

TABLE OF CONTENTS

The following listed tariff sheets contain all effective rates and rules affecting the charges and service of the utility, together with other pertinent information:

Subject Matter of Sheet	Cal. P.U.C. Sheet No.
Title Page	3-W
Table of Contents	206 (T)
Preliminary Statement	5-W, 96-W, 190-W, 191-W
Service Area Map	61-W
Rate Schedules:	
Schedule No. 1, Annual General Meter Service	203, 197-W
Schedule No. 2, Annual Flat Rate Service	205, 198-W
Schedule No. 9MC, Construction and Tank Truck Service	90-W, 91-W
Schedule No. UF, Surcharge to Fund Public Utilities Commission Reimbursement Fee	195-W (I)
Schedule No.	
Rules:	
No. 1 Definitions	207-W
No. 2 Description of Service	97-W
No. 3 Application for Service	9-W
No. 4 Contracts	10-W
No. 5 Special Information Required on Forms	208-W
No. 6 Establishment and Re-establishment of Credit	13-W
No. 7 Deposits	14-W, 106-W
No. 8 Notices	209-W
No. 9 Rendering and Payment of Bills	17-W -19-W
No. 10 Disputed Bills	210-W
No. 11 Discontinuance and Restoration of Service	211-W
No. 12 Information Available to Public	24-W, 25-W
No. 13 Temporary Service	26-W, 27-W
No. 14 Continuity of Service	28-W
No. 15 Main Extensions	123-W – 136-W
No. 16 Service Connections, Meters, and Customer Facilities	167-W – 173-W
No. 17 Standards for Measurement of Service	139-W
No. 18 Meter Tests and Adjustment of Bills for Meter Error	42-W – 44-W
No. 19 Service to Separate Premises and Multiple Units, And Resale of Water	140-W, 141-W
No. 21 Fire Protection	46-W

(To be inserted by utility)

Issued By

(To be inserted by P.U.C.)

Advice Letter No. _____

Date Filed _____

Decision No. _____

Kevin & Seamus Burlingame

Effective _____

(Owners)

Resolution No. _____

LYTLE SPRINGS WATER COMPANY
System # 3600158



TO THE PUBLIC UTILITIES COMMISSION OF THE STATE OF CALIFORNIA

Lytle Springs Water Company (360) hereby submits the following revised tariff sheets applicable to water service in its service territory:

CPUC Sheet No.	Title of Sheet Canceling	Canceling Sheet No.
206-W	Table of Content	204-W

Summary

Lytle Springs Water Company (360) hereby submits this advice letter in compliance with California Public Utilities Commission (“Commission”) Tariff Rule Revisions and Written Policy on Discontinuance of Residential Service Due to Nonpayment of Bills dated August 20, 2024.

Background and Discussion

Senate Bill No.3, approved by the Governor of California on September 28, 2018, revised the California Health and Safety Code by adding a chapter addressing discontinuance of residential water service for nonpayment of a delinquent account. The revisions generally pertain to the notification of discontinuance of water service for residential customers.

On September 19, 2024, Lytle Springs Water Company (“AL”) 25-W to update Rule Nos. 1, 5, 8, 10, and 11 to incorporate the new provisions in the California Health and Safety Code pertaining to discontinuance of residential water service for nonpayment of an account within Lytle Springs Water Company service area.

1. Water utilities subject to Health and Safety Code Section 116904(b) that have in their Tariff a late-payment fee or charge shall file a Tier 1 advice letter within twenty days of the effective date of this Resolution to:

(a). Revise Tariff Rule 11 to include the provision as stated in Health and Safety Code Section 116914(a) (2) by adding the following language as a new Section B.1.a(3): “Waiving of Late Payment Charge/Fee/etc. For a customer taking Residential Service who demonstrates household income below 200 percent of the federal poverty level (or is otherwise deemed by the Water Shutoff Protection Act as having a household income of below 200 percent of the federal poverty level), the Late Payment Charge/Fee/etc. on past-due bills as authorized in Schedule No.11 shall be waived once every 12 months.”

(b). Add the following language to the Late Payment Fee or Charge Schedule as a separate special condition: “A customer taking Residential Service, whose household income is below 200 percent of the federal poverty level, is entitled to have late payment charges on delinquent bills waived once every twelve (12) months pursuant to Tariff Rule No. 11.B.1.a3

LYTLE SPRINGS WATER COMPANY
System # 3600158



(c) Revise existing special conditions as necessary in the Late Payment Fee or Charge Schedule consistent with revisions to Tariff Rules pursuant to Water Shutoff Protection Act.2.

2. Revisions to Utility Tariffs required in Ordering Paragraph No. 1 are effective beginning November 1, 2024.

Tier Designation

Pursuant to The Act at Section 1169069(a) this advice letter is submitted with a Tier 1 designation.

Effective Date

Pursuant to the Water Shutoff Protection Act (“The Act”), Lytle Springs Water Company request this filing become effective on November 1, 2024.

Notice and Service

A copy of this advice letter will be electronically transmitted or mailed on September 19, 2024, to competing and adjacent utilities and other utilities or interested parties having requested such notification. Pursuant to Water Industry Rule 3.2 of General Order 96-B, public notice is not required.

Response or Protest

Anyone may respond to or protest this advice letter. A response supports the filing and may contain information that proves useful to the Commission in evaluating the advice letter. A protest objects to the advice letter in whole or in part and must set forth the specific grounds on which it is based. These grounds are:

- (1) The utility did not properly serve or give notice of the advice letter; California Public Utilities Commission September 19, 2024, Lytle Springs Water Company. AL 25-W.
- (2) The relief requested in the advice letter would violate statute or Commission order or is not authorized by statute or Commission order upon which the utility relies.
- (3) The analysis, calculations, or data in the advice letter contain material error or omissions.
- (4) The relief requested in the advice letter is pending before the Commission in a formal proceeding.
- (5) The relief requested in the advice letter requires consideration in a formal hearing or is otherwise inappropriate for the advice letter process; or
- (6) The relief requested in the advice letter is unjust, unreasonable, or discriminatory, provided that such a protest may not be made where it would require re-litigating a prior order of the Commission.

A protest shall provide citations or proofs where available to allow staff to properly consider the protest. A response or protest must be made in writing or by electronic mail and must be received

LYTLE SPRINGS WATER COMPANY
System # 3600158



Tariff Unit, Water Division, 3rd floor
California Public Utilities Commission
505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102
Water.division@cpuc.ca.gov

On the same date the response or protest is submitted to the Water Division, the respondent or protestant shall send a copy by mail (or e-mail) to Lytle Springs Water Company, addressed to:

Jo Ann Torres
Lytle Springs Water Company
3546 N. Riverside Avenue
Rialto, CA 92377
909.822.2760 X1341
E-Mail: joannt@mountainlakesca.com

If you have not received a reply to your protest within 10 business days, contact Joann Torres at 951.306.4008.

Sincerely,



Vitor Torcat
Chief Operating Officer
Lytle Springs Water Company

Enclosures

LYTLE SPRINGS WATER COMPANY
System # 3600158



ADVICE LETTER 25-W
SERVICE LIST

1. Keith Switzer
Golden State Water Company
630 East Foothill Blvd.
San Dimas, CA 91773

2. Jennifer Hodges
Havasu Water Company, Incorporated
Suite A-252 / 25108 Marguerite Parkway
Mission Viejo, CA 92992

3. Edward Jackson
Liberty Utilities (Apple Valley Ranchos)
P.O. Box 7002
Downey, CA 90241

I hereby certify that the above service list has been served a copy of AL 25-W on September 19, 2024.

Executed in Lytle Creek, California on September 19, 2024.

Lytle Springs Water Company

By: 

Jo Ann Torres
Manager

Enclosures

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Rule No. 1

DEFINITIONS

Applicant: The person, association, corporation or governmental agency applying for water service.

Business Day: Monday through Friday, excluding federal or state holidays.

Business Service: Provision of water for use in connection with commercial premises devoted primarily to operations for profit including offices, stores, markets, apartments, hotels, motels, automobile trailer parks or courts, service stations and the like.

Commercial Service: Provision of water to residential premises or business premises.

Customer: Any person, association, corporation or governmental agency supplied or entitled to be supplied with water service. However, account information can only be discussed with the Customer of Record or their authorized representative.

Customer of Record: The person, association, corporation or governmental agency who is obligated to pay the water bill.

Date of Presentation: The date upon which a bill or notice is mailed or delivered by the utility to the Customer of Record.

Disabled Customer: Any residential customer whose certified health or physical condition may qualify her or him for special consideration. Proof of disability must be by certification from any internist, general practitioner, obstetrician-gynecologist, pediatrician, family physician and surgeon, nonphysician medical practitioner, or any primary care clinic, rural health clinic, community clinic or hospital outpatient clinic currently enrolled in the Medi-Cal program, which agrees to provide case management to Medi-Cal beneficiaries as defined in subparagraph (A) of paragraph (1) of subdivision (b) of Section 14088 of the Welfare and Institutions Code.

Electronic Transfer: Paperless exchange of data and /or funds, usually involving computer and telecommunications technology.

Flat Rate Service: Service for which the charges are based upon the types and number of units served.

Industrial Service: Provision of water to industrial premises where the water is used primarily in manufacturing or processing activities.

Irrigation Service: Provision of water for commercial agricultural, floricultural or horticultural use and billed under distinct irrigation rates.

Main Extension: The extension of water distribution mains beyond existing facilities in accordance with the provisions of the rule applicable to main extensions filed as part of these tariff schedules.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



DEFINITIONS (Continued)

Metered Service: Service for which the charges are computed on the basis of measured quantities of water.

Occupant: Any adult person demonstrably residing on premises actively served by the utility. However, account information can only be discussed with the Customer of Record or their authorized representative.

Older Adult Customer: Any residential customer who is age 62 or over.

)

Premises: The integral property or area, including improvements thereon, to which water service is, or is to be, provided.

Public Utilities Commission: In these rules the word "Commission" or words "Public Utilities Commission" shall be construed to mean the Public Utilities Commission of the State of California.

Residential Service: Water service to a residential connection that includes single-family residences, multifamily residences, mobilehomes, including, but not limited to, mobilehomes in mobilehome parks, or farmworker housing.

Service Address: Address of the property to which water service is provided.

Service Connection: The point of connection of the customer's piping or ditch with the meter, service pipe or ditch owned by the utility.

Service Pipe: The connection between the utility's mains and the service connection, including all the pipe, fittings and valves necessary to make the connection.

Tariff Schedules or Tariff Schedule Book: The entire body of effective rates, rentals, charges, rules, and sample forms collectively, as set forth herein.

Tariff Sheet: An individual sheet of the tariff schedule book.

Utility: The public utility named herein.

Water Shutoff Protection Act: Chapter 6 (commencing with Section 116900 and ending with Section 116926) of Part 12 of division 104 of the Health and Safety Code.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Rule No. 5

SPECIAL INFORMATION REQUIRED ON FORMS

A. Contracts

Each contract for service will contain substantially the following provisions:

1. Unless exempted by the Public Utilities Commission:

“This contract shall at all times be subject to such changes or modification by the Public Utilities Commission of the State of California as said Commission may, from time to time, direct in the exercise of its jurisdiction.”

2. Unless otherwise not required by the Public Utilities Commission:

“It is the understanding of the parties to this contract that it shall not become effective until the authorization of the Public Utilities Commission of the State of California has been first obtained.”

B. Bill for Service

On each bill for service will be printed substantially the following language:

“This bill is due and payable upon date of presentation. It will become past due if not paid within 19 days from the date of mailing.”

“If you believe there is an error on your bill or have a question about your service, please call Customer support at 800-999-4033. We welcome the opportunity to assist you.

If after contacting us, you are still not satisfied with the company’s response, you may submit a complaint to the California Public Utilities Commission (CPUC) by visiting <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Billing and service complaints are handled by the CPUC’s Consumer Affairs Branch (CAB), which can be reached by the following means if you prefer not to submit your complaint online:

Telephone: 1-800-649-7570 (8:30 AM to 4:30 PM, Monday through Friday)

Mail: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch,
505 Van Ness Avenue, 3rd Floor, San Francisco, CA 94102

If you have limitations hearing or speaking, dial 711 to reach the California Relay Service, which is for those needing direct assistance relaying telephone conversations, as well their friends, family, and business contacts.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Rule No. 5

SPECIAL INFORMATION REQUIRED ON FORMS

(Continued)

B. Bill for Service (Continued)

If you prefer having your calls immediately answered in your mode of communication, dial one of the toll-free language-specific numbers below to be routed to the California Relay Service provider.

Type of Call	Language	Toll-free 800 Number
TTY/VCO/HCO to Voice	English	1-800-735-2929
	Spanish	1-800-855-3000
Voice to TTY/VCO/HCO Voice	English	1-800-735-2922
	Spanish	1-800-855-3000
From or to Speech-to-Speech	English	1-800-854-7784
	Spanish	

To avoid having service turned off while you wait for the outcome of a complaint to the CPUC **specifically regarding the accuracy of your bill**, please contact CAB for assistance. If your case meets the eligibility criteria, CAB will provide you with instructions on how to mail a check or money order to be impounded pending resolution of your case. You must continue to pay your current charges while your complaint is under review to keep your service turned on. If bill becomes past due and nonpayment results with respect to this dispute, the rules for discontinuance of service due to nonpayment must be followed as set forth in Tariff Rule No.11.B.1.

The Commission will not, however, accept deposits when the dispute appears to be over matters that do not directly relate to the accuracy of the bill. Such matters include the quality of a utility's service, general level of rates, pending rate applications and sources of fuel or power."

C. Discontinuance of Service for Nonpayment - Notice

Every written notice of discontinuance of service for non-payment of bills shall include all of the following information:

1. The name and address of the customer whose account is delinquent.
2. The amount of delinquency.
3. The date by which payment or arrangements for payment is required in order to avoid discontinuance.
4. A description of the process to apply for an extension of time to pay delinquent charges
5. The procedures to petition for bill review and appeal to the Commission.

(Continued)

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Rule No. 5

SPECIAL INFORMATION REQUIRED ON FORMS

(Continued)

C. Discontinuance of Service for Nonpayment - Notice (Continued)

6. The procedure by which the customer may request a deferred (paying at a later date), reduced, or some other alternative payment schedule, including an amortization (spreading payments out over an agreed upon period of time not to exceed 12 months of the unpaid charges as set forth in Rule No. 11.B.1.e. as set forth in Rule No. 11.B.1 e.
7. The procedure for the customer to obtain information on the availability of financial assistance, including private, local, state, or federal sources, if applicable.
8. The name, address, and telephone number of a representative of the utility who can provide additional information and assist customers in continuing service or in making arrangements for payment.
9. The telephone numbers of the Commission (Consumer Affairs Branch) (800) 649-7570 or the California Relay Service TTY (800) 735-2929/22 English or (800) 855-3000 Spanish or (800) 854-7784 English/Spanish Speech-to-Speech to which inquiries by the customer may be directed (as stated in Rule No. 5.B).

Residential Customers. Where water service is provided to residential occupants in a detached single-family dwelling, multi-unit residential structure, mobile home park, or permanent residential structures in a labor camp, where the owner, manager or operator is listed by the utility as the customer of record but is not the occupant, the notice of discontinuance shall further include:

- a. The date on which service will be discontinued.
- b. What the occupants are required to do in order to prevent the discontinuance or to reestablish service.
- c. The estimated monthly cost of service (where service is master-metered).
- d. The address and telephone number of a legal services project, as defined in Section 6213 of the Business and Professions Code, which has been recommended by the local county bar association, which will assist the occupants (where service is master-metered).

Rules 5.C.4 through 5.C.9 are also described in the written policy of discontinuance of service due to nonpayment of bills which is available at 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Rule No. 8 **NOTICES**

A. Notice to Customers

1. In Writing

Notice to a customer will normally be in writing. Depending on the type of notice, written notice will either be delivered or mailed to the customer's last known address, except as otherwise specified by the utility's tariffs.

2. Exception

In emergencies or when circumstances warrant, the utility, where feasible, will endeavor to promptly notify the customer affected and may make such notification orally, either in person or by telephone.

3. Notice of Discontinuance of Residential Water Service for Nonpayment

a. The utility shall contact the residential customer of record at least 7 business days prior to discontinuance by telephone or written notice.

(1) Written notice shall be mailed to the address of the customer of residence to which the residential service is provided. If the customer's address is not the address of the property to which residential service is provided, the notice also shall be sent to the service address with "Occupant" as the addressee. The notice shall include the information prescribed in Rule No. 5. C.

(2) Telephone notice shall be to the customer named on the account. In providing such notice by telephone, the utility shall offer to: (i) provide customer with a written copy of the utility's policy on discontinuation of service due to nonpayment; and (ii) discuss options available to customer to avert discontinuance including alternative payment schedules, deferred payments, minimum payments, procedures for requesting amortization of the unpaid balance, and procedures to petition for bill review and appeal.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

- (3) If the utility is unable to make contact with the customer or an adult occupying the residence by telephone, and written notice is returned as undeliverable, the utility will make a good faith effort to visit the residence and leave (or make other arrangements for placement in a conspicuous place) a notice as prescribed herein, along with a written copy of the utility's policy on discontinuation of service for nonpayment.
- A. Notice to Customers (Continued)
3. Notice of Discontinuance of Residential Water Service for Nonpayment (Continued)
- b. The utility shall contact the residential occupants of a detached single-family dwelling, multi-unit residential structure, mobile home park, or permanent residential structures in a labor camp, where the owner, manager, or operator is listed by the utility as the customer of record, as follows:
- (1) Where individually metered water service is provided, the utility will make every good faith effort to inform the occupants by means of a notice at least 10 days prior to any discontinuance, when the account is in arrears, that service will be discontinued. In addition to including the information prescribed in Rule No. 5, the notice will inform the occupants that, if the utility's verification and other requirements are met, they have the right to become a customer, to whom the service will then be billed, without being required to pay any amount which may be due to the delinquent account.
 - (2) Where master metered service is provided, the written notice will be at least 15 days prior to discontinuance of service. The notice will be posted on the door of each residential unit. If it is not reasonable or practical to post the notice on the door of each residential unit, the utility will post two copies of the notice in each accessible common area and at each point of access to the structure or structures.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

(3) Notice to occupants shall be independent of, and in addition to, other notice(s) as may be prescribed in the utility's tariffs.

c. All notices of discontinuance for nonpayment relating to residential services will be in English, the languages listed in Section 1632 of the Civil Code (Spanish, Chinese, Korean, Vietnamese, Tagalog), and any other language

spoken by 10 percent or more of the customers in the utility's service area. The notice will include the information prescribed in Rule No. 5.C.

d. Procedures for the discontinuance and restoration of service are specified in Rule No. 11.

4. Notice of Discontinuance of All Other Services (Nonresidential) for Nonpayment

The utility shall make a reasonable attempt to contact: (i) the customer of record by mailing a separate notice at least 10 days prior to discontinuance, or (ii) an adult person on the customer's premises by telephone or in person at least 24 hours prior to any discontinuance.

A. Notice to Customers (Continued)

5. Discontinuance of Service for Reasons Other Than Nonpayment

The utility may discontinue service for reasons not related to payment. Rule No. 11 provides additional examples of circumstances resulting in discontinuation of service and related notice, if any, associated with the specific situation.

6. Third-Party Notification

Notice of availability of third-party notification shall be given annually to all residential customers.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

B. Notice from Customers

1. A customer may make notification in person, by telephone or by letter to the utility at its commercial office, or to an authorized representative of the utility.
2. Customers who wish to qualify for consideration under Rule No. 11.B.1.e. must have presented evidence to the utility establishing their status.
3. Older Adult or disabled customers who desire third-party notification must so inform the utility with certification of status and with a letter from the third party accepting the responsibility.
4. Proof of age must be supported by certificate of birth, driver's license, passport or other reliable document. Proof of handicap must be by certification from a licensed physician, public health nurse or social worker.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Rule No. 10

DISPUTED BILLS

A. Correctness of Bill

Any customer (or adult occupant of a residential service address) who has initiated a complaint to the utility or requested an investigation by the utility within five days of receiving a contested bill shall be given an opportunity for review of such complaint or investigation by a review manager of the utility. The review shall include consideration of whether the customer should be permitted to amortize the unpaid balance of her or his account over a reasonable period of time.

B. Notice of Deposit to Avoid Discontinuance

If an explanation satisfactory to the customer is not made by the utility and the bill is not paid within 19 days after its presentation or at the time the explanation is made, whichever is longer, the utility will notify the customer in writing substantially as follows:

1. To avoid discontinuance of service, in lieu of paying the bill in question, the residential customer within 15 days and the nonresidential customer within 7 days of the date of this notice, may deposit with the California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, 3rd Floor, San Francisco, California 94102 the amount of the bill claimed by the utility to be due. Review of the dispute will be conducted by the Commission's Consumer Affairs Branch. Pending the Commission's review of the disputed bill, water service will not be discontinued.

C. Commission Appeal

When a customer and the utility fail to agree on a bill for service:

1. In lieu of paying the disputed bill, the customer may deposit, with the California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, 3rd Floor, San Francisco, California 94102, the amount claimed by the utility to be due. Whether or not the residential customer makes a deposit with the California Public Utilities Commission, the utility shall not discontinue the water service of any residential customer for a minimum total of 79 days from the date of mailing its bill for services, postage prepaid.
2. Checks or other forms of remittance for such deposit should be made payable to the California Public Utilities Commission and should be accompanied with the bill in question and a statement setting forth the basis for the dispute of the amount of the bill.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Rule No. 10
DISPUTED BILLS
(Continued)

3. Upon receipt of the deposit, the bill and the customer's statement of the dispute, the Commission will notify the utility, will review the basis of the billed amount, and will advise both parties of its findings and disburse the deposit in accordance therewith.
- C. Commission Appeal (Continued)
4. Service will not be discontinued for nonpayment of the disputed bill when deposit has been made with the Commission (Consumer Affairs Branch), pending the outcome of the Commission's review.
 5. Failure of the customer to make such deposit prior to the expiration of the discontinuance of service notice as given in Rule No. 10.B.1 will warrant discontinuance of service.
 6. If before the completion of the Commission's review, additional bills become due which the customer wishes to dispute, she or he shall also deposit with the Commission the additional amounts claimed by the utility to be due for such additional bills before they become past due and failure to do so will warrant discontinuance of her or his service in accordance with Rule No. 11.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Rule No.11

DISCONTINUANCE AND RESTORATION OF SERVICE

A. Customer's Request for Discontinuance of Service

1. A customer may have service discontinued by giving not less than two days' advance notice thereof to the utility. Charges for service may be required to be paid until the requested date of discontinuance or such later date as will provide not less than the required two days' advance notice.
2. When such notice is not given, the customer may be required to pay for service until two days after the utility has knowledge that the customer has vacated the premises or otherwise has discontinued water service.

B. Discontinuance of Service by Utility

1. For Nonpayment of Bills

a. Past-Due Bills.

When bills are rendered monthly or bimonthly, they will be considered past due if not paid within 19 days from the date of mailing.

(1) Residential Service

For the purposes of this rule, residential service means water service to a residential connection that includes single-family residences, multifamily residences, mobile homes, including, but not limited to, mobile homes in mobile home parks, or farmworker housing. When bills are rendered monthly or bimonthly, they will be considered past due if not paid within 19 days from the date of mailing. The utility shall allow every residential customer a total of 79 days from the date of mailing its bill for services, postage prepaid, to make payment of the bill prior to discontinuance of service. The utility shall not discontinue residential service for nonpayment of a delinquent account unless the utility first gives notice of the delinquency and impending discontinuance, in conformance with Rule No. 8.A.3, which establishes notice periods ranging from 7 to 15 days, depending on the occupancy type. The utility will provide notices timely to ensure that the applicable notice period is included in the total 79-day period referenced above and does not provide additional time to pay.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

(2) All Other Service (nonresidential)

The utility shall not discontinue nonresidential service for nonpayment of a delinquent account unless the utility first gives notice of the delinquency and impending discontinuance in conformance with Rule No. 8.A.4.

(3) Waiving of Late Payment Charge/Fee/etc.

In accordance with Resolution W-5323, a customer taking Residential Service who demonstrates household income below 200 percent of the federal poverty level (or is otherwise deemed by the Water Shutoff Protection Act as having a household income of below 200 percent of the federal poverty level), the Late Payment Charge/Fee/etc. On past-due bills as authorized in Schedule No.11, shall be waived once every 12 months."

B. Discontinuance of Services by Utility (Continued)

1. For Nonpayment of Bills (Continued)

b. When a bill for water service has become past due and a discontinuance of service notice for nonpayment has been issued, service may be discontinued if bill is not paid in full (or alternative payment arrangements acceptable to the utility have not been made) within the time required by such notice. The customer's service, however, will not be discontinued for nonpayment until the amount of any deposit made to establish credit for that service has been fully absorbed.

c. Petition for Utility Review.

(1) Any customer (or adult occupant of a residential service address) may petition the utility for review of a bill for water service in accordance with Rule Nos. 5 and 10.

(2) Such customer shall not have the water service discontinued for nonpayment during the pendency of an investigation by the utility of a complaint or request and shall be given an opportunity for review of the complaint, investigation, or request by a review manager of the utility, if:

(i) The customer who has initiated a billing complaint or requested an investigation within 5 days of receiving a disputed bill, or

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

- (ii) Before discontinuance of service, the customer made payment arrangements for a bill asserted to be beyond the means of the customer to pay in full within the normal period for payment.
- (3) The review shall include consideration of whether a customer shall be permitted to make installment payments on any unpaid balance of the delinquent account over a reasonable period of time, not to exceed 12 months.

Such service shall not be discontinued for nonpayment for any customer complying with an installment payment agreement entered into with the utility, provided the customer also keeps current her or his account for water service as charges accrue in each subsequent billing period.

If a customer fails to comply with an installment payment agreement the utility will give a discontinuance of service notice no less than 5 business days before discontinuing such service, but such notice shall not entitle the customer to further investigation or alternative payment arrangements by the utility.

B. Discontinuance of Services by Utility (Continued)

1. For Nonpayment of Bills (Continued)

d. Appeal to the Commission.

Any customer (or adult occupant of a residential service address) whose complaint or request for an investigation pursuant to subdivision (c) has resulted in a determination by the utility adverse to such customer or adult occupant, may appeal the determination to the Commission in accordance with Rule Nos. 5 and 10 (including depositing the disputed amount with the Commission). Any such appeal of the disputed bill to the Commission shall be in accordance with the Commission's Rules of Practice and Procedure. Written documentation of an appeal filed and diligently pursued with the Commission will prevent discontinuation of residential water service during the official appeal process.

e. Residential Health and Safety Exception.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

- (1) Service to a residential water customer will not be discontinued for nonpayment when such customer establishes to the satisfaction of the utility that all three of the following conditions are met:
 - (i) The residential customer submits certification from a primary care provider*, as defined by the Water Shutoff Protection Act, that discontinuation of residential water 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.

*Proof must be by certification from any internist, general practitioner, obstetrician-gynecologist, pediatrician, family physician and surgeon, nonphysician medical practitioner, or primary care clinic, rural health clinic, community clinic or hospital outpatient clinic. A “nonphysician medical practitioner” means a physician assistant or certified nurse-midwife performing services under physician and surgeon supervision, or a nurse practitioner performing services in collaboration with a physician and surgeon. (See Section 14088(b)(1)(A) and (c) of the California Welfare and Institutions Code.)

B. Discontinuance of Services by Utility (Continued)

1. For Nonpayment of Bills (Continued)

e. Residential Health and Safety Exception. (Continued)

- (ii) The residential customer demonstrates that she or he is financially unable to pay for residential service within the urban and community water system’s 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

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty level; and,

- (iii) The residential customer is willing to enter into an amortization agreement, alternative payment schedule, or a plan for deferred or reduced payment consistent with the utility's written policy on discontinuance of service due to nonpayment of bills*.

*The written policy is available at 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377

- (2) If all three of the above conditions are met, the utility shall offer the customer one or more of the following options:
 - a. Amortization of the unpaid balance.
 - b. Participation in an alternative payment schedule.
 - c. A partial or full reduction of the unpaid balance financed without additional charges to other ratepayers.
 - d. Temporary deferral of payment.
- (3) The utility may choose which of the payment options the customer undertakes and may set the parameters of that payment option. The repayment option offered should result in repayment of any remaining outstanding balance within 12 months.
- (4) Notwithstanding the above, residential service may be discontinued to any customer meeting the conditions above who:

B. Discontinuance of Services by Utility (Continued)

1. For Nonpayment of Bills (Continued)

e. Residential Health and Safety Exception. (Continued)

- (i) Does not agree to or comply with an amortization agreement, an alternative payment schedule, or a plan for deferred or reduced payment after incurring delinquent charges for 60 days or more,

OR

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

- (ii) After agreeing to an amortization agreement, an alternative payment schedule, or a plan for deferred or reduced payment for delinquent charges, the customer does not pay her or his current residential service charges for 60 days or more.

Notice of discontinuation for either of these reasons will be posted in a prominent and conspicuous location at the property no less than 5 business days before discontinuing such service, but such notice shall not entitle the customer to further investigation or alternative payment arrangements by the utility.

- f. Other Disconnection Terms

A customer's residential service may be discontinued for nonpayment of a bill for residential service previously rendered her or him at any location served by the utility.

A nonresidential service may be discontinued for nonpayment of a bill for residential as well as nonresidential service previously rendered her or him at any location served by the utility.

The discontinuance of service notice as set forth in subdivision (b) will be given in both cases stated above before discontinuance of service takes place.

Residential services will not, however, be discontinued for nonpayment of bills for separate nonresidential service.

- g. Timing of Disconnection

Service will not be discontinued by reason of delinquency in payment for service on any Saturday, Sunday, legal holiday, or at any time during which the business offices of the utility are not open to the public. The utility will avoid disconnection of service on Fridays and a day prior to a holiday. The utility will inform customers of the option to reconnect during regular business hours to avoid the more costly fees associated with after-hours service.

B. Discontinuance of Services by Utility (Continued)

- 1. For Nonpayment of Bills (Continued)

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

- h. Where the owner, manager, or operator of the dwelling, structure, or park is listed by the utility as the customer of record, and water service is provided to residential occupants in a detached single-family dwelling, a multi-unit residential structure, mobilehome park, or permanent residential structure in a labor camp the utility will make every good faith effort to inform the residential occupants, by written notice in conformance with Rule No. 8.A.3.b.

- (1) Where said occupants are individually metered.

The utility is not required to make service available to these occupants unless each user agrees to the terms and conditions of service and meets the requirement of the law and the utility's rules and tariffs.

However, if one or more occupants are willing and able to assume responsibility for subsequent charges by these occupants to the account to the satisfaction of the utility, or if there is a practical physical means, legally available to the utility of selectively providing services to these occupants who have met the requirements of the utility's rules and tariffs, the utility will make service available to these occupants.

For these selected occupants establishment of credit may be as prescribed in Rule No. 6, except that where prior service for a period of time is a condition for establishing credit with the utility, proof that is acceptable to the utility of residence and prompt payment of rent or other credit obligation during that period of time is a satisfactory equivalent.

- (2) Where said occupants are master metered.

The utility is not required to make service available to these occupants unless each occupant agrees to the terms and conditions of service, and meets the requirements of the law and the utility's rules and tariffs and the following:

The same Rule No. 11.B.1.h.(1) above which applies to individually metered occupants also applies to master metered occupants, except a representative may act on the behalf of a master metered occupant, and the utility will not discontinue service in any of the following situations:

- (a) During the pendency of an investigation by the utility of a master-meter customer dispute or complaint.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

B. Discontinuance of Services by Utility (Continued)

1. For Nonpayment of Bills (Continued)

- (b) When the master-metered customer has been granted an extension of the period for repayment of a bill.
- (c) For an indebtedness owed by the master metered customer to any other person or corporation or when the obligation represented by the delinquent account or any other indebtedness was incurred with a person or corporation other than the utility demanding payment therefor.
- (d) When a delinquent account relates to another property owned, managed, or operated by the master-metered customer.
- (e) When a public health or building officer certifies that discontinuance would result in a significant threat to the health or safety of the residential occupants or the public. Proof of age or disability are described in Rule No. 11.B.1.e.

i. Residential Customer's Remedies Upon Receipt of Discontinuance Notice for Nonpayment.

- (1) If upon receipt of a discontinuance notice, a residential customer is unable to pay, she or he must contact the utility before discontinuance of service to make payment arrangements to avoid discontinuance of service. Information pertaining to alternative payment options and other options for averting discontinuation of residential service for nonpayment will be provided on the discontinuance notice as described in Rule No. 5, or can be obtained by calling 800-999-4033.
- (2) If, after contacting the utility, the residential customer alleges to the Commission an inability to pay and that she or he is unable to make payment arrangements with the utility she or he should contact the Commission's Consumer Affairs Branch (CAB) to make an informal complaint. To maintain uninterrupted service this action must be taken prior to discontinuation of service as defined in the provided notice.
- (3) The CAB's resolution of the matter should be reported to both the utility and the residential customer within ten business days after receipt of the informal complaint. If the customer is not satisfied with such resolution,

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

such customer may file, within ten business days after the date of the CAB's letter, a formal complaint with the Commission under Public Utilities Code Section 1702 on a form provided by the CAB.

B. Discontinuance of Services by Utility (Continued)

1. For Nonpayment of Bills (Continued)

- (4) Failure of any customer to observe these time limits prescribed herein shall entitle the utility to insist upon payment or, upon failure to pay, to proceed to discontinue the customer's residential water service in accordance with the utility's rules.

j. Designation of a Third-Party Representative (Older Adult or Disabled only)

- (1) Customer must inform utility if she or he desires that a third party receive discontinuance or other notices on her or his behalf.
- (2) Utility must be advised of name, address and telephone number of third party with a letter from third party accepting this responsibility.
- (3) Only customers who certify that they are older adults age 62 or over or disabled are entitled to third-party representation. Proof of age must be supported by certificate of birth, driver's license, passport or other reliable document. Proof of disability must be by certification from a licensed physician, public health nurse or social worker.

2. For Noncompliance with Rules

The utility may discontinue service to any customer for violation of these rules after it has given the customer at least five days' written notice of such intention. Where safety of water supply is endangered, service may be discontinued immediately without notice.

3. For Waste of Water

- a. Where negligent or wasteful use of water exists on customer's premises, the utility may discontinue the service if such practices are not remedied within five days after it has given the customer written notice to such effect.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

- b. In order to protect itself against serious and unnecessary waste or misuse of water, the utility may meter any flat rate service and apply the regularly established meter rates where the customer continues to misuse or waste water beyond five days after the utility has given the customer written notice to remedy such practices.

B. Discontinuance of Services by Utility (Continued)

4. For Unsafe Apparatus or Where Service is Detrimental or Damaging to the Utility or its Customers

If an unsafe or hazardous condition is found to exist on the customer's premise, or if the use of water thereon by apparatus, appliances, equipment or otherwise is found to be detrimental or damaging to the utility or its customers, the service may be shut off without notice. The utility will notify the customer immediately of the reasons for the discontinuance and the corrective action to be taken by the customer before service can be restored.

5. For Fraudulent Use of Service

When the utility has discovered that a customer has obtained service by fraudulent means, or has diverted the water service for unauthorized use, the service to that customer may be discontinued without notice. The utility will not restore service to such customer until that customer has complied with all rules and reasonable requirements of the utility and the utility has been reimbursed for the full amount of the service rendered and the actual cost to the utility incurred by reason of the fraudulent use.

C. Restoration of Service

1. Reconnection Charge

Where service has been discontinued for violation of these rules or for nonpayment of bills, the utility may charge \$50.00 for reconnection of service during regular working hours or \$100.00 for reconnection of service at other than regular working hours when the customer has requested that the reconnection be made at other than regular working hours, except as otherwise provided by the utility's tariffs.

2. To be Made During Regular Working Hours

The utility will endeavor to make reconnections during regular working hours on the day of the request, if the conditions permit; otherwise reconnections will be made on the regular working day following the day the request is made.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

3. To Be Made at Other Than Regular Working Hours

When a customer has requested that the reconnection be made at other than regular working hours, the utility will reasonably endeavor to so make the reconnection if practicable under the circumstances.

4. Wrongful Discontinuance

A service wrongfully discontinued by the utility, must be restored without charge for the restoration to the customer within 24 hours.

C. Restoration of Service (Continued)

5. Limits on Certain Reconnection Charges

For a residential customer who demonstrates household income below 200 percent of the federal poverty line (or is otherwise deemed by the Water Shutoff Protection Act as having a household income of below 200 percent of the federal poverty line), charges shall be limited as follows:

- (i) For reconnections during regular working hours, the lesser of the actual cost (as stated in Rule No. 11.C.1) or \$50.00; and
- (ii) For reconnections during other than regular working hours, the lesser of the actual cost (as stated in Rule No. 11.C.1) or \$150. The cap on these reconnection fees (\$50 and \$150, respectively) shall be subject to an annual adjustment for changes in the Consumer Price Index beginning January 1, 2021.

D. Refusal to Serve

1. Conditions for Refusal

The utility may refuse to serve an applicant for service under the following conditions:

- a. If the applicant fails to comply with any of the rules as filed with the Public Utilities Commission.
- b. If the intended use of the service is of such a nature that it will be detrimental or injurious to existing customers.
- c. If, in the judgment of the utility, the applicant's installation for utilizing the service is unsafe or hazardous, or of such nature that satisfactory service cannot be rendered.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Continued)

- d. Where service has been discontinued for fraudulent use, the utility will not serve an applicant until it has determined that all conditions of fraudulent use or practice has been corrected.

2. Notification to Customers

When an applicant is refused service under the provisions of this rule, the utility will notify the applicant promptly of the reason for the refusal to service and of the right of applicant to appeal the utility's decision to the Public Utilities Commission.



規則 1

定義

申請人：申請供水服務的個人、協會、公司或政府機構。

工作日：週一至週五，不含聯邦或州假日。

商業服務：為主要用於營利性經營的商業場所提供用水，包括辦公室、商店、市場、公寓、旅館、汽車旅館、汽車拖車停車場或球場、服務站等。

商業服務：向住宅或商業場所提供水。

客戶：提供或有權獲得供水服務的任何個人、協會、公司或政府機構。但是，帳戶資訊只能與記錄客戶或其授權代表討論。

記錄客戶：有義務支付水費的個人、協會、公司或政府機構。

提交日期：公用事業公司將帳單或通知郵寄或交付給記錄客戶的日期。

身心障礙客戶：任何經證明健康或身體狀況可能有資格獲得特殊考慮的住宅客戶。殘疾證明必須由任何內科醫生、全科醫生、婦產科醫生、兒科醫生、家庭醫生和外科醫生出具證明。非醫師執業醫師，或目前加入 Medi-Cal 計劃的任何初級保健診所、農村衛生診所、社區診所或醫院門診診所，同意向 Medi-Cal 受益人提供病例管理（如第 (A) 段中所定義）1) 《福利與機構法》第14088 條(b) 款。

電子轉帳：資料和/或資金的無紙化交換，通常涉及電腦和電信技術。

統一費率服務：根據服務單位的類型和數量收費的服務。

工業服務：向主要用於製造或加工活動的工業場所提供水。

灌溉服務：為商業農業、花卉或園藝用途提供水，並以不同的灌溉費率計費。

主要延伸：根據適用於作為這些費率表一部分提交的主要延伸的規則的規定，將配水幹線延伸到現有設施之外。

定義 (續)



計量服務：根據測量的水量計算費用的服務。

居住者：任何明顯居住在由公用事業公司積極服務的場所的成年人。但是，帳戶資訊只能與記錄客戶或其授權代表討論。

老年客戶：任何 62 歲或以上的住宅客戶。

)

場所：已提供或將提供供水服務的完整財產或區域，包括其改良設施。

公用事業委員會：在這些規則中，「委員會」一詞或「公用事業委員會」一詞「委員會」應解釋為加州公用事業委員會。

住宅服務：住宅連接的供水服務，包括單戶住宅、多戶住宅、移動房屋，包括但不限於移動房屋公園的移動房屋或農場工人住房。

服務地址：提供供水服務的物業的地址。

服務連接：客戶的管道或溝渠與公用事業公司擁有的儀表、服務管道或溝渠的連接點。

服務管道：公用事業總管和服務連接之間的連接，包括連接所需的所有管道、配件和閥門。

關稅表或關稅表書：本文所述的有效費率、租金、收費、規則和樣本表格的整體。

關稅表：關稅表手冊的單獨表格。

公用事業：此處命名的公用事業。

《斷水保護法》：第 6 章（從第 116900 條開始，到第 116900 條結束）

《健康與安全法典》第 104 部分第 12 部分（第 116926 號）。



規則 5

表格中所需的特殊資訊

A、 合約

每份服務合約將主要包含以下條款：

1.除非獲得公用事業委員會的豁免：

「本合約應始終受到加州公用事業委員會的變更或修改的約束，該委員會稱
可以不時指導其管轄權的行使。

2.除非公用事業委員會另有要求：

“本合約雙方的理解是，在獲得加州公用事業委員會的授權之前，本合約不會生效。”

B. 服務帳單

每張服務帳單上都會印有以下語言：

「該帳單在提交之日到期並應付。若自郵寄之日起 19 天內未付款，則視為逾期。

「如果您認為您的帳單有誤或對您的服務有疑問，請致電 800-999-4033 聯絡客戶支援。我們歡迎有機會為您提供協助。

如果在聯繫我們後，您仍然對公司的答覆不滿意，您可以透過造訪以下地址向加州公用事業委員會 (CPUC) 提交投訴 <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>。帳單和服務投訴由 CPUC 消費者事務部門 (CAB) 處理，如果您不想在線提交投訴，可以透過以下方式聯繫該部門：

電話: 1-800-649-7570 (上午 8:30 至 週一至下午 4:30 星期五)

郵寄：加州公用事業委員會消費者事務處，

505 Van Ness Avenue, 3^樓, San 弗朗西斯科, CA 94102

如果您有聽力或言語障礙，請撥打 711 聯絡加州轉接服務，該服務專為需要直接協助轉接電話交談的人以及他們的朋友、家人和業務聯絡人而提供。



規則 5

表格中所需的特殊資訊

(持續)

B. 服務帳單 (續)

如果您希望立即以您的通訊方式接聽電話，請撥打以下特定語言的免費電話號碼之一，並將其轉接到加州中繼服務提供者。

通話類型	語言	免費電話800 數位
TTY/VCO/HCO 轉語音	英語 西	1-800-735-2929
	班牙語	1-800-855-3000
語音轉 TTY/VCO/HCO 語音	英語 西	1-800-735-2922
	班牙語	1-800-855-3000
從 或者 到 語音對語音	英語 西	1-800-854-7784
	班牙語	

為了避免在您等待 CPUC 投訴結果（特別是有關帳單準確性的投訴結果）期間服務已關閉，請聯絡 CAB 尋求協助。如果您的案件符合資格標準，CAB 將向您提供如何郵寄支票或匯票的說明，以便在您的案件解決之前予以扣押。在審核您的投訴期間，您必須繼續支付當前費用，以保持服務正常運作。若帳單逾期且因該爭議而導致未付款，則必須遵循費率規則第 11.B 條中規定的因未付款而中止服務的規則。 1.

然而，當爭議似乎與帳單準確性不直接相關時，委員會將不會接受存款。這些事項包括公用事業公司的服務品質、一般費率水準、待處理的費率申請以及燃料或電力來源。」

C. 因未付款 而終止服務- 通知

支付帳單 而停止服務的書面通知應包括
所有資訊：

1. 帳戶拖欠的客戶的姓名和地址。
2. 拖欠金額。
3. 要求付款或安排付款的日期 以避免中斷。
4. 申請延期支付拖欠費用的流程說明
5. 向委員會申請法案審查和上訴的程序。

(持續)



規則 5

表格中所需的特殊資訊

(持續)

C. 因未付款 而終止服務- 通知 (續)

6. 客戶可以請求延期 (稍後付款)、減少或其他替代付款計劃的程序, 包括攤銷 (在不超過 12 個月 的商定期限內分攤付款) 第11.B.1.e 條規定的未付費用。
7. 客戶取得有關財務援助可用性資訊的程序, 包括私人、地方、州或聯邦來源 (如果適用)。
8. 公用事業代表的姓名、地址和電話號碼, 該代表可以提供額外資訊並協助客戶繼續提供服務或安排付款。
9. 委員會 (消費者事務部門) 的電話號碼 (800) 649-7570 或加州中繼服務 TTY (800) 735-2929/22 英語或 (800) 855-3000 西班牙語或 (800) 854-7784 英語/西班牙語語音轉語音, 客戶可以直接詢問 (如規則 5.B 所述)。

住宅客戶。向獨立式單戶住宅、多單元住宅 結構、移動房屋公園或

勞改營永久住宅結構中的居民提供供水服務, 且業主、經理或運營商被公用事業公司列為客戶的情況記錄在案但不是居住者, 終止通知也應包括:

- a. 服務停止的日期。
- b. 為了防止服務中斷或重新恢復服務, 佔用者需要做些什麼。
- c. 估計的每月服務成本 (服務由主計量)。
- d. 法律服務項目的地址和電話號碼, 如《商業和職業法典》第 6213 條中所定義, 由當地縣律師協會推薦, 將為佔用者提供幫助 (服務採用主計量方式)。

規則 5.C.4 至 5.C.9 也在因未支付帳單而中斷服務的書面政策中進行了描述, 該政策可在 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377 取得。



規則 8 通知

A. 客戶須知

1. 書面形式

向客戶發出的通知通常以書面形式。根據通知的類型，書面通知將被遞送或郵寄到客戶最後為人所知的地址，除非公用事業公司的費率另有規定。

2. 異常

在緊急情況下或情況需要時，公用事業公司在可行的情況下將盡力立即通知受影響的客戶，並可能採取此類措施。口頭通知，可以當面通知，也可以透過電話通知。

3. 因欠費停止居民供水的通知

a. 公用事業公司應在停止服務之前至少7

個工作天透過電話或書面通知聯繫記錄的住宅客戶。

(1) 書面通知應郵寄至提供住宅服務的居住客戶的地址。如果客戶的地址不是提供住宅服務的物業的地址，通知也應發送至服務地址，收件人為「住戶」。該通知應包括規則第 5.C 條規定的資訊。

(2)

電話通知應發送至帳戶上指定的客戶。在透過電話提供此類通知時，公用事業公司應：(i)

向客戶提供公用事業公司關於因未付款而停止服務的政策書的書面副本；(ii) 討論客戶可以使用的避免中止的選項，包括替代付款時間表、延期付款、最低付款、請求攤銷未付餘額的程序以及申請賬單審查和上訴的程序。



(持續)

(3) 如果公用事業公司無法與顧客或
居住的成年人取得聯繫

電話通知住所，並且書面通知因無法送達而被退回，公用事業公司將真誠地努力訪問住所並留下（或做出其他安排以放置在顯眼的地方）此處規定的通知以及書面副本公用事業公司關於因未付款而停止服務的政策。

A. 客戶須知（續）

3. 因未繳費而停止住宅供水服務的通知（續）

b.

公用事業公司應聯繫獨立式單戶住宅、多單元住宅結構、活動房屋公園或勞改營永久住宅結構的居住者，其中業主、經理或經營者被公用事業公司列為客戶記錄如下：

(1) 如果提供單獨計量的供水服務，公用事業公司將盡最大努力透過至少 10 天的通知通知住戶

在任何終止之前，當帳戶欠費時，服務將被終止。除了包含第 5 條規定的資訊外，該通知還將告知住戶，如果滿足公用事業公司的驗證和其他要求，他們有權成為客戶，然後將向其收取服務費用，而無需被要求支付拖欠帳戶可能產生的任何金額。

(2) 如果提供主計量服務，則應在服務終止前至少 15

天發出書面通知。該通知將張貼在每個住宅單元的門上。如果在每個住宅單元的門上張貼通知不合理或不切實際，公用事業公司將在每個可進入的公共區域以及進入建築物的每個入口處張貼兩份通知副本。



(持續)

(3) 給住戶的通知應獨立於公用事業費率中規定的其他通知，並且是補充。

- c. 所有與住宅服務相關的未付款終止通知均採用英語、《民法典》第 1632 條中列出的語言（西班牙語、中文、韓語、越南語、他加祿語）以及任何其他語言

公用事業服務區域內 10% 或以上的客戶使用該語言。該通知將包括規則第 5.C 條規定的資訊。

- d. 規則第 11 條規定了中斷和恢復服務的程序。

4. 因未付款而停止所有其他服務（非住宅）的通知

公用事業公司應合理嘗試聯繫：(i) 在停止服務前至少 10

天郵寄單獨通知來聯繫記錄客戶，或 (ii) 至少 24

小時通過電話或親自聯繫客戶場所的成年人在任何中斷之前。

A. 客戶須知（續）

5. 因未付款以外的原因終止服務

公用事業公司可能會因與付款無關的原因而停止服務。第 11

條規定了導致服務中斷的情況的更多範例以及與具體情況相關的相關通知（如果有）

。

6. 第三方通知

應每年向所有住宅客戶發出第三方通知可用性的通知。



(持續)

B. 客戶通知

1.

客戶可以親自、透過電話或信件向公用事業公司的商業辦事處或公用事業公司的授權代表發出通知。

希望符合規則第 11.B.1.e 條規定資格的客戶。必須向公用事業公司提供證明其地位的證據。

3.

希望獲得第三方通知的老年人或殘障客戶必須通知公用事業公司並附上身份證明和接受責任的第三方的信函。

4. 年齡證明必須附上出生證明、駕照、護照或其他可靠文件。殘障證明必須由有執照的醫生、公共衛生護士或社工人員出具證明。



規則 10

有爭議的帳單

A. 票據的正確性

任何在收到有爭議帳單後五天內向公用事業公司提出投訴或要求

公用事業公司進行調查的客戶（或住宅服務地址的成年住戶）應有機會

供公用事業公司審查經理審查此類投訴或調查。審查應包括考慮是否應允許客戶在合理的時間內攤銷其帳戶的未付餘額。

B. 存款通知以避免中斷

如果公用事業公司和服務提供者未做出令客戶滿意的解釋

帳單在出示後 19 天內或作出解釋時未付款

完成後，以較長者為準，公用事業公司將以書面通知客戶如下：

1. 為了避免服務中斷，取代支付相關帳單，

住宅客戶 15 天內，非住宅客戶 15 天內

自本通知發出之日起 7 天，可向加州公共機構存入

公用事業委員會消費者事務處，505 Van Ness Avenue,
3rd Floor, San Francisco, California 94102

帳單金額

由公用事業到期。爭議的審查將由委員會的消費者事務部門進行。在委員會審查有爭議的法案之前，供水服務不會停止。

C. 委員會上訴

當客戶和公用事業公司未能就服務帳單達成一致時：

1. 客戶可以

將公用事業公司要求的應付金額存入加州公用事業委員會消費者事務分部（地址：505 Van Ness Avenue, 3rd Floor, San Francisco, California 94102），以代替支付有爭議的帳單。

無論住宅客戶是否向加州公用事業委員會繳納押金，自預付郵資的服務帳單郵寄之日起至少 79 天內，公用事業公司不得中斷任何住宅客戶的供水服務。

2. 該押金應以支票或其他形式匯款



向加州公用事業委員會提交，並應附有
有關法案及載明爭議依據的聲明
帳單金額。

規則 10
有爭議的帳單
(持續)

3. 收到押金、帳單和客戶結單後

如有爭議，委員會將通知公用事業公司，並將審查其依據
帳單金額，並將其調查結果告知雙方並支付
並據此存入。

C. 委員會上訴 (續)

4. 出現以下情況時，不會因未支付爭議帳單而中斷服務：
已向委員會（消費者事務處）存入押金，
等待委員會的審查結果。

5. 客戶未能在存款期限屆滿前辦理存款
規定的停止服務通知將保證
停止服務。

6. 如果在委員會審查完成之前，追加法案
到期後，客戶希望提出爭議，她或他也應該存入
委員會要求公用事業公司應支付的額外金額
在逾期之前支付此類額外賬單，否則將
根據規則第 11 條，有權終止她或他的服務。



規則 11

服務的中斷與恢復

A. 客戶要求停止服務

至少提前兩天向公用事業公司發出通知來終止服務。服務費用可能需要在要求的終止日期或至少提前兩天通知的較晚日期之前支付。

2. 如果未發出此類通知，則可能會要求客戶支付服務費用，直到公用事業公司得知客戶已搬出房屋或以其他方式停止供水後兩天為止。

B. 公用事業公司停止服務

1. 未支付帳單

一個。 逾期賬單。

當帳單按月或雙月提交時，如果自郵寄之日起 19 天內未付款，則將被視為逾期。

(1) 住宿服務

就本規則而言，住宅服務是指為住宅連接提供的供水服務，包括單戶住宅、多戶住宅、移動房屋，包括但不限於移動房屋公園的移動房屋或農場工人住房。當帳單按月或雙月提交時，如果自郵寄之日起 19 天內未付款，則將被視為逾期。公用事業公司應允許每位住宅客戶自郵寄預付郵資的服務帳單之日起總共 79 天內在停止服務之前支付帳單。公用事業公司不得因未支付拖欠帳款而停止住宅服務，除非公用事業公司首先根據第 8.A.3 條發出拖欠款項和阻礙停止的通知，該規則規定通知期限為 7 至 15 天，具體取決於關於入住類型。公用事業公司將及時發出通知，以確保適用的通知期包含在上述 79 天的總期限內，並且不會提供額外的付款時間。

(持續)

(2) 所有其他服務 (非住宅)

萊特爾泉水公司

系統#3600158



公用事業公司不得因未支付拖欠帳款而停止非住宅服務，除非公用事業公司首先根據規則第 8.A.4 條發出拖欠和即將停止的通知。

(3) 免稅逾期付款費用/費用/等。

根據 W-5323 決議，接受住宅服務的客戶若證明其家庭收入低於聯邦貧窮線的 200%（或被《停水保護法》視為家庭收入低於聯邦貧窮線的 200%）、滯納金/費用/等。對於附表第 11 號授權的逾期帳單，每 12 個月應豁免一次。

B. 公用事業公司 停止提供服務（續）

1. 未支付帳單（續）

b. 當水費帳單逾期且已發出因未付款而停止服務的通知時，如果未在以下時間內全額支付帳單（或未做出公用事業公司可接受的替代付款安排），則可能會停止服務該通知所需的時間。然而，在為該服務建立信用而存入的任何存款金額被完全吸收之前，客戶的服務不會因未付款而中斷。

c. 公用事業審查請願書。

(1) 任何客戶（或住宅服務地址的成年住戶）均可依規則第 5 條和第 10 條請求公用事業公司審查供水服務帳單。

(2) 在投訴或請求進行調查期間，此類客戶不得因未付款而中斷供水服務，並應給予該客戶審查經理審查投訴、調查或請求的機會。

(i) 在收到有爭議帳單後 5 天內發起帳單投訴或要求調查的客戶，或

(持續)

(ii) 在服務終止前，客戶對據稱超出客戶能力範圍的帳單作出付款安排，
以在正常付款期限內全額付款。



- (3) 審查應包括考慮是否允許客戶在不超過 12 個月的合理期限內對拖欠帳戶的任何未付餘額進行分期付款。

簽訂的分期付款協議的任何客戶，此類服務不會因未付款而中斷，前提是客戶還保持其當前的水服務帳戶，因為在每個後續計費週期中都會產生費用。

如果客戶未能遵守分期付款協議，公用事業公司將在停止服務前至少 5 個工作天發出停止服務通知，但該通知無權讓客戶接受公用事業公司的進一步調查或替代付款安排。

B. 公用事業公司 停止提供服務 (續)

1. 未支付帳單 (續)

d. 向委員會提出上訴。

任何客戶（或住宅服務地址的成年居住者），其根據第(c)款提出的投訴或調查請求已導致公用事業公司做出對該客戶或成年居住者不利的決定，可根據以下規定向委員會提出上訴：規則第 5 條和第 10 條（包括將爭議金額存入委員會）。對有爭議的法案向委員會提出的任何此類上訴應符合委員會的實踐和程序規則。向委員會提交並認真執行上訴的書面文件將防止在正式上訴過程中住宅供水服務中斷。

e. 住宅健康和 safety 例外。

(持續)

(1) 當住宅用水客戶證明滿足以下所有三個條件並令公用事業公司滿意時，不會因未付款而停止向住宅用水客戶提供服務：

- (i) 住宅客戶提交《停水保護法》所定義的初級保健提供者*的證明，證明住宅供水服務的中斷將危及居民的生命，或對居民的健康和安全構成嚴重威脅提供住宿服務的處所。

萊特爾泉水公司

系統#3600158



*證明必須由任何內科醫生、全科醫生、婦產科醫生、兒科醫生、家庭醫生和外科醫生、非醫師醫生或初級保健診所、農村衛生診所、社區診所或醫院門診診所出具的證明。「非醫師執業醫師」指在醫師和外科醫師監督下提供服務的醫師助理或經過認證的護理助產士，或與內科醫師和外科醫師合作提供服務的執業護理師。（請參閱《加州福利和機構法》第14088(b)(1)(A)和(c)條。）

B.公用事業公司 停止提供服務（續）

1. 未支付帳單（續）

e. 住宅健康和 safety 例外。（持續）

- (ii) 住宅使用者證明其在經濟上無力支付城市和社區供水系統正常計費週期內的住宅服務費用。如果客戶家庭中的任何成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充保障收入州的受益人，則該客戶應被視為在經濟上無力支付城市和社區供水系統正常計費週期內的住宅服務費用補充付款計劃，或加州 針對婦女、嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃，或客戶聲明

（持續）

家庭年收入低於聯邦貧窮線的 200%；和，

- (iii) 住宅客戶願意簽訂攤銷協議、替代付款計劃或延期或減少付款計劃，以符合公用事業公司因未支付賬單*而停止服務的書面政策。

*書面保單可在3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377 獲取

(2)如果滿足上述所有三個條件，公用事業公司應提供客戶以下一項或多項選擇：



- a. 未付餘額的攤銷。
- b. 參與替代付款計劃。
- c. 部分或全部減少未付餘額，無需向其他納稅人收取額外費用。
- d. 暫時延期付款。

(3)公用事業公司可以選擇客戶採用哪種付款選項，並且可以設定該付款選項的參數。所提供的還款選項應導致在 12 個月內償還任何剩餘未清餘額。

(4) 儘管有上述規定，對於任何符合上述條件的客戶，如有以下情況，住宿服務可能會被終止：

B.公用事業公司 停止提供服務 (續)

1. 未支付帳單 (續)

e. 住宅健康和 safety 例外。 (持續)

(i) 不同意或遵守攤銷協議、替代付款計劃或在產生拖欠費用 60 天或以上後延期或減少付款的計劃，

或者

(持續)

(ii) 在同意攤銷協議、替代付款計劃或延期或減少拖欠費用付款計劃後，客戶在 60 天或以上不支付其當前的住宅服務費。

由於上述任一原因而導致的終止通知將在終止此類服務前至少 5 個工作天在飯店顯著位置張貼，但此類通知無權讓客戶接受公用事業公司的進一步調查或其他付款安排。

f. 其他斷線條款

萊特爾泉水公司

系統#3600158



如果客戶未支付先前在公用事業公司服務的任何地點為其提供的住宅服務的帳單，則其住宅服務可能會中斷。

在公用事業公司服務的任何地點為她或他提供的非住宅服務的帳單，非住宅服務可能會被終止。

在上述兩種情況下，將在服務終止之前發出 (b) 款規定的服務終止通知。

但是，住宅服務不會因未支付單獨的非住宅服務的帳單而中斷。

g. 斷線時機

在任何週六、週日、法定假日或公用事業營業廳不向公眾開放的任何時間，服務不會因拖欠服務費而中斷。該公用事業公司將避免在周五和假日前一天中斷服務。該公用事業公司將告知客戶可以在正常工作時間內重新連接，以避免與下班後服務相關的更高費用。

B. 公用事業公司終止服務 (續)

1. 未支付帳單 (續)

(持續)

- h. 如果住宅、建築物或公園的所有者、管理者或經營者被公用事業公司列為記錄客戶，並且向獨立式單戶住宅、多單元住宅結構的居住者提供供水服務，活動房屋公園或勞改營中的永久住宅建築，公用事業公司將盡一切努力 按照規則第 8.A.3.b 條的規定透過書面通知通知住宅居住者。

(1) 所述居住者單獨計量。

除非每個使用者同意服務條款和條件並滿足法律以及公用事業公司的規則和費率的要求，否則公用事業公司無需向這些佔用者提供服務。

然而，如果一名或多名居住者願意並且能夠承擔這些居住者向公用事業公司滿意的帳戶收取的後續費用，或者如果公用事業公司有合法可用的實際物理手段有選擇地向這些居住者提供服務滿足公用事業規則和費率要求的住戶，公用事業公司將為這些住戶提供服務。

萊特爾泉水公司

系統#3600158



對於這些選定的住戶，信用的建立可以按照規則第6條的規定進行，但如果事先提供一段時間的服務是與公用事業公司建立信用的條件，則需要提供居住公用事業公司可接受的證明並立即支付在此期間的租金或其他信用義務是令人滿意的等價物。

(2) 所述居住者採用主計量表。

公用事業公司無需向這些住戶提供服務，除非每位住戶同意服務條款和條件，並滿足法律和公用事業公司規則和費率的要求以及以下要求：

上述第 11.B.1.h.(1) 條規則適用於單獨計量的居住者，也適用於主計量的居住者，除非代表可以代表主計量的居住者行事，並且公用事業公司不會停止有下列情形之一的，提供服務：

(a) 在公用事業公司對主儀表客戶爭議或投訴進行調查期間。

(持續)

B. 公用事業公司終止服務 (續)

1. 未支付帳單 (續)

- (b) 當主計量客戶獲得延期時 還款期限。
- (c) 主計量客戶欠任何其他個人或公司的債務，或當 拖欠帳戶或任何其他債務所代表的義務是由公用事業公司以外的個人或公司要求付款時產生的。
- (d) 當拖欠帳戶與主計量客戶擁有、管理或經營的另一個財產有關時。
- (e) 當公共衛生或建築辦公室證明停止使用會對居住者或公眾的健康或安全造成重大威脅時。規則 11.B.1.e 中描述了年齡或殘疾證明。

我。住宅客戶收到未付款終止通知後的補救措施。

- (1) 如果住宅用戶在收到中斷通知後無法付款，則必須在服務中斷前聯絡公用事業公司做出付款安排，以避免服務中斷。有關替代付款方式和避免因未付

萊特爾泉水公司

系統#3600158



款而中斷住宿服務的其他選項的資訊將在第5條規定的中止通知中提供，或可透過致電 800-999-4033 取得。

(2) 如果在聯繫公用事業公司後，住宅客戶向委員會聲稱無法付款，並且她或他無法與公用事業公司做出付款安排，她或他應聯繫委員會的消費者事務處(CAB)，以做出付款安排。為了保持服務不間斷，必須在所提供通知中定義的服務終止之前採取此操作。

(3) CAB 對此事的解決結果應在收到非正式投訴後十個工作天內報告給公用事業公司和住宅客戶。如果客戶對這樣的解決方案不滿意，

(持續)

該客戶可以在 CAB 發出信函之日後十個工作天內，根據《公共事業法》第 1702 條的規定，使用 CAB 提供的表格向委員會提出正式投訴。

B. 公用事業公司終止服務 (續)

1. 未支付帳單 (續)

(4)任何客戶未能遵守本文規定的這些時限，公用事業公司有權堅持要求付款，或在未能付款時，根據公用事業公司的規則繼續停止客戶的住宅供水服務。

j. 指定第三方代表 (僅限老年人或殘障人士)

(1) 如果客戶希望第三方代表其接收中斷通知或其他通知，則客戶必須通知公用事業公司。

(2) 必須將第三方的名稱、地址和電話號碼告知公用事業公司，並附上第三方接受此責任的信函。

(3) 只有證明自己是62歲或以上的老年人或殘疾人士的客戶才有資格獲得第三方代表。年齡證明必須附上出生證明、駕照、護照或其他可靠文件。殘疾證明必須由有執照的醫生、公共衛生護士或社工人員出具證明。

2. 不遵守規則的情況



在向客戶發出至少五天的書面通知後，公用事業公司可以因違反這些規則而停止向客戶提供服務。當供水安全受到威脅時，可以立即停止服務，恕不另行通知。

3. 對於浪費水

- a. 如果客戶場所有疏忽或浪費用水的情況，如果此類做法未在五天內糾正，公用事業公司可以停止服務
向客戶發出書面通知後幾天。

(持續)

- b. 為了防止嚴重和不必要的浪費或濫用水，公用事業公司可以對任何固定費率服務進行計量，並在客戶在公用事業公司向客戶提供書面書面通知五天后繼續濫用或浪費水的情況下，應用定期制定的計量費率。

B. 公用事業公司終止服務 (續)

4. 對於不安全的設備或服務對公用事業公司或其客戶有害或損害的情況

如果發現客戶場所存在不安全或危險狀況，或者如果發現客戶場所內的器具、器具、設備或其他用水對公用事業公司或其客戶有害或造成損害，則可能會停止服務恕不另行通知。公用事業公司將立即通知客戶中斷的原因以及客戶在恢復服務之前應採取的糾正措施。

5. 冒用服務的狀況

當公用事業公司發現客戶透過詐欺手段獲得服務或將供水服務轉用於未經授權的用途時，可能會停止向該客戶提供服務，恕不另行通知。在客戶遵守公用事業公司的所有規則和合理要求，並且公用事業公司已獲得所提供服務的全額費用以及因欺詐而給公用事業公司造成的實際費用之前，公用事業公司不會恢復向該客戶提供服務。

C. 服務恢復

1. 重連費

萊特爾泉水公司

系統#3600158



如果因違反這些規則或未支付賬單而中斷服務，則公用事業公司可能會在正常工作時間內重新連接服務收取 50.00 美元的費用，或者在客戶要求重新連接時在正常工作時間以外重新連接服務收取100.00美元的費用。

2. 在正常工作時間內製作

如果條件允許，公用事業公司將盡力在請求當天的正常工作時間內重新連接；否則，將在提出請求後的正常工作日重新連線。

(持續)

3. 非正常工作時間製作

當客戶要求在正常工作時間以外重新連接時，公用事業公司將在可行的情況下合理地努力重新連接。

4. 不當中斷

公用事業公司錯誤中斷的服務必須在 24 小時內免費恢復給客戶。

C. 服務恢復 (續)

5. 某些重連費用的限制

對於家庭收入低於聯邦貧窮線 200% 的住宅客戶（或被《停水保護法》視為家庭收入低於聯邦貧窮線 200%）的住宅客戶，收費應限制如下：

- (i) F或在正常工作時間內重新連接，實際費用（如規則第 11.C.1 條所述）或 50.00 美元中的較低者；和
- (ii) F或在正常工作時間以外重新連接，實際費用（如規則第 11.C.1 條所述）或 150 美元中的較低者。自 2021 年 1 月 1 日起，這些重新連接費用的上限（分別為 50 美元和 150 美元）將根據消費者物價指數的變化進行年度調整。

D. 拒絕送達

1. 拒絕的條件

在下列情況下，公用事業公司可以拒絕為申請人提供服務：

萊特爾泉水公司

系統#3600158



- a. 如果申請人未能遵守向公眾提交的任何規則 公用事業委員會。
- b. 若服務的預期用途對現有客戶有害或造成傷害。
- c. 如果根據公用事業公司的判斷，申請人使用該服務的設施不安全或危險，或具有無法提供令人滿意的服務的性質。

(持續)

- d. 如果服務因欺詐性使用而中斷，公用事業公司將不會為申請人提供服務，直到確定所有欺詐性使用或做法的情況均已得到糾正。

2. 通知客戶

當申請人根據本規則的規定被拒絕提供服務時，公用事業公司將立即通知申請人拒絕服務的原因以及申請人向公用事業委員會就公用事業公司的決定提出上訴的權利。

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



Regla n° 1

DEFINICIONES

Solicitante: La persona, asociación, corporación o agencia gubernamental que solicita el servicio de agua.

Día hábil: de lunes a viernes, excepto feriados federales o estatales.

Servicio comercial: Suministro de agua para uso en conexión con locales comerciales dedicados principalmente a operaciones con fines de lucro, incluyendo oficinas, tiendas, mercados, apartamentos, hoteles, moteles, parques de remolques para automóviles o patios, estaciones de servicio y similares.

Servicio Comercial: Suministro de agua a locales residenciales o locales comerciales.

Cliente: Cualquier persona, asociación, corporación u organismo gubernamental al que se le suministra o tiene derecho a que se le suministre servicio de agua. Sin embargo, la información de la cuenta solo se puede analizar con el Cliente registrado o su representante autorizado.

Cliente registrado: La persona, asociación, corporación o agencia gubernamental que está obligada a pagar la factura del agua.

Fecha de presentación: La fecha en la que la empresa de servicios públicos envía o entrega una factura o notificación al cliente registrado.

Cliente discapacitado: Cualquier cliente residencial cuya salud o condición física certificadas puedan calificarlo para una consideración especial. La prueba de discapacidad debe ser mediante certificación de cualquier internista, médico general, obstetra-ginecólogo, pediatra, médico de familia y cirujano, médico no médico o cualquier clínica de atención primaria, clínica de salud rural, clínica comunitaria o clínica ambulatoria de hospital actualmente inscrita en el programa Medi-Cal, que acepta proporcionar administración de casos a los beneficiarios de Medi-Cal según se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones.

Transferencia electrónica: intercambio de datos y/o fondos sin papel, que generalmente implica tecnología informática y de telecomunicaciones.

Servicio de tarifa plana: Servicio en el que los cargos se basan en los tipos y la cantidad de unidades servidas.

Servicio Industrial: Suministro de agua a instalaciones industriales donde el agua se utiliza principalmente en actividades de fabricación o procesamiento.

Servicio de Riego: Suministro de agua para uso comercial agrícola, florícola u hortícola y facturado según tarifas de riego distintas.

Ampliación Principal: La ampliación de las tuberías principales de distribución de agua más allá de las instalaciones existentes de conformidad con las disposiciones de la norma aplicable a las ampliaciones principales presentadas como parte de estas listas de tarifas.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



DEFINICIONES (Continuación)

Servicio medido: Servicio cuyos cargos se calculan sobre la base de cantidades medidas de agua.

Ocupante: Cualquier persona adulta que resida de manera demostrable en un establecimiento que recibe servicios de la empresa de servicios públicos. Sin embargo, la información de la cuenta solo se puede analizar con el cliente registrado o su representante autorizado.

Cliente adulto mayor: Cualquier cliente residencial que tenga 62 años o más.

Local: La propiedad o área integral, incluyendo mejoras en la misma, a la cual se proporciona o se proporcionará el servicio de agua.

Comisión de Servicios Públicos: En estas reglas, la palabra "Comisión" o las palabras "Servicios Públicos Por "Comisión" se entenderá la Comisión de Servicios Públicos del Estado de California.

Servicio residencial: Servicio de agua a una conexión residencial que incluye residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles, incluidas, entre otras, casas móviles en parques de casas móviles o viviendas para trabajadores agrícolas.

Dirección del Servicio: Dirección del inmueble al que se presta el servicio de agua.

Conexión de Servicio: El punto de conexión de la tubería o zanja del cliente con el medidor, la tubería de servicio o la zanja propiedad de la empresa de servicios públicos.

Tubería de servicio: La conexión entre la red principal de la empresa de servicios públicos y la conexión de servicio, incluyendo todas las tuberías, accesorios y válvulas necesarias para realizar la conexión.

Listas de tarifas o Libro de listas de tarifas: El conjunto de tarifas vigentes, alquileres, cargos, reglas y formularios de muestra en conjunto, tal como se establece en este documento.

Hoja Arancelaria: Hoja individual del libro de tarifas.

Utilidad: El servicio público aquí nombrado.

Ley de Protección contra el Corte de Agua: Capítulo 6 (comenzando con la Sección 116900 y terminando con la Sección

116926) de la Parte 12 de la división 104 del Código de Salud y Seguridad.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



Regla n° 5

INFORMACIÓN ESPECIAL REQUERIDA EN LOS FORMULARIOS

(Continuado)

B. Factura de servicios (continuación)

Si prefiere que sus llamadas sean respondidas inmediatamente en su modo de comunicación, marque uno de los números gratuitos específicos del idioma que aparecen a continuación para ser enrutado al proveedor del Servicio de retransmisión de California.

Tipo de llamada	Idioma	Número gratuito 800 Número
TTY/VCO/HCO a voz	Inglés	1-800-735-2929
	Español	1-800-855-3000
Voz a TTY/VCO/HCO Voz	Inglés	1-800-735-2922
	Español	1-800-855-3000
De o a De voz a voz	Inglés	1-800-854-7784
	Español	

Para evitar que le desconecten el servicio mientras espera el resultado de una queja ante la CPUC **específicamente sobre la exactitud de su factura**, comuníquese con CAB para obtener ayuda. Si su caso cumple con los criterios de elegibilidad, CAB le proporcionará instrucciones sobre cómo enviar un cheque o giro postal para que se retenga en espera de la resolución de su caso. Debe continuar pagando sus cargos actuales mientras se revisa su queja para mantener su servicio conectado. Si la factura vence y no se paga con respecto a esta disputa, se deben seguir las reglas para la interrupción del servicio debido a la falta de pago según lo establecido en la Regla de Tarifa N.º 11.B. 1.

Sin embargo, la Comisión no aceptará depósitos cuando la disputa parezca estar relacionada con cuestiones que no se relacionan directamente con la exactitud de la factura. Tales cuestiones incluyen la calidad del servicio de una empresa de servicios públicos, el nivel general de las tarifas, las solicitudes de tarifas pendientes y las fuentes de combustible o energía .

C. Interrupción del servicio por falta de pago - Notificación

Toda notificación escrita de interrupción del servicio por falta de pago de facturas deberá incluir:

Toda la siguiente información:

1. El nombre y la dirección del cliente cuya cuenta está morosa.
2. El monto de la morosidad.
3. La fecha límite para el pago o los arreglos para el pago en para evitar la discontinuación.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



4. Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos
5. El procedimiento para solicitar la revisión del proyecto de ley y apelar ante la Comisión.

(Continuado)

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



Regla n° 5

INFORMACIÓN ESPECIAL REQUERIDA EN LOS FORMULARIOS

(Continuado)

C. Suspensión del servicio por falta de pago - Notificación (Continuación)

6. El procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un pago diferido (pagar en una fecha posterior), reducido o algún otro plan de pago alternativo, incluyendo una amortización (distribuir los pagos en un período de tiempo acordado que no exceda los 12 meses de los cargos impagos según lo establecido en la Regla No. 11.B.1.e. como se establece en la Regla No. 11.B.1 e.
7. El procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidas fuentes privadas, locales, estatales o federales, si corresponde.
8. El nombre, la dirección y el número de teléfono de un representante de la empresa de servicios públicos que pueda proporcionar información adicional y ayudar a los clientes a continuar el servicio o a hacer arreglos para el pago.
9. Los números de teléfono de la Comisión (Rama de Asuntos del Consumidor) (800) 649-7570 o del Servicio de Retransmisión de California TTY (800) 735-2929/22 en inglés o (800) 855-3000 en español o (800) 854-7784 en inglés/español Speech-to-Speech a los que se pueden dirigir las consultas del cliente (como se establece en la Regla N.º 5.B).

Clientes residenciales. Cuando se brinda servicio de agua a ocupantes residenciales en una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campamento de trabajo, donde el propietario, gerente u operador figura en la lista de la empresa de servicios públicos como cliente registrado pero no es el ocupante, el aviso de interrupción deberá incluir además:

- a. La fecha en la que se suspenderá el servicio.
- b. Lo que los ocupantes están obligados a hacer para evitar la interrupción o restablecer el servicio.
- c. El costo mensual estimado del servicio (cuando el servicio se mide mediante medidor maestro).
- d. La dirección y el número de teléfono de un proyecto de servicios legales, según se define en la Sección 6213 del Código de Negocios y Profesiones, que ha sido recomendado por el colegio de abogados del condado local, que ayudará a los ocupantes (donde el servicio tiene medidor maestro).

Las reglas 5.C.4 a 5.C.9 también se describen en la política escrita de interrupción del servicio debido a la falta de pago de facturas, que está disponible en 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



Regla n° 8 AVISOS

A. Aviso a los clientes

1. Por escrito

Normalmente, la notificación a un cliente se hará por escrito . Según el tipo de notificación, la notificación por escrito se entregará o se enviará por correo a la última dirección conocida del cliente, salvo que las tarifas de la empresa de servicios públicos especifiquen lo contrario.

2. Excepción

En caso de emergencia o cuando las circunstancias lo justifiquen, la empresa de servicios públicos, cuando sea posible, se esforzará por notificar rápidamente al cliente afectado y podrá tomar las medidas necesarias. notificación oralmente, ya sea en persona o por teléfono.

3. Notificación de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago

a. La empresa de servicios públicos deberá comunicarse con el cliente residencial registrado al menos 7 días hábiles antes de la interrupción por teléfono o notificación escrita.

(1) Se deberá enviar una notificación por escrito a la dirección de residencia del cliente al que se le proporciona el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se le proporciona el servicio residencial, la notificación también se enviará a la dirección del servicio con el "Ocupante" como destinatario. La notificación deberá incluir la información prescrita en la Regla N.º 5. C.

(2) La notificación telefónica se enviará al cliente que figure en la cuenta. Al proporcionar dicha notificación por teléfono, la empresa de servicios públicos deberá ofrecer: (i) proporcionar al cliente una copia escrita de la política de la empresa de servicios públicos sobre la interrupción del servicio debido a la falta de pago; y (ii) analizar las opciones disponibles para el cliente para evitar la interrupción, incluidos cronogramas de pago alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y procedimientos para solicitar la revisión y apelación de la factura.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



(Continuado)

(3) Si la empresa de servicios públicos no puede ponerse en contacto con el cliente o un adulto que ocupa el lugar

la residencia por teléfono y la notificación escrita es devuelta como imposible de entregar, la empresa de servicios públicos hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar (o hacer otros arreglos para colocarlo en un lugar visible) una notificación como se prescribe en este documento, junto con una copia escrita de la política de la empresa de servicios públicos sobre la interrupción del servicio por falta de pago.

A. Aviso a los clientes (continuación)

3. Notificación de interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago (continuación)

- b. La empresa de servicios públicos se pondrá en contacto con los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar independiente, una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campamento de trabajo, donde el propietario, gerente u operador figure como cliente registrado en la empresa de servicios públicos, de la siguiente manera:
 - (1) Cuando se proporcione servicio de agua con medidor individual, la empresa de servicios públicos hará todo lo posible para informar a los ocupantes mediante un aviso con al menos 10 días de anticipación. Antes de cualquier interrupción, cuando la cuenta esté en mora, se interrumpirá dicho servicio. Además de incluir la información prescrita en la Regla No. 5, el aviso informará a los ocupantes que, si se cumplen los requisitos de verificación y otros requisitos de la empresa de servicios públicos, tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes se les facturará el servicio, sin que se les exija el pago de ninguna cantidad que pueda adeudarse a la cuenta morosa.
 - (2) En los casos en que se proporcione un servicio con medidor maestro, el aviso por escrito se enviará al menos 15 días antes de la interrupción del servicio. El aviso se colocará en la puerta de cada unidad residencial. Si no es razonable o práctico colocar el aviso en la puerta de cada unidad

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



residencial, la empresa de servicios públicos colocará dos copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras.

(Continuado)

(3) El aviso a los ocupantes será independiente y adicional a otros avisos que puedan prescribirse en las tarifas de la empresa de servicios públicos.

- c. Todos los avisos de interrupción por falta de pago relacionados con los servicios residenciales se realizarán en inglés, en los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil (español, chino, coreano, vietnamita, tagalo) y en cualquier otro idioma.

Hablado por el 10 por ciento o más de los clientes en el área de servicio de la empresa de servicios públicos. El aviso incluirá la información prescrita en la Norma N.º 5.C.

- d. Los procedimientos para la interrupción y restablecimiento del servicio se especifican en la Regla N° 11.
4. Notificación de interrupción de todos los demás servicios (no residenciales) por falta de pago

La empresa de servicios públicos deberá hacer un intento razonable de comunicarse con: (i) el cliente registrado enviando por correo un aviso separado al menos 10 días antes de la interrupción, o (ii) una persona adulta en las instalaciones del cliente por teléfono o en persona al menos 24 horas antes de cualquier interrupción.

A. Aviso a los clientes (continuación)

5. Interrupción del servicio por motivos distintos a la falta de pago

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



La empresa de servicios públicos puede interrumpir el servicio por motivos no relacionados con el pago. La regla n.º 11 proporciona ejemplos adicionales de circunstancias que dan lugar a la interrupción del servicio y el aviso correspondiente, si lo hubiera, asociado con la situación específica.

6. Notificación a terceros

Se deberá dar aviso anualmente sobre la disponibilidad de la notificación a terceros a todos los clientes residenciales.

(Continuado)

B. Aviso a los clientes

1. Un cliente puede hacer notificación en persona, por teléfono o por carta a la empresa de servicios públicos en su oficina comercial, o a un representante autorizado de la empresa de servicios públicos.
2. Los clientes que deseen calificar para ser considerados bajo la Regla N.º 11.B.1.e. deben haber presentado evidencia a la empresa de servicios públicos que establezca su estatus.
3. Los clientes adultos mayores o discapacitados que deseen una notificación a un tercero deben informarlo a la empresa de servicios públicos con certificación de estado y con una carta del tercero aceptando la responsabilidad.
4. La edad debe demostrarse mediante un certificado de nacimiento, licencia de conducir, pasaporte u otro documento confiable. La discapacidad debe demostrarse mediante un certificado de un médico, enfermero de salud pública o trabajador social autorizado.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



Regla n° 5

INFORMACIÓN ESPECIAL REQUERIDA EN LOS FORMULARIOS

A. Contratos

Cada contrato de servicio contendrá sustancialmente las siguientes disposiciones:

1. A menos que la Comisión de Servicios Públicos lo exima:

“Este contrato estará sujeto en todo momento a los cambios o modificaciones que realice la Comisión de Servicios Públicos del Estado de California según lo determine dicha Comisión. podrá, de vez en cuando, ordenar en el ejercicio de su jurisdicción”.

2. A menos que la Comisión de Servicios Públicos no requiera lo contrario:

“Las partes de este contrato entienden que el mismo no entrará en vigor hasta que se haya obtenido previamente la autorización de la Comisión de Servicios Públicos del Estado de California”.

B. Factura de servicios

En cada factura de servicio se imprimirá sustancialmente el siguiente texto:

“Esta factura vence y debe pagarse en la fecha de presentación. Se considerará vencida si no se paga dentro de los 19 días a partir de la fecha de envío”.

“Si cree que hay un error en su factura o tiene alguna pregunta sobre su servicio, llame a Atención al cliente al 800-999-4033. Agradecemos la oportunidad de ayudarlo.

Si después de comunicarse con nosotros, aún no está satisfecho con la respuesta de la empresa, puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) visitando <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Las quejas sobre facturación y servicio son manejadas por la División de Asuntos del Consumidor (CAB) de la CPUC, a la que puede contactar por los siguientes medios si prefiere no presentar su queja en línea:

Teléfono : 1-800-649-7570 (de 8:30 a. m. a 7:30 p. m.) 4:30 p.m., de lunes a viernes
Viernes)

Correo: Comisión de Servicios Públicos de California, División de
Asuntos del Consumidor ,
505 Van Ness Avenue, 3er piso, San Francisco, CA 94102

Si tiene limitaciones auditivas o del habla, marque 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California, que es para aquellos que necesitan asistencia directa para

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



transmitir conversaciones telefónicas, así como para sus amigos, familiares y contactos comerciales.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



Regla n° 10

FACTURAS EN DISPUTA

A. Exactitud de la factura

Cualquier cliente (u ocupante adulto de una dirección de servicio residencial) que haya iniciado una queja ante la empresa de servicios públicos o solicitado una investigación por parte de la empresa de servicios públicos dentro de los cinco días de recibir una factura impugnada tendrá la oportunidad para que un gerente de revisión de la empresa de servicios públicos revise dicha queja o realice una investigación. La revisión incluirá la consideración de si se debe permitir al cliente amortizar el saldo pendiente de su cuenta durante un período de tiempo razonable.

B. Notificación de depósito para evitar la suspensión

Si la empresa de servicios públicos no da una explicación satisfactoria para el cliente y el La factura no se paga dentro de los 19 días siguientes a su presentación o en el momento en que se da la explicación. realizado, el que sea más largo, la empresa de servicios públicos notificará al cliente por escrito sustancialmente como sigue:

1. Para evitar la interrupción del servicio, en lugar de pagar la factura en cuestión, el cliente residencial dentro de los 15 días y el cliente no residencial dentro de 7 días a partir de la fecha de este aviso, puede depositarlo en el Departamento de Impuestos Públicos de California. Comisión de Servicios Públicos, División de Asuntos del Consumidor, 505 Van Ness Avenue, 3er piso, San Francisco, California 94102 el monto de la factura reclamada por la empresa de servicios públicos que se debe pagar. La revisión de la disputa la realizará la División de Asuntos del Consumidor de la Comisión. Mientras la Comisión revisa la factura en disputa, no se interrumpirá el servicio de agua.

C. Recurso de la Comisión

Cuando un cliente y la empresa de servicios públicos no llegan a un acuerdo sobre una factura de servicio:

1. En lugar de pagar la factura en disputa, el cliente puede depositar en la Comisión de Servicios Públicos de California, División de Asuntos del Consumidor, 505 Van Ness Avenue, 3rd Floor, San Francisco, California 94102, el monto que la empresa de servicios públicos reclama como adeudado. Independientemente de que el cliente residencial realice o no un depósito en la Comisión de Servicios Públicos de California, la empresa de servicios públicos no deberá interrumpir el servicio de agua de ningún cliente residencial durante

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



un mínimo total de 79 días a partir de la fecha de envío de su factura por servicios, con el franqueo pagado.

2. Los cheques u otras formas de remesas para dicho depósito deberán hacerse a nombre del beneficiario.

a la Comisión de Servicios Públicos de California y debe ir acompañada de el proyecto de ley en cuestión y una declaración que establezca la base de la disputa importe de la factura.

Regla n° 10

FACTURAS EN DISPUTA

(Continuado)

3. Al recibir el depósito, la factura y el estado de cuenta del cliente
En caso de controversia, la Comisión notificará a la empresa de servicios públicos y revisará la base de la
importe facturado, e informará a ambas partes de sus hallazgos y desembolsará el importe depositar de conformidad con el mismo.

C. Recurso de apelación ante la Comisión (continuación)

4. El servicio no se suspenderá por falta de pago de la factura en disputa cuando
Se ha realizado el depósito ante la Comisión (Sección de Asuntos del Consumidor),
a la espera del resultado del examen de la Comisión.

5. El incumplimiento por parte del cliente de realizar dicho depósito antes del vencimiento.
del aviso de interrupción del servicio según lo dispuesto en la Regla N.º 10.B.1 garantizará
interrupción del servicio.

6. Si antes de que concluya la revisión de la Comisión se presentan facturas adicionales
vence y el cliente desea impugnarlo, deberá depositarlo también en
la Comisión los importes adicionales que la empresa de servicios públicos reclama como
adeudados

dichas facturas adicionales antes de que venzan y, de no hacerlo, se
justificar la interrupción de su servicio de conformidad con la Regla N° 11.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



Regla n° 11

INTERRUPCIÓN Y RESTAURACIÓN DEL SERVICIO

A. Solicitud del cliente para la interrupción del servicio

1. El cliente podrá solicitar la interrupción del servicio notificándose a la empresa de servicios públicos con al menos dos días de antelación. Se podrá exigir el pago de los cargos por el servicio hasta la fecha solicitada de interrupción o hasta una fecha posterior que permita dar aviso con al menos dos días de antelación.
2. Cuando no se dé dicho aviso, se podrá exigir al cliente que pague el servicio hasta dos días después de que la empresa de servicios públicos tenga conocimiento de que el cliente ha desocupado las instalaciones o ha interrumpido de otro modo el servicio de agua.

B. Interrupción del servicio por parte de la empresa de servicios públicos

1. Por falta de pago de facturas

a. Facturas vencidas.

Cuando las facturas se presenten mensualmente o bimestralmente, se considerarán vencidas si no se pagan dentro de los 19 días a partir de la fecha de envío.

(1) Servicio Residencial

A los efectos de esta regla, el servicio residencial significa el servicio de agua a una conexión residencial que incluye residencias unifamiliares, residencias multifamiliares, casas móviles, incluidas, entre otras, casas móviles en parques de casas móviles o viviendas para trabajadores agrícolas. Cuando las facturas se emiten mensualmente o bimestralmente, se considerarán vencidas si no se pagan dentro de los 19 días a partir de la fecha de envío. La empresa de servicios públicos concederá a cada cliente residencial un total de 79 días a partir de la fecha de envío de su factura por servicios, con el franqueo prepago, para realizar el pago de la factura antes de la interrupción del servicio. La empresa de servicios públicos no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago de una cuenta morosa a menos que primero notifique la morosidad y el impedimento de la interrupción, de conformidad con la Regla N.º 8.A.3, que establece períodos de notificación que van de 7 a 15 días, según el tipo de ocupación. La empresa de servicios públicos proporcionará avisos oportunos para garantizar que el período de aviso

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



aplicable esté incluido en el período total de 79 días mencionado anteriormente y no proporcione tiempo adicional para pagar.

(Continuado)

(2) Todos los demás servicios (no residenciales)

La empresa de servicios públicos no deberá interrumpir el servicio no residencial por falta de pago de una cuenta morosa a menos que primero notifique la morosidad y la interrupción inminente de conformidad con la Regla N.º 8.A.4.

(3) Condonación de cargos/tarifas/etc. por pago tardío

De conformidad con la Resolución W-5323, un cliente que recibe el Servicio Residencial y que demuestra un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza (o que de otra manera se considera que tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza según la Ley de Protección contra el Corte de Agua), el Cargo/Tarifa/etc. por Pago Atrasado en facturas vencidas según lo autorizado en el Anexo N.º 11, se eximirá una vez cada 12 meses.

B. Interrupción de los servicios por parte de la empresa de servicios públicos (continuación)

1. Por falta de pago de facturas (continuación)

b. Cuando una factura de servicio de agua esté vencida y se haya emitido un aviso de interrupción del servicio por falta de pago, el servicio podrá interrumpirse si la factura no se paga en su totalidad (o si no se han realizado arreglos de pago alternativos aceptables para la empresa de servicios públicos) dentro del plazo requerido por dicho aviso. Sin embargo, el servicio del cliente no se interrumpirá por falta de pago hasta que se haya absorbido por completo el monto de cualquier depósito realizado para establecer el crédito por ese servicio.

c. Petición de revisión de servicios públicos.

(1) Cualquier cliente (u ocupante adulto de una dirección de servicio residencial) puede solicitar a la empresa de servicios públicos la revisión de una factura por servicio de agua de conformidad con las Reglas Nros. 5 y 10.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



- (2) A dicho cliente no se le suspenderá el servicio de agua por falta de pago mientras la empresa de servicios públicos esté investigando una queja o solicitud y se le dará la oportunidad de que un gerente de revisión de la empresa de servicios públicos revise la queja, investigación o solicitud si:
- (i) El cliente que haya iniciado una queja de facturación o solicitado una investigación dentro de los 5 días de recibir una factura en disputa, o

(Continuado)

- (ii) Antes de la interrupción del servicio, el cliente hizo arreglos de pago para una factura que, según afirmaba, estaba fuera de sus posibilidades pagar en su totalidad dentro del período normal de pago .
- (3) La revisión incluirá la consideración de si se permitirá a un cliente realizar pagos en cuotas sobre cualquier saldo impago de la cuenta morosa durante un período de tiempo razonable , que no exceda los 12 meses.

Dicho servicio no se interrumpirá por falta de pago de ningún cliente que cumpla con un acuerdo de pago en cuotas celebrado con la empresa de servicios públicos, siempre que el cliente también mantenga al día su cuenta del servicio de agua a medida que se acumulan los cargos en cada período de facturación posterior.

Si un cliente no cumple con un acuerdo de pago en cuotas, la empresa de servicios públicos dará un aviso de interrupción del servicio no menos de 5 días hábiles antes de interrumpir dicho servicio, pero dicho aviso no dará derecho al cliente a una investigación adicional o a acuerdos de pago alternativos por parte de la empresa de servicios públicos.

B. Interrupción de los servicios por parte de la empresa de servicios públicos (continuación)

1. Por falta de pago de facturas (continuación)

d) Recurso ante la Comisión.

Cualquier cliente (u ocupante adulto de una dirección de servicio residencial) cuya queja o solicitud de investigación de conformidad con la subdivisión (c)

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



haya dado como resultado una determinación por parte de la empresa de servicios públicos adversa para dicho cliente u ocupante adulto, puede apelar la determinación ante la Comisión de conformidad con las Normas N.º 5 y 10 (incluido el depósito del monto en disputa ante la Comisión). Cualquier apelación de la factura en disputa ante la Comisión se realizará de conformidad con las Normas de práctica y procedimiento de la Comisión. La documentación escrita de una apelación presentada y tramitada diligentemente ante la Comisión evitará la interrupción del servicio de agua residencial durante el proceso de apelación oficial.

e. Excepción de salud y seguridad residencial.

(Continuado)

(1) El servicio a un cliente residencial de agua no se interrumpirá por falta de pago cuando dicho cliente demuestre a satisfacción de la empresa de servicios públicos que se cumplen las tres condiciones siguientes :

(i) El cliente residencial presenta una certificación de un proveedor de atención primaria*, según lo define la Ley de Protección contra el Corte de Agua, de que la interrupción del servicio de agua residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial.

* La prueba debe ser mediante certificación de cualquier internista, médico general, obstetra-ginecólogo, pediatra, médico de familia y cirujano, médico no médico o clínica de atención primaria, clínica de salud rural, clínica comunitaria o clínica ambulatoria de un hospital. Un “médico no médico” significa un asistente médico o enfermera partera certificada que realiza servicios bajo la supervisión de un médico y un cirujano, o una enfermera practicante que realiza servicios en colaboración con un médico y un cirujano. (Véase la Sección 14088(b)(1)(A) y (c) del Código de Bienestar e Instituciones de California).

B. Interrupción de los servicios por parte de la empresa de servicios públicos (continuación)

1. Por falta de pago de facturas (continuación)

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



e. Excepción de salud y seguridad residencial. (Continuación)

- (ii) El cliente residencial demuestra que no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbano y comunitario por razones económicas. Se considerará que el cliente no puede pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua urbano y comunitario si algún miembro de su hogar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario Estatal o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el cliente declara que el

(Continuado)

los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y,

- (iii) El cliente residencial está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido consistente con la política escrita de la empresa de servicios públicos sobre la interrupción del servicio debido a la falta de pago de facturas*.

*La política escrita está disponible en 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377

(2) Si se cumplen las tres condiciones anteriores, la empresa de servicios públicos ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

- a. Amortización del saldo insoluto.
- b. Participación en un calendario de pago alternativo.
- c. Una reducción parcial o total del saldo insoluto financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes.
- d. Aplazamiento temporal del pago.

(3) La empresa de servicios públicos podrá elegir cuál de las opciones de pago aceptará el cliente y podrá establecer los parámetros de esa opción de pago. La opción de pago ofrecida deberá dar como resultado el

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



reembolso de cualquier saldo pendiente restante en un plazo de 12 meses.

(4) No obstante lo anterior , el servicio residencial podrá ser discontinuado a cualquier cliente que cumpla las condiciones antes mencionadas y que:

B. Interrupción de los servicios por parte de la empresa de servicios públicos (continuación)

1. Por falta de pago de facturas (continuación)

e. Excepción de salud y seguridad residencial. (Continuación)

(i) No acepta o no cumple con un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido después de incurrir en cargos morosos durante 60 días o más,

O

(Continuado)

(ii) Después de aceptar un acuerdo de amortización, un cronograma de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos actuales de servicio residencial durante 60 días o más.

El aviso de interrupción por cualquiera de estos motivos se publicará en un lugar destacado y visible de la propiedad al menos 5 días hábiles antes de la interrupción de dicho servicio, pero dicho aviso no dará derecho al cliente a una investigación adicional ni a acuerdos de pago alternativos por parte de la empresa de servicios públicos.

f. Otros términos de desconexión

El servicio residencial de un cliente puede ser interrumpido por falta de pago de una factura por servicio residencial previamente prestado a él o ella en cualquier ubicación servida por la empresa de servicios públicos.

Un servicio no residencial puede ser interrumpido por falta de pago de una factura por servicio residencial o no residencial previamente prestado al usuario en cualquier ubicación servida por la empresa de servicios públicos.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



El aviso de interrupción del servicio según lo establecido en la subdivisión (b) se dará en ambos casos indicados anteriormente antes de que tenga lugar la interrupción del servicio.

Sin embargo, los servicios residenciales no se interrumpirán por falta de pago de facturas de servicios no residenciales separados.

g. Momento de la desconexión

El servicio no se interrumpirá por falta de pago del servicio los sábados, domingos, días feriados o en cualquier momento en el que las oficinas comerciales de la empresa de servicios públicos no estén abiertas al público. La empresa de servicios públicos evitará la desconexión del servicio los viernes y el día anterior a un día feriado. La empresa de servicios públicos informará a los clientes sobre la opción de reconectarse durante el horario comercial habitual para evitar los cargos más costosos asociados con el servicio fuera del horario laboral.

B. Interrupción de servicios por parte de la empresa de servicios públicos (continuación)

1. Por falta de pago de facturas (continuación)

(Continuado)

- h. Cuando el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque esté registrado por la empresa de servicios públicos como cliente y se proporcione servicio de agua a ocupantes residenciales en una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campamento de trabajo, la empresa de servicios públicos hará todo esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, mediante notificación por escrito de conformidad con la Regla N.º 8.A.3.b.

- (1) Cuando dichos ocupantes estén medidos individualmente.

La empresa de servicios públicos no está obligada a poner el servicio a disposición de estos ocupantes a menos que cada usuario acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las normas y tarifas de la empresa de servicios públicos.

Sin embargo, si uno o más ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores de estos ocupantes a la

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



cuenta a satisfacción de la empresa de servicios públicos, o si existe un medio físico práctico, legalmente disponible para la empresa de servicios públicos de proporcionar servicios selectivamente a estos ocupantes que han cumplido con los requisitos de las reglas y tarifas de la empresa de servicios públicos, la empresa de servicios públicos pondrá el servicio a disposición de estos ocupantes.

Para estos ocupantes seleccionados, el establecimiento de crédito puede realizarse según lo prescrito en la Regla N.º 6, excepto que cuando el servicio previo durante un período de tiempo es una condición para establecer crédito con la empresa de servicios públicos, la prueba de que la empresa de servicios públicos acepta la residencia y el pago puntual del alquiler u otra obligación de crédito durante ese período de tiempo es un equivalente satisfactorio.

(2) Cuando dichos ocupantes cuenten con medidor maestro.

La empresa de servicios públicos no está obligada a poner el servicio a disposición de estos ocupantes a menos que cada ocupante acepte los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las normas y tarifas de la empresa de servicios públicos y lo siguiente:

La misma Regla N.º 11.B.1.h.(1) anterior que se aplica a los ocupantes con medidores individuales también se aplica a los ocupantes con medidores maestros, excepto que un representante puede actuar en nombre de un ocupante con medidor maestro, y la empresa de servicios públicos no interrumpirá el servicio en ninguna de las siguientes situaciones:

- (a) Mientras la empresa de servicios públicos esté pendiente de una investigación sobre una disputa o queja de un cliente relacionada con un medidor maestro.

(Continuado)

B. Interrupción de servicios por parte de la empresa de servicios públicos (continuación)

1. Por falta de pago de facturas (continuación)

- (b) Cuando al cliente con medidor maestro se le haya concedido una prórroga del plazo de devolución de una factura.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



- (c) Por una deuda contraída por el cliente con medidor maestro con cualquier otra persona o corporación o cuando la obligación representada por la cuenta morosa o cualquier otra deuda se incurrió con una persona o corporación distinta a la empresa de servicios públicos que exige el pago de la misma.
 - (d) Cuando una cuenta morosa se relaciona con otra propiedad que es propiedad de, administrada u operada por el cliente con medidor maestro.
 - (e) Cuando una oficina de salud pública o de construcción certifique que la interrupción daría lugar a una amenaza significativa para la salud o la seguridad de los ocupantes de la residencia o del público. La prueba de edad o discapacidad se describe en la Regla N.º 11.B.1.e.
- i. Recursos del cliente residencial tras la recepción de un aviso de interrupción por falta de pago.
- (1) Si, al recibir un aviso de interrupción, un cliente residencial no puede pagar, deberá comunicarse con la empresa de servicios públicos antes de la interrupción del servicio para hacer arreglos de pago y evitar la interrupción del servicio. La información relativa a las opciones de pago alternativas y otras opciones para evitar la interrupción del servicio residencial por falta de pago se proporcionará en el aviso de interrupción, como se describe en la Norma N.º 5, o se puede obtener llamando al 800-999-4033.
 - (2) Si, después de comunicarse con la empresa de servicios públicos, el cliente residencial alega ante la Comisión que no puede pagar y que no puede llegar a acuerdos de pago con la empresa de servicios públicos, debe comunicarse con la Oficina de Asuntos del Consumidor (CAB) de la Comisión para presentar una queja informal. Para mantener el servicio ininterrumpido, esta acción debe tomarse antes de la interrupción del servicio según se define en el aviso proporcionado.
 - (3) La resolución del asunto por parte de la CAB debe notificarse tanto a la empresa de servicios públicos como al cliente residencial dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja informal. Si el cliente no está satisfecho con dicha resolución,

(Continuado)

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



dicho cliente puede presentar, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de la carta de la CAB, una queja formal ante la Comisión conforme a la Sección 1702 del Código de Servicios Públicos en un formulario proporcionado por la CAB.

B. Interrupción de servicios por parte de la empresa de servicios públicos (continuación)

1. Por falta de pago de facturas (Continuación)

(4) El incumplimiento por parte de cualquier cliente de estos plazos aquí prescritos dará derecho a la empresa de servicios públicos a insistir en el pago o, en caso de falta de pago, a proceder a interrumpir el servicio de agua residencial del cliente de conformidad con las normas de la empresa de servicios públicos.

j. Designación de un representante de terceros (solo adultos mayores o personas discapacitadas)

(1) El cliente debe informar a la empresa de servicios públicos si desea que un tercero reciba notificaciones de interrupción u otras notificaciones en su nombre.

(2) Se debe informar a la empresa de servicios públicos el nombre, la dirección y el número de teléfono del tercero y adjuntar una carta del tercero aceptando esta responsabilidad.

(3) Solo los clientes que certifiquen que son adultos mayores de 62 años o discapacitados tienen derecho a la representación de un tercero. La prueba de edad debe estar respaldada por un certificado de nacimiento, licencia de conducir, pasaporte u otro documento confiable. La prueba de discapacidad debe ser mediante certificación de un médico con licencia, enfermero de salud pública o trabajador social.

2. Por incumplimiento de las normas

La empresa de servicios públicos podrá interrumpir el servicio a cualquier cliente que infrinja estas normas después de haberle notificado por escrito dicha intención con al menos cinco días de antelación. Cuando la seguridad del suministro de agua esté en peligro, el servicio podrá interrumpirse inmediatamente sin previo aviso.

3. Por desperdicio de agua

a. Cuando exista un uso negligente o derrochador del agua en las instalaciones del cliente, la empresa de servicios públicos podrá interrumpir el servicio si dichas prácticas no se corrigen dentro de los cinco días siguientes a su recepción.

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



días después de haberle dado aviso escrito al cliente a tal efecto.

(Continuado)

- b. Para protegerse contra el desperdicio o mal uso grave e innecesario del agua, la empresa de servicios públicos podrá medir cualquier servicio de tarifa plana y aplicar las tarifas de medidor establecidas regularmente cuando el cliente continúe haciendo mal uso o desperdiciando el agua más allá de cinco días después de que la empresa de servicios públicos haya dado al cliente un aviso por escrito para que corrija tales prácticas.

B. Interrupción de servicios por parte de la empresa de servicios públicos (continuación)

4. Para aparatos inseguros o cuando el servicio sea perjudicial o dañino para la empresa de servicios públicos o sus clientes

Si se detecta una condición insegura o peligrosa en las instalaciones del cliente, o si se detecta que el uso de agua en las instalaciones por parte de aparatos, electrodomésticos, equipos u otros elementos es perjudicial o dañino para la empresa de servicios públicos o sus clientes, el servicio podrá interrumpirse sin previo aviso. La empresa de servicios públicos notificará al cliente de inmediato los motivos de la interrupción y las medidas correctivas que deberá adoptar antes de que se pueda restablecer el servicio.

5. Por uso fraudulento del servicio

Cuando la empresa de servicios públicos haya descubierto que un cliente ha obtenido el servicio por medios fraudulentos o ha desviado el servicio de agua para un uso no autorizado, el servicio a ese cliente podrá ser interrumpido sin previo aviso. La empresa de servicios públicos no restablecerá el servicio a ese cliente hasta que el cliente haya cumplido con todas las normas y requisitos razonables de la empresa de servicios públicos y se le haya reembolsado a la empresa de servicios públicos el importe total del servicio prestado y el costo real en que incurrió la empresa de servicios públicos debido al uso fraudulento.

C. Restablecimiento del servicio

1. Cargo por reconexión

Cuando se haya interrumpido el servicio por violación de estas reglas o por falta de pago de facturas, la empresa de servicios públicos podrá cobrar \$50.00 por la reconexión del servicio durante el horario laboral normal o \$100.00 por la reconexión del servicio fuera del horario laboral normal cuando el cliente haya

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



solicitado que la reconexión se realice fuera del horario laboral normal, salvo que las tarifas de la empresa de servicios públicos dispongan lo contrario.

2. Deberá realizarse durante el horario laboral habitual.

La empresa de servicios públicos se esforzará por realizar las reconexiones durante el horario laboral normal del día de la solicitud, si las condiciones lo permiten; de lo contrario, las reconexiones se realizarán el día laboral normal siguiente al día en que se realiza la solicitud.

(Continuado)

3. Que se realice en horas distintas a las habituales de trabajo

Cuando un cliente haya solicitado que la reconexión se realice en un horario laboral distinto al habitual, la empresa de servicios públicos se esforzará razonablemente por realizar la reconexión si es posible en las circunstancias.

4. Desistimiento injustificado

Un servicio interrumpido injustamente por la empresa de servicios públicos debe ser restablecido sin cargo alguno para el cliente dentro de las 24 horas.

C. Restablecimiento del servicio (continuación)

5. Límites en determinados cargos por reconexión

Para un cliente residencial que demuestra un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal (o que de otra manera se considera según la Ley de Protección contra el Corte de Agua como si tuviera un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal), los cargos se limitarán de la siguiente manera:

- (i) Para reconexiones durante el horario laboral regular, el menor entre el costo real (como se establece en la Regla N.º 11.C.1) o \$50.00; y
- (ii) Para las reconexiones fuera del horario laboral habitual, el menor de los dos montos siguientes: el costo real (como se establece en la Regla N.º 11.C.1) o \$150. El límite de estos cargos por reconexión (\$50 y \$150, respectivamente) estará sujeto a un ajuste anual por los cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021.

D. Negativa a servir

1. Condiciones de denegación

La empresa de servicios públicos podrá negarse a prestar servicio a un solicitante en las siguientes condiciones:

Compañía de agua de Lytle Springs.

Sistema # 3600158



- a. Si el solicitante no cumple con alguna de las normas presentadas ante el Público Comisión de Servicios Públicos.
- b. Si el uso previsto del servicio es de tal naturaleza que resultará perjudicial o perjudicial para los clientes existentes.
- c. Si, a juicio de la empresa de servicios públicos, la instalación del solicitante para utilizar el servicio es insegura o peligrosa, o de tal naturaleza que no se puede prestar un servicio satisfactorio.

(Continuado)

- d. Cuando se haya interrumpido el servicio debido a un uso fraudulento, la empresa de servicios públicos no prestará servicio a ningún solicitante hasta que haya determinado que se han corregido todas las condiciones de uso o práctica fraudulenta.

2. Notificación a los clientes

Cuando a un solicitante se le niega el servicio según las disposiciones de esta regla, la empresa de servicios públicos notificará rápidamente al solicitante el motivo de la negativa de servicio y el derecho del solicitante de apelar la decisión de la empresa de servicios públicos ante la Comisión de Servicios Públicos.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Panuntunan Blg. 1

MGA KAHULUGAN

Aplikante: Ang tao, asosasyon, korporasyon o ahensya ng gobyerno na nag-aaplay para sa serbisyo ng tubig.

Araw ng Negosyo: Lunes hanggang Biyernes, hindi kasama ang mga pista opisyal ng pederal o estado.

Serbisyong Pangnegosyo: Pagbibigay ng tubig para magamit kaugnay ng mga komersyal na lugar na pangunahing nakatuon sa mga operasyon para sa kita kabilang ang mga opisina, tindahan, pamilihan, apartment, hotel, motel, mga parke o korte ng trailer ng sasakyan, mga istasyon ng serbisyo at mga katulad nito.

Serbisyong Komersyal: Pagbibigay ng tubig sa mga tirahan o lugar ng negosyo.

Customer: Sinumang tao, asosasyon, korporasyon o ahensya ng gobyerno na tinustusan o may karapatan na mabigyan ng serbisyo ng tubig. Gayunpaman, ang impormasyon ng account ay maaari lamang talakayin sa Customer of Record o sa kanilang awtorisadong kinatawan.

Customer of Record: Ang tao, asosasyon, korporasyon o ahensya ng gobyerno na obligadong magbayad ng singil sa tubig.

Petsa ng Pagtatanghal: Ang petsa kung kailan ipinadala o inihatid ng utility ang isang bill o notice sa Customer of Record.

Customer na May Kapansanan: Ang sinumang customer sa tirahan na may sertipikadong kalusugan o pisikal na kondisyon ay maaaring maging kwalipikado para sa espesyal na pagsasaalang-alang. Ang patunay ng kapansanan ay dapat sa pamamagitan ng sertipikasyon mula sa sinumang internist, general practitioner, obstetrician-gynecologist, pediatrician, family physician at surgeon. nonphysician medical practitioner, o anumang klinika sa pangunahing pangangalaga, rural health clinic, community clinic o hospital outpatient clinic na kasalukuyang naka-enroll sa Medi-Cal program, na sumasang-ayon na magbigay ng pamamahala ng kaso sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal gaya ng tinukoy sa subparagraph (A) ng talata (1) ng subdibisyon (b) ng Seksyon 14088 ng Welfare and Institutions Code.

Electronic Transfer : Walang papel na pagpapalitan ng data at/o mga pondo, kadalasang kinasasangkutan ng teknolohiya ng computer at telekomunikasyon.

Serbisyong Flat Rate: Serbisyo kung saan ang mga singil ay nakabatay sa mga uri at bilang ng mga unit na inihatid.

Serbisyong Pang-industriya: Pagbibigay ng tubig sa mga pang-industriyang lugar kung saan ang tubig ay pangunahing ginagamit sa mga aktibidad sa pagmamamanupaktura o pagproseso.

Serbisyo ng Irigasyon : Pagbibigay ng tubig para sa komersyal na paggamit ng agrikultura, florikultural o hortikultural at sinisingil sa ilalim ng natatanging mga rate ng patubig.

Pangunahing Extension: Ang pagpapalawig ng mga main distribution ng tubig ay lampas sa mga kasalukuyang pasilidad alinsunod sa mga probisyon ng tuntuning naaangkop sa mga pangunahing extension na inihain bilang bahagi ng mga iskedyul ng taripa na ito.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



MGA KAHULUGAN (Ipagpatuloy)

Serbisyong Metered: Serbisyo kung saan kinukuwenta ang mga singil batay sa nasusukat na dami ng tubig.

Naninirahan: Sinumang nasa hustong gulang na tao na makikitang naninirahan sa lugar na aktibong pinaglilingkuran ng utility. Gayunpaman, ang impormasyon ng account ay maaari lamang talakayin sa Customer of Record o sa kanilang awtorisadong kinatawan.

Mas Matandang Pang-adultong Customer: Sinumang residential na customer na edad 62 o higit pa.

Mga Lugar: Ang mahalagang ari-arian o lugar, kabilang ang mga pagpapahusay doon, kung saan ang serbisyo ng tubig ay, o dapat, ipagkakaloob.

Public Utilities Commission: Sa mga tuntuning ito ang salitang "Commission" o mga salitang "Public Utilities Ang Komisyon" ay dapat ipakahulugan na ang Komisyon sa Mga Pampublikong Utilidad ng Estado ng California.

Serbisyo sa Residential: Serbisyo ng tubig sa isang koneksyon sa tirahan na kinabibilangan ng mga single-family residence, multifamily residence, mobilehomes , kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, mobilehomes sa mga mobilehome park, o farmworker housing.

Address ng Serbisyo: Address ng property kung saan ibinibigay ang serbisyo ng tubig.

Koneksyon ng Serbisyo: Ang punto ng koneksyon ng piping o kanal ng customer sa metro, service pipe o kanal na pagmamay-ari ng utility.

Service Pipe: Ang koneksyon sa pagitan ng mga mains ng utility at ng service connection, kasama ang lahat ng pipe, fitting at valve na kailangan para magawa ang koneksyon.

Mga Iskedyul ng Taripa o Aklat ng Iskedyul ng Taripa: Ang buong katawan ng epektibong mga rate, pagrenta, pagsingil, panuntunan, at mga sample na form nang sama-sama, gaya ng nakasaad dito.

Tariff Sheet: Isang indibidwal na sheet ng libro ng iskedyul ng taripa.

Utility: Ang pampublikong utility na pinangalanan dito.

Water Shutoff Protection Act: Kabanata 6 (nagsisimula sa Seksyon 116900 at nagtatapos sa Seksyon 116926) ng Bahagi 12 ng dibisyon 104 ng Health and Safety Code.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Panuntunan Blg. 5

KAILANGAN NG ESPESYAL NA IMPORMASYON SA MGA FORM

A. Kontrata

Ang bawat kontrata para sa serbisyo ay naglalaman ng mga sumusunod na probisyon:

1. Maliban kung exempted ng Public Utilities Commission:

“Ang kontratang ito ay dapat sa lahat ng oras ay sasailalim sa naturang mga pagbabago o pagbabago ng Public Utilities Commission ng Estado ng California gaya ng sinabi ng Komisyon. maaaring, sa pana-panahon, ay magdirekta sa paggamit ng nasasakupan nito.”

2. Maliban kung hindi iniaatas ng Public Utilities Commission:

“Ito ay ang pag-unawa ng mga partido sa kontratang ito na hindi ito magiging epektibo hanggang sa unang makuha ang awtorisasyon ng Public Utilities Commission ng Estado ng California.”

B. Bill para sa Serbisyo

Sa bawat bill para sa serbisyo ay ipi-print nang malaki ang sumusunod na wika:

"Ang bayarin na ito ay dapat bayaran at babayaran sa petsa ng pagtatanghal. Ito ay lampas na sa takdang panahon kung hindi mabayaran sa loob ng 19 na araw mula sa petsa ng pagpapadala."

“Kung naniniwala kang may error sa iyong bill o may tanong tungkol sa iyong serbisyo, mangyaring tawagan ang Customer support sa 800-999-4033. Tinatanggap namin ang pagkakataong tulungan ka.

Kung pagkatapos makipag-ugnayan sa amin, hindi ka pa rin nasisiyahan sa tugon ng kumpanya, maaari kang magsumite ng reklamo sa California Public Utilities Commission (CPUC) sa pamamagitan ng pagbisita <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Ang mga reklamo sa pagsingil at serbisyo ay pinangangasiwaan ng Consumer Affairs Branch (CAB) ng CPUC, na maaaring maabot sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan kung mas gusto mong hindi isumite ang iyong reklamo online:

Telepono : 1-800-649-7570 (8:30 AM hanggang 4:30 PM, Lunes hanggang Biyernes)

Mail: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch,
505 Van Ness Avenue, 3rd Floor, San Francisco, CA 94102

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Kung mayroon kang mga limitasyon sa pandinig o pagsasalita, i-dial ang 711 upang maabot ang California Relay Service, na para sa mga nangangailangan ng direktang tulong sa pagpapadala ng mga pag-uusap sa telepono, gayundin sa kanilang mga kaibigan, pamilya, at mga contact sa negosyo.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Panuntunan Blg. 5

KAILANGAN NG ESPESYAL NA IMPORMASYON SA MGA FORM (Ipagpatuloy)

B. Bill para sa Serbisyo (Ipagpapatuloy)

Kung mas gusto mong masagot kaagad ang iyong mga tawag sa iyong paraan ng komunikasyon, i-dial ang isa sa mga walang bayad na numerong tukoy sa wika sa ibaba upang iruruta sa California Relay Service provider.

Uri ng Tawag	Wika	Toll-free 800 Numero
TTY/VCO/HCO sa Voice	Ingles	1-800-735-2929
	Espanyol	1-800-855-3000
Boses sa TTY/VCO/HCO Voice	Ingles	1-800-735-2922
	Espanyol	1-800-855-3000
Mula sa o sa Speech-to-Speech	Ingles	1-800-854-7784
	Espanyol	

Upang maiwasang mapatay ang serbisyo habang hinihintay mo ang resulta ng isang reklamo sa CPUC **partikular na tungkol sa katumpakan ng iyong bill**, mangyaring makipag-ugnayan sa CAB para sa tulong. Kung natutugunan ng iyong kaso ang pamantayan sa pagiging karapat-dapat, bibigyan ka ng CAB ng mga tagubilin kung paano magpadala sa koreo ng tseke o money order para ma-impound habang nakabinbin ang pagresolba ng iyong kaso. Dapat mong ipagpatuloy ang pagbabayad ng iyong kasalukuyang mga singil habang sinusuri ang iyong reklamo upang panatilihin naka-on ang iyong serbisyo. Kung ang bayarin ay lumampas sa takdang panahon at ang mga resulta ng hindi pagbabayad na may kinalaman sa hindi pagkakaunawaan na ito, ang mga patakaran para sa paghinto ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad ay dapat sundin gaya ng itinakda sa Tariff Rule No. 11.B. 1.

Ang Komisyon, gayunpaman, ay hindi tatanggap ng mga deposito kapag ang hindi pagkakaunawaan ay lumilitaw na tungkol sa mga bagay na hindi direktang nauugnay sa katumpakan ng panukalang batas. Kasama sa mga naturang usapin ang kalidad ng serbisyo ng isang utility, pangkalahatang antas ng mga rate, nakabinbing mga aplikasyon ng rate at pinagmumulan ng gasolina o kuryente. ”

C. Paghinto ng Serbisyo para sa Hindi Pagbabayad - Paunawa

Bawat nakasulat na paunawa ng paghinto ng serbisyo para sa hindi -pagbabayad ng mga bayarin ay dapat isama

lahat ng sumusunod na impormasyon:

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



1. Ang pangalan at address ng customer na ang account ay delingkwente.
2. Ang dami ng delingkwente.
3. Ang petsa kung kailan kinakailangan ang pagbabayad o pagsasaayos para sa pagbabayad upang maiwasan ang pagtigil.
4. Isang paglalarawan ng proseso upang mag-aplay para sa pagpapalawig ng oras upang magbayad ng mga delingkwenteng singil
5. Ang pamamaraan ay para sa petisyon para sa pagrepaso ng panukalang batas at apela sa Komisyon.

(Ipinagpapatuloy)

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Panuntunan Blg. 5

KAILANGAN NG ESPESYAL NA IMPORMASYON SA MGA FORM

(Ipagpatuloy)

C. Paghinto ng Serbisyo para sa Hindi Pagbabayad - Paunawa (Ipinagpapatuloy)

6. Ang pamamaraan kung saan ang customer ay maaaring humiling ng isang ipinagpaliban (nagbabayad sa susunod na petsa), nabawasan, o ilang iba pang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kabilang ang isang amortisasyon (nagkakalat ng mga pagbabayad sa loob ng napagkasunduang yugto ng panahon na hindi lalampas sa 12 buwan ng mga hindi nabayarang singil gaya ng itinakda sa Panuntunan Blg. 11.B.1.e.
7. Ang pamamaraan para sa customer upang makakuha ng impormasyon tungkol sa pagkakaroon ng tulong pinansyal, kabilang ang pribado, lokal, estado, o pederal na mapagkukunan, kung naaangkop.
8. Ang pangalan, address, at numero ng telepono ng isang kinatawan ng utility na maaaring magbigay ng karagdagang impormasyon at tumulong sa mga customer sa pagpapatuloy ng serbisyo o sa paggawa ng mga pagsasaayos para sa pagbabayad.
9. Ang mga numero ng telepono ng Commission (Consumer Affairs Branch) (800) 649-7570 o ng California Relay Service TTY (800) 735-2929/22 English o (800) 855-3000 Spanish o (800) 854-7784 English /Spanish Speech-to-Speech kung saan ang mga katanungan ng customer ay maaaring ituro (tulad ng nakasaad sa Rule No. 5.B).

Mga Customer sa Residential. Kung ang serbisyo ng tubig ay ibinibigay sa mga nakatira sa isang hiwalay na single-family na tirahan, multi-unit residential structure, mobile home park, o permanenteng residential structure sa isang labor camp, kung saan ang may-ari, manager o operator ay nakalista ng utility bilang customer ng record ngunit hindi ang nakatira, ang abiso ng paghinto ay dapat pang kasama ang:

- a. Ang petsa kung kailan ihihinto ang serbisyo.
- b. Ano ang kailangang gawin ng mga naninirahan upang maiwasan ang pagtigil o muling maitatag ang serbisyo.
- c. Ang tinantyang buwanang halaga ng serbisyo (kung saan ang serbisyo ay master-metered).
- d. Ang address at numero ng telepono ng isang proyektong legal na serbisyo, gaya ng tinukoy sa Seksyon 6213 ng Business and Professions Code, na inirerekomenda ng lokal na asosasyon ng bar ng county, na tutulong sa mga nakatira (kung saan ang serbisyo ay master-metered).

Ang Mga Panuntunan 5.C.4 hanggang 5.C.9 ay inilarawan din sa nakasulat na patakaran ng paghinto ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad ng mga singil na makukuha sa 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Panuntunan Blg. 8 **MGA PAUNAWA**

A. Paunawa sa mga Customer

1. Sa Pagsulat

Ang paunawa sa isang customer ay karaniwang nakasulat. Depende sa uri ng paunawa, ang nakasulat na paunawa ay ihahatid o ipapadala sa koreo sa huling alam na address ng customer, maliban kung tinukoy ng mga taripa ng utility.

2. Exception

Sa mga emerhensiya o kapag kinakailangan ng mga pangyayari, ang utility, kung saan posible, ay magsisikap na agad na abisuhan ang customer na apektado at maaaring gawin ito. abiso nang pasalita, nang personal man o sa pamamagitan ng telepono.

3. Paunawa ng Paghinto ng Serbisyo sa Tubig sa Bahay para sa Hindi Pagbabayad

a. Dapat makipag-ugnayan ang utility sa residential na customer na may record nang hindi bababa sa 7 araw ng negosyo bago ang paghinto sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na paunawa.

- (1) Ang nakasulat na paunawa ay dapat ipadala sa koreo sa address ng customer ng tirahan kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan. Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan, ang paunawa ay dapat ding ipadala sa address ng serbisyo kung saan ang "Occupant" ang addressee. Dapat isama sa paunawa ang impormasyong inireseta sa Panuntunan Blg. 5. C.
- (2) Ang abiso sa telepono ay dapat sa customer na pinangalanan sa account. Sa pagbibigay ng naturang paunawa sa pamamagitan ng telepono, ang utility ay dapat mag-alok sa: (i) magbigay sa customer ng nakasulat na kopya ng patakaran ng utility sa paghinto ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad; at (ii) talakayin ang mga opsyon na magagamit sa customer upang maiwasan ang paghinto kabilang ang mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad, ipinagpaliban na mga pagbabayad, pinakamababang pagbabayad, mga pamamaraan para sa paghiling ng amortisasyon ng hindi nabayarang balanse, at mga pamamaraan para sa petisyon para sa pagrepaso at pag-apela.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(Ipagpatuloy)

(3) Kung ang utility ay hindi magawang makipag-ugnayan sa kostumer o isang nasa hustong gulang na nakatira

ang paninirahan sa pamamagitan ng telepono, at ang nakasulat na paunawa ay ibinalik bilang hindi maihahatid, ang utility ay gagawa ng magandang loob na pagsisikap na bisitahin ang tirahan at mag-iwan (o gumawa ng iba pang mga pagsasaayos para sa paglalagay sa isang lugar na nakikita) ng isang paunawa gaya ng inireseta dito, kasama ang isang nakasulat na kopya ng patakaran ng utility sa paghinto ng serbisyo para sa hindi pagbabayad.

A. Paunawa sa mga Customer (Ipagpatuloy)

3. Abiso ng Paghinto ng Serbisyo sa Tubig sa Bahay para sa Hindi Pagbabayad (Ipagpapatuloy)

b. Ang utility ay dapat makipag-ugnayan sa mga residential occupants ng isang detached single-family dwelling, multi-unit residential structure, mobile home park, o permanent residential structures sa isang labor camp, kung saan ang may-ari, manager, o operator ay nakalista ng utility bilang customer. ng talaan, tulad ng sumusunod:

(1) Kung saan ibinibigay ang indibidwal na metrong serbisyo ng tubig, gagawin ng utility ang lahat ng pagsisikap na ipaalam sa mga nakatira sa pamamagitan ng isang abiso nang hindi bababa sa 10 araw bago ang anumang paghinto, kapag ang account ay atraso, ang serbisyong iyon ay ititigil. Bilang karagdagan sa pagsasama ng impormasyong inireseta sa Panuntunan Blg. 5, ang abiso ay magpapaalam sa mga nakatira na, kung ang pag-verify ng utility at iba pang mga kinakailangan ay natugunan, sila ay may karapatan na maging isang customer, kung kanino ang serbisyo ay sisingilin, nang walang kinakailangang magbayad ng anumang halaga na maaaring dahil sa delingkwenteng account.

(2) Kung saan ibinibigay ang master metered service, ang nakasulat na paunawa ay hindi bababa sa 15 araw bago ang paghinto ng serbisyo. Ang paunawa ay ipapaskil sa pintuan ng bawat yunit ng tirahan. Kung hindi

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



makatwiran o praktikal na ipaskil ang paunawa sa pintuan ng bawat yunit ng tirahan, ang utility ay maglalagay ng dalawang kopya ng paunawa sa bawat mapupuntahan na common area at sa bawat punto ng pag-access sa istraktura o mga istraktura.

(Ipagpatuloy)

(3) Ang abiso sa mga nakatira ay dapat na independyente sa, at bilang karagdagan sa, iba pang (mga) abiso na maaaring itakda sa mga taripa ng utility.

c. Ang lahat ng mga abiso ng paghinto para sa hindi pagbabayad na may kaugnayan sa mga serbisyo sa tirahan ay nasa Ingles, ang mga wikang nakalista sa Seksyon 1632 ng Civil Code (Spanish, Chinese, Korean, Vietnamese, Tagalog), at anumang iba pang wika

sinasalita ng 10 porsiyento o higit pa sa mga customer sa lugar ng serbisyo ng utility. Kasama sa paunawa ang impormasyong inireseta sa Panuntunan Blg. 5.C.

d. Ang mga pamamaraan para sa paghinto at pagpapanumbalik ng serbisyo ay tinukoy sa Rule No. 11.

4. Paunawa ng Paghinto ng Lahat ng Iba Pang Serbisyo (Nonresidential) para sa Hindi Pagbabayad

Ang utility ay dapat gumawa ng isang makatwirang pagtatangka na makipag-ugnayan sa: (i) ang customer na nakatala sa pamamagitan ng pagpapadala ng hiwalay na abiso nang hindi bababa sa 10 araw bago ang pagtigil, o (ii) isang nasa hustong gulang na tao sa lugar ng customer sa pamamagitan ng telepono o nang personal nang hindi bababa sa 24 na oras bago ang anumang paghinto.

A. Paunawa sa mga Customer (Ipagpatuloy)

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



5. Paghinto ng Serbisyo para sa Mga Dahilan Maliban sa Hindi Pagbabayad

Maaaring ihinto ng utility ang serbisyo para sa mga kadahilanang hindi nauugnay sa pagbabayad. Ang Panuntunan Blg. 11 ay nagbibigay ng mga karagdagang halimbawa ng mga pangyayari na nagreresulta sa paghinto ng serbisyo at kaugnay na paunawa, kung mayroon man, na nauugnay sa partikular na sitwasyon.

6. Notification ng Third-Party

Ang abiso ng pagkakaroon ng abiso ng third-party ay dapat ibigay taun-taon sa lahat ng residential na customer.

(Ipagpatuloy)

B. Paunawa mula sa mga Customer

1. Ang isang customer ay maaaring gumawa ng abiso nang personal, sa pamamagitan ng telepono o sa pamamagitan ng sulat sa utility sa commercial office nito, o sa isang awtorisadong kinatawan ng utility.
2. Mga customer na gustong maging kuwalipikado para sa pagsasaalang-alang sa ilalim ng Rule No. 11.B.1.e. ay dapat na nagpakita ng ebidensya sa utility na nagtatatag ng kanilang katayuan.
3. Ang mga customer na may edad na nasa hustong gulang o may kapansanan na nagnanais ng abiso ng third-party ay dapat na ipaalam sa utility na may sertipikasyon ng katayuan at may sulat mula sa ikatlong partido na tumatanggap ng responsibilidad.
4. Ang katibayan ng edad ay dapat na suportado ng sertipiko ng kapanganakan, lisensya sa pagmamaneho, pasaporte o iba pang maaasahang dokumento. Ang patunay ng kapansanan ay dapat sa pamamagitan ng sertipikasyon mula sa isang lisensyadong manggagamot, nars ng pampublikong kalusugan o social worker.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Panuntunan Blg. 10

MGA PINAGTUTUWANG BILIL

A. Katumpakan ng Bill

Ang sinumang customer (o nasa hustong gulang na nakatira sa isang address ng serbisyo sa tirahan) na nagpasimula ng reklamo sa utility o humiling ng imbestigasyon ng utility sa loob ng limang araw pagkatapos matanggap ang pinagtatalunang bayarin ay dapat mabigyan ng pagkakataon. para sa pagsusuri ng naturang reklamo o pagsisiyasat ng isang review manager ng utility. Dapat isama sa pagsusuri ang pagsasaalang-alang kung dapat payagan ang customer na bayaran ang hindi nabayarang balanse ng kanyang account sa loob ng makatwirang yugto ng panahon.

B. Paunawa ng Deposito para Iwasan ang Paghinto

Kung ang isang paliwanag na kasiya-siya sa customer ay hindi ginawa ng utility at ng ang bill ay hindi binabayaran sa loob ng 19 na araw pagkatapos ng pagtatanghal nito o sa oras ng pagpapaliwanag ginawa, alinman ang mas mahaba, aabisuhan ng utility ang customer sa pamamagitan ng pagsulat nang malaki gaya ng sumusunod:

1. Upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo, bilang kapalit ng pagbabayad ng bill na pinag-uusapan, ang

residential customer sa loob ng 15 araw at ang nonresidential customer sa loob 7 araw ng petsa ng abisong ito, ay magdeposito sa California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, 3rd Floor, San Francisco, California 94102 ang halaga ng bill na na-claim sa pamamagitan ng utility na dapat bayaran. Ang pagsusuri sa hindi pagkakaunawaan ay isasagawa ng Sangay ng Consumer Affairs ng Komisyon. Habang nakabinbin ang pagsusuri ng Komisyon sa pinagtatalunang panukalang batas, hindi ihihinto ang serbisyo ng tubig.

C. Apela ng Komisyon

Kapag ang isang customer at ang utility ay hindi nagkasundo sa isang bill para sa serbisyo:

1. Bilang kapalit ng pagbabayad sa pinagtatalunang bayarin, maaaring magdeposito ang kostumer, sa California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, 3rd Floor, San Francisco, California 94102, ang halagang kine-claim ng utility na dapat bayaran. Magdeposito man o hindi ang residential customer sa California Public Utilities Commission, hindi dapat ihinto ng utility ang serbisyo ng tubig ng sinumang residential na customer para sa minimum na kabuuang 79 araw mula sa petsa ng pagpapadala ng bill nito para sa mga serbisyo, na prepaid na selyo.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



2. Ang mga tseke o iba pang paraan ng remittance para sa naturang deposito ay dapat bayaran sa California Public Utilities Commission at dapat na may kasamang ang pinag-uusapang panukalang batas at isang pahayag na naglalahad ng batayan para sa pagtatalo ng halaga ng bill.

Panuntunan Blg. 10
MGA PINAGTUTUWANG BILIL
(Ipagpatuloy)

3. Sa pagtanggap ng deposito, ang bill at ang pahayag ng customer ng hindi pagkakaunawaan, aabisuhan ng Komisyon ang utility, susuriin ang batayan ng halagang sinisingil, at ipapayo sa magkabilang partido ang mga natuklasan nito at ibibigay ang deposito alinsunod dito.

C. Apela sa Komisyon (Ipinagpapatuloy)

4. Hindi ihihinto ang serbisyo para sa hindi pagbabayad ng pinagtatalunang bayarin kapag ang deposito ay ginawa sa Komisyon (Sangay ng Consumer Affairs), habang hinihintay ang resulta ng pagsusuri ng Komisyon.

5. Pagkabigo ng customer na gumawa ng naturang deposito bago ang expiration ng abiso sa paghinto ng serbisyo gaya ng ibinigay sa Panuntunan Blg. 10.B.1 ay magpapatunay paghinto ng serbisyo.

6. Kung bago ang pagkumpleto ng pagsusuri ng Komisyon, mga karagdagang bayarin na dapat ipagtatalunan ng customer, dapat din siyang magdeposito ang Komisyon sa mga karagdagang halaga na inaangkin ng utility na dapat bayaran ang mga karagdagang bayarin bago ito malagpas sa takdang panahon at ang hindi paggawa nito ay mangyayari ginagarantiyahan ang pagpapahinto sa kanya o sa kanyang serbisyo alinsunod sa Panuntunan Blg. 11.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Panuntunan Blg.11

PAGTITIWALA AT PAGSASABUHAY NG SERBISYO

A. Kahilingan ng Customer para sa Paghinto ng Serbisyo

1. Maaaring ihinto ng isang customer ang serbisyo sa pamamagitan ng pagbibigay ng hindi bababa sa dalawang araw na paunang abiso nito sa utility. Ang mga singil para sa serbisyo ay maaaring kailanganing bayaran hanggang sa hiniling na petsa ng paghinto o tulad ng mas huling petsa na magbibigay ng hindi bababa sa kinakailangang dalawang araw na paunang abiso.
2. Kapag hindi ibinigay ang naturang paunawa, maaaring kailanganin ng customer na magbayad para sa serbisyo hanggang dalawang araw pagkatapos malaman ng utility na umalis na ang customer sa lugar o kung hindi man ay hindi na ipinagpatuloy ang serbisyo ng tubig.

B. Paghinto ng Serbisyo ayon sa Utility

1. Para sa Hindi Pagbabayad ng mga Bill

a. Mga Past-Due Bill .

Kapag ang mga singil ay na-render buwan-buwan o dalawang buwan, ang mga ito ay ituturing na lampas na sa takdang panahon kung hindi nabayaran sa loob ng 19 na araw mula sa petsa ng pagpapadala.

(1) Serbisyong Pantahanan

Para sa mga layunin ng panuntunang ito, ang ibig sabihin ng residential service ay serbisyo ng tubig sa isang residential connection na kinabibilangan ng mga single-family residence, multifamily residence, mobile homes, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, mobile homes sa mga mobile home park, o farmworker housing. Kapag ang mga singil ay na-render buwan-buwan o dalawang buwan, ang mga ito ay ituturing na lampas na sa takdang panahon kung hindi nabayaran sa loob ng 19 na araw mula sa petsa ng pagpapadala. Pahihintulutan ng utility ang bawat residential na customer ng kabuuang 79 araw mula sa petsa ng pagpapadala ng bill nito para sa mga serbisyo, prepaid na selyo, na magbayad ng bill bago ang paghinto ng serbisyo. Hindi dapat ihinto ng utility ang serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad ng isang delingkwenteng account maliban kung ang utility ay unang nagbigay ng abiso ng pagkadelingkuwensiya at nakahahadlang sa paghinto, alinsunod sa Rule No. 8.A.3, na nagtatatag ng mga panahon ng paunawa mula 7 hanggang 15 araw, depende sa uri ng occupancy. Ang utility ay magbibigay ng mga abiso

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



nang nasa oras upang matiyak na ang naaangkop na panahon ng paunawa ay kasama sa kabuuang 79-araw na panahon na binanggit sa itaas at hindi nagbibigay ng karagdagang oras upang magbayad.

(Ipagpatuloy)

(2) Lahat ng Iba Pang Serbisyo (nonresidential)

Ang utility ay hindi dapat ihinto ang hindi residential na serbisyo para sa hindi pagbabayad ng isang delingkwenteng account maliban kung ang utility ay unang nagbigay ng abiso ng pagkadelingkuwensiya at napipintong paghinto alinsunod sa Rule No. 8.A.4.

(3) Pag-waive ng Late Payment Charge/Fee/etc.

Alinsunod sa Resolution W-5323, isang customer na kumukuha ng Residential Service na nagpapakita ng kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan (o kung hindi man ay itinuring ng Water Shutoff Protection Act bilang may kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan), ang Late Payment Charge/Fee/etc. Sa mga past-due bill na pinahintulutan sa Iskedyul Blg.11, ay dapat iwaksi minsan bawat 12 buwan."

B. Paghinto ng mga Serbisyo ayon sa Utility (Ipagpapatuloy)

1. Para sa Hindi Pagbabayad ng mga Bill (Ipagpapatuloy)

b. Kapag ang isang bayarin para sa serbisyo ng tubig ay lumampas na sa takdang panahon at ang isang abiso sa paghinto ng serbisyo para sa hindi pagbabayad ay inilabas, ang serbisyo ay maaaring ihinto kung ang singil ay hindi binayaran nang buo (o ang mga alternatibong kaayusan sa pagbabayad na katanggap-tanggap sa utility ay hindi pa naisagawa) sa loob ng ang oras na kinakailangan ng naturang paunawa. Ang serbisyo ng customer, gayunpaman, ay hindi ititigil para sa hindi pagbabayad hanggang ang halaga ng anumang deposito na ginawa upang magtatag ng kredito para sa serbisyong iyon ay ganap na matanggap.

c. Petisyon para sa Pagsusuri ng Utility.

(1) Sinumang customer (o nasa hustong gulang na nakatira sa isang address ng serbisyo sa tirahan) ay maaaring magpetisyon sa utility para sa

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



pagrepaso ng isang bill para sa serbisyo ng tubig alinsunod sa Rule Nos. 5 at 10.

(2) Hindi dapat ipahinto ng naturang customer ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa panahon ng paghihintay ng imbestigasyon ng utility ng isang reklamo o kahilingan at dapat bigyan ng pagkakataon para sa pagrepaso ng reklamo, imbestigasyon, o kahilingan ng isang review manager ng utility, kung:

(i) Ang customer na nagpasimula ng reklamo sa pagsingil o humiling ng pagsisiyasat sa loob ng 5 araw pagkatapos matanggap ang isang pinagtatalunang bill, o

(Ipagpatuloy)

(ii) Bago ihinto ang serbisyo, ang customer ay gumawa ng mga pagsasaayos ng pagbabayad para sa isang bill na iginiit na lampas sa kakayahan ng customer na magbayad nang buo sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad .

(3) Ang pagsusuri ay dapat magsama ng pagsasaalang-alang kung ang isang customer ay dapat pahintulutan na gumawa ng installment na mga pagbabayad sa anumang hindi nabayarang balanse ng delingkwenteng account sa loob ng makatwirang yugto ng panahon , hindi lalampas sa 12 buwan.

Ang nasabing serbisyo ay hindi dapat ihinto para sa hindi pagbabayad para sa sinumang customer na sumusunod sa isang installment payment agreement na pinasok sa utility, basta't ang customer ay panatilihing kasalukuyan ang kanyang account para sa serbisyo ng tubig habang ang mga singil ay naipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil.

Kung ang isang customer ay hindi sumunod sa isang installment na kasunduan sa pagbabayad, ang utility ay magbibigay ng abiso sa paghinto ng serbisyo nang hindi bababa sa 5 araw ng negosyo bago ihinto ang naturang serbisyo, ngunit ang naturang paunawa ay hindi magbibigay ng karapatan sa customer sa karagdagang pagsisiyasat o mga alternatibong kaayusan sa pagbabayad ng utility.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



B. Paghinto ng mga Serbisyo ayon sa Utility (Ipagpapatuloy)

1. Para sa Hindi Pagbabayad ng mga Bill (Ipagpapatuloy)

d. Mag-apela sa Komisyon.

Sinumang customer (o nasa hustong gulang na nakatira sa isang address ng serbisyo sa tirahan) na ang reklamo o kahilingan para sa isang pagsisiyasat alinsunod sa subdivision (c) ay nagresulta sa isang pagpapasiya ng utility na masama sa naturang customer o nasa hustong gulang na nakatira, ay maaaring iapela ang pagpapasiya sa Komisyon alinsunod sa na may Rule Nos. 5 at 10 (kabilang ang pagdeposito ng pinagtatalunang halaga sa Komisyon). Anumang apela ng pinagtatalunang panukalang batas sa Komisyon ay dapat alinsunod sa Mga Panuntunan ng Pagsasagawa at Pamamaraan ng Komisyon. Ang nakasulat na dokumentasyon ng isang apela na inihain at masigasig na itinuloy sa Komisyon ay makakapigil sa pagtigil ng serbisyo ng tubig sa tirahan sa panahon ng opisyal na proseso ng apela.

e. Pagbubukod sa Kalusugan at Kaligtasan ng Residential.

(Ipagpatuloy)

(1) Ang serbisyo sa isang residential water customer ay hindi ihihinto para sa hindi pagbabayad kapag ang naturang customer ay itinakda sa kasiyahan ng utility na **ang lahat** ng tatlo sa mga sumusunod na kondisyon ay natutugunan:

(i) Ang residential customer ay nagsusumite ng sertipikasyon mula sa isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga*, gaya ng tinukoy ng Water Shutoff Protection Act, na ang paghinto ng serbisyo sa residensyal na tubig ay magiging banta sa buhay, o magdulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng mga lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan.

* Ang patunay ay dapat sa pamamagitan ng sertipikasyon mula sa sinumang internist, general practitioner, obstetrician-gynecologist, pediatrician, family physician at surgeon, nonphysician medical practitioner, o primary care clinic, rural health clinic, community clinic o hospital outpatient clinic. Ang ibig sabihin ng "nonphysician medical

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



practitioner” ay isang katulong ng doktor o sertipikadong nurse-midwife na nagsasagawa ng mga serbisyo sa ilalim ng pangangasiwa ng manggagamot at siruhano, o isang nurse practitioner na nagsasagawa ng mga serbisyo sa pakikipagtulungan ng isang manggagamot at surgeon. (Tingnan ang Seksyon 14088(b)(1)(A) at (c) ng California Welfare and Institutions Code.)

B. Paghinto ng mga Serbisyo ayon sa Utility (Ipagpapatuloy)

1. Para sa Hindi Pagbabayad ng mga Bill (Ipagpapatuloy)

e. Pagbubukod sa Kalusugan at Kaligtasan ng Residential. (Ipagpapatuloy)

- (ii) Ang residential na customer ay nagpapakita na siya ay hindi kayang magbayad sa pananalapi para sa serbisyong residensyal sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng sistema ng tubig sa lungsod at komunidad. Ang kostumer ay ituring na hindi kayang bayaran sa pananalapi para sa serbisyo sa tirahan sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng sistema ng tubig sa lungsod at komunidad kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Karagdagang Kita/Estado ng Seguridad Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o idineklara ng customer na ang

(Ipagpapatuloy)

ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan; at,

- (iii) Ang residential na customer ay handang pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang plano para sa ipinagpaliban o pinababang pagbabayad na naaayon sa nakasulat na patakaran ng utility sa paghinto ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad ng mga singil*.

*Ang nakasulat na patakaran ay makukuha sa 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



(2) Kung ang lahat ng tatlong mga kundisyon sa itaas ay natugunan, ang utility ay mag-aalok sa customer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsyon:

- a. Amortisasyon ng hindi nabayaranang balanse.
- b. Pakikilahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad.
- c. Ang isang bahagyang o buong pagbawas ng hindi nabayaranang balanse na pinondohan nang walang karagdagang mga singil sa ibang mga nagbabayad ng rate.
- d. Pansamantalang pagpapaliban ng pagbabayad.

(3) Maaaring piliin ng utility kung alin sa mga opsyon sa pagbabayad ang gagawin ng customer at maaaring itakda ang mga parameter ng opsyon sa pagbabayad na iyon. Ang inaalok na opsyon sa pagbabayad ay dapat magresulta sa pagbabayad ng anumang natitirang natitirang balanse sa loob ng 12 buwan.

(4) Sa kabila ng nasa itaas, maaaring ihinto ang serbisyo sa tirahan sa sinumang customer na nakakatugon sa mga kundisyon sa itaas na:

B. Paghinto ng mga Serbisyo ayon sa Utility (Ipagpapatuloy)

1. Para sa Hindi Pagbabayad ng mga Bill (Ipagpapatuloy)

e. Pagbubukod sa Kalusugan at Kaligtasan ng Residential. (Ipagpapatuloy)

(i) Hindi sumasang-ayon o sumunod sa isang kasunduan sa amortization, isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang plano para sa ipinagpaliban o nabawasang pagbabayad pagkatapos magkaroon ng mga delingkwenteng singil sa loob ng 60 araw o higit pa,

O

(Ipagpapatuloy)

(ii) Pagkatapos sumang-ayon sa isang kasunduan sa amortization, isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o isang plano para sa ipinagpaliban o pinababang pagbabayad para sa mga delingkwenteng singil, hindi binabayaran ng customer o ang kanyang kasalukuyang mga singil sa serbisyo sa tirahan sa loob ng 60 araw o higit pa.

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Ang abiso ng paghinto para sa alinman sa mga kadahilanang ito ay ipapaskil sa isang kitang-kita at kitang-kitang lokasyon sa property nang hindi bababa sa 5 araw ng negosyo bago ihinto ang naturang serbisyo, ngunit ang naturang abiso ay hindi magbibigay ng karapatan sa customer sa karagdagang imbestigasyon o mga alternatibong kaayusan sa pagbabayad ng utility.

f. Iba pang Mga Tuntunin sa Pagdiskonekta

Maaaring ihinto ang serbisyo sa tirahan ng isang customer para sa hindi pagbabayad ng isang bayarin para sa serbisyo sa tirahan na dati nang ibinigay sa kanya sa anumang lokasyong pinaglilingkuran ng utility.

Ang isang hindi residential na serbisyo ay maaaring ihinto para sa hindi pagbabayad ng isang bill para sa residential pati na rin ang hindi residential na serbisyo na dati nang ibinigay sa kanya sa anumang lokasyon na pinaglilingkuran ng utility.

Ang abiso sa paghinto ng serbisyo tulad ng itinakda sa subdibisyon (b) ay ibibigay sa parehong mga kaso na nakasaad sa itaas bago maganap ang paghinto ng serbisyo.

Ang mga serbisyo sa tirahan ay hindi, gayunpaman, ay ihihinto para sa hindi pagbabayad ng mga singil para sa hiwalay na serbisyong hindi tirahan.

g. Timing ng Disconnection

Ang serbisyo ay hindi ititigil dahil sa delingkwente sa pagbabayad para sa serbisyo sa anumang Sabado, Linggo, legal na holiday, o anumang oras kung saan ang mga opisina ng negosyo ng utility ay hindi bukas sa publiko.

Maiiwasan ng utility ang pagdiskonekta ng serbisyo tuwing Biyernes at isang araw bago ang holiday. Ipapaalam ng utility sa mga customer ang opsyon na muling kumonekta sa mga regular na oras ng negosyo upang maiwasan ang mas mahal na mga bayarin na nauugnay sa serbisyo pagkatapos ng oras.

B. Paghinto ng Mga Serbisyo ayon sa Utility (Ipagpapatuloy)

1. Para sa Hindi Pagbabayad ng mga Bill (Ipagpapatuloy)

(Ipagpapatuloy)

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



- h. Kung saan ang may-ari, tagapamahala, o operator ng tirahan, istraktura, o parke ay nakalista ng utility bilang customer na nakatala, at ang serbisyo ng tubig ay ibinibigay sa mga residential occupants sa isang hiwalay na single-family na tirahan, isang multi-unit residential structure, mobilehome park, o permanenteng istraktura ng tirahan sa isang kampo ng paggawa, gagawin ng utility ang lahat ng pagsisikap na ipaalam sa mga nakatira sa tirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa alinsunod sa Panuntunan Blg. 8.A.3.b.

- (1) Kung saan ang nasabing mga nakatira ay indibidwal na sinusukat.

Hindi kinakailangan ng utility na gawing available ang serbisyo sa mga nakatirang ito maliban kung sumasang-ayon ang bawat user sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at natutugunan ang kinakailangan ng batas at mga tuntunin at taripa ng utility.

Gayunpaman, kung ang isa o higit pang mga naninirahan ay handa at magagawang tanggapin ang responsibilidad para sa mga kasunod na singilin ng mga nakatira na ito sa account para sa kasiyahan ng utility, o kung mayroong praktikal na pisikal na paraan, legal na magagamit sa utility ng piling pagbibigay ng mga serbisyo sa mga ito. mga nakatira na nakatugon sa mga kinakailangan ng mga tuntunin at taripa ng utility, gagawing available ng utility ang serbisyo sa mga nakatirang ito.

Para sa mga piling nakatirang ito, ang pagtatatag ng kredito ay maaaring itinakda sa Panuntunan Blg. 6, maliban kung ang paunang serbisyo para sa isang yugto ng panahon ay isang kondisyon para sa pagtatatag ng kredito sa utility, patunay na katanggap-tanggap sa utility ng paninirahan at agarang pagbabayad ng ang upa o iba pang obligasyon sa kredito sa panahong iyon ay isang kasiya-siyang katumbas.

- (2) Kung saan ang nasabing mga nakatira ay master metered.

Hindi kinakailangan ng utility na gawing available ang serbisyo sa mga nakatirang ito maliban kung sumang-ayon ang bawat naninirahan sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo, at nakakatugon sa mga kinakailangan ng batas at mga tuntunin at taripa ng utility at ang mga sumusunod:

Ang parehong Panuntunan Blg. 11.B.1.h.(1) sa itaas na nalalapat sa mga indibidwal na nakametro ng nakatira ay nalalapat din sa mga mastered metered occupant, maliban kung ang isang kinatawan ay maaaring kumilos sa ngalan ng isang master metered occupant, at ang utility ay hindi titigil serbisyo sa alinman sa mga sumusunod na sitwasyon:

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



- (a) Sa panahon ng pendency ng isang imbestigasyon ng utility ng master-meter na hindi pagkakaunawaan o reklamo ng customer.

(Ipagpatuloy)

B. Paghinto ng Mga Serbisyo ayon sa Utility (Ipagpapatuloy)

1. Para sa Hindi Pagbabayad ng mga Bill (Ipagpapatuloy)

- (b) Kapag nabigyan ng extension ang master-metered na customer ng panahon para sa pagbabayad ng isang bill.
- (c) Para sa isang pagkakautang na inutang ng master metered na customer sa sinumang ibang tao o korporasyon o kapag ang obligasyon na kinakatawan ng delingkwenteng account o anumang iba pang pagkakautang ay natamo sa isang tao o korporasyon maliban sa utility na humihingi ng pagbabayad para doon.
- (d) Kapag ang isang delingkwenteng account ay nauugnay sa isa pang ari-arian na pagmamay-ari, pinamamahalaan, o pinamamahalaan ng master-metered na customer.
- (e) Kapag pinatunayan ng isang pampublikong kalusugan o opisina ng gusali na ang pagtigil sa pagpapatuloy ay magresulta sa isang malaking banta sa kalusugan o kaligtasan ng mga nakatira sa tirahan o ng publiko. Ang patunay ng edad o kapansanan ay inilarawan sa Rule No. 11.B.1.e.

ako . Mga Remedyo ng Residential Customer Sa Pagtanggap ng Notice ng Paghinto para sa Hindi Pagbabayad.

- (1) Kung sa pagtanggap ng abiso sa paghinto, ang isang residential na customer ay hindi makabayad, dapat siyang makipag-ugnayan sa utility bago ihinto ang serbisyo upang gumawa ng mga kaayusan sa pagbabayad upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo. Ang impormasyon na nauukol sa mga alternatibong opsyon sa pagbabayad at iba pang mga opsyon para sa pag-iwas sa paghinto ng serbisyo sa tirahan para sa hindi pagbabayad ay ibibigay sa abiso sa paghinto gaya ng inilarawan sa Rule No. 5, o maaaring makuha sa pamamagitan ng pagtawag sa 800-999-4033.
- (2) Kung, pagkatapos makipag-ugnayan sa utility, ang residential customer ay nag-alega sa Komisyon ng kawalan ng kakayahang magbayad at hindi niya magawang gumawa ng mga kaayusan sa pagbabayad sa utility na

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



dapat niyang kontakin ang Consumer Affairs Branch (CAB) ng Commission upang gawin isang impormal na reklamo. Upang mapanatili ang tuluy-tuloy na serbisyo ang aksyon na ito ay dapat gawin bago ang paghinto ng serbisyo gaya ng tinukoy sa ibinigay na paunawa.

- (3) Ang paglutas ng CAB sa bagay ay dapat na iulat sa parehong utility at sa residential na customer sa loob ng sampung araw ng negosyo pagkatapos matanggap ang impormal na reklamo. Kung hindi nasisiyahan ang customer sa naturang resolusyon,

(Ipagpatuloy)

ang naturang customer ay maaaring maghain, sa loob ng sampung araw ng negosyo pagkatapos ng petsa ng sulat ng CAB, ng isang pormal na reklamo sa Komisyon sa ilalim ng Public Utilities Code Section 1702 sa isang form na ibinigay ng CAB.

B. Paghinto ng Mga Serbisyo ayon sa Utility (Ipagpapatuloy)

1. Para sa Hindi Pagbabayad ng mga Bill (Ipagpatuloy)

- (4) Ang pagkabigong sundin ng sinumang customer ang mga limitasyon sa oras na ito na itinakda dito ay magbibigay ng karapatan sa utility na igiit ang pagbabayad o, kapag hindi magbayad, na magpatuloy na ihinto ang serbisyo ng tubig sa tirahan ng customer alinsunod sa mga patakaran ng utility.

j. Pagtatalaga ng isang Third-Party Representative (Matatanda o May Kapansanan lamang)

- (1) Dapat ipaalam ng customer ang utility kung gusto niya na ang isang third party ay makatanggap ng pagtigil o iba pang mga abiso para sa kanya o sa kanyang ngalan.
- (2) Dapat ipaalam sa utility ang pangalan, address at numero ng telepono ng third party na may sulat mula sa third party na tumatanggap ng responsibilidad na ito.
- (3) Tanging ang mga customer na nagpapatunay na sila ay mga matatandang may edad na 62 o higit pa o may kapansanan ang may karapatan sa representasyon ng third-party. Ang patunay ng edad ay dapat na suportado ng sertipiko ng kapanganakan, lisensya sa pagmamaneho, pasaporte o iba pang maaasahang dokumento. Ang patunay ng

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



kapansanan ay dapat sa pamamagitan ng sertipikasyon mula sa isang lisensyadong manggagamot, nars ng pampublikong kalusugan o social worker.

2. Para sa Hindi Pagsunod sa Mga Panuntunan

Maaaring ihinto ng utility ang serbisyo sa sinumang customer dahil sa paglabag sa mga panuntunang ito pagkatapos nitong bigyan ang customer ng hindi bababa sa limang araw na nakasulat na paunawa ng naturang intensyon. Kung saan nanganganib ang kaligtasan ng suplay ng tubig, maaaring ihinto kaagad ang serbisyo nang walang abiso.

3. Para sa Basura ng Tubig

- a. Kung saan ang pabaya o aksayadong paggamit ng tubig ay umiiral sa lugar ng kostumer, maaaring ihinto ng utility ang serbisyo kung ang mga naturang gawi ay hindi naayos sa loob ng limang araw pagkatapos nitong bigyan ang customer ng nakasulat na abiso sa ganoong epekto.

(Ipagpatuloy)

- b. Upang maprotektahan ang sarili laban sa malubha at hindi kinakailangang pag-aaksaya o maling paggamit ng tubig, ang utility ay maaaring sumusukat ng anumang flat rate na serbisyo at ilapat ang regular na itinatag na mga rate ng metro kung saan ang kostumer ay patuloy na gumagamit ng maling paggamit o nag-aaksaya ng tubig lampas sa limang araw pagkatapos na maisulat ng utility ang customer. paunawa upang malunasan ang mga ganitong gawain.

B. Paghinto ng Mga Serbisyo ayon sa Utility (Ipagpapatuloy)

4. Para sa Hindi Ligtas na Apparatus o Kung saan ang Serbisyo ay Nakakasira o Nakakapinsala sa Utility o sa mga Customer nito

Kung ang isang hindi ligtas o mapanganib na kondisyon ay nakitang umiiral sa lugar ng kostumer, o kung ang paggamit ng tubig doon ng mga kasangkapan, appliances, kagamitan o iba pa ay napatunayang nakakapinsala o nakakapinsala sa utility o sa mga customer nito, ang serbisyo ay maaaring patayin. nang walang abiso. Aabisuhan kaagad ng utility ang customer ng mga dahilan ng paghinto at ang pagwawasto na gagawin ng customer bago maibalik ang serbisyo.

5. Para sa Mapanlinlang na Paggamit ng Serbisyo

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Kapag natuklasan ng utility na ang isang customer ay nakakuha ng serbisyo sa pamamagitan ng mapanlinlang na paraan, o inilihis ang serbisyo ng tubig para sa hindi awtorisadong paggamit, ang serbisyo sa customer na iyon ay maaaring ihinto nang walang abiso. Hindi ibabalik ng utility ang serbisyo sa naturang customer hangga't hindi nakasunod ang customer na iyon sa lahat ng mga patakaran at makatwirang mga kinakailangan ng utility at nabayaran ang utility para sa buong halaga ng serbisyong ibinigay at ang aktwal na gastos sa utility na natamo dahil sa panloloko. gamitin.

C. Pagpapanumbalik ng Serbisyo

1. Bayaran sa Muling Pagkonekta

Kung ang serbisyo ay hindi na ipinagpatuloy dahil sa paglabag sa mga panuntunang ito o para sa hindi pagbabayad ng mga singil, ang utility ay maaaring maningil ng \$50.00 para sa muling pagkonekta ng serbisyo sa mga regular na oras ng trabaho o \$100.00 para sa muling pagkonekta ng serbisyo maliban sa regular na oras ng trabaho kapag ang customer ay humiling na ang muling pagkonekta ay ginawa sa iba kaysa sa mga regular na oras ng pagtatrabaho, maliban kung itinatadhana ng mga taripa ng utility.

2. Gagawin sa Mga Regular na Oras ng Paggawa

Ang utility ay magsisikap na gumawa ng muling pagkonekta sa mga regular na oras ng trabaho sa araw ng kahilingan, kung pinahihintulutan ng mga kondisyon; kung hindi, ang mga muling pagkonekta ay gagawin sa regular na araw ng trabaho kasunod ng araw na ginawa ang kahilingan.

(Ipagpatuloy)

3. Isagawa sa Maliban sa Regular na Oras ng Trabaho

Kapag ang isang customer ay humiling na ang muling pagkonekta ay gawin maliban sa mga regular na oras ng trabaho, ang utility ay makatuwirang magsisikap na gawin ang muling pagkonekta kung magagawa sa ilalim ng mga pangyayari.

4. Maling Paghinto

Ang isang serbisyong maling itinigil ng utility, ay dapat na maibalik nang walang bayad para sa pagpapanumbalik sa customer sa loob ng 24 na oras.

C. Pagpapanumbalik ng Serbisyo (Ipagpapatuloy)

5. Mga Limitasyon sa Ilang Mga Singil sa Muling Pagkonekta

Para sa isang residential customer na nagpapakita ng kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsiyento ng federal poverty line (o kung hindi man ay itinuring ng

LYTLE SPRINGS WATER CO.

System # 3600158



Water Shutoff Protection Act bilang may kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsiyento ng federal poverty line), ang mga singil ay dapat limitado tulad ng sumusunod:

- (i) F o muling pagkonekta sa mga regular na oras ng trabaho, ang mas maliit sa aktwal na gastos (tulad ng nakasaad sa Rule No. 11.C.1) o \$50.00; at
- (ii) F o muling pagkonekta sa panahon maliban sa mga regular na oras ng pagtatrabaho, ang mas maliit sa aktwal na gastos (tulad ng nakasaad sa Rule No. 11.C.1) o \$150. Ang limitasyon sa mga bayarin sa muling pagkonekta (\$50 at \$150, ayon sa pagkakabanggit) ay sasailalim sa taunang pagsasaayos para sa mga pagbabago sa Consumer Price Index simula Enero 1, 2021.

D. Pagtangi na Maglingkod

1. Mga Kondisyon para sa Pagtangi

Maaaring tumanggi ang utility na pagsilbihan ang isang aplikante para sa serbisyo sa ilalim ng mga sumusunod na kondisyon:

- a. Kung ang aplikante ay nabigong sumunod sa alinman sa mga tuntuning inihain sa Publiko Komisyon sa mga Utility.
- b. Kung ang nilalayong paggamit ng serbisyo ay may likas na katangian na makakasama o makapipinsala sa mga kasalukuyang customer.
- c. Kung, sa paghatol ng utility, ang pag-install ng aplikante para sa paggamit ng serbisyo ay hindi ligtas o mapanganib, o sa ganoong kalikasan na hindi maibibigay ang kasiya-siyang serbisyo.

(Ipagpatuloy)

- d. Kung ang serbisyo ay hindi na ipinagpatuloy para sa mapanlinlang na paggamit, ang utility ay hindi magseserbisyo sa isang aplikante hanggang sa matukoy nito na ang lahat ng kundisyon ng mapanlinlang na paggamit o kasanayan ay naitama.

2. Notification sa mga Customer

Kapag ang isang aplikante ay tinanggihan sa serbisyo sa ilalim ng mga probisyon ng panuntunang ito, aabisuhan kaagad ng utility ang aplikante tungkol sa dahilan ng pagtangi sa serbisyo at ng karapatan ng aplikante na iapela ang desisyon ng utility sa Komisyon sa Mga Pampublikong Utility.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



규칙 1번

정의

신청자: 물 서비스를 신청하는 개인, 협회, 법인 또는 정부 기관.

영업일: 연방 및 주 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지.

사업 서비스: 사무실, 상점, 시장, 아파트, 호텔, 모텔, 자동차 트레일러 공원이나 법원, 주유소 등 주로 수익을 목적으로 하는 상업적 건물과 관련하여 사용할 물의 공급.

상업 서비스: 주거 시설이나 사업 시설에 물을 공급하는 서비스입니다.

고객: 수도 서비스를 공급받거나 공급받을 자격이 있는 모든 개인, 협회, 법인 또는 정부 기관. 그러나 계정 정보는 기록상 고객 또는 그들의 공인 담당자와만 논의할 수 있습니다.

기록상 고객: 물세를 내야 할 의무가 있는 개인, 협회, 법인 또는 정부 기관.

제시일: 공익사업체가 기록상 고객에게 청구서나 통지서를 우편으로 발송하거나 배달한 날짜입니다.

장애인 고객: 건강 또는 신체 상태가 특별 고려 대상이 될 수 있는 인증된 모든 주거 고객. 장애 증명은 내과 의사, 일반의, 산부인과 의사, 소아과 의사, 가정의 및 외과 의사, 비의사 의료 종사자 또는 현재 Medi-Cal 프로그램에 등록되어 있는 일차 진료소, 농촌 건강 진료소, 커뮤니티 진료소 또는 병원 외래 진료소의 인증을 받아야 하며, 복지 및 기관 코드 섹션 14088(b) 하위 구분(1)(A) 하위 단락에 정의된 Medi-Cal 수혜자에게 사례 관리를 제공하는 데 동의해야 합니다.

전자 이체: 서류 없이 데이터 및/또는 자금을 교환하는 방식으로, 일반적으로 컴퓨터와 통신 기술을 사용합니다.

정액 서비스: 서비스 유형 및 서비스 제공 단위 수에 따라 요금이 결정되는 서비스입니다.

산업 서비스: 제조 또는 가공 활동에 주로 물이 사용되는 산업 시설에 물을 공급하는 서비스입니다.

관개 서비스: 상업적 농업, 화훼 재배, 원예용으로 물을 공급하며 별도의 관개 요금에 따라 청구됩니다.

본관 연장: 이 요금표의 일부로 제출된 본관 연장에 적용되는 규칙의 조항에 따라 기존 시설 너머로 물 분배 본관을 연장하는 것입니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



정의(계속)

계량 서비스: 측정된 물의 양을 기준으로 요금이 계산되는 서비스입니다 .

거주자: 공공 서비스에서 적극적으로 서비스를 제공하는 구내에 거주하는 성인. 그러나 계정 정보는 기록상 고객 또는 그들의 공인 담당자와만 논의할 수 있습니다.

고령자 고객: 62세 이상의 모든 주거 고객.

)

건물: 물 서비스가 제공되거나 제공될 통합 부동산 또는 지역(개량 시설 포함).

공공 서비스 위원회: 이 규칙에서 "위원회"라는 단어 또는 "공공 서비스"라는 단어는 "위원회"는 캘리포니아주 공익사업위원회를 의미하는 것으로 해석됩니다.

주거 서비스: 단독 주택, 다세대 주택, 이동식 주택 (이에 국한되지는 않지만 이동식 주택 공원 내 이동식 주택 또는 농장 노동자 주택 포함) 등의 주거 연결에 대한 물 서비스입니다.

서비스 주소: 물 서비스가 제공되는 부동산의 주소입니다.

서비스 연결: 고객의 파이프 또는 도랑과 공공 서비스 회사가 소유한 미터, 서비스 파이프 또는 도랑의 연결 지점입니다.

서비스 파이프: 공공 서비스의 본선과 서비스 연결부 사이의 연결로, 연결에 필요한 모든 파이프, 부속품, 밸브를 포함합니다.

관세표 또는 관세표집: 여기에 명시된 대로 효과적인 요금, 임대료, 비용, 규칙 및 샘플 양식의 전체입니다.

관세표: 관세표의 개별 시트.

공익사업: 여기에 명시된 공공사업.

수도 차단 보호법: 제6장(제116900조로 시작하여 제116900조로 끝남)

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



116926) 건강 및 안전법 제104편 제12편.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



규칙 번호 5

양식에 필요한 특별 정보

A. 계약

각 서비스 계약에는 기본적으로 다음 조항이 포함됩니다.

1. 공공사업위원회의 면제를 받지 않는 한:

"이 계약은 캘리포니아주 공익사업위원회가 해당 위원회에 의해 변경 또는 수정하는 경우 항상 적용됩니다. 때때로 관할권 행사를 지시할 수 있습니다."

2. 공공사업위원회에서 별도로 요구하지 않는 한:

"이 계약 당사자의 이해에 따르면 이 계약은 캘리포니아주 공공사업위원회의 승인을 먼저 받기 전까지는 효력이 발생하지 않습니다."

B. 서비스 청구서

각 서비스 청구서에는 다음과 같은 내용이 인쇄됩니다:

우편일로부터 19일 이내에 납부 하지 않으면 연체됩니다."

"청구서에 오류가 있다고 생각되거나 서비스에 대한 질문이 있으면 고객 지원팀(800-999-4033)으로 전화해 주세요. 도와드릴 기회를 환영합니다.

당사에 연락한 후에도 회사의 답변에 만족하지 못하는 경우 다음 사이트를 방문하여 California Public Utilities Commission(CPUC)에 불만을 제출할 수 있습니다.

<http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. 청구 및 서비스 불만은 CPUC의 소비자 문제 부서(CAB)에서 처리하며, 온라인으로 불만을 제출하지 않으려는 경우 다음 방법을 통해 연락할 수 있습니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



전화 : 1-800-649-7570 (오전 8시 30분 ~ 오후 4시 30분, 월요일부터 금요일)

우편: 캘리포니아 공공 서비스 위원회, 소비자 문제 지부,

505 Van Ness Avenue, 3 층, 샌 프란시스코, 캘리포니아 94102

청각이나 언어에 제약이 있는 경우 711번으로 전화해 캘리포니아 릴레이 서비스에 문의하세요. 이 서비스는 전화 대화를 중계하는 데 직접적인 지원이 필요한 사람, 친구, 가족 및 비즈니스 연락처를 위한 서비스입니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



규칙 번호 5

양식에 필요한 특별 정보

(계속되는)

B. 서비스 청구서(계속)

귀하의 통신 방식으로 전화를 즉시 받기를 원하시면 아래의 무료 언어별 번호 중 하나로 전화하여 캘리포니아 릴레이 서비스 제공업체로 연결해 주시기 바랍니다.

통화 유형	언어	무료전화 800 숫자
TTY/VCO/HCO에서 음성으로	영어	1-800-735-2929
	스페인	1-800-855-3000
	사람	
음성에서 TTY/VCO/HCO 음성으로	영어	1-800-735-2922
	스페인	1-800-855-3000
	사람	
에서 또는 에게 음성 대 음성	영어	1-800-854-7784
	스페인	
	사람	

특히 청구서의 정확성에 대한 불만 사항의 결과를 기다리는 동안 서비스가 중단되는 것을 피하려면 CAB에 연락하여 도움을 요청하세요. 귀하의 사례가 적격 기준을 충족하는 경우 CAB에서 귀하의 사례가 해결될 때까지 압류할 수표 또는 송금 수표를 우편으로 보내는 방법에 대한 지침을 제공합니다. 불만 사항이 검토되는 동안 서비스를 계속 사용하려면 현재 요금을 계속 지불해야 합니다. 청구서가 연체되고 이 분쟁과 관련하여 미납이 발생하는 경우, 요금 규칙 11.B.1 에 명시된 대로 미납으로 인한 서비스 중단 규칙을 따라야 합니다. 그러나 위원회는 청구서의 정확성과 직접 관련이 없는 문제에 대한 분쟁으로 보이는 경우 보증금을 수락하지 않습니다. 이러한 문제에는 공익사업의 서비스 품질, 일반적인 요금 수준, 보류 중인 요금 신청 및 연료 또는 전력 공급원이 포함됩니다.”

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



C. 미납으로 인한

서비스 중단 - 공지

청구서 미납으로 인한 서비스 중단에 대한 모든 서면 통지에는 다음이 포함되어야 합니다.-

모든 정보:

1. 계좌가 연체된 고객의 이름과 주소.
2. 연체금액
3. 지불 또는 지불 준비가 필요한 날짜 중단을 피하기 위해.
4. 연체금 납부 기간 연장 신청 절차 설명
5. 법안 재심청구 및 위원회 항소 절차.

(계속되는)

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



규칙 번호 5

양식에 필요한 특별 정보

(계속되는)

C. 미납으로 인한

서비스 중단 - 공지 (계속)

6. 고객이 연기(추후 지불), 감면 또는 기타 대체 지불 일정을 요청할 수 있는 절차에는 규칙 11.B.1.e에 명시된 대로 미지불 비용의 12개월을 초과하지 않는 합의된 기간에 걸쳐 지불을 분할하는 상황(규칙 11.B.1e에 명시된 대로)이 포함됩니다.
7. 고객이 해당되는 경우 사적, 지역적, 주적 또는 연방적 출처를 포함하여 재정 지원의 가용성에 대한 정보를 얻는 절차.
8. 추가 정보를 제공하고 고객에게 서비스를 계속 제공하거나 지불을 위한 준비를 도울 수 있는 공익사업 담당자의 이름, 주소 및 전화번호.
9. 고객의 문의 사항을 전달할 수 있는 위원회(소비자 문제 부서) (800) 649-7570 또는 캘리포니아 릴레이 서비스 TTY (800) 735-2929/22 영어 또는 (800) 855-3000 스페인어 또는 (800) 854-7784 영어/스페인어 음성 대화의 전화번호 (규칙 5.B에 명시됨).

주거 고객. 분리된 단독 주택, 다중 유닛 주거 구조, 이동식 주택 공원 또는

노동 캠프의 영구 주거 구조에서 주거 거주자에게 수도 서비스가 제공되는 경우, 소유자, 관리자 또는 운영자가 유틸리티에 의해 기록상 고객으로 나열되었지만 거주자는 아닌 경우, 중단 통지에는 다음이 추가로 포함되어야 합니다.

- a. 서비스가 중단되는 날짜입니다.
- b. 하거나 서비스를 재개하기 위해 이용자가 취해야 할 조치.
- c. 서비스의 월별 추정 비용(서비스가 마스터 미터링되는 경우)입니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



- d. 지역 카운티 변호사 협회에서 추천한 사업 및 전문직법 제6213조에 정의된 법률 서비스 프로젝트의 주소와 전화번호입니다. 이는 입주자에게 도움이 될 것입니다(서비스가 마스터 미터링되는 경우).

5.C.4부터 5.C.9까지의 규칙은 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377에서 제공되는 청구서 미납으로 인한 서비스 중단에 대한 서면 정책에도 설명되어 있습니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



규칙 번호 8

공지사항

A. 고객에 대한 공지

1. 글쓰기

고객에게 보내는 통지는 일반적으로 서면으로 합니다. 통지 유형에 따라 서면 통지는 고객의 마지막으로 알려진 주소로 배달되거나 우편으로 발송됩니다. 단, 공공 서비스 요금에 별도로 명시된 경우는 예외입니다.

2. 예외

긴급 상황이나 상황이 요구하는 경우, 가능한 한 유틸리티는 영향을 받는 고객에게 즉시 통지하고 이를 실행하려고 노력할 것입니다. 구두로, 직접 또는 전화로 통지합니다.

3. 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단 통지

a. 공공사는 서비스 중단 최소 7일 전에 기록된 주거 고객에게 전화 또는 서면 통지로 연락해야 합니다.

(1) 서면 통지는 주거 서비스가 제공되는 거주 고객의 주소로 우편으로 발송해야 합니다. 고객의 주소가 주거 서비스가 제공되는 부동산의 주소가 아닌 경우, 통지는 수신인을 "거주자"로 하여 서비스 주소로 발송해야 합니다. 통지에는 규칙 5. C에 규정된 정보가 포함되어야 합니다.

(2) 전화 통지는 계정에 명시된 고객에게 해야 합니다. 전화로 통지를 제공할 때, 공익 사업체는 다음을 제안해야 합니다: (i) 미납으로 인한 서비스 중단에 대한 공익 사업체 정책의 서면 사본을 고객에게 제공합니다; (ii) 대체 지불 일정, 연기 지불, 최소 지불, 미납 잔액 상각 요청 절차, 청구서 검토 및 항소

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



청원 절차를 포함하여 중단을 피하기 위해 고객이 이용할 수 있는 옵션에 대해 논의합니다.

(계속되는)

(3) 공급사가 고객 또는

거주하는 성인 과 연락이 불가능한 경우

전화로 거주지에 연락했으나, 서면 통지가 배달 불가로 반송될 경우, 공익사업체는 해당 거주지를 방문하여 본 계약서에 규정된 대로 통지문을 남기거나(또는 눈에 잘 띄는 곳에 두기 위한 다른 조치를 취함) 미납으로 인한 서비스 중단에 대한 공익사업 정책의 서면 사본을 제공하는 등 성의껏 노력할 것입니다.

A. 고객에 대한 공지 (계속)

3. 미납 으로 인한 주거용 수도 서비스 중단 통지 (계속)

b. 공익사업체는 소유자, 관리자 또는 운영자가 공익사업체에 기록상 고객으로 등록된 경우, 노동 수용소에 있는 분리형 단독주택, 다중 유닛 주거 구조, 이동식 주택 공원 또는 영구 주거 구조의 거주자에게 다음과 같이 연락해야 합니다.

(1) 개별적으로 측정된 물 서비스가 제공되는 경우, 공익사업체는 최소한 10일 전에 통지를 통해 거주자에게 알리기 위해 최선을 다할 것입니다.

중단되기 전에 계정이 연체되면 해당 서비스가 중단됩니다. 규칙 5에 규정된 정보를 포함하는 것 외에도, 통지에는 거주자에게 유틸리티의 검증

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



및 기타 요구 사항이 충족되면 고객이 될 권리가 있으며, 연체 계정에 대해 지불해야 할 금액을 지불할 필요 없이 서비스가 청구될 것이라는 사실을 알립니다.

- (2) 마스터 미터링 서비스가 제공되는 경우, 서면 통지는 서비스 중단 최소 15일 전에 게시됩니다. 통지는 각 주거 단위의 문에 게시됩니다. 각 주거 단위의 문에 통지를 게시하는 것이 합리적이거나 실행 가능하지 않은 경우, 유틸리티는 접근 가능한 각 공용 구역과 구조물 또는 구조물에 대한 각 접근 지점에 통지 사본 2부를 게시합니다.

(계속되는)

- (3) 입주자에게 전달하는 공지 사항은 공익사업 요금에 규정된 다른 공지 사항과 별개로 이루어지며 이에 추가됩니다.

- c. 주거 서비스와 관련된 미납에 대한 중단 통지는 모두 영어, 민법 제1632조에 나열된 언어(스페인어, 중국어, 한국어, 베트남어, 타갈로그어) 및 기타 언어로 작성됩니다.

공공 서비스 지역의 고객 10% 이상이 말하는 내용. 이 공지에는 규칙 5.C에 규정된 정보가 포함됩니다.

- d. 서비스 중단 및 복구 절차는 규칙 11에 명시되어 있습니다.

4. 미납으로 인한 기타 모든 서비스(비거주용) 중단 안내

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



공익사업체는 다음과 같은 경우 합리적인 연락 시도를 해야 합니다. (i) 서비스 중단 최소 10일 전에 별도의 공지를 우편으로 발송하여 기록된 고객에게 연락하거나, (ii) 서비스 중단 최소 24시간 전에 고객 구내에 있는 성인에게 전화로 연락하거나 직접 방문합니다.

A. 고객에 대한 공지 (계속)

5. 미납 이외의 사유로 인한 서비스 중단

공익사업체는 지불과 관련되지 않은 이유로 서비스를 중단할 수 있습니다. 규칙 11은 서비스 중단으로 이어지는 상황의 추가 사례와 특정 상황과 관련된 통지(있는 경우)를 제공합니다.

6. 제3자 통지

제3자 통지의 가용성에 대한 공지는 매년 모든 주거 고객에게 제공되어야 합니다 .

(계속되는)

B. 고객의 통지

1. 고객은 공익사업체의 영업소에 직접 방문하거나, 전화로 또는 편지를 통해 공익사업체의 공인 대표자에게 통지할 수 있습니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



규칙 11.B.1.e.에 따라 고려 자격을 얻으려면 고객은 자신의 자격을 입증하는 증거를 공익 사업체에 제시해야 합니다.

3. 제3자 통지를 원하는 고려자 또는 장애인 고객은 신분 증명서와 책임을 수락하는 제3자의 서한을 첨부하여 공익사업에 알려야 합니다.

4. 연령 증명은 출생 증명서, 운전 면허증, 여권 또는 기타 신뢰할 수 있는 문서로 뒷받침되어야 합니다. 장애 증명은 면허가 있는 의사, 보건 간호사 또는 사회 복지사의 인증을 받아야 합니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



고객이 캘리포니아 공공 서비스 위원회에 예치금을 냈는지 여부와 관계없이, 공익 사업자는 우편 요금 선불로 서비스에 대한 청구서를 발송한 날짜로부터 최소 79일 동안 주거 고객의 수도 서비스를 중단해서는 안 됩니다.

2. 이러한 입금에 대한 수표 또는 기타 송금 형태는 지불 가능해야 합니다.

캘리포니아 공공 서비스 위원회에 제출해야 하며 다음이 포함되어야 합니다.

문제의 법안과 분쟁의 근거를 제시하는 진술서

청구서 금액.

규칙 10번

분쟁 청구서

(계속되는)

3. 보증금을 수령한 후 청구서와 고객의 명세서를

분쟁이 있는 경우 위원회는 공익 사업체에 통지하고 그 근거를 검토합니다.

청구 금액을 결정하고, 그 결과를 양측에 통보하고 비용을 지급합니다.

이에 따라 보증금을 납부하시기 바랍니다.

C. 위원회 항소 (계속)

4. 분쟁된 청구서의 미납으로 인해 서비스가 중단되지 않습니다.

(소비자 문제 부문)

입금되었습니다.

위원회의 검토 결과가 나올 때까지.

5. 고객이 만기일 전에 해당 입금을 하지 못한 경우

10.B.1 에 명시된 서비스 중단 통지의 경우

서비스 중단.

6.위원회의 검토가 완료되기 전에 추가 법안이 제출되는 경우

고객이 분쟁을 원하는 경우 해당 고객은 또한 입금해야 합니다.

에 보증금이

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



위원회는 공익사업체가 지불해야 할 추가 금액을 청구합니다.

이러한 추가 청구서는 연체되기 전에 지불해야 하며 그렇게 하지 않으면
규칙 11에 따라 해당 서비스의 중단을 보장합니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



규칙 No.11

서비스 중단 및 복구

A. 고객의 서비스 중단 요청

1. 고객은 공익사업체에 최소 2일 전에 통지함으로써 서비스를 중단할 수 있습니다. 서비스 요금은 중단 요청일 또는 최소 2일 전에 통지하는 더 늦은 날짜까지 지불해야 할 수 있습니다.
2. 이러한 통지가 제공되지 않으면 공급사가 고객이 건물을 비우거나 다른 이유로 물 공급을 중단했다는 사실을 알게 된 후 2일이 지나기까지 고객은 서비스 비용을 지불해야 할 수 있습니다.

B. 유틸리티에 의한 서비스 중단

1. 청구서 미납 시

a. 연체된 청구서

청구서를 월별 또는 2개월 단위로 제출하는 경우, 발송일로부터 19일 이내에 지불되지 않으면 연체된 것으로 간주됩니다.

(1) 주거 서비스

이 규칙의 목적을 위해 주거용 서비스란 단독 주택, 다세대 주택, 이동식 주택(이동식 주택 공원의 이동식 주택을 포함하되 이에 국한되지 않음) 또는 농장 노동자 주택을 포함하는 주거 연결에 대한 물 서비스를 의미합니다. 청구서가 월별 또는 2개월마다 발행되는 경우 우편일로부터 19일 이내에 지불되지 않으면 연체된 것으로 간주됩니다. 공익 사업체는 모든 주거 고객에게 우편 요금 선불 청구서를 우편으로 발송한 날로부터 총 79일의 기간을 제공하여 서비스 중단 전에 청구서를 지불할 수 있도록 해야 합니다. 공익

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



사업체는 미납 계정의 미납으로 인해 주거용 서비스를 중단하지 않아야 하며, 공익 사업체가 먼저 미납 및 중단 방해에 대한 통지를 규칙 8.A.3에 따라 제공해야 하며, 해당 규칙은 거주 유형에 따라 7일에서 15일까지의 통지 기간을 설정합니다. 공익사업체는 위에 언급된 총 79일 기간에 해당 통지 기간이 포함되도록 적시에 통지를 제공하며, 추가 지불 기간을 제공하지 않습니다.

(계속되는)

(2) 기타 모든 서비스(비주거용)

공공 서비스 제공업체는 미납 계정의 미납으로 인해 비주거용 서비스를 중단하기 전에 규칙 8.A.4에 따라 미납 사실과 중단이 임박했다는 사실을 먼저 통지해야 합니다.

(3) 연체료/수수료 등 면제

결의안 W-5323에 따라, 연방 빈곤 수준의 200% 미만의 가계 소득을 입증하는 Residential Service를 받는 고객(또는 Water Shutoff Protection Act에 따라 연방 빈곤 수준의 200% 미만의 가계 소득을 가진 것으로 간주되는 경우)은 일정 번호 11에 따라 승인된 연체된 청구서에 대한 연체료/수수료 등이 12개월에 한 번씩 면제됩니다."

B. 유틸리티에 의한 서비스 중단(계속)

1. 청구서 미납 시 (계속)

- b. 수도 서비스 청구서가 연체되고 미납에 대한 서비스 중단 통지가 발행된 경우, 청구서가 전액 지불되지 않으면(또는 유틸리티에서 허용하는 대체 지불 약정이 이루어지지 않은 경우) 해당 통지에 따라 필요한 시간 내에 서비스가 중단될 수

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



있습니다. 그러나 해당 서비스에 대한 신용을 확립하기 위해 입금한 금액이 완전히 소진될 때까지 고객의 서비스는 미납으로 인해 중단되지 않습니다.

c. 공익사업 검토 청원.

- (1) 모든 고객(또는 주거 서비스 주소의 성인 거주자)은 규칙 5 및 10에 따라 수도 서비스 청구서 검토를 위해 공공 서비스에 청원할 수 있습니다.
- (2) 해당 고객은 불만 사항이나 요청에 대한 공익사업체의 조사가 진행되는 동안 미납으로 인해 수도 서비스가 중단되지 않으며, 다음의 경우 공익사업체의 검토 관리자가 불만 사항, 조사 또는 요청을 검토할 기회를 부여받습니다.
 - (i) 분쟁 청구서를 받은 날로부터 5일 이내에 청구에 대한 불만을 제기하거나 조사를 요청한 고객, 또는

(계속되는)

- (ii) 서비스 중단 전에 고객이 정상적인 지불 기간 내에 전액 지불하기 어렵다고 주장되는 청구서에 대한 지불 약정을 체결한 경우 .

- (3) 검토에는 합리적인 기간(최대 12개월) 동안 미납 계정의 미납 잔액에 대해 고객이 분할 지불을 할 수 있는지 여부를 고려하는 것이 포함되어야 합니다 .

체결한 분할 납부 계약을 준수하는 경우, 미납으로 인해 해당 서비스가 중단되지 않습니다 . 다만 해당 고객은 이후 청구 기간마다 발생하는 수도 요금에 대한 계정을 최신 상태로 유지해야 합니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



고객이 할부 지불 계약을 준수하지 않을 경우, 공공사는 해당 서비스를 중단하기 최소 5영업일 전에 서비스 중단 통지를 발송합니다. 그러나 이러한 통지가 고객에게 공공사에 의한 추가 조사나 대체 지불 약정을 요구할 수 있는 권한을 부여하는 것은 아닙니다.

B. 유틸리티에 의한 서비스 중단(계속)

1. 청구서 미납 시 (계속)

d. 위원회에 항소.

(c)항에 따른 불만이나 조사 요청으로 인해 공공 서비스 제공자가 해당 고객이나 성인 거주자에게 불리한 결정을 내린 고객(또는 주거 서비스 주소의 성인 거주자)은 규칙 5 및 10(분쟁 금액을 위원회에 예치하는 것을 포함)에 따라 위원회에 결정에 대한 항소를 제기할 수 있습니다. 분쟁 청구서에 대한 위원회에 대한 이러한 항소는 위원회의 실무 및 절차 규칙에 따라야 합니다. 위원회에 제출되고 부지런히 추진된 항소의 서면 문서는 공식 항소 절차 동안 주거용 수도 서비스가 중단되는 것을 방지합니다.

e. 주거 건강 및 안전 예외.

(계속되는)

(1) 주거용 수도 고객의 경우 고객이 다음 세 가지 조건이 모두 충족된다는 사실을 공공 서비스 제공업체에 만족스럽게 입증하는 경우 미납으로 인해 서비스가 중단되지 않습니다.

(i) 주거 고객은 수도 공급 중단 보호법에 정의된 주치의*가 작성한 인증서를 제출합니다. 이 인증서는 주거용 수도 서비스 중단으로

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



인해 주거용 서비스가 제공되는 건물 거주자의 생명이 위협받거나 건강 과 안전이 심각하게 위협받을 수 있다는 내용입니다.

* 증빙은 내과의, 일반의, 산부인과 의사, 소아과 의사, 가정의 및 외과의, 비의사 의료 종사자 또는 1차 진료소, 농촌 건강 진료소, 지역 진료소 또는 병원 외래 진료소의 인증을 받아야 합니다. "비의사 의료 종사자"는 의사와 외과의의 감독 하에 서비스를 수행하는 의사 보조원 또는 인증 간호 조산사 또는 의사와 외과의와 협력하여 서비스를 수행하는 간호사를 의미합니다. (캘리포니아 복지 및 기관 코드의 섹션 14088(b)(1)(A) 및 (c) 참조)

B. 유틸리티에 의한 서비스 중단(계속)

1. 청구서 미납 시 (계속)

e. 주거 건강 및 안전 예외. (계속)

(ii) 주거 고객은 도시 및 지역 수도 시스템의 정상적인 청구 주기 내에 주거 서비스 비용을 지불할 재정적 능력이 없음을 입증합니다. 고객의 가족 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 보장 소득/주 보충 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수혜자이거나 고객이 다음을 선언하는 경우 고객은 도시 및 지역 수도 시스템의 정상적인 청구 주기 내에 주거 서비스 비용을 지불할 재정적 능력이 없는 것으로 간주됩니다.

(계속되는)

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이며,

- (iii) 주거 고객이 미납 요금으로 인한 서비스 중단에 대한 공공 서비스의 서면 정책에 따라 상환 계약, 대체 지불 일정 또는 지불 연기 또는 감액 계획을 체결할 의향이 있는 경우*.

*서면 정책은 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377
에서 제공됩니다.

(2) 위의 세 가지 조건이 모두 충족되는 경우, 공익사업자는 고객에게 다음 옵션
중 하나 이상을 제공해야 합니다.

- a. 미지급 잔액의 상각.
- b. 대체 지불 일정에 참여합니다.
- c. 다른 납세자에게 추가 비용을 부과하지 않고 미지급 잔액을 일부 또는
전액 감면해 주는 제도입니다.
- d. 지불의 일시적 연기.

(3) 유틸리티는 고객이 어떤 지불 옵션을 선택할지 선택할 수 있으며 해당 지불
옵션의 매개변수를 설정할 수 있습니다. 제공된 상환 옵션은 12개월
이내에 남은 미지급 잔액을 상환하는 결과를 가져와야 합니다.

(4) 상기 내용에도 불구하고, 위 조건을 충족하는 고객이 다음과 같은 경우 주거
서비스를 중단할 수 있습니다.

B. 유틸리티에 의한 서비스 중단(계속)

1. 청구서 미납 시 (계속)

- e. 주거 건강 및 안전 예외. (계속)

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



(i) 60일 이상 연체된 요금が発生한 후 상환 계약, 대체 지불 일정 또는 지불 연기 또는 감액 계획에 동의하지 않거나 이를 준수하지 않습니다.

또는

(계속되는)

(ii) 고객이 상환 계약, 대체 지불 일정, 연체된 요금에 대한 지불 연기 또는 감액 계획에 동의한 후 60일 이상 현재 주거 서비스 요금을 지불하지 않는 경우

이러한 이유로 서비스가 중단되는 경우, 해당 서비스 중단을 알리는 공지 사항은 서비스 중단 최소 5일 전에 해당 부지의 눈에 잘 띄는 곳에 게시되어야 합니다. 그러나 이러한 공지 사항이 고객에게 공급 회사에 대한 추가 조사나 대체 지불 약정을 요구할 수 있는 권한을 부여하는 것은 아닙니다.

f. 기타 연결 해제 조건

고객은 공공 서비스 제공 지역에서 이전에 제공한 주거 서비스 비용을 지불하지 않을 경우 주거 서비스 제공이 중단될 수 있습니다.

비주거용 서비스는 주거용 서비스뿐만 아니라 이전에 공공 서비스를 제공한 장소에서 제공된 비주거용 서비스에 대한 청구서를 지불하지 않으면 중단될 수 있습니다.

위에 명시된 두 가지 경우 모두 (b)항에 명시된 서비스 중단 통지는 서비스 중단이 발생하기 전에 전달됩니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



그러나 별도의 비주거용 서비스에 대한 청구서 미납으로 인해 주거용 서비스가 중단되지는 않습니다.

g. 연결 해제 타이밍

토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 공공 서비스 사무실이 대중에게 개방되지 않는 시간에는 서비스 요금 납부가 연체되어 서비스가 중단되지 않습니다. 공공 서비스는 금요일과 공휴일 전날에 서비스가 중단되는 것을 방지합니다. 공공 서비스는 고객에게 정규 영업 시간 동안 재연결할 수 있는 옵션을 알려서 야간 서비스와 관련된 더 비싼 요금을 피할 수 있도록 합니다.

B. 유틸리티에 의한 서비스 중단(계속)

1. 청구서 미납 시 (계속)

(계속되는)

h. 주택, 구조물 또는 공원의 소유자, 관리자 또는 운영자가 유틸리티에 의해 기록상 고객으로 나열되어 있고, 분리된 단독 주택, 다중 유닛 주거 구조물, 이동식 주택 공원 또는 노동 캠프의 영구 주거 구조물에 거주하는 거주자에게 물 서비스가 제공되는 경우, 유틸리티는 규칙 8.A.3.b에 따라 서면 통지로 주거 거주자에게 알리기 위해 최선을 다할 것입니다.

(1) 해당 거주자가 개별적으로 계량되는 경우.

각 사용자가 서비스 약관에 동의하고 법률, 공공 서비스 규칙 및 요금 요구 사항을 충족하지 않는 한, 공공 서비스는 이러한 입주자에게 서비스를 제공할 의무가 없습니다.

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



그러나 한 명 이상의 입주자가 이러한 입주자가 계정에 부과하는 후속 요금에 대한 책임을 공공사가 만족할 정도로 기꺼이 맡을 수 있는 경우, 또는 공공사가 공공 사의 규칙과 요금 요건을 충족하는 입주자에게 선택적으로 서비스를 제공할 수 있는 실제적 물리적 수단을 합법적으로 이용할 수 있는 경우 공공사는 이러한 입주자에게 서비스를 제공합니다.

입주자의 경우 신용 설정은 규칙 6에 규정된 대로 이루어질 수 있으나, 일정 기간 동안의 선행 서비스가 공익사업체와의 신용 설정 조건인 경우, 공익사업체에서 수용할 수 있는 거주 증빙과 그 기간 동안 임대료나 기타 신용 의무의 신속한 지불이 만족스러운 대체 조건으로 간주됩니다.

(2) 해당 거주자가 마스터 미터링을 받는 경우.

각 거주자가 서비스 약관에 동의하고 법률, 공공 서비스 규칙 및 요금과 다음 사항을 충족하지 않는 한, 공공 서비스는 이러한 거주자에게 서비스를 제공할 의무가 없습니다.

위의 11.B.1.h.(1) 규정은 개별적으로 계량된 거주자에게 적용되는 것과 동일하며, 마스터 계량 거주자에게도 적용됩니다. 다만 대리인은 마스터 계량 거주자를 대신하여 행동할 수 있으며, 공익사업체는 다음과 같은 상황에서는 서비스를 중단하지 않습니다.

- (a) 공공사가 마스터 미터 고객 분쟁이나 불만에 대한 조사를 진행하는 동안.

(계속되는)

B. 유틸리티에 의한 서비스 중단(계속)

1. 청구서 미납 시 (계속)

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



- (b) 마스터 미터링 고객에게 연장이 허가된 경우 청구서 상환 기간.
- (c) 마스터 계량 고객이 다른 사람이나 법인에 빚진 경우 또는 체납 계정 이나 기타 빚으로 표현되는 의무가 해당 공공 서비스 제공업체가 아닌 다른 사람이나 법인에 발생한 경우.
- (d) 체납 계정이 마스터 미터링 고객이 소유, 관리 또는 운영하는 다른 자산과 관련된 경우.
- (e) 공공 보건 또는 건물 사무소가 중단이 주거 거주자 또는 대중의 건강 또는 안전에 중대한 위협을 초래할 것이라고 증명하는 경우. 연령 또는 장애 증명은 규칙 11.B.1.e에 설명되어 있습니다.

i. 미납으로 인한 중단 통지 수령 시 주거 고객의 구제책 .

- (1) 주거 고객이 중단 통지서를 받고도 지불할 수 없는 경우, 서비스 중단을 피하기 위해 서비스 중단 전에 공공 서비스에 연락하여 지불 약정을 해야 합니다. 미납으로 인한 주거 서비스 중단을 피하기 위한 대체 지불 옵션 및 기타 옵션에 대한 정보는 규칙 5 에 설명된 대로 중단 통지서에 제공되거나 800-999-4033으로 전화하여 얻을 수 있습니다.
- (2) 주거 고객이 공공 서비스에 연락한 후 위원회에 지불 불능을 주장하고 공공 서비스와 지불 약정을 할 수 없다고 주장하는 경우 위원회 소비자 문제 부서(CAB)에 연락하여 비공식적인 불만을 제기해야 합니다. 중단 없는 서비스를 유지하려면 제공된 통지에 정의된 대로 서비스 중단 전에 이 조치를 취해야 합니다.
- (3) CAB의 문제 해결은 비공식 불만 접수 후 10영업일 이내에 공익사업체와 주거 고객 모두에게 보고되어야 합니다 . 고객이 그러한 해결에 만족하지 못하는 경우,

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



(계속되는)

해당 고객은 CAB의 서한 날짜로부터 10영업일 이내에 CAB가 제공한 양식을 이용해 공공사업법 제1702조에 따라 위원회에 공식적인 불만을 제기할 수 있습니다.

B. 유틸리티에 의한 서비스 중단(계속)

1. 청구서 미납의 경우 (계속)

(4) 고객이 여기에 규정된 기간 제한을 준수하지 않을 경우 공익사업체는 지불을 요구할 자격이 있으며, 지불에 실패할 경우 공익사업체 규칙에 따라 고객의 주거용 물 공급 서비스를 중단할 수 있습니다.

j. 제3자 대리인 지정 (노인 또는 장애인에 한함)

(1) 고객은 제3자가 자신을 대신하여 중단 또는 기타 통지를 받기를 원하는 경우 이를 유틸리티에 알려야 합니다.

(2) 공공기관은 제3자의 이름, 주소 및 전화번호와 함께 제3자로부터 이 책임을 수락하는 서한을 받아야 합니다.

세 이상의 노인 또는 장애인임을 증명하는 고객만 제3자 대리인을 이용할 수 있습니다. 연령 증명은 출생 증명서, 운전 면허증, 여권 또는 기타 신뢰할 수 있는 문서로 뒷받침되어야 합니다. 장애 증명은 면허가 있는 의사, 보건 간호사 또는 사회 복지사의 인증을 받아야 합니다.

2. 규정 위반 시

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



이 규정을 위반한 고객에게는 해당 의도를 최소 5일 전에 서면으로 통지한 후 해당 공공 서비스 제공업체가 해당 고객에게 서비스를 중단할 수 있습니다. 물 공급의 안전이 위협받는 경우 통지 없이 즉시 서비스를 중단할 수 있습니다.

3. 물 낭비에 대하여

- a. 고객의 구내에서 물을 부주의하게 또는 낭비적으로 사용한 경우, 그러한 관행이 5일 이내에 시정되지 않으면 공익사업체는 서비스를 중단할 수 있습니다. 고객에게 그러한 효과에 대한 서면 통지를 제공한 후 며칠이 지나야 합니다.

(계속되는)

- b. 심각하고 불필요한 물의 낭비나 오용으로부터 자신을 보호하기 위해, 공익사업체는 정액 요금 서비스를 계량하고 고객이 공익사업체가 고객에게 그러한 관행을 시정하라는 서면 통지를 한 후 5일이 지나도 계속해서 물을 오용하거나 낭비하는 경우 정기적으로 설정된 계량기 요금을 적용할 수 있습니다.

B. 유틸리티에 의한 서비스 중단(계속)

- 4. 안전하지 않은 기기 또는 서비스가 공익사업 또는 고객에게 해롭거나 피해를 주는 경우 고객의 구내에 안전하지 않거나 위험한 상태가 발견되거나, 기구, 가전제품, 장비 또는 기타 방법으로 물을 사용하는 것이 공공 서비스 또는 고객에게 해롭거나 피해를 주는 것으로 발견되면 통지 없이 서비스가 중단될 수 있습니다. 공공 서비스는 중단 이유와 서비스를 복구하기 전에 고객이 취해야 할 시정 조치를 고객에게 즉시 통지합니다.

5. 서비스의 부정 이용



공공 서비스 제공업체가 고객이 사기적 수단으로 서비스를 받거나 허가받지 않은 용도로 수도 서비스를 전용한 사실을 발견한 경우, 해당 고객에게 제공되는 서비스는 통지 없이 중단될 수 있습니다. 공공 서비스 제공업체는 해당 고객이 공공 서비스 제공업체의 모든 규칙과 합리적인 요구 사항을 준수하고 공공 서비스 제공업체가 사기적 사용으로 인해 발생한 서비스 비용과 제공된 서비스의 전체 금액을 상환받을 때까지 해당 고객에게 서비스를 복구하지 않습니다.

C. 서비스 복구

1. 재연결 요금

이러한 규칙을 위반하거나 요금 미납으로 인해 서비스가 중단된 경우, 고객이 정규 근무 시간 외에 서비스를 재연결하도록 요청한 경우, 공공 서비스 제공자는 정규 근무 시간 중에 서비스를 재연결하는 데 50달러를 청구하고, 정규 근무 시간 외에 서비스를 재연결하는 데 100달러를 청구할 수 있습니다. 단, 공공 서비스 요금에 달리 규정된 경우는 예외입니다.

2. 정규 근무시간 중에 작성되어야 함

요청이 접수된 날의 정규 근무 시간에 재연결을 시도할 것이며, 조건이 허락하는 경우에는 해당 공공 서비스 제공업체 에서 재연결을 시도할 것입니다. 그렇지 않은 경우에는 요청이 접수된 날의 다음 정규 근무일에 재연결을 시도할 것입니다.

(계속되는)

3. 정규 근무시간 외에 작성되어야 함

고객이 정규 근무 시간이 아닌 다른 시간에 재연결을 요청한 경우, 공익사업체는 상황에 따라 실행 가능한 경우 재연결을 위해 합리적으로 노력할 것입니다.

4. 부당한 중단

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



공공사업체가 부당하게 서비스를 중단한 경우, 복구 비용은 고객에게 청구되지 않으며 24시간 이내에 복구해야 합니다.

C. 서비스 복구(계속)

5. 특정 재연결 요금에 대한 제한

연방 빈곤선의 200% 미만의 가계 소득을 입증하는 주거 고객의 경우(또는 수도 공급 중단 보호법에 따라 연방 빈곤선의 200% 미만의 가계 소득을 가진 것으로 간주되는 경우), 요금은 다음과 같이 제한됩니다.

(i) 정규 근무 시간 동안 재연결하는 경우 실제 비용(규칙 11.C.1에 명시된 대로) 또는 \$50.00 중 적은 금액.

(ii) 정규 근무 시간 이외의 재연결의 경우, 실제 비용(규칙 11.C.1에 명시된 대로) 또는 \$150 중 적은 금액. 이러한 재연결 수수료 상한(\$50 및 \$150)은 2021년 1월 1일부터 소비자물가지수 변화에 대한 연간 조정을 받습니다.

D. 봉사 거부

1. 거부 조건

공익사업체는 다음과 같은 조건 하에 서비스 신청자에게 서비스를 제공하는 것을 거부할 수 있습니다.

a. 신청자가 공공기관에 제출한 규정을 준수하지 못하는 경우 공익사업위원회.

기존 고객에게 해롭거나 손해를 끼치는 성격인 경우 .

c. 공공 서비스 제공자의 판단에 따라, 서비스 이용을 위한 신청자의 설비가 안전하지 않거나 위험하거나, 그러한 성격으로 인해 만족스러운 서비스를 제공할 수 없는 경우.

(계속되는)

리틀 스프링스 워터 주식회사

시스템 # 3600158



- d. 사기적 사용으로 인해 서비스가 중단된 경우, 공익 사업체는 사기적 사용 또는 관행의 모든 조건이 수정되었다고 판단할 때까지 신청자에게 서비스를 제공하지 않습니다.

2.고객에게 알림

이 규칙의 조항에 의거하여 신청자에게 서비스 제공이 거부될 경우, 공공사업체는 서비스 거부 이유와 신청자가 공공사업위원회에 공공사업체의 결정에 대해 항소할 권리가 있음을 즉시 신청자에게 통보해야 합니다.

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



Quy tắc số 1

ĐINH NGHĨA

Người nộp đơn: Cá nhân, hiệp hội, tập đoàn hoặc cơ quan chính phủ nộp đơn xin cung cấp dịch vụ nước.

Ngày làm việc: Từ thứ Hai đến thứ Sáu, không bao gồm các ngày lễ liên bang hoặc tiểu bang.

Dịch vụ kinh doanh: Cung cấp nước để sử dụng cho các cơ sở thương mại chủ yếu phục vụ cho hoạt động lợi nhuận bao gồm văn phòng, cửa hàng, chợ, căn hộ, khách sạn, nhà nghỉ, bãi đỗ xe ô tô, trạm dịch vụ, v.v.

Dịch vụ thương mại: Cung cấp nước cho khu dân cư hoặc cơ sở kinh doanh.

Khách hàng: Bất kỳ cá nhân, hiệp hội, công ty hoặc cơ quan chính phủ nào được cung cấp hoặc có quyền được cung cấp dịch vụ nước. Tuy nhiên, thông tin tài khoản chỉ có thể được thảo luận với Khách hàng trong hồ sơ hoặc đại diện được ủy quyền của họ.

Khách hàng chính thức: Cá nhân, hiệp hội, tập đoàn hoặc cơ quan chính phủ có nghĩa vụ thanh toán hóa đơn tiền nước.

Ngày xuất trình: Ngày hóa đơn hoặc thông báo được gửi qua thư hoặc chuyển phát từ công ty tiện ích đến Khách hàng có tên trong hồ sơ.

Khách hàng khuyết tật: Bất kỳ khách hàng dân cư nào có tình trạng sức khỏe hoặc thể chất được chứng nhận có thể đủ điều kiện để được xem xét đặc biệt. Bằng chứng về tình trạng khuyết tật phải được chứng nhận từ bất kỳ bác sĩ nội khoa, bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa, bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình và bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ hành nghề không phải bác sĩ, hoặc bất kỳ phòng khám chăm sóc chính, phòng khám sức khỏe nông thôn, phòng khám cộng đồng hoặc phòng khám ngoại trú của bệnh viện nào hiện đang tham gia chương trình Medi-Cal, đồng ý cung cấp dịch vụ quản lý ca bệnh cho những người hưởng lợi Medi-Cal theo định nghĩa trong tiểu mục (A) của đoạn (1) của tiểu mục (b) của Mục 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Viện dưỡng.

Chuyển tiền điện tử: Trao đổi dữ liệu và/hoặc tiền không cần giấy tờ, thường liên quan đến công nghệ máy tính và viễn thông.

Dịch vụ giá cố định: Dịch vụ có mức phí dựa trên loại và số lượng đơn vị được phục vụ.

Dịch vụ công nghiệp: Cung cấp nước cho các cơ sở công nghiệp nơi nước được sử dụng chủ yếu cho hoạt động sản xuất hoặc chế biến.

Dịch vụ thủy lợi: Cung cấp nước phục vụ mục đích nông nghiệp, trồng hoa hoặc làm vườn thương mại và được tính theo mức giá thủy lợi riêng biệt.

Mở rộng chính: Việc mở rộng đường ống phân phối nước vượt ra ngoài các cơ sở hiện có theo các quy định của quy tắc áp dụng cho việc mở rộng chính được nộp theo biểu giá này.

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



ĐỊNH NGHĨA (Tiếp theo)

Dịch vụ tính theo đồng hồ: Dịch vụ mà phí được tính dựa trên lượng nước được đo.

Người cư trú: Bất kỳ người trưởng thành nào có thể chứng minh được là đang cư trú tại cơ sở do tiện ích phục vụ. Tuy nhiên, thông tin tài khoản chỉ có thể được thảo luận với Khách hàng có tên trong Hồ sơ hoặc đại diện được ủy quyền của họ.

Khách hàng người lớn tuổi: Bất kỳ khách hàng dân cư nào từ 62 tuổi trở lên.

)

Cơ sở: Bất động sản hoặc khu vực toàn vẹn, bao gồm cả những cải tiến trên đó, nơi dịch vụ cấp nước được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp.

Ủy ban Tiềm ích Công cộng: Trong các quy tắc này, từ "Ủy ban" hoặc các từ "Tiềm ích Công cộng" "Ủy ban" được hiểu là Ủy ban Tiềm ích Công cộng của Tiểu bang California.

Dịch vụ dân dụng: Dịch vụ cấp nước cho kết nối dân dụng bao gồm nhà ở một gia đình, nhà ở nhiều gia đình, nhà di động, bao gồm nhưng không giới hạn ở nhà di động trong công viên nhà di động hoặc nhà ở cho công nhân nông trại.

Địa chỉ dịch vụ: Địa chỉ của bất động sản được cung cấp dịch vụ nước.

Kết nối dịch vụ: Điểm kết nối đường ống hoặc mương của khách hàng với đồng hồ đo, đường ống dịch vụ hoặc mương do công ty tiện ích sở hữu.

Đường ống dịch vụ: Kết nối giữa đường ống chính của công ty tiện ích và kết nối dịch vụ, bao gồm tất cả các đường ống, phụ kiện và van cần thiết để thực hiện kết nối.

Biểu thuế hoặc Sổ biểu thuế: Toàn bộ các mức giá, tiền thuê, phí, quy tắc và biểu mẫu có hiệu lực được trình bày chung tại đây.

Bảng biểu thuế: Một tờ riêng lẻ của sổ biểu thuế.

Tiềm ích: Tiềm ích công cộng được nêu ở đây.

Đạo luật bảo vệ ngắt nước: Chương 6 (bắt đầu bằng Mục 116900 và kết thúc bằng Mục 116926) của Phần 12, mục 104 của Bộ luật Y tế và An toàn.

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



Quy tắc số 5

THÔNG TIN ĐẶC BIỆT YÊU CẦU TRÊN BIỂU MẪU

A. Hợp đồng

Mỗi hợp đồng dịch vụ sẽ bao gồm những điều khoản cơ bản sau:

1. Trừ khi được Ủy ban Tiện ích Công cộng miễn trừ:

“Hợp đồng này sẽ luôn tuân theo những thay đổi hoặc sửa đổi của Ủy ban Tiện ích Công cộng của Tiểu bang California như Ủy ban nói trên có thể, theo thời gian, chỉ đạo việc thực hiện thẩm quyền của mình.”

2. Trừ khi Ủy ban Tiện ích Công cộng không yêu cầu:

“Các bên trong hợp đồng này đều hiểu rằng hợp đồng sẽ không có hiệu lực cho đến khi có được sự cho phép đầu tiên của Ủy ban Tiện ích Công cộng của Tiểu bang California.”

B. Hóa đơn dịch vụ

Trên mỗi hóa đơn dịch vụ sẽ được in những nội dung cơ bản sau:

“Hóa đơn này phải được thanh toán vào ngày xuất trình. Hóa đơn sẽ trở thành quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày gửi thư.”

“Nếu bạn tin rằng có lỗi trên hóa đơn của mình hoặc có thắc mắc về dịch vụ của mình, vui lòng gọi đến bộ phận Hỗ trợ khách hàng theo số 800-999-4033. Chúng tôi rất mong có cơ hội được hỗ trợ bạn.

Nếu sau khi liên hệ với chúng tôi, bạn vẫn không hài lòng với phản hồi của công ty, bạn có thể gửi khiếu nại tới Ủy ban Tiện ích Công cộng California (CPUC) bằng cách truy cập <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Các khiếu nại về dịch vụ và thanh toán được xử lý bởi Chi nhánh Công tác Người tiêu dùng (CAB) của CPUC. Bạn có thể liên hệ theo các cách sau nếu không muốn gửi khiếu nại trực tuyến:

Điện thoại : 1-800-649-7570 (8:30 sáng đến 4:30 chiều, Thứ Hai đến Thứ sáu)

Thư: Ủy ban Tiện ích Công cộng California, Chi nhánh Bảo vệ Người tiêu dùng ,

505 Van Ness Avenue, Tầng 3 · San Francisco, CA 94102

Nếu bạn bị hạn chế về khả năng nghe hoặc nói, hãy gọi 711 để liên hệ với Dịch vụ chuyển tiếp California, dịch vụ này dành cho những người cần hỗ trợ trực tiếp để chuyển tiếp các cuộc trò chuyện qua điện thoại, cũng như bạn bè, gia đình và các liên hệ kinh doanh.

CÔNG TY NƯỚC LYTTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



Quy tắc số 5

THÔNG TIN ĐẶC BIỆT YÊU CẦU TRÊN BIỂU MẪU

(Tiếp theo)

B. Hóa đơn dịch vụ (Tiếp theo)

Nếu bạn muốn cuộc gọi của mình được trả lời ngay lập tức theo phương thức liên lạc của mình, hãy quay số một trong các số điện thoại miễn phí theo ngôn ngữ cụ thể bên dưới để được chuyển đến nhà cung cấp Dịch vụ chuyển tiếp California.

Loại cuộc gọi	Ngôn ngữ	Miễn phí 800 Con số
TTY/VCO/HCO đến Giọng nói	Tiếng Anh	1-800-735-2929
	Tiếng Tây Ban Nha	1-800-855-3000
	Tiếng Anh	1-800-735-2922
	Tiếng Tây Ban Nha	1-800-855-3000
Giọng nói đến TTY/VCO/HCO Giọng nói	Tiếng Anh	1-800-735-2922
	Tiếng Tây Ban Nha	1-800-855-3000
	Tiếng Anh	1-800-854-7784
	Tiếng Tây Ban Nha	1-800-854-7784

Để tránh bị tắt dịch vụ trong khi bạn chờ kết quả khiếu nại lên CPUC **cụ thể liên quan đến tính chính xác của hóa đơn**, vui lòng liên hệ với CAB để được hỗ trợ. Nếu trường hợp của bạn đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện, CAB sẽ cung cấp cho bạn hướng dẫn về cách gửi séc hoặc lệnh chuyển tiền để tạm giữ trong khi chờ giải quyết trường hợp của bạn. Bạn phải tiếp tục thanh toán các khoản phí hiện tại trong khi khiếu nại của bạn đang được xem xét để giữ cho dịch vụ của bạn được bật. Nếu hóa đơn quá hạn và không thanh toán dẫn đến tranh chấp này, các quy tắc về việc ngừng dịch vụ do không thanh toán phải được tuân theo như quy định trong Quy tắc biểu giá số 11.B. 1.

Tuy nhiên, Ủy ban sẽ không chấp nhận tiền gửi khi tranh chấp có vẻ liên quan đến các vấn đề không liên quan trực tiếp đến tính chính xác của hóa đơn. Các vấn đề đó bao gồm chất lượng dịch vụ của tiện ích, mức giá chung, đơn xin giá đang chờ xử lý và nguồn nhiên liệu hoặc điện.

C. Ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán - Thông báo

CÔNG TY NƯỚC LYTTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



Mọi thông báo bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán hóa đơn phải bao gồm

tất cả các thông tin sau đây:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng có tài khoản quá hạn.
2. Số tiền chậm nộp.
3. Ngày thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán được yêu cầu trong để tránh việc ngừng sản xuất.
4. Mô tả về quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn
5. Thủ tục là nộp đơn xin xem xét dự luật và kháng cáo lên Ủy ban.

(Tiếp theo)

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



Quy tắc số 5

THÔNG TIN ĐẶC BIỆT YÊU CẦU TRÊN BIỂU MẪU

(Tiếp theo)

C. Ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán - Thông báo (Tiếp theo)

6. Thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu hoãn thanh toán (trả sau), giảm thanh toán hoặc một số lịch trình thanh toán thay thế khác, bao gồm cả việc khấu hao (chia nhỏ các khoản thanh toán trong một khoảng thời gian đã thỏa thuận không quá 12 tháng kể từ khoản phí chưa thanh toán theo quy định tại Quy tắc số 11.B.1.e. theo quy định tại Quy tắc số 11.B.1 e.
7. Quy trình để khách hàng có được thông tin về tình trạng hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có.
8. Tên, địa chỉ và số điện thoại của đại diện công ty tiện ích có thể cung cấp thêm thông tin và hỗ trợ khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ hoặc sắp xếp thanh toán.
9. Số điện thoại của Ủy ban (Chi nhánh Bảo vệ người tiêu dùng) (800) 649-7570 hoặc Dịch vụ chuyển tiếp California TTY (800) 735-2929/22 tiếng Anh hoặc (800) 855-3000 tiếng Tây Ban Nha hoặc (800) 854-7784 tiếng Anh/tiếng Tây Ban Nha Chuyển giọng nói thành giọng nói mà khách hàng có thể chuyển hướng các yêu cầu (như đã nêu trong Quy tắc số 5.B).

Khách hàng dân dụng. Khi dịch vụ nước được cung cấp cho cư dân tại một ngôi nhà gia đình đơn lẻ, một công trình nhà ở nhiều căn hộ, công viên nhà di động hoặc các công trình nhà ở cố định trong trại lao động, nơi chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành được công ty tiện ích liệt kê là khách hàng có tên trong hồ sơ nhưng không phải là cư dân, thông báo ngừng cung cấp nước sẽ bao gồm thêm:

- a. Ngày dịch vụ sẽ ngừng cung cấp.
- b. Những gì người sử dụng cần phải làm để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ hoặc khôi phục dịch vụ.
- c. Chi phí dịch vụ hàng tháng ước tính (khi dịch vụ được tính theo đồng hồ tổng).
- d. Địa chỉ và số điện thoại của dự án dịch vụ pháp lý, theo định nghĩa tại Mục 6213 của Bộ luật Kinh doanh và Nghề nghiệp, được hiệp hội luật sư địa phương khuyến nghị, sẽ hỗ trợ người sử dụng (nơi dịch vụ được tính theo đồng hồ tổng).

Các quy tắc 5.C.4 đến 5.C.9 cũng được mô tả trong chính sách bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán hóa đơn có tại 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



Quy tắc số 8 THÔNG BÁO

A. Thông báo cho khách hàng

1. Trong văn bản

Thông báo cho khách hàng thường được thực hiện bằng văn bản. Tùy thuộc vào loại thông báo, thông báo bằng văn bản sẽ được gửi hoặc gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ cuối cùng mà khách hàng biết, trừ khi có quy định khác trong biểu giá của công ty tiện ích.

2. Ngoại lệ

Trong trường hợp khẩn cấp hoặc khi hoàn cảnh yêu cầu, tiện ích, khi khả thi, sẽ cố gắng thông báo kịp thời cho khách hàng bị ảnh hưởng và có thể thực hiện như vậy thông báo bằng miệng, trực tiếp hoặc qua điện thoại.

3. Thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán

a. Công ty tiện ích sẽ liên hệ với khách hàng dân dụng đã đăng ký ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.

- (1) Thông báo bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ của khách hàng cư trú mà dịch vụ dân cư được cung cấp. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của bất động sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ với "Người cư trú" là người nhận. Thông báo sẽ bao gồm thông tin được quy định trong Quy tắc số 5. C.
- (2) Thông báo qua điện thoại sẽ được gửi đến khách hàng được nêu tên trên tài khoản. Khi cung cấp thông báo như vậy qua điện thoại, tiện ích sẽ đề nghị: (i) cung cấp cho khách hàng một bản sao bằng văn bản về chính sách của tiện ích về việc ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán; và (ii) thảo luận về các lựa chọn có sẵn cho khách hàng để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ bao gồm các lịch trình thanh toán thay thế, thanh toán hoãn lại, thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu khấu hao số dư chưa thanh toán và thủ tục yêu cầu xem xét hóa đơn và kháng cáo.



(Tiếp theo)

- (3) Nếu tiện ích không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang ở

nơi cư trú qua điện thoại và thông báo bằng văn bản bị trả lại do không gửi được, công ty tiện ích sẽ nỗ lực thiện chí đến nơi cư trú và để lại (hoặc sắp xếp khác để đặt ở nơi dễ thấy) một thông báo theo quy định tại đây, cùng với một bản sao bằng văn bản về chính sách của công ty tiện ích về việc ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.

A. Thông báo tới khách hàng (Tiếp theo)

3. Thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán (Tiếp theo)

- b. Công ty tiện ích sẽ liên hệ với những người cư trú tại nhà ở gia đình đơn lẻ, công trình nhà ở nhiều căn hộ, công viên nhà di động hoặc các công trình nhà ở cố định trong trại lao động, nơi chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành được công ty tiện ích liệt kê là khách hàng có tên trong hồ sơ, như sau:
- (1) Khi cung cấp dịch vụ nước theo đồng hồ đo riêng, công ty tiện ích sẽ nỗ lực hết sức để thông báo cho người sử dụng bằng cách gửi thông báo trước ít nhất 10 ngày.
trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, khi tài khoản bị quá hạn, dịch vụ đó sẽ bị ngừng. Ngoài việc bao gồm thông tin được quy định trong Quy tắc số 5, thông báo sẽ thông báo cho người cư trú rằng, nếu đáp ứng được các yêu cầu xác minh và các yêu cầu khác của tiện ích, họ có quyền trở thành khách hàng, người mà sau đó sẽ được lập hóa đơn dịch vụ, mà không phải trả bất kỳ số tiền nào có thể đến hạn thanh toán cho tài khoản quá hạn.
 - (2) Khi cung cấp dịch vụ đồng hồ đo chính, thông báo bằng văn bản sẽ được gửi ít nhất 15 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ được dán trên cửa của mỗi đơn vị nhà ở. Nếu không hợp lý hoặc không thực tế khi dán thông báo trên cửa của mỗi đơn vị nhà ở, công ty tiện ích sẽ dán hai bản sao của thông báo tại mỗi khu vực chung có thể tiếp cận và tại mỗi điểm tiếp cận đến công trình hoặc các công trình.

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



(Tiếp theo)

(3) Thông báo cho người cư trú sẽ độc lập và bổ sung cho các thông báo khác có thể được quy định trong biểu giá của công ty tiện ích.

- c. Tất cả các thông báo ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán liên quan đến dịch vụ dân cư sẽ được viết bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự (tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Hàn Quốc, tiếng Việt Nam, tiếng Tagalog) và bất kỳ ngôn ngữ nào khác

được nói bởi 10 phần trăm hoặc nhiều hơn số khách hàng trong khu vực dịch vụ của tiện ích. Thông báo sẽ bao gồm thông tin được quy định trong Quy tắc số 5.C.

- d. Trình tự, thủ tục ngừng cung cấp dịch vụ và khôi phục dịch vụ được quy định tại Điều 11.

4. Thông báo về việc ngừng cung cấp tất cả các dịch vụ khác (không phải dịch vụ lưu trú) do không thanh toán

Tiện ích sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý để liên hệ với: (i) khách hàng đã ghi nhận bằng cách gửi thông báo riêng ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ hoặc (ii) một người lớn tại cơ sở của khách hàng qua điện thoại hoặc trực tiếp ít nhất 24 giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

A. Thông báo tới khách hàng (Tiếp theo)

5. Ngừng cung cấp dịch vụ vì lý do khác ngoài lý do không thanh toán

Tiện ích có thể ngừng cung cấp dịch vụ vì những lý do không liên quan đến thanh toán. Quy tắc số 11 cung cấp thêm các ví dụ về các trường hợp dẫn đến việc ngừng cung cấp dịch vụ và thông báo liên quan, nếu có, liên quan đến tình huống cụ thể.

6. Thông báo của bên thứ ba

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



Thông báo về việc cung cấp thông báo của bên thứ ba sẽ được gửi hàng năm tới tất cả khách hàng dân dụng.

(Tiếp theo)

B. Thông báo từ khách hàng

1. Khách hàng có thể thông báo trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua thư đến văn phòng thương mại của công ty tiện ích hoặc đến đại diện được ủy quyền của công ty tiện ích.
2. Khách hàng muốn đủ điều kiện để được xem xét theo Quy tắc số 11.B.1.e. phải xuất trình bằng chứng cho công ty tiện ích chứng minh tình trạng của họ.
3. Khách hàng là người lớn tuổi hoặc khuyết tật muốn được thông báo từ bên thứ ba phải thông báo cho công ty tiện ích kèm theo giấy chứng nhận tình trạng và thư của bên thứ ba chấp nhận trách nhiệm.
4. Bằng chứng về tuổi phải được chứng minh bằng giấy khai sinh, giấy phép lái xe, hộ chiếu hoặc giấy tờ đáng tin cậy khác. Bằng chứng về khuyết tật phải được chứng nhận từ bác sĩ được cấp phép, y tá y tế công cộng hoặc nhân viên xã hội.

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



Quy tắc số 10

HÓA ĐƠN TRANH CHẤP

A. Tính đúng đắn của dự luật

Bất kỳ khách hàng nào (hoặc người lớn cư trú tại địa chỉ dịch vụ dân cư) đã khiếu nại với công ty tiện ích hoặc yêu cầu công ty tiện ích điều tra trong vòng năm ngày kể từ khi nhận được hóa đơn có tranh chấp sẽ được trao cơ hội để xem xét khiếu nại hoặc điều tra đó bởi người quản lý đánh giá của tiện ích. Việc xem xét sẽ bao gồm việc xem xét liệu khách hàng có được phép khấu hao số dư chưa thanh toán trong tài khoản của mình trong một khoảng thời gian hợp lý hay không.

B. Thông báo về việc gửi tiền để tránh việc ngừng hoạt động

Nếu tiện ích và khách hàng không đưa ra lời giải thích thỏa đáng hóa đơn không được thanh toán trong vòng 19 ngày sau khi xuất trình hoặc tại thời điểm giải thích được thực hiện, tùy theo thời gian nào dài hơn, tiện ích sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản về cơ bản như sau:

1. Để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ, thay vì thanh toán hóa đơn đang đề cập, khách hàng dân dụng trong vòng 15 ngày và khách hàng phi dân dụng trong vòng 7 ngày kể từ ngày thông báo này, có thể gửi đến Công chúng California Ủy ban Tiện ích, Chi nhánh Bảo vệ Người tiêu dùng, 505 Van Ness Avenue, Tầng 3, San Francisco, California 94102 số tiền của hóa đơn yêu cầu theo tiện ích phải trả. Việc xem xét tranh chấp sẽ được thực hiện bởi Chi nhánh các vấn đề của người tiêu dùng của Ủy ban. Trong khi Ủy ban xem xét hóa đơn tranh chấp, dịch vụ nước sẽ không bị ngừng.

C. Khiếu nại của Ủy ban

Khi khách hàng và công ty cung cấp dịch vụ không thống nhất được về hóa đơn dịch vụ:

1. Thay vì thanh toán hóa đơn đang tranh chấp, khách hàng có thể gửi, với Ủy ban Tiện ích Công cộng California, Chi nhánh Các vấn đề của Người tiêu dùng, 505 Van Ness Avenue, Tầng 3, San Francisco, California 94102, số tiền mà công ty tiện ích yêu cầu phải trả. Cho dù khách hàng dân dụng có gửi tiền gửi với Ủy ban Tiện ích Công cộng California hay không, công ty tiện ích sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước cho bất kỳ khách hàng dân dụng nào trong tổng thời gian tối thiểu là 79 ngày kể từ ngày gửi hóa đơn dịch vụ, đã trả trước bưu phí.
2. Séc hoặc các hình thức chuyển tiền khác cho khoản tiền gửi đó phải được thanh toán cho Ủy ban Tiện ích Công cộng California và phải kèm theo dự luật đang được đề cập và một tuyên bố nêu rõ cơ sở cho tranh chấp của số tiền của hóa đơn.



Quy tắc số 10
HÓA ĐƠN TRANH CHẤP
(Tiếp theo)

3. Sau khi nhận được tiền đặt cọc, hóa đơn và báo cáo của khách hàng về tranh chấp, Ủy ban sẽ thông báo cho tiện ích, sẽ xem xét cơ sở của số tiền được lập hóa đơn và sẽ thông báo cho cả hai bên về những phát hiện của mình và giải ngân gửi tiền theo quy định đó.

C. Khiếu nại của Ủy ban (Tiếp theo)

4. Dịch vụ sẽ không bị ngừng cung cấp do không thanh toán hóa đơn đang tranh chấp khi đã gửi tiền vào Ủy ban (Chi nhánh Bảo vệ người tiêu dùng), chờ kết quả xem xét của Ủy ban.

5. Khách hàng không thực hiện khoản tiền gửi đó trước khi hết hạn của thông báo ngừng cung cấp dịch vụ như được nêu trong Quy tắc số 10.B.1 sẽ bảo đảm ngừng cung cấp dịch vụ.

6. Nếu trước khi hoàn tất việc xem xét của Ủy ban, các dự luật bổ sung trở thành khoản nợ mà khách hàng muốn tranh chấp, cô ấy hoặc anh ấy cũng sẽ phải ký quỹ

với

Ủy ban các khoản tiền bổ sung mà tiện ích yêu cầu phải trả những hóa đơn bổ sung như vậy trước khi chúng quá hạn và nếu không làm như vậy sẽ bảo đảm ngừng dịch vụ của mình theo Quy tắc số 11.

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



Quy tắc số 11

NGỪNG CUNG CẤP VÀ PHỤC HỒI DỊCH VỤ

A. Yêu cầu ngừng cung cấp dịch vụ của khách hàng

1. Khách hàng có thể ngừng cung cấp dịch vụ bằng cách thông báo trước cho công ty tiện ích không ít hơn hai ngày. Phí dịch vụ có thể được yêu cầu thanh toán cho đến ngày ngừng cung cấp dịch vụ theo yêu cầu hoặc ngày sau đó cung cấp thông báo trước không ít hơn hai ngày theo yêu cầu.
2. Nếu không nhận được thông báo như vậy, khách hàng có thể phải trả tiền dịch vụ cho đến hai ngày sau khi công ty tiện ích biết rằng khách hàng đã rời khỏi cơ sở hoặc đã ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước.

B. Ngừng cung cấp dịch vụ của Tiện ích

1. Đối với việc không thanh toán hóa đơn

a. Hóa đơn quá hạn

Khi hóa đơn được lập hàng tháng hoặc hai tháng một lần, chúng sẽ được coi là quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày gửi thư.

(1) Dịch vụ dân dụng

Đối với mục đích của quy tắc này, dịch vụ dân dụng có nghĩa là dịch vụ nước cho kết nối dân dụng bao gồm nhà ở gia đình đơn lẻ, nhà ở nhiều gia đình, nhà di động, bao gồm nhưng không giới hạn ở nhà di động trong công viên nhà di động hoặc nhà ở của công nhân nông trại. Khi hóa đơn được lập hàng tháng hoặc hai tháng một lần, chúng sẽ được coi là quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày gửi thư. Tiện ích sẽ cho phép mọi khách hàng dân dụng tổng cộng 79 ngày kể từ ngày gửi hóa đơn dịch vụ, đã trả trước bưu phí, để thanh toán hóa đơn trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Tiện ích sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ dân dụng do không thanh toán tài khoản quá hạn trừ khi tiện ích trước tiên thông báo về tình trạng quá hạn và việc ngừng cung cấp cản trở, theo Quy tắc số 8.A.3, trong đó thiết lập thời hạn thông báo từ 7 đến 15 ngày, tùy thuộc vào loại hình cư trú. Công ty tiện ích sẽ gửi thông báo kịp thời để đảm bảo rằng thời hạn thông báo áp dụng được bao gồm trong tổng thời hạn 79 ngày nêu trên và không cung cấp thêm thời gian để thanh toán.

CÔNG TY NƯỚC LYTTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



(Tiếp theo)

- (2) Tất cả các dịch vụ khác (không phải dân cư)
Tiện ích sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ phi dân cư do không thanh toán một tài khoản quá hạn trừ khi tiện ích trước tiên thông báo về tình trạng quá hạn và việc ngừng cung cấp sắp xảy ra theo Quy tắc số 8.A.4.
- (3) Miễn phí/Phí thanh toán trễ/v.v.
Theo Nghị quyết W-5323, khách hàng sử dụng Dịch vụ dân dụng chứng minh được thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo liên bang (hoặc được Đạo luật bảo vệ cắt nước coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo liên bang), Phí/Phí thanh toán trễ/v.v. đối với các hóa đơn quá hạn theo quy định tại Biểu số 11 sẽ được miễn một lần trong mỗi 12 tháng."

B. Ngừng cung cấp dịch vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ (Tiếp theo)

1. Đối với trường hợp không thanh toán hóa đơn (Tiếp theo)

- b. Khi hóa đơn dịch vụ nước đã quá hạn và thông báo ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán đã được ban hành, dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp nếu hóa đơn không được thanh toán đầy đủ (hoặc các thỏa thuận thanh toán thay thế được công ty tiện ích chấp nhận chưa được thực hiện) trong thời gian theo yêu cầu của thông báo đó. Tuy nhiên, dịch vụ của khách hàng sẽ không bị ngừng cung cấp do không thanh toán cho đến khi số tiền đặt cọc để thiết lập tín dụng cho dịch vụ đó được hấp thụ hoàn toàn.
- c. Đơn xin xem xét tiện ích.
 - (1) Bất kỳ khách hàng nào (hoặc người lớn cư trú tại địa chỉ dịch vụ dân cư) đều có thể yêu cầu công ty tiện ích xem xét lại hóa đơn dịch vụ nước theo Quy tắc số 5 và 10.
 - (2) Khách hàng đó sẽ không bị ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán trong khi chờ đợi công ty tiện ích điều tra khiếu nại hoặc yêu cầu và sẽ được người quản lý xem xét của công ty tiện ích xem xét khiếu nại, điều tra hoặc yêu cầu nếu:
 - (i) Khách hàng đã khởi tạo khiếu nại về hóa đơn hoặc yêu cầu điều tra trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được hóa đơn có tranh chấp, hoặc

CÔNG TY NƯỚC LYTTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



(Tiếp theo)

- (ii) Trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, khách hàng đã sắp xếp thanh toán cho một hóa đơn được cho là vượt quá khả năng thanh toán đầy đủ của khách hàng trong thời hạn thanh toán thông thường .
- (3) Việc xem xét sẽ bao gồm việc xem xét liệu khách hàng có được phép trả góp bất kỳ số dư chưa thanh toán nào của tài khoản quá hạn trong một khoảng thời gian hợp lý , không quá 12 tháng hay không.

Dịch vụ này sẽ không bị ngừng do không thanh toán đối với bất kỳ khách hàng nào tuân thủ thỏa thuận thanh toán trả góp đã ký với công ty tiện ích, với điều kiện là khách hàng cũng thanh toán đúng hạn cho tài khoản dịch vụ nước khi phát sinh phí trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo.

Nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán trả góp, công ty tiện ích sẽ gửi thông báo ngừng cung cấp dịch vụ chậm nhất là 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ đó, nhưng thông báo đó không có nghĩa là khách hàng được công ty tiện ích điều tra thêm hoặc sắp xếp phương án thanh toán thay thế.

B. Ngừng cung cấp dịch vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ (Tiếp theo)

1. Đối với trường hợp không thanh toán hóa đơn (Tiếp theo)

d. Khiếu nại lên Ủy ban.

Bất kỳ khách hàng nào (hoặc người lớn cư trú tại địa chỉ dịch vụ dân cư) có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra theo phân mục (c) dẫn đến quyết định của công ty tiện ích bất lợi cho khách hàng hoặc người lớn cư trú đó, có thể kháng cáo quyết định lên Ủy ban theo Quy tắc số 5 và 10 (bao gồm cả việc gửi số tiền tranh chấp cho Ủy ban). Bất kỳ kháng cáo nào như vậy đối với hóa đơn tranh chấp lên Ủy ban sẽ tuân thủ theo Quy tắc thực hành và thủ tục của Ủy ban. Tài liệu kháng cáo bằng văn bản được nộp và theo đuổi một cách siêng năng với Ủy ban sẽ ngăn chặn việc ngừng dịch vụ nước dân cư trong quá trình kháng cáo chính thức.

e. Ngoại lệ về sức khỏe và an toàn dân cư.

(Tiếp theo)

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



(1) Dịch vụ cho khách hàng sử dụng nước sinh hoạt sẽ không bị ngừng cung cấp do không thanh toán khi khách hàng đó chứng minh được với công ty tiện ích rằng **cả** ba điều kiện sau đây đều được đáp ứng:

(i) Khách hàng dân dụng nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính*, theo định nghĩa của Đạo luật Bảo vệ Cắt nước, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước dân dụng sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ dân dụng.

* Bằng chứng phải được chứng nhận từ bất kỳ bác sĩ nội khoa, bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa, bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình và bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ y khoa không phải bác sĩ, hoặc phòng khám chăm sóc chính, phòng khám sức khỏe nông thôn, phòng khám cộng đồng hoặc phòng khám ngoại trú của bệnh viện. "Bác sĩ y khoa không phải bác sĩ" có nghĩa là trợ lý bác sĩ hoặc nữ hộ sinh được chứng nhận thực hiện các dịch vụ dưới sự giám sát của bác sĩ và bác sĩ phẫu thuật, hoặc một y tá hành nghề thực hiện các dịch vụ phối hợp với bác sĩ và bác sĩ phẫu thuật. (Xem Mục 14088(b)(1)(A) và (c) của Bộ luật Phúc lợi và Viện dưỡng California.)

B. Ngừng cung cấp dịch vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ (Tiếp theo)

1. Đối với trường hợp không thanh toán hóa đơn (Tiếp theo)

e. Ngoại lệ về Sức khỏe và An toàn Cư trú. (Tiếp theo)

(ii) Khách hàng dân dụng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân dụng trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống nước đô thị và cộng đồng. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân dụng trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống nước đô thị và cộng đồng nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập an sinh bổ sung/Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc khách hàng tuyên bố rằng

(Tiếp theo)

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang; và,

- (iii) Khách hàng dân dụng sẵn sàng tham gia vào thỏa thuận khấu hao, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch thanh toán chậm hoặc giảm phù hợp với chính sách bằng văn bản của công ty tiện ích về việc ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán hóa đơn*.

*Chính sách bằng văn bản có sẵn tại 3546 N. Riverside Avenue, Rialto, CA 92377

(2) Nếu cả ba điều kiện trên được đáp ứng, tiện ích sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:

- a. Khấu hao số dư chưa thanh toán.
- b. Tham gia vào lịch trình thanh toán thay thế.
- c. Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán được tài trợ mà không tính thêm phí cho những người nộp thuế khác.
- d. Tạm hoãn thanh toán.

(3) Tiện ích có thể chọn tùy chọn thanh toán nào mà khách hàng thực hiện và có thể thiết lập các thông số của tùy chọn thanh toán đó. Tùy chọn hoàn trả được cung cấp phải dẫn đến việc hoàn trả bất kỳ số dư còn lại nào trong vòng 12 tháng.

(4) Bất chấp những điều trên, dịch vụ dân dụng có thể bị ngừng cung cấp cho bất kỳ khách hàng nào đáp ứng các điều kiện trên, những người:

B. Ngừng cung cấp dịch vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ (Tiếp theo)

1. Đối với trường hợp không thanh toán hóa đơn (Tiếp theo)

e. Ngoại lệ về Sức khỏe và An toàn Cư trú. (Tiếp theo)

(i) Không đồng ý hoặc không tuân thủ thỏa thuận khấu hao, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch thanh toán chậm hoặc giảm sau khi phải chịu phí quá hạn trong 60 ngày trở lên,

HOẶC

CÔNG TY NƯỚC LYTTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



(Tiếp theo)

- (ii) Sau khi đồng ý với thỏa thuận khấu hao, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm thanh toán cho các khoản phí quá hạn, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ dân dụng hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.

Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ vì bất kỳ lý do nào trong số này sẽ được dán ở vị trí nổi bật và dễ thấy tại cơ sở kinh doanh chậm nhất là 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ đó, nhưng thông báo đó sẽ không cho phép khách hàng được công ty tiện ích điều tra thêm hoặc sắp xếp phương án thanh toán thay thế.

f. Các điều khoản ngắt kết nối khác

Dịch vụ dân dụng của khách hàng có thể bị ngừng cung cấp do không thanh toán hóa đơn cho dịch vụ dân dụng đã cung cấp trước đó tại bất kỳ địa điểm nào do công ty tiện ích phục vụ.

Dịch vụ phi dân dụng có thể bị ngừng cung cấp do không thanh toán hóa đơn cho dịch vụ dân dụng cũng như dịch vụ phi dân dụng đã cung cấp trước đó tại bất kỳ địa điểm nào được công ty tiện ích phục vụ.

Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định tại tiểu mục (b) sẽ được đưa ra trong cả hai trường hợp nêu trên trước khi việc ngừng cung cấp dịch vụ diễn ra.

Tuy nhiên, các dịch vụ dân dụng sẽ không bị ngừng cung cấp do không thanh toán hóa đơn cho các dịch vụ phi dân dụng riêng biệt.

g. Thời gian ngắt kết nối

Dịch vụ sẽ không bị ngừng cung cấp vì lý do chậm thanh toán dịch vụ vào bất kỳ ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ theo luật định hoặc bất kỳ thời điểm nào mà các văn phòng kinh doanh của công ty tiện ích không mở cửa cho công chúng. Công ty tiện ích sẽ tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ vào Thứ Sáu và một ngày trước ngày lễ. Công ty tiện ích sẽ thông báo cho khách hàng về tùy chọn kết nối lại trong giờ làm việc thông thường để tránh các khoản phí tổn kém hơn liên quan đến dịch vụ ngoài giờ.

B. Việc ngừng cung cấp dịch vụ của Tiện ích (Tiếp theo)

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



1. Đối với trường hợp không thanh toán hóa đơn (Tiếp theo)

(Tiếp theo)

- h. Trường hợp chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, công trình hoặc công viên được công ty tiện ích liệt kê là khách hàng có tên trong hồ sơ và dịch vụ cấp nước được cung cấp cho cư dân trong nhà ở gia đình đơn lẻ, công trình nhà ở nhiều căn hộ, công viên nhà di động hoặc công trình nhà ở cố định trong trại lao động thì công ty tiện ích sẽ thực hiện mọi nỗ lực thiện chí để thông báo cho cư dân bằng thông báo bằng văn bản theo Quy tắc số 8.A.3.b.

(1) Trường hợp những người cư trú được tính tiền riêng lẻ.

Công ty tiện ích không có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ cho những người sử dụng này trừ khi mỗi người dùng đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của luật pháp cũng như các quy tắc và biểu giá của công ty tiện ích.

Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người sử dụng sẵn lòng và có khả năng chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo do những người sử dụng này tính vào tài khoản theo sự hài lòng của tiện ích, hoặc nếu có phương tiện vật lý thực tế, hợp pháp để tiện ích cung cấp dịch vụ có chọn lọc cho những người sử dụng này đã đáp ứng các yêu cầu của quy tắc và biểu giá của tiện ích, thì tiện ích sẽ cung cấp dịch vụ cho những người sử dụng này.

những người cư trú được chọn này, việc thiết lập tín dụng có thể được quy định tại Quy tắc số 6, ngoại trừ trường hợp việc phục vụ trước đó trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với đơn vị tiện ích, bằng chứng được đơn vị tiện ích chấp nhận về nơi cư trú và thanh toán đúng hạn tiền thuê nhà hoặc nghĩa vụ tín dụng khác trong khoảng thời gian đó là điều kiện tương đương thỏa đáng.

(2) Trường hợp những người cư trú nói trên được tính theo đồng hồ đo tổng.

Công ty tiện ích không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho những người cư trú này trừ khi mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, và đáp ứng các yêu cầu của luật pháp, các quy tắc và biểu giá của công ty tiện ích và các điều sau:

Quy tắc số 11.B.1.h.(1) ở trên áp dụng cho những người sử dụng đồng hồ đo riêng lẻ cũng áp dụng cho những người sử dụng đồng hồ đo chính,

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



ngoại trừ trường hợp người đại diện có thể hành động thay mặt cho người sử dụng đồng hồ đo chính và công ty tiện ích sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- (a) Trong khi chờ đợi cơ quan tiện ích của đồng hồ tổng điều tra về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng.

(Tiếp theo)

B. Việc ngừng cung cấp dịch vụ của Tiện ích (Tiếp theo)

1. Đối với trường hợp không thanh toán hóa đơn (Tiếp theo)

- (b) Khi khách hàng sử dụng đồng hồ đo tổng được gia hạn của thời hạn thanh toán hóa đơn.
 - (c) Đối với khoản nợ mà khách hàng sử dụng đồng hồ đo chính nợ bất kỳ cá nhân hoặc công ty nào khác hoặc khi nghĩa vụ được thể hiện bằng tài khoản quá hạn hoặc bất kỳ khoản nợ nào khác phát sinh với một cá nhân hoặc công ty khác ngoài công ty tiện ích yêu cầu thanh toán.
 - (d) Khi một tài khoản quá hạn liên quan đến một tài sản khác do khách hàng theo đồng hồ đo tổng sở hữu, quản lý hoặc vận hành.
 - (e) Khi một cơ quan y tế công cộng hoặc xây dựng chứng nhận rằng việc ngừng cung cấp sẽ dẫn đến mối đe dọa đáng kể đến sức khỏe hoặc sự an toàn của cư dân hoặc công chúng. Bằng chứng về tuổi tác hoặc khuyết tật được mô tả trong Quy tắc số 11.B.1.e.
- i. Biện pháp khắc phục của Khách hàng dân dụng khi nhận được Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.
- (1) Nếu sau khi nhận được thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, khách hàng dân dụng không có khả năng thanh toán, khách hàng đó phải liên hệ với công ty tiện ích trước khi ngừng cung cấp dịch vụ để sắp xếp thanh toán nhằm tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ. Thông tin liên quan đến các tùy chọn thanh toán thay thế và các tùy chọn khác để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ dân dụng do không thanh toán sẽ được cung cấp trên thông báo ngừng cung cấp dịch vụ như mô tả trong Quy tắc số 5 hoặc có thể được biết bằng cách gọi đến số 800-999-4033.
 - (2) Nếu sau khi liên hệ với công ty tiện ích, khách hàng dân dụng khiếu nại với Ủy ban về việc không có khả năng thanh toán và rằng cô ấy hoặc anh ấy

CÔNG TY NƯỚC LYTTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



không thể sắp xếp thanh toán với công ty tiện ích, cô ấy hoặc anh ấy nên liên hệ với Chi nhánh Công tác Người tiêu dùng (CAB) của Ủy ban để khiếu nại không chính thức. Để duy trì dịch vụ không bị gián đoạn, hành động này phải được thực hiện trước khi ngừng dịch vụ theo định nghĩa trong thông báo được cung cấp.

- (3) Giải quyết vấn đề của CAB phải được báo cáo cho cả công ty tiện ích và khách hàng dân dụng trong vòng mười ngày làm việc sau khi nhận được khiếu nại không chính thức. Nếu khách hàng không hài lòng với giải quyết đó,

(Tiếp theo)

khách hàng đó có thể nộp đơn khiếu nại chính thức lên Ủy ban theo Mục 1702 của Bộ luật Tiện ích Công cộng trong vòng mười ngày làm việc kể từ ngày nhận được thư của CAB theo mẫu do CAB cung cấp.

B. Việc ngừng cung cấp dịch vụ của Tiện ích (Tiếp theo)

1. Đối với việc không thanh toán hóa đơn (Tiếp theo)

- (4) Việc bất kỳ khách hàng nào không tuân thủ các giới hạn thời gian được quy định tại đây sẽ cho phép công ty tiện ích yêu cầu thanh toán hoặc nếu không thanh toán, sẽ tiến hành ngừng dịch vụ nước sinh hoạt của khách hàng theo các quy tắc của công ty tiện ích.

j. Chỉ định Người đại diện bên thứ ba (Chỉ dành cho Người lớn tuổi hoặc Người khuyết tật)

- (1) Khách hàng phải thông báo cho công ty tiện ích nếu anh ta hoặc cô ta muốn bên thứ ba nhận được thông báo ngừng cung cấp dịch vụ hoặc thông báo khác thay mặt cho anh ta hoặc cô ta.
- (2) Công ty tiện ích phải được thông báo về tên, địa chỉ và số điện thoại của bên thứ ba cùng với một lá thư từ bên thứ ba chấp nhận trách nhiệm này.
- (3) Chỉ những khách hàng xác nhận rằng họ là người lớn tuổi từ 62 tuổi trở lên hoặc khuyết tật mới có quyền được đại diện của bên thứ ba. Bằng chứng về độ tuổi phải được chứng minh bằng giấy khai sinh, giấy phép lái xe, hộ chiếu hoặc tài liệu đáng tin cậy khác. Bằng chứng về khuyết tật phải được chứng nhận từ bác sĩ được cấp phép, y tá y tế công cộng hoặc nhân viên xã hội.

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



2. Đối với việc không tuân thủ các quy tắc

Tiện ích có thể ngừng cung cấp dịch vụ cho bất kỳ khách hàng nào vi phạm các quy tắc này sau khi đã thông báo bằng văn bản cho khách hàng ít nhất năm ngày về ý định đó. Trong trường hợp an toàn cung cấp nước bị đe dọa, dịch vụ có thể bị ngừng ngay lập tức mà không cần thông báo.

3. Đối với chất thải nước

a. Trường hợp sử dụng nước lãng phí hoặc bất cẩn tại cơ sở của khách hàng, công ty cung cấp dịch vụ có thể ngừng cung cấp dịch vụ nếu các hành vi đó không được khắc phục trong vòng năm ngày sau khi đã gửi cho khách hàng thông báo bằng văn bản về vấn đề này.

(Tiếp theo)

b. Để bảo vệ mình khỏi tình trạng lãng phí hoặc sử dụng sai mục đích nước nghiêm trọng và không cần thiết, công ty tiện ích có thể đo bất kỳ dịch vụ có mức giá cố định nào và áp dụng mức giá đồng hồ được thiết lập thường xuyên khi khách hàng tiếp tục sử dụng sai mục đích hoặc lãng phí nước quá năm ngày sau khi công ty tiện ích đã gửi cho khách hàng thông báo bằng văn bản yêu cầu khắc phục các hành vi đó.

B. Việc ngừng cung cấp dịch vụ của Tiện ích (Tiếp theo)

4. Đối với thiết bị không an toàn hoặc nơi dịch vụ gây bất lợi hoặc gây thiệt hại cho Tiện ích hoặc Khách hàng của Tiện ích

Nếu phát hiện thấy tình trạng không an toàn hoặc nguy hiểm tại cơ sở của khách hàng hoặc nếu việc sử dụng nước tại đó bằng thiết bị, đồ dùng, thiết bị hoặc cách khác được phát hiện là gây bất lợi hoặc gây thiệt hại cho tiện ích hoặc khách hàng của tiện ích, dịch vụ có thể bị cắt mà không cần thông báo. Tiện ích sẽ thông báo ngay cho khách hàng về lý do ngừng cung cấp dịch vụ và hành động khắc phục mà khách hàng phải thực hiện trước khi dịch vụ có thể được khôi phục.

5. Đối với việc sử dụng dịch vụ gian lận

Khi công ty tiện ích phát hiện ra rằng khách hàng đã nhận được dịch vụ bằng các phương tiện gian lận hoặc đã chuyển hướng dịch vụ nước để sử dụng trái phép, dịch vụ cho khách hàng đó có thể bị ngừng mà không cần thông báo. Công ty tiện ích sẽ không khôi phục dịch vụ cho khách hàng đó cho đến khi khách hàng đó tuân thủ mọi quy tắc và yêu cầu hợp lý của công ty tiện ích và công ty tiện ích đã được

CÔNG TY NƯỚC LYTTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



hoàn trả toàn bộ số tiền dịch vụ đã cung cấp và chi phí thực tế mà công ty tiện ích phải chịu do việc sử dụng gian lận.

C. Phục hồi dịch vụ

1. Phí kết nối lại

Trong trường hợp dịch vụ bị ngừng do vi phạm các quy tắc này hoặc không thanh toán hóa đơn, công ty tiện ích có thể tính phí 50,00 đô la để kết nối lại dịch vụ trong giờ làm việc thông thường hoặc 100,00 đô la để kết nối lại dịch vụ ngoài giờ làm việc thông thường khi khách hàng yêu cầu kết nối lại ngoài giờ làm việc thông thường, trừ khi có quy định khác trong biểu giá của công ty tiện ích.

2. Được thực hiện trong giờ làm việc thông thường

Công ty tiện ích sẽ cố gắng kết nối lại trong giờ làm việc thông thường vào ngày yêu cầu, nếu điều kiện cho phép; nếu không, việc kết nối lại sẽ được thực hiện vào ngày làm việc thông thường sau ngày yêu cầu được đưa ra.

(Tiếp theo)

3. Được thực hiện ngoài giờ làm việc thông thường

Khi khách hàng yêu cầu kết nối lại vào thời điểm khác ngoài giờ làm việc thông thường, công ty tiện ích sẽ nỗ lực hợp lý để kết nối lại nếu có thể trong mọi trường hợp.

4. Ngừng hoạt động sai trái

Dịch vụ bị công ty cung cấp dịch vụ ngừng cung cấp một cách sai trái phải được khôi phục miễn phí cho khách hàng trong vòng 24 giờ.

C. Phục hồi dịch vụ (Tiếp theo)

5. Giới hạn về một số khoản phí kết nối lại

Đối với khách hàng dân dụng chứng minh được thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm ngưỡng nghèo liên bang (hoặc được Đạo luật Bảo vệ Cắt nước coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm ngưỡng nghèo liên bang), phí sẽ được giới hạn như sau:

- (i) Đối với việc kết nối lại trong giờ làm việc thông thường, mức thấp hơn giữa chi phí thực tế (như đã nêu trong Quy tắc số 11.C.1) hoặc 50,00 đô la; và
- (ii) Đối với việc kết nối lại ngoài giờ làm việc thông thường, mức phí thấp hơn giữa chi phí thực tế (như đã nêu trong Quy tắc số 11.C.1) hoặc 150 đô la. Mức phí giới hạn cho các khoản phí kết nối lại này (lần lượt là 50 đô la và 150 đô la)

CÔNG TY NƯỚC LYTLE SPRINGS

Hệ thống # 3600158



sẽ phải chịu sự điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

D. Từ chối phục vụ

1. Điều kiện từ chối

Công ty tiện ích có thể từ chối phục vụ người nộp đơn xin dịch vụ theo các điều kiện sau:

- a. Nếu người nộp đơn không tuân thủ bất kỳ quy tắc nào đã nộp cho Công chúng Ủy ban Tiện ích.
- b. Nếu mục đích sử dụng dịch vụ có tính chất gây bất lợi hoặc gây tổn hại cho khách hàng hiện tại.
- c. Nếu theo đánh giá của cơ quan tiện ích, việc lắp đặt dịch vụ của người nộp đơn là không an toàn hoặc nguy hiểm, hoặc có bản chất không thể cung cấp dịch vụ thỏa đáng.

(Tiếp theo)

- d. Trường hợp dịch vụ đã bị ngừng do sử dụng gian lận, công ty tiện ích sẽ không phục vụ người nộp đơn cho đến khi xác định rằng mọi điều kiện sử dụng hoặc hành vi gian lận đã được khắc phục.

2. Thông báo cho khách hàng

Khi người nộp đơn bị từ chối dịch vụ theo các điều khoản của quy tắc này, công ty tiện ích sẽ thông báo kịp thời cho người nộp đơn về lý do từ chối dịch vụ và quyền của người nộp đơn được kháng cáo quyết định của công ty tiện ích lên Ủy ban Tiện ích Công cộng.