CITY OF SUNNYVALE
RESIDENTIAL WATER SHUTOFF POLICY

1. PURPOSE

This policy applies to the discontinuation of residential water service for non-payment. The requirements in this policy do not apply to discontinuation of service that results from unauthorized actions by a customer.

2. CITY CONTACT INFORMATION

Telephone:	408-730-7400
Address:	City of Sunnyvale Utilities - 650 W. Olive Ave Sunnyvale, CA 94086
After hours:	Night drop for checks outside of 650 W. Olive Ave

3. TIMELINES

The City will not shut off a customer's water for non-payment until the customer's utility account has been delinquent for at least 60 days.

The City will attempt to contact the customer by telephone or in writing at least 10 days prior to shut-off and will provide the information required in Section 4, below.

Water will not be shut off while an appeal is pending.

4. REQUIRED INFORMATION

Telephone Notice.
If the City contacts the customer by telephone City staff will offer to provide a copy of this policy in writing. City staff will also offer to discuss options to avoid shut-off including alterative payment schedules, deferred payments, minimum payments, amortization of unpaid balance, and petition for bill appeal and review.

Written Notice.
Written notice will be mailed to the customer's billing address. If the billing address is different than the residential address, notice will also be sent to the residential address marked "occupant".

If the property is a multifamily residence with a single meter, notice will be sent to all residential occupants.

The written notice will contain the following information:

- The customer's name and address.
- The amount of the delinquency.
- The date by which payment or arrangement is required to avoid discontinuation of residential service.
- Description of the process to apply for an extension of time to pay the delinquent charges.
- Description of the procedure to petition for bill review and appeal.
- Description of the procedure to request a deferred, reduced, or alternative payment schedule, including an amortization of the delinquent residential service charges.
- If the resident is a tenant in a single-family residence, they have the right to become a customer without paying the delinquent account.
- If the resident is a tenant in a multifamily residence with a single meter, they may become customers under Section 8, below.

Posted Notice.
If the written notice is returned as undeliverable and City staff are unable to reach the customer by telephone, notice of imminent shut-off and a copy of this policy will be posted in a prominent location at the residence.

5. CONTINUATION OF WATER SERVICE FOR REASONS OF LIFE-SAFETY

Water will not be shut-off for non-payment under the following circumstances:

- The customer or tenant submits a doctor's certification stating that discontinuation of water will be life threatening or pose a serious threat to health and safety of a resident; AND

- The customer is financially unable to pay for service within the normal billing cycle, which may be shown with evidence that any member of the household is a current recipient of CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/SSPP, or WIC, or the customer declares that the household income is less than 200% of federal poverty level; AND

- The customer is willing to enter into an amortization agreement, alternative payment schedule, or a plan for deferred or reduced payments under Section 7, below.

Water service may be shut off to customers qualifying above only under the following circumstances:

- No appeal is pending; OR

- The customer has failed to comply with the terms of an alternative payment plan for at least 60 days; OR

- While undertaking an alternative payment plan, the customer does not pay current charges for at least 60 days.

- Final notice must be posted on the property 5 days before shut-off with information about how to restore service.

6. PAYMENT OPTIONS

The City may choose a payment option that in the City's judgment is likely to result in payment of the customer's unpaid balance within 12 months, including amortization of the unpaid balance, an alternative payment schedule, or temporary deferral of payment.

7. MULTIFAMILY HOUSING

Tenants in a multifamily residence with a single meter may become customers without paying the delinquent account under the following circumstances:

- Every occupant agrees to the terms and conditions and meets requirements for service, OR

- One occupant meets the requirements for service and is willing to assume responsibility.

Service must be provided to occupants who meet requirements for service if it is physically possible to selectively terminate service.

The City will accept proof of residence and prompt payment of rent or other credit obligation as sufficient to establish service.

8. APPEAL

To request a review or appeal of a bill or a notice of shut-off, a customer may contact the Utility Billing Office. The matter will be reviewed by the Director of Finance or a designated City employee who is authorized to resolve the matter.

CIUDAD DE SUNNYVALE
POLÍTICA DE CORTE DEL SUMINISTRO DE AGUA RESIDENCIAL

1. OBJETIVO

Esta política se aplica a la suspensión del servicio de suministro de agua residencial por falta de pago. Los requisitos de esta política no se aplican a la suspensión del servicio que resulta de acciones sin autorización por parte de un cliente.

2. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA CIUDAD

Teléfono: 408-730-7400
Dirección: City of Sunnyvale Utilities - 650 W. Olive Ave
Sunnyvale, CA 94086
Fuera del horario de atención: Buzón nocturno para cheques afuera de 650 W. Olive Ave

3. CRONOGRAMA

La Ciudad no cortará el suministro de agua de un cliente por falta de pago hasta que la cuenta del servicio público que recibe el cliente no haya caído en morosidad por al menos 60 días.

La Ciudad intentará comunicarse con el cliente por teléfono o por escrito al menos 10 días antes de cortar el servicio y proveerá la información necesaria según la Sección 4, que aparece a continuación.

El suministro de agua no se cortará si hay un reclamo pendiente.

4. INFORMACIÓN NECESARIA

Notificación por teléfono.
Si la Ciudad se comunica con el cliente por teléfono, el personal de la Ciudad se ofrecerá a proporcionar una copia de esta política por escrito. El personal de la Ciudad también se ofrecerá a evaluar opciones para evitar el corte de suministro, incluyendo calendarios alternativos de pago, pagos diferidos, pagos mínimos, amortización de saldos sin pagar y solicitudes de revisión de facturas y presentación de reclamos.

Notificación por escrito.
Se enviará por correo una notificación por escrito a la dirección de facturación del cliente. Si la dirección de facturación es distinta a la dirección de suministro de el servicio, la notificación también se enviará a la dirección marcada como “Ocupante”.

Si la propiedad es una residencia multifamiliar con un único medidor, la notificación se enviará a todos los ocupantes.

La notificación por escrito contendrá la siguiente información:

- El nombre y la dirección del cliente.
- El monto del atraso.
- La fecha para la que se requiere el pago o el acuerdo a fin de evitar la suspensión del servicio residencial.
- La descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo a fin de pagar los cargos morosos.
- La descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y presentar un reclamo.
- La descripción del proceso para solicitar un calendario de pago diferido, reducido o alternativo, incluida la amortización de cargos atrasados de servicio residencial.
- Si el residente es un arrendatario de una residencia unifamiliar, tienen derecho a hacerse clientes sin pagar los cargos morosos.
- Si el residente es un arrendatario de una residencia multifamiliar con un único medidor, puede hacerse cliente en virtud de lo indicado en la Sección 8, que aparece a continuación.

Notificación pública.
Si la notificación por escrito regresa porque no se pudo entregar y el personal de la Ciudad no puede comunicarse con el cliente por teléfono, se publicarán la notificación de corte inminente y una copia de esta política en un lugar notorio de la residencia.

5. PROLONGACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POR MEDIDAS DE SEGURIDAD

El suministro de agua no se cortará por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- El cliente o el arrendatario envía un certificado médico que indica que la suspensión del suministro de agua sería riesgosa o representa una amenaza seria para la salud y la seguridad de un residente.

- El cliente no dispone de los medios económicos necesarios para pagar por el servicio dentro del ciclo de facturación regular, lo que se puede demostrar con evidencia de que cualquier miembro de la familia es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/SSPP o WIC; o el cliente declara que el ingreso familiar es menor que el 200 % del nivel de pobreza federal.

- El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de amortización, un calendario alternativo de pago o un plan para pagos diferidos o reducidos de acuerdo con la Sección 7, que aparece a continuación.

El servicio de suministro de agua se les puede cortar a los clientes que se encuentran en las circunstancias mencionadas arriba solo en la siguientes situaciones:

- . No existe un reclamo pendiente.

- El cliente no cumplió por al con los términos de un plan de pago alternativo por al menos 60 días.

- Durante el compromiso de un plan de pago alternativo, el cliente no pagó los cargos vigentes por al menos 60 días.

- La notificación final se debe publicar en la propiedad 5 días antes del corte con la información sobre cómo restablecer el servicio.

6. OPCIONES DE PAGO

La Ciudad puede elegir una opción que, a su criterio, tenga como resultado el pago del saldo sin pagar dentro de los 12 meses, incluida la amortización del saldo sin pagar, el calendario alternativo de pago o el aplazamiento temporal del pago.

7. VIVIENDA MULTIFAMILIAR

Los arrendatarios de una residencia multifamiliar con un único medidor pueden hacerse clientes sin pagar los cargos morosos en las siguientes circunstancias:

- Todos los ocupantes están de acuerdo con los términos y las condiciones y cumplen con los requisitos del servicio.

- Un ocupante cumple con los requisitos del servicio y está dispuesto a asumir la responsabilidad.

El servicio debe proveerse a los ocupantes que cumplen con los requisitos del servicio si es físicamente posible cortar el servicio de manera selectiva.

La prueba de residencia y pago puntual del alquiler o de otra obligación crediticia será suficiente para que la Ciudad establezca el servicio.

8. RECLAMO

Para solicitar revisiones de facturas, presentaciones de reclamos o notificaciones de corte, el cliente puede comunicarse con la Oficina de Facturación de Servicios Públicos. El problema será revisado por el Director de el Departamento de Finanzas o un empleado designado por la Ciudad autorizado para solucionarlo.

Sunnyvale 市政府
住宅停水政策

1 目的：

此政策適用於因住宅未繳費而停止供水服務的情況。本政策規定不適用於用戶未經授權的行動所造成的服務中斷。

2. 本市聯絡資訊

電話： 408-730-7400
地址： City of Sunnyvale Utilities - 650 W. Olive Ave
Sunnyvale, CA 94086
下班後： 夜間請至 650 W. Olive Ave 外邊繳交支票

3. 時間表

在用戶公用事業帳戶拖欠付費至少 60 天之前，本市不會因未付費而停止用戶的供水服務。

本市將在停止服務至少 10 天前，嘗試透過電話或以書面形式與用戶聯繫，並會提供以下第 4 節規定的資訊。

在上訴待決期間不會停止供水。

4. 所需資訊

電話通知。
若本市透過電話與用戶聯繫，本市工作人員將主動提供一份本政策的影印本。市府工作人員也將主動討論避免停水方案，包括改變付費時間表、延期付費、最低付費額、未付餘額攤銷以及帳單的上訴和複審申請。

書面通知。
書面通知將郵寄到用戶的帳單地址。若帳單地址與居住地址不同，則通知也將發送到標註有「居住人」的居住地址。

若該物業為多戶住宅，僅有一個水錶，則通知將發送給所有居住人。

書面通知將包含以下資訊：

•用戶的姓名和地址。
•拖欠未繳金額。
•為避免停水服務必須繳交費用的期限。
•申請延期繳交拖欠費用的過程說明。
•申請帳單複查和上訴的程序說明。
•請求延期、減少付費或替代付費時間表的程序說明，包括攤銷拖欠住宅服務費。
•若居民是單戶住宅的房客，他們有權在無需支付欠款的情況下成為用戶。
•若該居民是多戶住宅中的一個租戶，且該住宅擁有單一電錶，則他們可能成為下文第 8 節所述的用戶。

張貼通知。
若書面通知因無法送達而退回，且市政工作人員無法透過電話與該用戶聯繫，則會將即將停水通知和本政策將張貼在該住宅的明顯位置。

5. 為維持生命安全的供水服務

以下情況不會因未繳費而停水：

- 用戶或租戶提交醫生證明，說明停水將危及生命或嚴重威脅居民的健康和安全；和

- 用戶財務能力無法在正常計費周期內付費，該情況或可藉由出示以下文件作為證明：該家庭的任何成員領取 CalWORK、CalFresh、一般幫助、Medi-Cal、SSI / SSPP 或 WIC，或家庭收入低於聯邦貧困線 200% 的聲明；以及

- 用戶願意按照本書面政策所述，針對所有拖欠費用，根據下文第 7 節所述來簽訂分期償還協議，採行替代付費時間表或延期或減額付費計劃。

對於符合以上條件的用戶，唯有在下列情況下才能停止供水：

•沒有待決的上訴；或

•用戶至少有 60 天未遵守替代付費計劃的條款；或

- 同意接受替代付費計劃之際，用戶至少有 60 天未支付目前費用。

- 必須在停水前 5 天將最後通知張貼在物業，並提供如何恢復供水服務的資訊。

6. 付費選擇

本市可能根據判斷，在有可能讓用戶在 12 個月內繳付未付餘額的方式（包括未付餘額的攤銷、替代付費時間表或暫時延遲付費）之中，選擇一種付費方式。

7. 多戶住宅

在下列情況下，有單一電錶的多戶住宅租戶無需支付帳戶欠款即可成為用戶：

- 每個居住人均同意條款和條件，並符合服務規定，或者
- 一個居住人符合服務規定，並願意承擔責任。

若根本上可能有選擇性地終止服務，則必須為符合服務資格的居住人提供服務。

本市將接受居住證明及準時繳交租金或其他信貸義務的證明，認定其足以獲得服務。

8. 上訴

欲要求對帳單或停水通知進行複查或提出上訴，用戶可聯繫公用事業計費辦公室。此事將由財務總監或經授權可解決此事的本市指定工作人員進行複查。

CITY OF SUNNYVALE
PATAKARAN SA PAGPUTOL NG RESIDENSIYAL NA TUBIG

1. LAYUNIN

Inilalapat ang patakarang ito sa pagputol ng residensiyal na serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad. Hindi lapat ang mga kahingian sa patakarang ito para sa hindi pagpapatuloy ng serbisyo na nagreresulta mula sa hindi awtorisadong pagkilos ng isang kostumer.

2. IMPORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAY SA LUNGSOD

Telepono: 408-730-7400
Address: City of Sunnyvale Utilities - 650 W. Olive Ave
Sunnyvale, CA 94086
Matapos ang oras ng negosyo: Paghulog ng tseke sa gabi sa labas ng 650 W. Olive Ave

3. MGA TIMELINE

Hindi puputulin ng Lungsod ang tubig ng kostumer dahil sa hindi pagbabayad hanggang ang account sa utility ng kostumer ay naging delingkuwente na nang hindi bababa sa 60 araw.

Magtatangka ang Lungsod na kontakin ang kostumer sa telepono o sa pamamagitan ng nakasulat na komunikasyon nang hindi bababa sa 10 araw bago ang pagputol at ibibigay ang kailangang impormasyon sa Seksiyon 4 sa ibaba.

Hindi puputulin ang tubig habang may nakabinbin na apela.

4. KAILANGANG IMPORMASYON

Abiso sa Telepono.
Kapag kinontak ng Lungsod ang kostumer sa telepono, mag-aalok ang kawani ng Lungsod na makapagbigay na kopya ng patakarang ito sa pamamagitan ng nakasulat na komunikasyon. Mag-aalok din ang mga kawani ng Lungsod na talakayin ang mga mapagpipilian upang maiwasan ang pagputol kasama ang mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, mga ipinagpalibang pagbabayad, minimum na pagbabayad, amortisasyon o paghuhulog sa hindi bayad na balanse, at hiling para sa apela at pagrepaso sa singil.

Nakasulat na Abiso.

Ang nakasulat na abiso ay ipadadala sa koreo sa address ng pagsingil ng kostumer. Kung iba ang address ng pagsingil sa residensiyal na address, ipapadala din ang abiso sa residensiyal na address na minarkahan bilang “occupant” (umookupa).

Kung maramihang pamilyang tirahan ang ari-arian na iisa ang metro, ipapadala ang abiso sa lahat ng umookupa sa residensiya.

Maglalaman ang nakasulat na abiso ng sumusunod na impormasyon:

- Ang pangalan at address ng kostumer.
- Ang halaga ng babayaran dahil sa pagiging delingkuwente.
- Ang petsa kung kailan kailangan ang bayad o pag-aayos para maiwasan ang pagputol ng serbisyong residensiyal.
- Paglalarawan ng proseso ng pag-apply sa ekstensiyon ng oras para mabayaran ang mga delingkuwenteng singil.
- Paglalarawan ng pamamaraan para ipetisyon ang pagrepaso ng singil at apela.
- Paglalarawan ng pamamaraan para humiling ng ipinagpaliban, binawasan o alternatibong iskedyul sa pagbabayad, kasama ang amortisasyon o paghuhulog ng mga singil sa delingkuwenteng serbisyong residensiyal.
- Kung umuupa ang residente sa isahang pamilyang tirahan, may karapatan silang maging kostumer nang hindi binabayaran ang delingkuwenteng account.
- Kung umuupa ang residente sa isang maramihang pamilyang tirahan na may iisang metro, maaari silang maging mga kostumer sa ilalim ng Seksiyon 8 sa ibaba.

Nakapaskil na Abiso.
Kung isinauli ang nakasulat na abiso bilang hindi maihatid at hindi maabot ng kawani ng Lungsod ang kostumer sa telepono, ipapaskil ang abiso ng napipintong pagputol at kopya ng patakarang ito sa prominenteng lugar sa tirahan.

5. PAGPAPATULOY NG SERBISYONG TUBIG PARA SA KADAHILANAN NG KALIGTASAN NG BUHAY

Hindi puputulin ang tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na kalagayan:

- Nagsumite ang kostumer o umuupa ng sertipikasyon ng doktor na nagsasaad na banta sa buhay o pagmumulan ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng residente ang pagputol ng tubig; AT

- Pinansiyal na hindi makabayad ang kostumer para sa serbisyo sa loob ng normal na siklo ng pagsingil, na maaaring ipakita na may katibayan na kasalukuyang tumatanggap ang sinumang miyembro ng sambahayan ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, SSI/SSPP, o WIC, o idineklara ng kostumer na mas mababa ang kita ng sambahayan sa 200% ng pederal na lebel ng kahirapan; AT

- Payag ang kostumer na pumasok sa kasunduan sa amortisasyon o paghuhulog, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o plano sa ipinagpaliban o binawasang bayad sa ilalim ng Seksiyon 7, sa ibaba.

Maaaring putulin ang serbisyo sa tubig ng mga kostumer na kuwalipikado lang sa ilalim ng mga sumusunod na kalagayan:

- Walang nakabinbing apela; O

- Nabigo ang kostumer na sumunod sa mga tuntunin ng alternatibong plano sa pagbabayad nang hindi bababa sa 60 araw; O

- Habang isinasagawa ang alternatibong plano ng pagbabayad, hindi magbabayad ang kostumer ng mga kasalukuyang singil nang hindi bababa sa 60 araw.

- Dapat ipaskil ang panghuling abiso sa ari-arian nang 5 araw bago putulin na may impormasyon tungkol sa kung paano maibabalik ang serbisyo.

6. MGA OPSIYON SA PAGBABAYAD

Maaaring piliin ng Lungsod ang opsiyon sa pagbabayad na sa husga ng Lungsod ay malamang na magresulta sa pagbabayad ng hindi bayad na balanse ng kostumer sa loob ng 12 buwan, kasama ang amortisasyon o paghuhulog ng hindi bayad na balanse, isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad o pansamantalang pagpapaliban ng bayad.

7. MARAMIHANG PAMILYANG PABAHAY

Ang mga umuupa sa maramihang pamilyang tirahan na may iisang metro ay maaaring maging mga kostumer nang hindi binabayaran ang delingkuwenteng account sa ilalim ng sumusunod na mga kalagayan:

- Ang bawat umookupa ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon at natutugunan ang mga inaatas para sa serbisyo, O

- Natutugunan ng isang umookupa ang mga inaatas para sa serbisyo at payag na akuin ang responsibilidad.

Dapat na maibigay ang serbisyo sa mga umookupa na nakatutugon sa mga kahingian sa serbisyo kung pisikal na posible na mapamiling tapusin ang serbisyo.

Tatanggap ang Lungsod ng katibayan ng tirahan at nasa oras na pagbabayad ng upa o ibang kreditong obligasyon bilang sapat na patunay para masimulan ang serbisyo.

8. APELA

Para humiling ng pagrepaso o apela ng singil o abiso sa pagputol, maaaring kontakin ng kostumer ang Utility Billing Office. Rerepasuhin ang usapin ng Direktor ng Pananalapi o itinalagang empleyado ng Lungsod na awtorisadong lumutas sa usapin.

THÀNH PHỐ SUNNYVALE
CHÍNH SÁCH VỀ NGẮT DỊCH VỤ NƯỚC GIA ĐÌNH

1. MỤC ĐÍCH

Chính sách này áp dụng cho các trường hợp ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán phí dịch vụ. Các yêu cầu trong chính sách này không áp dụng cho các trường hợp ngắt dịch vụ do hành động trái phép của khách hàng.

2. THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA THÀNH PHỐ

Điện thoại: 408-730-7400
Địa chỉ: City of Sunnyvale Utilities - 650 W. Olive Ave
Sunnyvale, CA 94086
Sau giờ làm việc: Có thể tới bỏ ngân phiếu vào thùng thư vào buổi tối ở bên ngoài 650 W. Olive Ave

3. CÁC KHUNG THỜI GIAN

Thành Phố sẽ không ngắt dịch vụ nước của khách hàng do không thanh toán cho đến khi trương mục dịch vụ nước của khách hàng quá hạn ít nhất 60 ngày.

Thành Phố sẽ cố gắng liên lạc với khách hàng đó qua điện thoại hoặc qua thư ít nhất 10 ngày trước ngày cúp nước và sẽ cung cấp thông tin theo quy định trong Mục 4 ở dưới.

Sẽ không cúp nước trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại.

4. THÔNG TIN BẮT BUỘC

Thông Báo Qua Điện Thoại.
Nếu Thành Phố liên lạc với khách hàng qua điện thoại, nhân viên Thành Phố cũng sẽ đề nghị cung cấp một bản sao của chính sách này bằng văn bản. Nhân viên Thành Phố cũng sẽ đề nghị bàn bạc về các lựa chọn tránh bị cúp nước, trong đó bao gồm các lịch trình thanh toán thay thế, trả góp, hoãn trả, trả mức tối thiểu, trả góp số dư nợ chưa thanh toán, và xin duyệt xét và khiếu nại hóa đơn.

Thông Báo Bằng Văn Bản.
Thông báo bằng văn bản sẽ được gửi qua thư bưu điện tới địa chỉ nhận hóa đơn của khách hàng. Nếu địa chỉ nhận hóa đơn khác với địa chỉ nơi cư ngụ, thì thông báo cũng sẽ được gửi tới địa chỉ nơi cư ngụ, ghi là gửi cho “người cư ngụ”.

Nếu căn nhà đó nằm trong khu chung cư dành cho nhiều hộ gia đình và có một đồng hồ đo duy nhất, thì thông báo sẽ được gửi cho tất cả những người cư ngụ trong khu nhà đó.

Văn bản thông báo sẽ có các thông tin sau đây:

- Tên và địa chỉ của khách hàng.
- Số tiền quá hạn thanh toán.
- Ngày hạn chót phải thanh toán hoặc thu xếp kế hoạch thanh toán để tránh bị cúp nước.
- Phần trình bày về quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gian trả các khoản phí quá hạn.
- Mô tả về thủ tục xin duyệt xét và khiếu nại hóa đơn.
- Mô tả về bước quy trình xin hoãn trả, giảm mức trả, hoặc áp dụng lịch trình thanh toán thay thế khác, trong đó bao gồm cả trả góp các khoản phí dịch vụ nước gia đình quá hạn.
- Nếu người nhận là người thuê nhà trong căn nhà dành cho một hộ gia đình, họ có quyền trở thành khách hàng mà không phải trả số dư nợ trong tài khoản quá hạn.
- Nếu người cư ngụ là người thuê nhà trong một chung cư có nhiều hộ gia đình và có một đồng hồ đo duy nhất, họ có thể trở thành khách hàng theo quy định của Mục 8 ở dưới.

Thông Báo Niêm Yết.
Nếu văn bản thông báo bị trả lại do không thể đến tay người nhận và nhân viên Thành Phố không thể gặp được khách hàng qua điện thoại, thì thông báo sắp cúp nước và một bản sao của chính sách này sẽ được niêm yết ở một nơi nổi bật tại cư gia đó.

5. TIẾP TỤC CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC VÌ CÁC LÝ DO AN TOÀN TÍNH MẠNG

Sẽ không cúp nước do không thanh toán trong các trường hợp sau đây:

- Khách hàng hoặc người thuê nhà nộp giấy chứng nhận của bác sĩ, trong đó cho biết việc cúp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của một cư dân; VÀ

- Khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán phí dịch vụ trong chu kỳ hóa đơn bình thường, có thể chứng minh qua bằng chứng là bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang được nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, SSI/SSPP, hoặc WIC, hoặc khách hàng đó khai mức thu nhập của hộ gia đình thấp hơn 200% mức thu nhập nghèo theo quy định của liên bang; VÀ

- Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế, hoặc kế hoạch hoãn trả hoặc giảm mức trả theo quy định của Mục 7 ở dưới.

Có thể ngắt dịch vụ nước đối với những khách hàng hội đủ điều kiện ở trên, chỉ trong các trường hợp sau đây:

- Không có khiếu nại nào đang chờ giải quyết; HOẶC
- Khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch thanh toán thay thế trong ít nhất 60 ngày; HOẶC
- Trong khi thực hiện kế hoạch thanh toán thay thế, khách hàng không trả các khoản phí hiện thời trong ít nhất 60 ngày.
- Thông báo cuối cùng phải được niêm yết tại căn nhà 5 ngày trước khi cúp nước, cùng với thông tin về cách thức nối lại dịch vụ.

6. CÁC LỰA CHỌN THANH TOÁN

Thành Phố có thể áp dụng một lựa chọn thanh toán mà Thành Phố thấy rằng có thể giúp trả số dư nợ của khách hàng trong vòng 12 tháng, trong đó bao gồm cả trả góp số dư nợ chưa thanh toán, lịch thanh toán thay thế, hoặc tạm hoãn thanh toán.

7. GIA CƯ DÀNH CHO NHIỀU HỘ GIA ĐÌNH

Những người thuê nhà tại một khu chung cư dành cho nhiều hộ gia đình và có một đồng hồ đo duy nhất có thể trở thành khách hàng mà không cần phải trả số dư nợ của trương mục quá hạn đó trong các trường hợp sau đây:

- Mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện và hội đủ các điều kiện nhận dịch vụ, HOẶC
- Một người cư ngụ hội đủ các điều kiện nhận dịch vụ và sẵn sàng chịu trách nhiệm.

Dịch vụ phải được cung cấp cho những người cư ngụ hội đủ các điều kiện nhận dịch vụ nếu có phương tiện để chấm dứt dịch vụ của một người nhất định.

Thành Phố sẽ chấp nhận bằng chứng về nơi cư ngụ và việc thanh toán đúng hạn tiền thuê nhà hoặc khoản nợ tín dụng khác, ở mức thỏa đáng để thiết lập dịch vụ.

8. KHIẾU NẠI

Để yêu cầu duyệt xét hoặc khiếu nại một hóa đơn hay thông báo cúp nước, khách hàng có thể liên lạc với Văn Phòng Lập Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích. Vụ việc sẽ được duyệt xét bởi Giám Đốc Tài Chánh hoặc một nhân viên Thành Phố được ủy quyền giải quyết.

서니베일시
가정용 수도 공급 중단 정책

1. 목적

본 정책은 요금 미납으로 인한 가정용 수도 공급 중단에 적용됩니다. 본 정책의 요건은 고객의 무단 행위로 인한 공급 중단에는 적용되지 않습니다.

2. 시 담당자 연락처

전화: 408-730-7400
주소: City of Sunnyvale Utilities - 650 W. Olive Ave
Sunnyvale, CA 94086
업무 시간 이후: 650 W. Olive Ave 외부 야간 수표 투입함

3. 기한

시 당국은 고객의 공과금 계정이 60 일 이상 연체되지 않는 한 요금 미납을 이유로 고객의 수도 공급을 중단하지 않습니다.

시 당국은 수도 공급 중단 최소 10 일 전에 전화 또는 서면으로 고객과의 연락을 시도하고 아래 4 조에서 요구되는 정보를 제공합니다.

이의 제기가 미결인 동안에는 수도 공급이 중단되지 않습니다.

4. 필수 정보

전화 통지

시 당국이 전화로 고객에게 연락할 경우 시의 담당 직원은 본 정책의 사본을 서면으로 제공합니다. 또한 시의 담당 직원은 납부 일정 조정, 납부 연기, 최소 금액 납부, 미납금 분납, 요금 이의 제기 및 검토 신청 등 수도 공급 중단을 피하기 위한 방법을 설명합니다.

서면 통지

통지서는 고객의 청구서 주소로 우편 발송됩니다. 청구서 주소가 거주지 주소와 다를 경우 "occupant(거주자)"라고 표시되어 거주지 주소로도 발송됩니다.

계량기가 하나인 다세대 주택일 경우 통지서는 전체 거주 세대로 발송됩니다.

통지서에는 다음과 같은 정보가 포함됩니다.

- 고객 이름과 주소
- 미납 금액
- 수도 공급 중단을 피하기 위한 납부 또는 납부 조정 기한
- 미납된 요금의 납부 연기 신청 절차에 대한 설명
- 요금 검토 및 이의 신청 절차에 대한 설명
- 미납 요금 분납을 포함해 납부 연기, 감액 또는 납부 일정 조정 절차에 대한 설명
- 거주자가 단독 주택의 세입자인 경우 미납 요금을 납부하지 않고 고객이 될 권리가 있습니다.
- 거주자가 계량기가 하나인 다세대 주택의 세입자인 경우 아래 8 조에 따라 고객이 될 수 있습니다.

통지서 부착

통지서가 수취 불가로 반송되고 시의 담당 직원이 고객과 전화로 통화할 수 없는 경우, 수도 공급 중단이 임박했다는 통지서와 본 정책의 사본을 거주지의 잘 보이는 장소에 게시해 놓습니다.

5. 생명 안전을 위한 수도 공급 지속

요금 미납 상태라도 다음과 같은 경우에는 수도 공급이 중단되지 않습니다.

- 수도 공급 중단이 생명을 위협하고 거주자의 건강 및 안전에 심각한 위협이 된다는 의사의 확인서를 고객 또는 세입자가 제출하는 경우
- 고객이 경제적인 이유로 통상적인 청구 주기 내에 요금을 납부할 능력이 없고, 이에 대한 증거로 세대원 중 한 명이라도 CalWORKs, CalFresh, General Assistance, Medi-Cal, SSI/SSPP, WIC 의 수혜자이거나 고객이 연간 가구 소득이 연방 정부에서 정한 빈곤 수준의 200% 미만이라는 것을 신고하는 경우

- 고객이 아래 7 조에 의거하여 분할 납부 약정, 납부 일정 조정, 납부 연기 또는 감액 계획을 체결할 의사가 있는 경우

고객이 상기 조건을 만족하더라도 다음의 경우에는 수도 공급이 중단될 수 있습니다.

- 미결 상태인 이의 신청이 없는 경우, 또는
- 고객이 조정된 납부 계획의 조건을 60 일 이상 지키지 않은 경우, 또는
- 조정된 납부 계획을 이행하는 동안 고객이 현재 요금을 60 일 이상 납부하지 않는 경우
- 수도 공급 중단 5 일 전에 공급 재개 방법에 대한 안내와 함께 최종 통지서를 거주지에 게시합니다.

6. 납부 방법

시 당국은 미납금 분납, 납부 일정 조정, 일시적 납부 연기 등 고객이 12 개월 이내에 미납금을 상환할 수 있을 것으로 시 당국에서 판단하는 납부 옵션을 선택할 수 있습니다.

7. 다세대 주택

계량기가 하나인 다세대 주택에 거주하는 세입자는 다음과 같은 방법으로 연체된 요금을 납부하지 않고 고객이 될 수 있습니다.

- 모든 세입자가 서비스 약관에 동의하고 서비스 요건을 충족하는 경우, 또는
- 한 명의 세입자가 서비스 요건을 충족하고 책임을 질 의사가 있는 경우

선택적으로 서비스를 종료하는 것이 물리적으로 가능할 경우 서비스 요건을 충족하는 거주자에게는 서비스가 제공되어야 합니다.

시 당국은 거주 사실 증명서와 임대료 또는 기타 채무의 즉각적 지불을 서비스 설정에 충분한 조건으로 인정합니다.

8. 이의 제기

요금 또는 수도 공급 중단 통지서에 대한 검토 또는 이의를 신청하고자 하는 고객은 Utility Billing Office 로 문의할 수 있습니다. 해당 문제는 Director of Finance 또는 문제 해결 권한이 있는 지정된 시 담당 직원이 검토하게 됩니다.

CITY OF SUNNYVALE (सनिवेल शहर)

आवासीय पानी बंद करने की नीति

1. उद्देश्य

यह नीति भुगतान न करने के कारण आवासीय पानी सेवा बंद करने के लिए लागू होती है। इस नीति की अपेक्षाएं किसी ग्राहक के अनधिकृत कार्यों के फलस्वरूप बंद होने वाली सेवा पर लागू नहीं होती।

2. शहर की संपर्क सूचनाएं

टेलीफोन: 408-730-7400

पता: City of Sunnyvale Utilities - 650 W. Olive Ave
Sunnyvale, CA 94086

कार्यसमय के बाद के घंटे: 650 W. Olive Ave के बाहर रात में चेक डालने के लिए

3. सामयिकता

भुगतान न किए जाने के कारण शहर किसी ग्राहक का पानी तब तक बंद नहीं करेगा, जब तक ग्राहक का उपयोगिता खाता कम से कम 60 दिनों तक बिलंब से न हो।

बंद करने से कम से कम 10 दिन पहले, शहर टेलीफोन से या लिखित रूप से ग्राहक से संपर्क करने की कोशिश करेगा तथा नीचे धारा 4 में अपेक्षित सूचनाएं प्रदान करेगा।

किसी अपील के लंबित रहने के दौरान पानी बंद नहीं किया जाएगा।

4. अपेक्षित सूचनाएं

टेलीफोन नोटिस।

यदि शहर टेलीफोन से ग्राहक से संपर्क करता है, तो शहर का स्टाफ इस नीति की एक लिखित प्रतिलिपि देने की पेशकश करेगा। शहर का स्टाफ पानी बंद होने से बचने के विकल्पों पर चर्चा की पेशकश भी करेगा जिसमें

वैकल्पिक भुगतान कार्यक्रम, आस्थगित भुगतान, न्यूनतम भुगतान, अदत्त बकाए का परिशोधन, तथा बिल अपील एवं समीक्षा के लिए याचिका शामिल है।

लिखित नोटिस।

लिखित नोटिस ग्राहक के बिलिंग पते पर मेल की जाएगी। यदि बिलिंग पता आवासीय पते से अलग हो, तो नोटिस "occupant" के रूप में चिह्नित आवासीय पते पर भी भेजी जाएगी।

यदि वह संपत्ति कई परिवारों का एकल मीटर वाला निवास हो, तो वह नोटिस सभी आवासीय काबिजों को भेजी जाएगी।

लिखित नोटिस में निम्नलिखित सूचनाएं होंगी:

- ग्राहक का नाम और पता।
- विलंब की धनराशि।
- वह तिथि जब आवासीय सेवा बंद होने से बचाने के लिए भुगतान या व्यवस्था अपेक्षित है।
- विलंब शुल्क जमा करने के लिए समय के विस्तार के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया का ब्यौरा।
- बिल की समीक्षा एवं अपील के लिए याचिका की प्रक्रिया का ब्यौरा।
- किसी आस्थगित, न्यूनकृत, या वैकल्पिक भुगतान अनुसूची का अनुरोध करने की प्रक्रिया का ब्यौरा, जिसमें विलम्बित आवासीय सेवा शुल्क का परिशोधन शामिल है।
- यदि निवासी एकल-परिवार वाले आवास में किरायेदार है, तो उन्हें बिना विलंब बिल का भुगतान किए ग्राहक बनने का अधिकार है।
- यदि निवासी कई परिवारों के एकल मीटर वाले निवास में किरायेदार है, तो वे नीचे की धारा 8 के अधीन ग्राहक बन सकते हैं।

चस्पा की गई नोटिस।

यदि लिखित नोटिस को वितरित न करने योग्य के रूप में लौटा दिया जाता है और शहर के स्टाफ ग्राहक तक टेलीफोन से पहुंचने में असमर्थ होते हैं, तुरंत बंद करने की नोटिस तथा इस नीति की एक प्रतिलिपि उस आवास पर एक प्रमुख स्थान पर चस्पा कर दी जाएगी।

5. जीवन-सुरक्षा के कारणों से पानी सेवा का जारी रहना

निम्नलिखित परिस्थितियों में भुगतान न करने पर पानी बंद नहीं किया जाएगा:

- वह ग्राहक या किरायेदार किसी डॉक्टर का प्रमाण पत्र प्रस्तुत करे जिसमें कहा गया हो कि पानी बंद करना प्राण-घातक होगा या इससे किसी निवासी के स्वास्थ्य तथा सुरक्षा को गंभीर खतरा होगा; एवं

- वह ग्राहक सामान्य बिलिंग चक्र में सेवा का भुगतान करने में वित्तीय रूप से असमर्थ हो, जिसे इस सबूत से दिखाया जा सकता है कि परिवार का कोई भी सदस्य CalWORKs, CalFresh, सामान्य सहायता, Medi-Cal, SSI/SSPP या WIC का मौजूदा प्राप्तकर्ता है, अथवा ग्राहक घोषणा करता है कि उसकी घरेलू आय, संघीय गरीबी स्तर के 200% से कम है; और
- वह ग्राहक कोई परिशोधन समझौता, वैकल्पिक भुगतान अनुसूची, या नीचे दी गयी धारा 7 के तहत कोई आस्थगित या न्यूनकृत भुगतान योजना के लिए तैयार है।

ऊपर अर्हता प्राप्त करने वाले ग्राहकों की पानी सेवा केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में बंद की जा सकती है:

- कोई अपील लंबित न हो; अथवा
- वह ग्राहक कम से कम 60 दिनों तक वैकल्पिक भुगतान योजना की शर्तों का पालन करने में असफल रहा है; या
- कोई वैकल्पिक भुगतान योजना लेते वक्त, ग्राहक कम से कम 60 दिनों तक मौजूदा प्रभारों का भुगतान नहीं करता।
- पानी बंद करने से पहले उस संपत्ति पर सेवा बहाल करने के तरीके की सूचनाओं के साथ 5 दिन पहले अंतिम नोटिस चस्पा की जानी चाहिए।

6. भुगतान के विकल्प

शहर कोई ऐसा भुगतान विकल्प चुन सकता है, जिससे शहर के निर्णय से ग्राहक के अदत्त बकाए का 12 महीने के भीतर भुगतान होन की संभावना हो, जिसमें अदत्त बकाए का परिशोधन, कोई वैकल्पिक भुगतान अनुसूची अथवा भुगतान का अस्थायी आस्थगन शामिल है।

7. बहु-परिवारीय आवास

एकल मीटर वाले किसी बहु-परिवारीय आवास में किरायेदार निम्नलिखित परिस्थितियों में विलंब बिल का भुगतान किए बिना ग्राहक बन सकते हैं:

- हर काबिज नियम एवं शर्तों से सहमत हो तथा सेवा की अपेक्षाएं पूरी करता हो, या
- एक काबिज सेवा की अपेक्षाएं पूरी करता है तथा जिम्मेदारी उठाने के लिए तैयार है।

यदि भौतिक रूप से चुनिंदा आधार पर सेवा समाप्त करना संभव हो, तो ऐसे काबिजों को सेवा प्रदान की जानी चाहिए जो सेवा की अपेक्षाएं पूरी करते हों।

सेवा स्थापित करने के लिए शहर निवास का प्रमाण तथा किराए अथवा दूसरे क्रेडिट दायित्व का शीघ्र भुगतान जो पर्याप्त हों, स्वीकार करेगा।

8. अपील

किसी बिल की समीक्षा या अपील या बंद करने के नोटिस का अनुरोध करने के लिए, कोई ग्राहक उपयोगिता बिल कार्यालय (Utility Billing Office) से संपर्क कर सकता है। मामले की समीक्षा वित्त निदेशक (Director of Finance) अथवा शहर के किसी ऐसे नामित कर्मचारी द्वारा की जाएगी, जो मामला हल करने के लिए प्राधिकृत हो।