng cách nộp quyền giữ thế chấp bất động sản, nộp đơn kiện hay hành động pháp lý, hoặc chuyển khoản tiền chưa thanh toán cho các bên thu nợ. Trong trường hợp Thành Phố thắng kiện trong một vụ kiện, thì Thành Phố sẽ được thanh toán mọi chi phí và các khoản chi tiêu, bao gồm cả phí luật sư và lãi suất tích lũy.

BÁO CÁO NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNG NĂM

Thành Phố sẽ báo cáo số vụ việc bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt vì không thể thanh toán trên trang web của mình và cho Ủy Ban Kiểm Soát Nguồn Tài Nguyên Nước Tiểu Bang.