

RAMONA MUNICIPAL WATER DISTRICT POLICY ON DISCONTINUATION OF WATER SERVICE

Turnoff Procedure.

- A. Bills are due upon receipt. Accounts not paid by the twenty-third day from the due date shall have a late payment charge of ten percent added and a termination notice, along with its required translations per California Health and Safety Code Section 116922, will be mailed giving a termination date of at least sixty (60) days from the billing due date, which such notice will be mailed at least seven (7) business days prior to termination of the water service. This notice will include: (i) The customer's name and address; (ii) The amount of the delinquency; (iii) The date by which payment or arrangement for payment is required in order to avoid disconnection; (iv) Information about how to apply for an extension of time to pay the delinquent charges; (v) Instruction on how to petition for bill review and appeal; (vi) Instruction on how to request a deferred payment schedule or amortization of the delinquent charges. Any account which remains unpaid on the termination date will be subject to turnoff. Any account which has not made payment as agreed upon through an approved amortized payment plan for a 60-day period is also subject to turnoff.
- B. At least five business days before actual shutoff, the District will make a reasonable, good faith effort to contact an adult person responsible for the delinquent account by telephone. If an adult person responsible for the delinquent account cannot be reached by telephone, or if service is being discontinued, the District will, at least five business days before actual shutoff, post a final notice of intent to discontinue service, along with its required translations per California Health and Safety Code Section 116922, in a prominent and conspicuous location at the property, which will show the account number(s), amount(s) due, and the address where payments will be accepted.
- C. In the event of a property owner becoming delinquent in paying on a water account occupied by a separate residential tenant occupant on a subject account, the District will provide written notice to tenant occupants at least ten days prior to termination. The notice will include information on how residential tenant occupants can become customers, to whom the service will then be billed, without the requirement to pay any amount which may be due on the delinquent account upon verification that the delinquent account customer of record is or was the landlord, manager or agent of the dwelling. In the event of a tenant becoming a customer, all past due amounts including penalties and other charges incurred while the account was under the landlord will remain due and payable by the landlord of record until the entire debt amount has been collected.
- D. The District will not terminate residential water service for nonpayment of a delinquent account:
 1. During the pendency of an investigation by the District of a customer dispute or complaint, or an appeal of a bill by a resident;
 2. When a customer has been granted an extension of the period for payment of a bill that has not expired;
 3. If all the following conditions showing extreme hardship are met: (a) the customer submits certification from a primary care licensed physician or surgeon or other primary care provider as that term is defined in California Welfare and Institutions Code Section 14088(b)(1)(A) 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 service is provided, and (b) the customer demonstrates that he or she is financially unable to pay for service within the normal payment period as described in California Health and Safety Code Section 116910(a)(2), and (c) the customer is willing to enter into an agreement with the District to amortize, over a period not to exceed twelve months, the unpaid balance of any bill asserted to be beyond the means of the customer to pay within the normal period for payment.
 4. On any Saturday, Sunday, legal holiday or at any time during which the business of the District offices are not open.
- E. Any customer may contact District staff by telephone at the customer service phone number posted on the Ramona Municipal Water District's website (760-788-2200) to discuss options for averting discontinuation of residential service for nonpayment.

Deferred Payment Arrangements.

A residential customer may make a request, within thirteen (13) days of mailing of the first notice of termination, for extension of the payment period of a bill, which will be reviewed by the General Manager of the District who will consider whether the customer shall be permitted to amortize the unpaid balance over a reasonable period of time, not to exceed 12 months. For any extension arrangements:

- A. All residential customers, regardless of ownership or tenant status, are eligible for deferred payment arrangements.
- B. On any account where a tenant is responsible for the payment of the account, the owner must be notified of the existence of an arrangement to extend the period of payment.
- C. Customers claiming extreme hardship must provide written documentation signed by the customer. Confirmation of the conditions described in California Health and Safety Code Section 116910(a)(1) and (2) are an extreme hardship. Other unusual and extreme circumstances may be considered and requires approval by the Chief Financial Officer.
- D. The agreement shall be subject to an administrative fee of \$15.00 to account for the estimated reasonable cost of administration. This fee does not apply to customers with demonstrated financial hardship, per California Health and Safety Code Section 116914.
- E. The existence of a payment arrangement will not affect the payment of future billings and associated penalties. All future billings during the term of the agreement are to be paid as stated on the billing statement.
- F. A customer may have only one alternative payment arrangement in effect at a time.
- G. Payment arrangements will not be made after the final five (5) day notice of intent to discontinue service.
- H. At least five (5) business days' notice will be given should the terms of the amortization agreement not be met by the person signing the arrangement or should such person fail to pay current residential service charges for sixty (60) days or more and service may then be discontinued according to the District's stated procedures for lock-up of service for nonpayment.

Re-Establishment Of Water Service.

Water service may be restored once the account is settled, or a deferred payment agreement has been approved. For a residential customer that demonstrate financial hardship, per California Health and Safety Code Section 116914, the reconnection service fee will not exceed the District's actual cost to reconnect water service, up to a maximum of \$50 for reconnection during normal business hours and \$150 during nonoperational hours. The fee may be annually adjusted for changes in the Consumer Price Index, beginning January 1, 2021. Interest charges on delinquent bills will be waived once every 12 months for residential customers that demonstrate financial hardship.

Appeal Procedure.

Any customer may dispute a bill or request an investigation within five (5) days of receipt of the disputed bill. The date of receipt of any bill so disputed shall be conclusively deemed to be twenty-one (21) days after the date of mailing. Any such dispute or request for investigation must be submitted in writing and must be received by the District within a total of twenty-six (26) days of mailing of the disputed bill or may be rejected as untimely. Review of the complaint or investigation shall be conducted by the General Manager or his designee. Appeal to the Board of Directors of any decision regarding a complaint or investigation must be submitted in writing within fifteen (15) days of the actual date of mailing of the decision.

POLÍTICA DEL DISTRITO MUNICIPAL DE AGUA DE RAMONA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

Procedimiento de corte.

- A. Las facturas deben pagarse tras su recepción. Las cuentas que no se hayan pagado antes del vigésimo tercer día a partir de la fecha de vencimiento tendrán un cargo por pago atrasado del diez por ciento agregado y se enviará por correo un aviso de terminación con una fecha de finalización de al menos sesenta (60) días a partir de la fecha de vencimiento de la facturación. El aviso se enviará por correo al menos siete (7) días hábiles antes de la terminación del servicio de agua. Cualquier cuenta que permanezca impaga en la fecha de terminación estará sujeta a corte. Cualquier cuenta que no haya realizado el pago acordado a través de un plan de pago amortizado aprobado por un período de 60 días también está sujeta a corte.
- B. Al menos cinco días hábiles antes del corte efectivo, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse por teléfono con una persona adulta responsable de la cuenta morosa. Si no se puede contactar a una persona adulta responsable de la cuenta morosa por teléfono, o si se suspende el servicio, el Distrito, al menos cinco días hábiles antes del corte efectivo, publicará un aviso final de intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad, que mostrará los números de cuenta, los montos adeudados y la dirección donde se aceptarán los pagos.
- C. En el caso de que un propietario se atrase en el pago de una cuenta de agua ocupada por un inquilino residencial independiente en una cuenta sujeta, el Distrito notificará por escrito a los inquilinos al menos diez días antes de la terminación. El aviso incluirá información sobre cómo los inquilinos residenciales pueden convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin el requisito de pagar cualquier cantidad que se adeude a la cuenta morosa al verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el arrendador, administrador o agente de la vivienda. En el caso de que un inquilino se convierta en cliente, todos los montos vencidos, incluidas las multas y otros cargos incurridos mientras la cuenta estaba bajo el arrendador permanecerán adeudados y pagaderos por el arrendador registrado hasta que se haya cobrado el monto total de la deuda.
- D. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago de una cuenta morosa:
 1. Durante la tramitación de una investigación por parte del Distrito de una disputa o queja de un cliente, o una apelación de una factura por parte de un residente;
 2. Cuando a un cliente se le haya otorgado una extensión del período para el pago de una factura que no ha expirado;
 3. Si se cumplen todas las siguientes condiciones: (a) el cliente presenta la certificación de un médico o cirujano certificado de atención primaria u otro proveedor de atención primaria como se define ese término en la sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones de California que la interrupción del servicio residencial amenazaría la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio, y (b) el cliente demuestra que es económicamente incapaz de abonar dentro del período de pago normal como se describe en la Sección 11910(a)(2) del Código de Salud y Seguridad de California, y (c) el cliente está dispuesto a firmar un acuerdo con el Distrito para amortizar, durante un período que no exceda los doce meses, el saldo impago de cualquier factura que se afirma que está fuera del alcance del cliente para cancelarlo dentro del período normal de pago.
 4. Cualquier sábado, domingo, feriado legal o en cualquier momento durante el cual los negocios de las oficinas del Distrito no estén abiertos.
- E. Cualquier cliente puede comunicarse con el personal del Distrito por teléfono al número de teléfono de servicio al cliente publicado en el sitio web del Distrito Municipal de Aguas de Ramona (760-788-2200) para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

Acuerdos de pagos diferidos.

Un cliente residencial puede hacer una solicitud, dentro de los trece (13) días posteriores al envío de la primera notificación de interrupción, para la extensión del período de pago de una factura que se afirma que está fuera del alcance del cliente para cancelarla en su totalidad durante el período normal de pago, que será revisado por el Gerente General del Distrito, quien considerará si se permitirá al cliente amortizar el saldo impago durante un período de tiempo razonable, que no exceda los 12 meses. Para cualquier acuerdo de extensión:

- A. La cuenta debe tener la propiedad a nombre de la persona que solicita la extensión y/o la autorización del propietario para facturar a nombre de la persona que solicita la extensión.
- B. El propietario debe ser notificado de la existencia de un acuerdo para extender el período de pago para cualquier cuenta en la que un inquilino sea responsable del pago de la cuenta.

- C. Las cuentas que han sido bloqueadas por falta de pago en el último año no calificarán para la extensión sin la certificación de una emergencia médica o dificultades extremas o salvo que la ley exija lo contrario.
- D. Las cuentas a las que se les haya devuelto un cheque por fondos insuficientes en el último año no calificarán a menos que cumplan con los requisitos de la Sección 7.88.050(B)(4). del Código Legislativo.
- E. Las dificultades extremas debe documentarse por escrito, firmada por el cliente que reclama la dificultad. La confirmación de las condiciones descritas en la Sección 11910(a)(1) y (2) del Código de Salud y Seguridad de California es una dificultad extrema. Se pueden considerar otras circunstancias inusuales y extremas para acuerdos de pago alternativos y requiere la aprobación del Director Financiero.
- F. El acuerdo estará sujeto a una tarifa administrativa de \$15.00 para contabilizar el costo razonable estimado de administración.
- G. La existencia de un acuerdo de pago no afectará el pago de las futuras facturas y las penalizaciones asociadas. Todas las futuras facturas durante el plazo del acuerdo se pagarán como se indica en el estado de cuenta.
- H. Un cliente puede tener solo un acuerdo de pago alternativo en vigencia a la vez.
- I. Los acuerdos de pago no se realizarán después del último aviso de cinco (5) días de intención de interrumpir el servicio.
- J. Se dará un aviso de al menos cinco (5) días hábiles si la persona que firma el acuerdo no cumple con los términos del acuerdo de amortización o si dicha persona no paga los cargos actuales del servicio residencial durante sesenta (60) días o más y el servicio entonces se puede interrumpir de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Distrito para el bloqueo del servicio por falta de pago.

Procedimiento de apelación.

Cualquier cliente puede disputar una factura o solicitar una investigación dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la factura en disputa. La fecha de recepción de cualquier factura tan disputada se considerará de manera concluyente veintinueve (29) días después de la fecha de envío. Cualquier disputa o solicitud de investigación de este tipo debe presentarse por escrito y el Distrito debe recibirla dentro de un total de veintiséis (26) días a partir del envío por correo de la factura en disputa o puede ser rechazada como inoportuna. La revisión de la queja o investigación estará a cargo del Gerente General o su designado. La apelación ante la Junta Directiva de cualquier decisión con respecto a una queja o investigación debe presentarse por escrito dentro de los quince (15) días de la fecha real de envío de la decisión.

RAMONA 市水务区有关停止供水服务的政策停止供水流程。

- A. 账单送达日即为到期日。在账单到期日后的二十三天内未缴付费用的账户视为逾期缴费，须额外缴付百分之十的滞纳金，随后将寄送停止服务通知，最终停止服务日期为账单到期日后至少六十 (60) 天，此通知将在最终停止服务日期前至少七 (7) 个工作日寄出。对于任何到最终停止服务日期仍未缴付欠费的账户，将停止其供水服务。对于任何 60 天内未按照已批准分期缴费计划缴付欠费的账户，也将停止其供水服务。
- B. 在最终停止供水服务前至少五个工作日，水务区将尽一切努力通过电话联系一名对该欠费账户负责的成年人。如果无法通过电话联系对该欠费账户负责的成年人，或确定将停止供水服务，水务区将在最终停止供水服务前至少五个工作日在该物业显眼位置张贴停止供水服务的最后警告通知，公示欠费账号、欠费数额以及补缴欠费的地址。
- C. 如果承租人在使用独立账户缴费时业主水费账户仍处于欠费状态，水务区将在终止供水服务前至少十天向承租人寄送书面通知。通知将包括承租人如何成为水务区客户的指南信息，水务区将向其另行寄送账单，承租人无须缴付原账户的欠费；但水务区须核实欠费账户实为该物业原业主、管理人或代理人。承租人成为水务区客户后，所有原业主账户的历史欠缴费用，包括滞纳金和其他手续费，均由原业主继续承担，直至缴清欠费。
- D. 在以下情况下，水务区不会停止欠费账户的居民用水服务：
 1. 在水务区调查客户提出的异议或投诉期间，或在居民提出账单上诉期间。
 2. 在客户获得许可延长未到期账单的付款期限时。
 3. 如符合以下所有条件：(a) 客户根据《加利福尼亚州福利和机构法典(California Welfare and Institutions Code)》第 14088(b)(1)(A) 节提交由初级保健认证医师、外科医生或其他初级保健服务提供者开具的证明，证明停止居民供水服务将对服务地址物业内一位居民的生命造成威胁，或严重危害其健康和安全，且(b) 客户可根据《加利福尼亚州健康和安法典(California Health and Safety Code)》第 11910(a)(2) 节证明他/她无法在正常付款期限内支付服务费用；且(c) 客户愿意与水务区达成协议，在不超过十二个月的期限内，分期缴付其宣称无力在正常缴费期内缴付的账单欠费金额。
 4. 星期六、星期天、法定节假日或任何地区办事处不办公的时间。
- E. 任何客户均可拨打 Ramona 市水务区网站上公示的电话(760-788-2200)联系水务区工作人员，了解可采取哪些方式避免居民供水服务因欠缴费用而停止。

延期付款安排。

居民客户可在第一次停止服务通知寄出后的十三(13)天内提出申请，就其宣称在正常缴费期内无力全额缴付的账单要求延长付款期限；由水务区总经理审核该申请并决定是否允许客户在不超过 12 个月的合理期限内分期缴付其欠费金额。对于任何延长付款安排：

- A. 提出延长付款安排申请的账户个人须为该物业业主和/或取得业主授权向申请人寄送延长付款账单。
- B. 对于由承租人缴付款项的账户，要延长付款，须通知业主有关延长付款安排的情况。
- C. 上一年度因未缴水费而被锁定的账户不得申请延长付款安排，除非可根据法律要求提供医疗紧急或极端困难的相关证明。
- D. 上一年度因缴费不足而被退回支票的账户不得申请延长付款安排，除非满足《立法法典(Legislative Code)》第 7.88.050(B)(4) 节的要求。
- E. 应书面记录提出极端困难的情况，并由提出主张的客户签名。确认根据《加利福尼亚州健康和安法典(California Health and Safety Code)》第 11910(a)(1)和(2)节，客户属于极端困难情况。其他例外和极端情况也可采用其他付款安排，但须由首席财务官审核批准。

- F. 签订本协议须向账户预支付手续费\$15.00 以支付合理的行政费用。
- G. 签订本付款安排不会影响未来的账单缴付和其他罚款。在本协议生效期间，所有未来账单缴付应按账单说明完成。
- H. 一名客户在同一时间内只能签订一项可选付款安排。
- I. 在寄出最后五(5)天的停止服务最后警告通知后，不得签订付款安排协议。
- J. 如果签订付款安排协议的个人未遵守分期付款协议条款，或无法准时缴清六十(60)天或以上天数的居民用水费用，则将提前至少五(5)个工作日发出通知，并根据水务区欠费锁定服务的公示流程停止供水服务。

上诉流程。

客户可在账单送达后的五(5)天内对账单提出异议，或申请进行调查。异议账单的认定送达日期不晚于账单寄出后的二十一(21)天。客户须在异议账单寄出后的二十六(26)天内以书面形式将任何此类异议或调查申请提交并送达至水务区，否则将因逾期而被拒绝。对此类投诉或调查的审核应由总经理或其指定人员执行。要就相关投诉或调查结果向董事会提出上诉，客户须在投诉或调查结果实际寄出日期后的十五(15)天内以书面形式提交。

수도 서비스 중단에 관한 라모나시 수자원 지구 정책

해지 절차.

- A. 청구서 수령 시 납부 기한이 지난 상태입니다. 마감 날짜로부터 23 일까지 납부하지 않은 계좌에는 10%의 연체료가 부과되며, 청구서 납부 기한으로부터 최소 60 일의 종료 날짜가 주어지는 종료 통지서가 우송될 것입니다. 이 통지서는 수도 서비스 종료 최소 7 영업일 전에 우송될 것입니다. 종료 날짜에 미납 상태인 모든 계좌는 해지될 수 있습니다. 60 일 동안 승인된 할부 결제 계획을 통해 합의된대로 결제하지 않은 계좌도 해지될 수 있습니다.
- B. 실제 해지 5 영업일 전까지 지구는 체납 계좌를 책임진 성인에게 전화로 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 체납 계좌를 책임진 성인에게 전화로 연락할 수 없거나 서비스가 중단되는 경우, 지구는 실제 해지 최소 5 영업일 전에 시설의 눈에 잘 띄는 위치에 서비스를 중단한다는 최종 통지서를 게시하고, 여기에는 계좌 번호, 체납 금액 및 납부 가능 주소가 명시될 것입니다.
- C. 시설 소유자가 특정 계좌에서 별도의 거주 세입자가 점유한 수도 계좌에 대해 체납한 경우, 지구는 종료 최소 10 일 전에 세입자에게 서면 통지서를 제공할 것입니다. 이 통지서에는 거주 세입자가 고객이 될 수 있는 방법에 대한 정보가 포함되며, 기록의 연체 계좌 고객이 거주지의 집주인, 관리자 또는 대리인임을 확인하면 체납 계좌에 체납된 금액을 납부하라는 요구 없이 해당 세입자에게 서비스 요금을 청구할 것입니다. 세입자가 고객이 된 경우, 계좌가 집주인에 속해있던 동안 발생한 벌금 및 기타 비용을 포함한 모든 과거의 체납 금액은 전체 채무 금액이 징수될 때까지 체납 상태로 남게 되고 기록의 집주인이 납부해야 합니다. D. 다음과 같은 경우 지구는 체납 계좌의 미납에 대해 주거용 수도 서비스를 종료하지 않을 것입니다:
 - 1. 고객 분쟁 또는 불만에 대한 지구의 조사가 진행 중이거나 거주자가 청구서에 대해 항소한 경우
 - 2. 고객에게 만료되지 않은 청구서의 납부 기간 연장 권한이 부여된 경우
 - 3. 다음 조건이 모두 충족되는 경우: (a) 캘리포니아 복지기관법 14088(b)(1)(A) 조항에 정의된 바에 따라 주거 서비스 중단이 서비스가 제공되는 구내 거주자의 건강과 안전과 생명을 위협하거나 심각한 위협을 초래할 수 있는 경우 고객이 1 차 진료 면허 의사나 외과 의사 또는 다른 1 차 진료 제공자가 발급한 인증서를 제출, (b) 캘리포니아 보건 및 안전법 11910(a)(2)에 명시된 납부 기한 내에 고객이 재정적으로 서비스 비용을 지불할 수 없음을 입증, (c) 고객이 일반 납부 기간 내에 청구서의 미납 잔액을 납부하기 어렵다고 판단되는 경우 12 개월을 초과하지 않는 기간에 분할 납부한다는 계약을 지구와 체결할 의향이 있음.
 - 4. 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 지구 사무실이 근무하지 않는 시간.
- E. 모든 고객은 라모나시 수자원 지구 웹사이트에 게시된 고객 서비스 전화 번호(760-788-2200)로 지구 직원에게 연락하여 체납으로 인한 주거 서비스 중단을 피하는 옵션에 대해 상담할 수 있습니다.

이연 납부 제도.

거주 고객은 최초 종료 통지서를 우송한 후 13 일 이내에 일반 납부 기간 동안 고객이 전액 납부하기 어렵다고 판단되는 청구서에 대해 납부 기간 연장을 요청할 수 있으며, 이 경우 지구의 지부장이 고객이 12 개월을 초과하지 않는 합리적인 기간 동안 미지급 잔액을 분할 납부할 수 있는지 여부를 고려하여 검토할 것입니다. 연장 약정의 경우:

- A. 계좌는 연장을 요청하는 사람의 이름으로 시설 소유권을 보유하고 있거나 소유자의 승인을 받아 연장을 요청하는 사람에게 청구할 수 있어야 합니다.

- B. 세입자가 계좌의 납부 의무가 있는 모든 계좌에서 납부 기간 연장 계약의 존재를 소유자에게 알려야 합니다.
- C. 작년 내에 미납으로 잠긴 계좌는 의학적 응급 상황이나 극심한 어려움에 대한 인증서가 없거나 법률에서 달리 요구하는 경우를 제외하고 연장할 수 없습니다.
- D. 작년에 잔고가 충분하지 않아 수표가 반송된 계좌는 입법령 7.88.050(B)(4) 조항의 요건을 충족하지 않는 한 자격이 없습니다.
- E. 극도의 어려움은 어려움을 주장하는 고객이 서면으로 작성하고 서명해야 합니다. 캘리포니아 보건 안전법 11910(a)(1) 및 (2) 조항에 명시된 조건의 확인은 극도의 어려움입니다. 기타 비정상적이고 극단적인 상황에서 대체 납부 방식이 고려될 수 있으며 최고 재무 책임자의 승인이 필요합니다.
- F. 이 계약에는 추정되는 합리적인 행정 비용에 대해 \$15.00 의 행정 수수료가 부과됩니다.
- G. 납부 약정의 존재는 향후 청구 및 관련 벌금의 납부에 영향을 미치지 않습니다. 계약 기간 동안의 모든 향후 청구는 청구서에 명시된대로 납부해야 합니다.
- H. 고객은 한 번에 하나의 유효 대체 납부 약정만 가질 수 있습니다.
- I. 서비스 중단 통지 후 최종 5 일이 지나면 납부 약정을 체결할 수 없습니다.
- J. 계약서에서 서명한 사람이 분할 납부 계약 조건을 충족하지 않거나 60 일 이상 현재 거주 서비스 요금을 납부하지 않은 경우, 최소 5 영업일 전에 통지한 다음 미납 서비스 차단에 대한 지구의 명시된 절차에 따라 서비스가 중단될 수 있습니다.

항소 절차.

모든 고객은 분쟁이 발생한 청구서를 수령한 후 5 일 이내에 청구서에 대해 이의를 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 분쟁이 발생한 청구서의 수령 날짜는 최종적으로 우송일로부터 21 일로 간주됩니다. 그러한 분쟁 또는 조사 요청은 서면으로 제출해야 하며, 분쟁이 발생한 청구서를 우송한 후 총 26 일 이내에 지구가 접수해야 합니다. 그렇지 않으면 시기적으로 부적절한 것으로 거부될 수 있습니다. 불만 또는 조사에 대한 검토는 지부장 또는 그의 지명인이 수행해야 합니다. 불만 또는 조사에 관한 이사회 회의 모든 결정에 대한 항소는 실제 결정 우송 날짜로부터 15 일 이내에 서면으로 제출해야 합니다.

CHÍNH SÁCH CỦA RAMONA MUNICIPAL WATER DISTRICT VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Thủ tục ngắt nước.

- A. Hóa đơn đến hạn thanh toán ngay khi nhận được. Các tài khoản không được thanh toán trước ngày thứ hai mươi ba kể từ ngày đến hạn sẽ bị cộng thêm 10% phí trả chậm và một thông báo về việc chấm dứt sẽ được gửi qua thư để đưa ra ngày chấm dứt ít nhất sáu mươi (60) ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán, thông báo này sẽ được gửi qua thư ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi chấm dứt dịch vụ cung cấp nước. Bất kỳ tài khoản nào chưa được thanh toán vào ngày chấm dứt dịch vụ sẽ bị ngừng. Bất kỳ tài khoản nào chưa thực hiện việc thanh toán theo thỏa thuận thông qua kế hoạch thanh toán được khấu hao đã được phê duyệt trong thời gian 60 ngày cũng sẽ bị ngừng.
- B. Ít nhất năm ngày làm việc trước khi ngừng hoạt động thực tế, Quận sẽ nỗ lực một cách hợp lý, thiện chí để liên hệ qua điện thoại với một người trưởng thành chịu trách nhiệm về tài khoản quá hạn. Nếu không thể liên lạc qua điện thoại với một người trưởng thành chịu trách nhiệm về tài khoản quá hạn hoặc nếu dịch vụ bị ngừng, Quận sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ cung cấp ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại cơ sở, trong đó sẽ hiển thị số tài khoản, số tiền đến hạn và địa chỉ tiếp nhận thanh toán ít nhất năm ngày làm việc trước khi ngừng hoạt động thực tế.
- C. Trong trường hợp chủ sở hữu tài sản chậm trễ trong việc thanh toán tài khoản nước bị chiếm dụng bởi đối tượng thuê nhà riêng trên tài khoản chủ thể, Quận sẽ thông báo bằng văn bản cho đối tượng thuê nhà ít nhất mười ngày trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm thông tin về cách đối tượng thuê nhà ở có thể trở thành khách hàng, người mà sau đó sẽ được lập hóa đơn cho dịch vụ, mà không yêu cầu phải trả bất kỳ số tiền nào có thể đến hạn trên tài khoản quá hạn khi xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn là hoặc chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý nhà ở. Trong trường hợp đối tượng thuê trở thành khách hàng, tất cả các khoản tiền quá hạn trong quá khứ bao gồm tiền phạt và các khoản phí khác phát sinh trong khi tài khoản thuộc chủ nhà sẽ vẫn còn nợ và phải trả bởi chủ nhà cho đến khi thu được toàn bộ số nợ. D. Quận sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán tài khoản quá hạn:
 1. Trong thời gian điều tra của Quận về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng, hoặc khiếu nại về hóa đơn của người dân;
 2. Khi khách hàng được gia hạn thời hạn thanh toán hóa đơn chưa hết hạn;
 3. Nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau: (a) khách hàng nộp giấy chứng nhận của bác sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật được cấp phép chăm sóc chính hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính khác vì điều khoản đó được định nghĩa trong Bộ luật Phúc lợi và Định chế California Mục 14088(b)(1)(A) rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ, và (b) khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ trong thời hạn thanh toán bình thường như được mô tả trong Bộ luật Sức khỏe và An toàn California Mục 11910(a)(2) và (c) khách hàng sẵn sàng ký một thỏa thuận với Quận để trừ dần, trong khoảng thời gian không quá mười hai tháng, số dư chưa thanh toán của bất kỳ hóa đơn nào được xác nhận là vượt quá khả năng thanh toán của khách hàng trong thời hạn thanh toán bình thường.
 4. Vào bất kỳ thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ thời gian nào mà văn phòng Quận không làm việc.

- E. Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể liên hệ với nhân viên của Quận qua điện thoại theo số điện thoại của bộ phận dịch vụ khách hàng được đăng trên trang web của Ramona Municipal Water District (760-788-2200) để thảo luận về các lựa chọn ngăn chặn việc ngừng dịch vụ cung cấp cho cư dân vì không thanh toán.

Sắp xếp thanh toán bị trì hoãn.

Một khách hàng là cư dân có thể yêu cầu, trong vòng mười ba (13) ngày kể từ khi gửi thông báo đầu tiên về việc chấm dứt, để gia hạn thời hạn thanh toán của một hóa đơn được xác định là vượt quá khả năng thanh toán đầy đủ của khách hàng ấy trong khoảng thời gian thanh toán bình thường, sẽ được xem xét bởi Tổng Quản lý của Quận, người sẽ xem xét liệu khách hàng này có được phép trả dần số dư chưa thanh toán trong khoảng thời gian hợp lý hay không, không quá 12 tháng. Đối với bất kỳ việc sắp xếp gia hạn nào:

- A. Tài khoản phải có quyền sở hữu tài sản nhân danh người yêu cầu gia hạn và/hoặc sự cho phép của chủ sở hữu để lập hóa đơn cho người yêu cầu gia hạn.
- B. Trên bất kỳ tài khoản nào mà đối tượng thuê chịu trách nhiệm thanh toán tài khoản, chủ sở hữu phải được thông báo về sự tồn tại của thỏa thuận gia hạn thời hạn thanh toán.
- C. Các tài khoản đã bị khóa vì không thanh toán trong năm ngoài sẽ không đủ điều kiện gia hạn mà không có sự xác nhận về tình trạng khẩn cấp về y tế hoặc cực kỳ khó khăn hoặc trừ khi được pháp luật yêu cầu khác.
- D. Các tài khoản đã bị trả lại séc vì không đủ tiền trong năm ngoài sẽ không đủ điều kiện trừ khi chúng đáp ứng các yêu cầu theo Bộ luật Lập pháp Mục 7.88.050(B)(4).
- E. Khó khăn cùng cực sẽ được ghi lại bằng văn bản, có chữ ký của khách hàng tuyên bố khó khăn. Xác nhận tình trạng được mô tả trong Bộ luật Sức khỏe và An toàn California Mục 11910(a)(1) và (2) là cực kỳ khó khăn. Các trường hợp bất thường và đặc biệt khác có thể được xem xét để sắp xếp thanh toán thay thế và cần có sự chấp thuận của Giám đốc Tài chính.
- F. Thỏa thuận sẽ phải chịu một khoản phí hành chính là \$15,00 để tính chi phí quản lý hợp lý ước tính.
- G. Sự tồn tại của thỏa thuận thanh toán sẽ không ảnh hưởng đến việc thanh toán các hóa đơn trong tương lai và các khoản tiền phạt có liên quan. Tất cả các hóa đơn trong tương lai trong thời hạn của thỏa thuận sẽ được thanh toán như đã nêu trong bảng kê hóa đơn. H. Một khách hàng có thể chỉ có một thỏa thuận thanh toán thay thế có hiệu lực tại một thời điểm. I. Thỏa thuận thanh toán sẽ không được tiến hành sau thông báo năm (5) ngày cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ.
- J. Ít nhất năm (5) ngày làm việc sẽ được thông báo nếu các điều khoản của thỏa thuận trả dần không được đáp ứng bởi người ký thỏa thuận hoặc nếu người đó không thanh toán phí dịch vụ cung cấp cho cư dân hiện tại trong sáu mươi (60) ngày trở lên và dịch vụ sau đó có thể bị ngừng theo các thủ tục đã nêu của Quận về việc khóa dịch vụ vì không thanh toán.

Thủ tục kháng cáo.

Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể có khiếu nại về hóa đơn hoặc yêu cầu điều tra trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn bị tranh cãi. Ngày nhận bất kỳ hóa đơn nào có tranh cãi sẽ cho là hai mươi một (21) ngày sau ngày gửi thư. Bất kỳ tranh chấp hoặc yêu cầu điều tra nào như vậy phải được gửi bằng văn bản và phải được Quận nhận trong vòng tổng cộng hai mươi sáu (26) ngày kể từ khi gửi hóa đơn bị tranh cãi hoặc có thể bị từ chối ngay lập tức. Việc xem xét khiếu nại hoặc điều tra sẽ được thực hiện bởi Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định của ông. Khiếu nại lên Hội đồng quản trị về bất kỳ quyết định nào liên quan đến việc khiếu nại hoặc điều tra phải được gửi bằng văn bản trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày thực tế gửi quyết định.

PATAKARAN NG MUNICIPAL WATER DISTRICT NG RAMONA SA PAGPUTOL NG SERBISYO NG TUBIG

Pamamaraan ng Pagsara.

- A. Ang mga bill ay dapat bayaran pagkatanggap. Ang mga account na hindi binayaran ng dalawampu't-tatlong araw mula sa takdang petsa ay magkakaroon ng singil sa pagkahuli ng pagbabayad na sampung porsyento na idinagdag at maipapadala ang isang abiso ng pagtatapos na nagpapaalala sa petsa ng pagtatapos ng hindi bababa sa animnapung (60) araw mula sa takdang petsa ng pagsingil, na ang naturang paunawa ay ipapadala ng hindi bababa sa pitong (7) araw ng negosyo bago matapos ang serbisyo ng tubig. Ang anumang account na nananatiling hindi nabayaran sa petsa ng pagwawakas ay mapapailalim sa pag-turnoff. Ang anumang account na hindi nakagawa ng pagbabayad ayon sa napagkasunduan sa pamamagitan ng aprubadong plano sa pagbabayad para sa isang 60-araw na panahon ay mapapailalim din sa pag-turnoff.
- B. Hindi bababa sa limang araw ng negosyo bago ang aktwal na pag-shutoff, ang Distrito ay gagawa ng makatuwiran, mabuting pagsisikap na makipag-ugnay sa isang may sapat na gulang na responsable para sa delingkuwenteng account sa pamamagitan ng telepono. Kung ang isang may sapat na gulang na may pananagutan para sa delingkuwenteng account ay hindi maabot sa pamamagitan ng telepono, o kung ang serbisyo ay naitigil, ang Distrito ay, hindi bababa sa limang araw ng negosyo bago ang aktwal na pag-shutoff, magpapaskil ng pangwakas na paunawa ng hangarin na itigil ang serbisyo sa isang kilala at hayag na lokasyon sa ari-arian, na magpapakita ng mga (mga) numero ng account, (mga) halaga na dapat bayaran, at ang address kung saan tatanggapin ang mga pagbabayad.
- C. Kung sakaling magkaroon ng isang may-ari ng ari-arian na nagiging delingkuwente sa pagbabayad ng isang account sa tubig na inookupahan ng isang hiwalay na tirahan ng nag-uupa sa isang subject account, ang Distrito ay magbibigay ng nakasulat na paunawa sa mga nangungupahang nakatira ng hindi bababa sa sampung araw bago ang pagtatapos. Kasama sa paunawa ang impormasyon tungkol sa kung paano ang mga residente ng nangungupahan ng tirahan ay maaaring maging mga kostumer, kung saan ang serbisyo ay sisingilin pagkatapos, nang walang pangangailangan na magbayad ng anumang halaga na maaaring nakatakdang bayaran sa delingkuwenteng account pagkatapos ng pagpapatunay na ang delingkuwenteng account na rekord ng kostumer ay o ang panginoong maylupa, tagapamahala o ahente ng tirahan. Kung sakaling ang isang nangungupahan ay naging isang kostumer, lahat ng past due na halaga kasama ang mga multa at iba pang mga singil na nakuha habang ang account ay nasa ilalim ng panginoong maylupa ay mananatiling dapat bayaran at babayaran ng panginoong maylupa ng rekord hanggang sa makolekta ang buong halaga ng utang.
- D. Hindi tatapusin ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa tirahan para sa hindi pagbabayad ng isang delingkuwente na account:

1. Sa panahon ng pendency ng isang pagsisiyasat ng Distrito ng isang pagtatalo o reklamo ng kostumer, o isang apela sa isang bill ng isang residente;
 2. Kapag ang isang customer ay nabigyan ng isang ekstensyon ng panahon para sa pagbabayad ng isang panukalang batas na hindi pa nag-expire;
 3. Kung ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon ay natutugunan: (a) nagsusumite ang kostumer ng sertipikasyon mula sa isang manggagamot na may lisensya sa pangunahing pangangalaga o siruhano o iba pang provider ng pangunahing pangangalaga bilang ang termino na iyon ay tinukoy sa Batas ng Kapakanan at mga Intitusyon ng California (California Welfare and Institutions Code) seksyon 14088(b)(1)(A) na ang pagpapahinto ng serbisyo sa tirahan ay magiging pagbabanta sa buhay o magdulot ng isang malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo, at (b) ipinapakita ng kostumer na hindi niya kayang magbayad para sa serbisyo sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad tulad ng inilarawan sa Batas ng Kalusugan at Kaligtasan ng California (California Health and Safety Code) Seksyon 11910(a)(2), at (c) ang kostumer ay handang pumasok sa isang kasunduan sa Distrito upang hulug-hulugan, sa isang panahon na hindi lumampas sa labing dalawang buwan, ang hindi bayad na balanse ng anumang bill na iginiit na lampas sa kakayahang magbayad ng kostumer sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad.
 4. Sa anumang Sabado, Linggo, ligal na bakasyon o anumang oras kung saan hindi bukas ang mga tanggapan ng negosyo ng Distrito.
- E. Ang sinumang customer ay maaaring makipag-ugnay sa mga kawani ng Distrito sa pamamagitan ng telepono sa numero ng telepono ng serbisyo sa kostumer na naipaskil sa website ng Ramona Municipal Water District (760-788-2200) upang talakayin ang mga opsyon para sa pag-iwas sa pagputol ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad.

Mga Pag-aayos ng Ipinagpalibang Pagbabayad

Ang isang residensyal na kostumer ay maaaring gumawa ng kahilingan, sa loob ng labintatlo (13) araw ng pagpapadla ng unang paunawa ng pagwawakas, para sa pagpapalawig ng panahon ng pagbabayad ng isang bill na iginiit na lampas sa kakayahan ng kostumer na magbayad nang buo sa normal na panahon ng pagbabayad, na susuriin ng Pangkalahatang Tagapamahala ng Distrito na magsasaalangalang kung ang kustomer ay pinahihintulutan na hulugan ang hindi bayad na balanse sa isang makatuwirang tagal ng panahon, hindi lalampas sa 12 buwan. Para sa anumang mga pag-aayos ng ekstensyon:

- A. Ang account ay dapat magkaroon ng pagmamay-ari ng ari-arian sa pangalan ng taong humihiling ng pagpapalawig at/o pahintulot ng may-ari upang singilin ang taong humihiling ng ekstensyon.
- B. Sa anumang account kung saan ang isang nangungupahan ay may pananagutan para sa pagbabayad ng account, dapat ipaalam sa may-ari ang pagkakaroon ng isang pag-aayos upang mapalawak ang panahon ng pagbabayad.
- C. Ang mga account na na-lock para sa hindi-pagbabayad sa loob ng nakaraang taon ay hindi kwalipikado para sa ekstensyon nang walang sertipikasyon ng isang pang-medikal na emerhensiya o matinding paghihirap o maliban kung kinakailangan ng batas.
- D. Ang mga account na nagkaroon ng tseke na naibalik dahil sa hindi sapat na pondo sa loob ng nakaraang taon ay hindi kwalipikado maliban kung natutupad nila ang mga kinakailangan sa ilalim ng Lehislatibong Batas (Legislative Code) Seksyon 7.88.050(B)(4).
- E. Ang isang matinding paghihirap ay dapat na idokumento sa pagsulat, na nilagdaan ng kostumer na nag-aangkin ng kahirapan. Ang pagkumpirma ng mga kondisyon na inilarawan sa Batas Kalusugan at Kaligtasan ng California Seksyon 11910(a)(1) at (2) ay isang matinding paghihirap. Ang iba pang hindi pangkaraniwan at matinding mga pangyayari ay maaaring isaalang-alang para sa mga alternatibong pag-aayos ng pagbabayad at nangangailangan ng pag-apruba ng Punong Pinansyal na Opisyal (Chief Financial Officer).
- F. Ang kasunduan ay sasailalim sa isang administratibong bayad na \$15.00 upang managot para sa tinanyang makatwirang gastos ng pangangasiwa.
- G. Ang pagkakaroon ng isang pag-aayos ng pagbabayad ay hindi makakaapekto sa pagbabayad ng mga bill sa hinaharap at mga kaugnay na multa. Lahat ng hinaharap na mga pagsingil sa panahon ng kasunduan ay babayaran tulad ng nakasaad sa pahayag ng pagsingil.
- H. Ang isang kostumer ay maaaring magkaroon lamang ng isang alternatibong pag-aayos ng pagbabayad na epektibo sa isang pagkakataon.
- I. Ang pag-aayos ng pagbabayad ay hindi gagawin pagkatapos ng huling limang (5) araw na paunawa ng hangarin na itigil ang serbisyo.
- J. At least five (5) business days' notice will be given should the terms of the amortization agreement not be met by the person signing the arrangement or should such person fail to pay current residential service charges for sixty (60) days or more and service may then be discontinued according to the District's stated procedures for lock-up of service for nonpayment.

Pamamaraan ng Pag-apela

Ang sinumang kostumer ay maaaring i-dispute ang isang bill o humiling ng pagsisiyasat sa loob ng limang (5) araw matapos matanggap ang dini-dispute na bill. Ang petsa ng pagtanggap ng anumang bill kaya ang idini-dispute ay dapat na konklusyon na itinuturing na dalawampu't isa (21) araw pagkatapos ng petsa ng pagpapadala. Ang anumang nasabing pag-dispute o kahilingan para sa pagsisiyasat ay dapat isumite nang nakasulat at dapat na natanggap ng Distrito sa loob ng kabuuang dalawampu't anim (26) na araw ng pagpapadala ng idini-dispute na bill o maaaring tanggihan bilang hindi tama. Ang pagsusuri sa reklamo o pagsisiyasat ay dapat isagawa ng Pangkalahatang Tagapamahala o kanyang inatasan. Ang apela sa Lupon ng mga Direktor ng anumang desisyon tungkol sa isang reklamo o pagsisiyasat ay dapat isumite nang nakasulat sa loob ng labinlimang (15) araw ng aktwal na petsa ng pagpapadala ng desisyon.