

GREAT OAKS WATER COMPANY
POLICIES FOR DISCONTINUANCE OF RESIDENTIAL WATER SERVICE FOR NONPAYMENT

1. Payment of your water bill from Great Oaks Water Company (“GOWC”) is due upon receipt. Your bill will be past due if not paid within 19 days of the date the bill is mailed to you by GOWC.
2. GOWC will discontinue (shut off) your residential water service if you do not pay your water bill within 60 days after it is past due (79 total days from the date GOWC mails your bill).
3. GOWC will make a good faith effort to contact the named customer on the account (the “customer”) by telephone or by written notice at least 7 days before discontinuing your residential water service. When contact is made with the customer, GOWC will offer the customer this written Policy.
4. If you have not paid your water bill within 19 days of mailing by GOWC, GOWC offers to discuss with you various options to avoid discontinuance of service for nonpayment, including: (a) alternative payment schedules; (b) deferred payments (payments made at a later time); (c) minimum payments (payments of less than the full amount spread out over a period of time no longer than 12 months); (d) procedures for requesting a payment schedule over time; and (e) procedures for requesting a bill review and how to appeal your bill. You must contact GOWC to discuss your options.
5. Your service will not be discontinued for nonpayment until any deposit you made to establish credit for water service has been fully absorbed. Should that occur, GOWC may request a new deposit to establish credit.
6. When GOWC contacts a customer in writing, GOWC will mail the notice, addressed to the customer at the address provided to GOWC when establishing the customer account. If that address is not the service address, GOWC will also mail the written notice “OCCUPANT” at the service address. The written notice from GOWC will provide the following:
 - a. The customer’s name and address.
 - b. The past due charges (amount of the delinquency).
 - c. The date by which payment or arrangements for payment must be made to avoid discontinuance (shut off) of residential water service;
 - d. Information about how the customer may request an extension of time to pay the past due charges.
 - e. Information about how the customer may request a bill review and appeal.
 - f. Information about how the customer may request a deferred, reduced, or alternative payment schedule of the past due charges, consistent with GOWC’s policies.
 - g. Information about how the customer may obtain financial assistance to continue water service or making arrangements for payment.
7. Where water service is provided to residential occupants in a detached single-family dwelling, multi-unit residential structure, mobilehome park, or permanent residential structures in a labor or farmworker camp, where the owner, manager, or operator is listed as the customer of record but is not the occupant, the notice of discontinuance of service shall include:
 - a. The date on which service will be discontinued.
 - b. What the occupants are required to do in order to prevent the discontinuance of service or to reestablish service.
 - c. The estimated monthly cost of service (where service is master-metered).
 - d. If occupants of a master-metered residential facility desire legal assistance, please contact the Santa Clara County Bar Association Lawyer Referral Service at (408) 971-6822.

OPTIONS TO AVOID DISCONTINUANCE OF SERVICE FOR NONPAYMENT

To request an extension of time to pay past due charges or to make other payment arrangements of past due amounts to avoid discontinuance (shut off) of service for nonpayment, please contact GOWC Customer Service at (408) 227-9540. You may also come to the GOWC Office located at 20 Great Oaks Boulevard, Suite 120, San Jose, CA 95119 to speak with a Customer Service representative about your past due bill and options to avoid discontinuance of service for nonpayment. The options are those listed in above (see number 4).

If you wish for GOWC to review your bill, you may initiate a billing complaint or request an investigation within 5 days of receiving the bill you wish to dispute. To do so, please contact GOWC Customer Service by telephone or in person.

If you and GOWC agree to an installment payment plan for a past due amount, you must pay later bills on time. If you fail to make an installment payment, GOWC will provide a notice of discontinuance of service (shut off) no less than 5 days before discontinuing your service.

You may appeal decisions made by GOWC concerning past due amounts to the California Public Utilities Commission (CPUC) Consumer Affairs Branch in writing or by telephone. See the back of your bill for information on contacting the CPUC Consumer Affairs Branch.

Residential Health and Safety Exception – Water service to a residential customer will not be discontinued for nonpayment if the customer provides: (a) a primary care provider certifies that discontinuance of 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; (b) the residential customer demonstrates a financial inability to pay for water service within the normal billing cycle; and (c) the residential customer is willing to enter into one of the optional agreements listed in number 4, above. For more information about the Residential Safety and Health Exception, please contact GOWC Customer Service.

GREAT OAKS WATER COMPANY

POLÍTICAS PARA LA DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA POR NO PAGO

1. El pago de su factura de agua de Great Oaks Water Company ("GOWC") se debe a la recepción. Su factura será vencida si no se paga dentro de los 19 días posteriores a la fecha en que GOWC le envíe la factura por correo.
2. GOWC discontinuará (cerrará) su servicio de agua residencial si no paga su factura de agua dentro de los 60 días posteriores a su vencimiento (79 días en total desde la fecha en que GOWC envía su factura por correo).
3. GOWC hará un esfuerzo de buena fe para comunicarse con el cliente nombrado en la cuenta (el "cliente") por teléfono o mediante notificación por escrito al menos 7 días antes de suspender su servicio de agua residencial. Cuando se hace contacto con el cliente, GOWC ofrecerá al cliente esta Política escrita.
4. Si no ha pagado su factura de agua dentro de los 19 días posteriores al envío por GOWC, GOWC le ofrece discutir con usted varias opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago, que incluyen: (a) calendarios de pago alternativos; (b) pagos diferidos (pagos hecho en un momento posterior); (c) pagos mínimos (pagos de menos del monto total distribuidos durante un período de tiempo no mayor a 12 meses); (d) procedimientos para solicitar un cronograma de pagos a lo largo del tiempo; y (e) procedimientos para solicitar una revisión de la factura y cómo apelar su factura. Debe comunicarse con GOWC para analizar sus opciones.
5. Su servicio no se suspenderá por falta de pago hasta que se haya absorbido completamente cualquier depósito que haya realizado para establecer crédito para el servicio de agua. Si eso ocurriera, GOWC puede solicitar un nuevo depósito para establecer el crédito.
6. Cuando GOWC contacte a un cliente por escrito, GOWC enviará el aviso por correo, dirigido al cliente a la dirección proporcionada a GOWC al establecer la cuenta del cliente. Si esa dirección no es la dirección del servicio, GOWC también enviará el aviso por escrito "OCUPANTE" a la dirección del servicio. El aviso por escrito de GOWC proporcionará lo siguiente:
 - a. El nombre y la dirección del cliente.
 - b. Los cargos vencidos (monto de la morosidad).
 - c. La fecha en la cual el pago o los arreglos para el pago deben hacerse para evitar la interrupción (corte) del servicio de agua residencial.
 - d. Información sobre cómo el cliente puede solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos vencidos.
 - e. Información sobre cómo el cliente puede solicitar una revisión de la factura y una apelación.
 - f. Información sobre cómo el cliente puede solicitar un cronograma de pago diferido, reducido o alternativo de los cargos vencidos, de conformidad con las políticas de GOWC.
 - g. Información sobre cómo el cliente puede obtener asistencia financiera para continuar con el servicio de agua o hacer arreglos para el pago.
7. Cuando se proporciona servicio de agua a ocupantes residenciales en una vivienda unifamiliar, estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo o de trabajadores agrícolas, donde el propietario, gerente u operador figura como el cliente registrado pero no es el ocupante, el aviso de interrupción del servicio incluirá:
 - a. La fecha en que se suspenderá el servicio.
 - b. Lo que los ocupantes deben hacer para evitar la interrupción del servicio o restablecer el servicio.
 - c. El costo mensual estimado del servicio (donde el servicio es medido por el maestro).
 - d. Si los ocupantes de una instalación residencial con medidor maestro desean asistencia legal, comuníquese con el Servicio de Referencia de Abogados del Colegio de Abogados del Condado de Santa Clara al (408) 971-6822.

OPCIONES PARA EVITAR EL DESCONTINUO DEL SERVICIO POR NO PAGO

Para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos vencidos o para hacer otros arreglos de pago de montos vencidos para evitar la interrupción (cierre) del servicio por falta de pago, comuníquese con el Servicio al Cliente de GOWC al (408) 227-9540. También puede venir a la oficina de GOWC ubicada en 20 Great Oaks Boulevard, Suite 120, San Jose, CA 95119 para hablar con un representante de Servicio al Cliente sobre su factura vencida y las opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago. Las opciones son las enumeradas anteriormente (ver número 4).

Si desea que GOWC revise su factura, puede iniciar una queja de facturación o solicitar una investigación dentro de los 5 días posteriores a la recepción de la factura que desea disputar. Para hacerlo, comuníquese con el Servicio al Cliente de GOWC por teléfono o en persona.

Si usted y GOWC acuerdan un plan de pago a plazos para un monto vencido, deben pagar las facturas posteriores a tiempo. Si no realiza un pago a plazos, GOWC le enviará un aviso de interrupción del servicio (apagado) no menos de 5 días antes de suspender su servicio.

Puede apelar las decisiones tomadas por GOWC con respecto a montos vencidos a la Subdivisión de Asuntos del Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) por escrito o por teléfono. Consulte el reverso de su factura para obtener información sobre cómo comunicarse con la Sucursal de Asuntos del Consumidor de CPUC.

Excepción de salud y seguridad residencial: el servicio de agua a un cliente residencial no se suspenderá por falta de pago si el cliente proporciona: (a) un proveedor de atención primaria certifica que la interrupción del servicio pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda servicio residencial; (b) el cliente residencial demuestra una incapacidad financiera para pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal; y (c) el cliente residencial está dispuesto a celebrar uno de los acuerdos opcionales enumerados en el número 4 anterior. Para obtener más información sobre la excepción de salud y seguridad residencial, comuníquese con el Servicio al cliente de GOWC.

GREAT OAKS WATER COMPANY

取消居民居住供水服务的政策

- 1.收到大橡树自来水公司（“GOWC”）的水费单后付款。如果您在GOWC将帐单邮寄给您之后的19天内未付款，则该帐单将过期。
- 2.如果您未在到期后的60天内（自GOWC寄出您的账单之日起总共79天）内未支付水费单，GOWC将终止（关闭）您的住宅自来水服务。
3. GOWC将真诚地努力至少在停止您的住宅供水服务之前7天通过电话或书面通知联系帐户中的指定客户（“客户”）。与客户联系后，GOWC将向客户提供此书面政策。
- 4.如果您在GOWC寄出邮件后的19天内还没有支付水费，GOWC会与您讨论各种选择，以避免因不付款而中断服务，包括：（a）其他付款时间表；（b）延期付款（付款）稍后制作）；（c）最低付款额（付款额少于在不超过12个月的时间内所摊派的全部金额）；（d）要求支付时间表的程序；（e）要求对帐单进行审查的程序以及如何对帐单提出上诉。您必须联系GOWC讨论您的选择。
- 5.在您为水服务建立信用额度所存的任何款项已全部匀支之前，您的服务将不会因未付款而中止。如果发生这种情况，GOWC可能会请求新的存款以建立信用。
- 6.当GOWC以书面形式与客户联系时，GOWC将在建立客户帐户时以提供给GOWC的地址邮寄给客户的通知。如果该地址不是服务地址，GOWC还将在服务地址邮寄书面通知“OCCUPANT”。GOWC的书面通知将提供以下内容：
 - 一种。客户的姓名和地址。
 - b. 过去的应付费用（违约金额）。
 - C. 必须作出付款或付款安排的日期，以避免住宅供水服务的中断（关闭）；
 - d. 有关客户如何请求延长时间以支付过去到期费用的信息。
 - e. 有关客户如何请求帐单审查和上诉的信息。
 - F. 有关客户如何按照GOWC的政策请求延期，减少或替代的逾期付款时间表的信息。
 - G. 有关客户如何获得财务援助以继续供水或安排付款的信息。
- 7.向在勞動力或農場工人營地的獨立式單戶住宅，多單元住宅結構，移動房屋公園或永久住宅結構中的居民提供水服務的情況，業主，經理或操作員被列為記錄客戶但不是佔用客戶，服務終止通知應包括：
 - 一種。終止服務的日期。
 - b. 為了防止服務中斷或重新建立服務，居住者需要做什麼。
 - C. 估計的每月服務成本（其中服務按主計量）。

d. 如果使用計量主机的居民需要法律幫助，請致電（408）971-6822與聖克拉拉縣律師協會律師轉介服務聯繫。

避免中止服务的选择

要请求延长支付逾期费用的时间或做出其他逾期金额的付款安排，以避免因未付款而中断（关闭）服务，请致电（408）227-9540与GOWC客户服务联系。您也可以到位于加利福尼亚州圣何塞市圣何塞市大橡树林荫大道20号120室的GOWC办公室，加利福尼亚州95119，与客户服务代表讨论您的逾期应付款以及为避免因未付款而中止服务的选择。这些选项是上面列出的选项（请参见编号4）。

如果您希望GOWC审核您的帐单，则可以在收到您要提出异议的帐单后5天内提出帐单投诉或要求进行调查。为此，请通过电话或亲自联系GOWC客户服务。

如果您和GOWC同意分期付款的逾期付款计划，则必须按时支付以后的账单。如果您未支付分期付款，GOWC将在终止服务之前至少5天提供终止服务（关闭）的通知。

您可以书面或通过电话向GOWC消费者事务处上诉GOWC做出的有关应收款项的决定。有关与CPUC消费者事务部联系的信息，请参阅账单背面。

住宅健康和安全例外情况-如果住宅客户提供以下服务，则不会中断向住宅客户的供水服务：（a）初级保健提供者证明停止服务将威胁生命或严重威胁健康，提供居住服务场所的居民的安全；（b）居民客户在正常的计费周期内显示出无力支付自来水费；（c）住宅客户愿意签订上述第4号所列的可选协议之一。有关“住宅安全与健康例外”的更多信息，请联系GOWC客户服务。

GREAT OAKS WATER COMPANY
청구에 대한 상주 용수 서비스 중단에 대한 정책

1. Great Oaks Water Company (이하 "GOWC")의 수도 요금 지불은 수령 즉시 이루어집니다. GOWC가 청구서를 발송 한 날로부터 19 일 이내에 지불하지 않으면 청구 기한이 지났습니다.
2. GOWC는 기한이 지난 후 60 일 이내에 수도 요금을 지불하지 않으면 (GOWC가 요금을 우편으로 송달 한 날로부터 총 79 일) 거주 용수 서비스를 중단 (종료)합니다.
3. GOWC는 거주 용수 서비스를 중단하기 최소 7 일 전에 전화 또는 서면 통지로 계정 ("고객")으로 지정된 고객에게 연락하기 위해 성실히 노력할 것입니다. 고객과 연락이 이루어지면 GOWC는 고객에게이 서면 정책을 제공합니다.
4. GOWC가 우편으로 보낸 날로부터 19 일 이내에 수도 요금을 지불하지 않은 경우, GOWC는 다음을 포함하여 비 지불 서비스 중단을 피하기위한 다양한 옵션에 대해 귀하와 논의 할 것을 제안합니다. 나중에 만들어 짐); (c) 최소 지불액 (12 개월 이하의 기간에 걸쳐 전액보다 적은 지불액); (d) 시간에 따른 지불 일정을 요청하는 절차; (e) 청구서 검토 요청 절차 및 청구서 이의 제기 방법. 옵션을 논의하려면 GOWC에 문의해야 합니다.
5. 수자원 공제를 위해 입금 한 보증금이 완전히 흡수 될 때까지 미결제 서비스가 중단되지 않습니다. 그러한 상황이 발생하면 GOWC는 크레딧을 설정하기 위해 새 예금을 요청할 수 있습니다.
6. GOWC가 고객에게 서면으로 연락하면 GOWC는 고객 계정을 설정할 때 GOWC에 제공된 주소로 고객에게 전달 된 통지를 우송합니다. 해당 주소가 서비스 주소가 아닌 경우 GOWC는 서비스 주소에 서면 통지 "OCCUPANT" 도 우송합니다. GOWC의 서면 통지는 다음을 제공합니다.
 - ㅏ. 고객의 이름과 주소
 - 비. 과거의 기소 비용 (연체 금액).
 - 씨. 거주 용수 서비스의 중단 (폐쇄)을 피하기 위해 지불 또는 지불 준비 날짜;
 - 디. 고객이 과거의 기한 비용을 지불하기 위해 연장 시간을 요청하는 방법에 대한 정보.
 - 이자형. 고객이 청구서 검토 및 이의 제기를 요청하는 방법에 대한 정보.
 - 에프. 고객이 GOWC의 정책에 따라 과거 지불 청구에 대한 지연, 감소 또는 대체 지불 일정을 요청하는 방법에 대한 정보.
 - 지. 물 서비스를 계속하거나 지불 준비를하기 위해 고객이 재정 지원을받는 방법에 대한 정보.
7. 단독, 단독 주택, 다세대 주택, 이동 주택 공원 또는 노동 또는 농장 노동자 수용소의 영구 주거 구조물에서 거주자에게 물 서비스가 제공되는 경우, 소유자, 관리자 또는 운영자는 기록의 고객이지만 탑승자가 아닌 경우, 서비스 중단 통지에는 다음이 포함됩니다.
 - ㅏ. 서비스가 중단되는 날짜입니다.

비. 서비스 중단을 방지하거나 서비스를 재설정하기 위해 탑승자가해야 할 일.

씨. 예상 월간 서비스 비용 (서비스가 마스터 계량 됨).

디. 마스터 계량 주거 시설의 거주자가 법률 지원을 원하는 경우, 산타 클라라 카운티 변호사 협회 변호사 추천 서비스 (408) 971-6822로 문의하십시오.

청구에 대한 서비스 중단을 피하는 옵션

미지 불로 인한 서비스 중단 (정지)을 피하기 위해 기한이 지난 기한을 지불하거나 기한이 지난 금액을 지불 할 시간 연장을 요청하려면 (408) 227-9540으로 GOWC 고객 서비스에 문의하십시오. 귀하는 또한 그레이트 오크스대로 20 호 (Great Oaks Boulevard, Suite 120, San Jose, CA 95119)에 위치한 GOWC 사무소를 방문하여 미 지불 서비스 중단을 피하기위한 과거의 청구서 및 옵션에 대해 고객 서비스 담당자에게 문의 할 수 있습니다. 옵션은 위에 열거 된 옵션입니다 (4 번 참조). GOWC가 귀하의 청구서를 검토하기를 원하는 경우, 귀하는 이의 신청을 접수 한 후 5 일 이내에 청구 불만을 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 그렇게하려면 전화 또는 직접 GOWC 고객 서비스에 문의하십시오.

귀하와 GOWC가 기한이 지난 금액에 대한 할부 지불 계획에 동의하는 경우 나중에 청구서를 제때 지불해야 합니다. 할부 지불을 하지 않으면 GOWC는 서비스 중단 5 일 전에 서비스 중단 (종료) 통지를 제공합니다.

귀하는 GOWC가 과거 납기 금액에 대해 캘리포니아 공공 시설위원회 (CPUC) 소비자 업무 부서에 서면 또는 전화로 결정한 사항에 대해 이의를 제기 할 수 있습니다. CPUC 소비자 담당 부서에 연락하는 방법에 대한 정보는 청구서 뒷면을 참조하십시오.

거주 건강 및 안전 예외 - 고객이 다음을 제공하는 경우 거주 고객에 대한 수도 서비스는 미지급으로 중단되지 않습니다. 주거 서비스가 제공되는 구내 거주자의 안전; (b) 거주 고객은 정상적인 청구주기 내에서 용수 비용을 지불 할 재정적 능력이 없음을 입증합니다. 그리고 (c) 거주 고객은 위의 4 번에 나열된 옵션 계약 중 하나를 기꺼이 체결 할 것입니다. 주거 안전 및 건강 예외에 대한 자세한 내용은 GOWC 고객 서비스에 문의하십시오.

GREAT OAKS WATER COMPANY
CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT DỊCH VỤ NƯỚC CƯ DÂN

1. Thanh toán hóa đơn tiền nước của bạn từ Công ty nước Great Oaks (tạm thời là GOWC) khi nhận được. Hóa đơn của bạn sẽ quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày hóa đơn được gửi đến bạn bởi GOWC.
2. GOWC sẽ ngừng (tắt) dịch vụ nước sinh hoạt của bạn nếu bạn không thanh toán hóa đơn nước trong vòng 60 ngày sau khi quá hạn (79 ngày kể từ ngày GOWC gửi hóa đơn của bạn).
3. GOWC sẽ thực hiện một nỗ lực thiện chí để liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản (khách hàng trực tuyến) qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản ít nhất 7 ngày trước khi ngừng dịch vụ nước sinh hoạt của bạn. Khi liên hệ được thực hiện với khách hàng, GOWC sẽ cung cấp cho khách hàng Chính sách bằng văn bản này.
4. Nếu bạn chưa thanh toán hóa đơn tiền nước trong vòng 19 ngày kể từ khi gửi thư bởi GOWC, GOWC đề nghị thảo luận với bạn về các tùy chọn khác nhau để tránh ngừng cung cấp dịch vụ cho việc không thanh toán, bao gồm: (a) lịch thanh toán thay thế; (b) thanh toán trả chậm (thanh toán) thực hiện sau đó; (c) các khoản thanh toán tối thiểu (các khoản thanh toán ít hơn toàn bộ số tiền trả đều trong một khoảng thời gian không quá 12 tháng); (d) thủ tục yêu cầu lịch thanh toán theo thời gian; và (e) thủ tục yêu cầu xem xét hóa đơn và cách kháng cáo hóa đơn của bạn. Bạn phải liên hệ với GOWC để thảo luận về các lựa chọn của bạn.
5. Dịch vụ của bạn sẽ không bị ngừng thanh toán cho đến khi bất kỳ khoản tiền gửi nào bạn thực hiện để thiết lập tín dụng cho dịch vụ nước đã được hấp thụ hoàn toàn. Nếu điều đó xảy ra, GOWC có thể yêu cầu một khoản tiền gửi mới để thiết lập tín dụng.
6. Khi GOWC liên lạc với khách hàng bằng văn bản, GOWC sẽ gửi thông báo, gửi đến khách hàng theo địa chỉ được cung cấp cho GOWC khi thiết lập tài khoản khách hàng. Nếu địa chỉ đó không phải là địa chỉ dịch vụ, GOWC cũng sẽ gửi thư thông báo bằng văn bản **NGAY LẬP TỨC** tại địa chỉ dịch vụ. Thông báo bằng văn bản từ GOWC sẽ cung cấp như sau:
 - a. Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - b. Các khoản phí quá hạn (số tiền quá hạn).
 - c. Ngày mà thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán phải được thực hiện để tránh gián đoạn (tắt) dịch vụ nước sinh hoạt;
 - d. Thông tin về cách khách hàng có thể yêu cầu gia hạn thời gian để trả các khoản phí quá hạn.
 - e. Thông tin về cách khách hàng có thể yêu cầu xem xét hóa đơn và kháng cáo.
 - f. Thông tin về cách khách hàng có thể yêu cầu lịch trả chậm, giảm hoặc thay thế của các khoản phí quá hạn, phù hợp với chính sách của GOWC.
 - g. Thông tin về cách khách hàng có thể nhận hỗ trợ tài chính để tiếp tục dịch vụ nước hoặc sắp xếp thanh toán.
- 7 khách hàng của hồ sơ nhưng không phải là người thuê nhà, thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bao gồm:
 - a. Ngày mà dịch vụ sẽ bị ngừng.
 - b. Những gì người cư ngụ được yêu cầu phải làm để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ hoặc thiết lập lại dịch vụ.
 - c. Chi phí dịch vụ hàng tháng ước tính (trong đó dịch vụ được đo tổng thể).

d. Nếu cư dân của một cơ sở dân cư có đồng hồ chính muốn có sự trợ giúp pháp lý, xin vui lòng liên hệ với Dịch vụ Giới thiệu Luật sư của Hiệp hội Luật sư Quận Santa Clara theo số (408) 971-6822.

LỰA CHỌN ĐỂ TRÁNH XÁC NHẬN DỊCH VỤ CHO NONPAYMEN

Để yêu cầu gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn hoặc thực hiện các thỏa thuận thanh toán khác về các khoản tiền quá hạn để tránh ngừng cung cấp dịch vụ để không thanh toán, vui lòng liên hệ với Dịch vụ khách hàng của GOWC theo số (408) 227-9540. Bạn cũng có thể đến Văn phòng GOWC tại 20 Great Oaks Boulevard, Suite 120, San Jose, CA 95119 để nói chuyện với đại diện Dịch vụ khách hàng về hóa đơn quá hạn của bạn và các tùy chọn để tránh ngừng cung cấp dịch vụ cho việc không thanh toán. Các tùy chọn là những thứ được liệt kê ở trên (xem số 4).

Nếu bạn muốn GOWC xem xét hóa đơn của mình, bạn có thể khởi kiện khiếu nại thanh toán hoặc yêu cầu điều tra trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được hóa đơn bạn muốn tranh chấp. Để làm như vậy, vui lòng liên hệ với Dịch vụ khách hàng của GOWC qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp.

Nếu bạn và GOWC đồng ý với gói trả góp cho một khoản tiền quá hạn, bạn phải thanh toán các hóa đơn sau này đúng hạn. Nếu bạn không thanh toán trả góp, GOWC sẽ cung cấp thông báo ngừng cung cấp dịch vụ (tắt) không dưới 5 ngày trước khi ngừng dịch vụ của bạn.

Bạn có thể kháng cáo các quyết định của GOWC liên quan đến số tiền quá hạn cho Chi nhánh các vấn đề của Ủy ban tiện ích công cộng California (CPUC) bằng văn bản hoặc qua điện thoại. Xem mặt sau của hóa đơn để biết thông tin liên hệ với Chi nhánh các vấn đề của người tiêu dùng CPUC.

Ngoại lệ về an toàn và sức khỏe dân cư - Dịch vụ nước cho khách hàng dân cư sẽ không bị ngừng thanh toán nếu khách hàng cung cấp: (a) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính xác nhận rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của, một cư dân của các cơ sở nơi cung cấp dịch vụ dân cư; (b) khách hàng dân cư thể hiện khả năng tài chính không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán thông thường; và (c) khách hàng dân cư sẵn sàng tham gia một trong các thỏa thuận tùy chọn được liệt kê ở số 4 ở trên. Để biết thêm thông tin về Ngoại lệ An toàn và Sức khỏe Dân cư, vui lòng liên hệ với Dịch vụ Khách hàng của GOWC.

GREAT OAKS WATER COMPANY

Mga Patakaran PARA SA PAGESUSULIT NG RESIDENTIAL WATER SERVICE PARA SA NONPAYMENT

1. Ang pagbabayad ng iyong bill ng tubig mula sa Great Oaks Water Company ("GOWC") ay dahil sa natanggap. Ang iyong bayarin ay mawawalan ng takdang oras kung hindi babayaran sa loob ng 19 araw mula sa petsa na ipinapadala sa iyo ang GOWC.
2. Itatanggi ng GOWC (isasara) ang iyong serbisyo sa tirahan kung hindi mo binabayaran ang iyong bill ng tubig sa loob ng 60 araw matapos na matapos ito (79 kabuuang araw mula sa petsa na ipinapadala ng GOWC ang iyong bayarin).
3. Ang GOWC ay gagawa ng isang mahusay na pagsisikap ng pananampalataya na makipag-ugnay sa pinangalanang customer sa account (ang "customer") sa pamamagitan ng telepono o sa pamamagitan ng nakasulat na abiso ng hindi bababa sa 7 araw bago itigil ang iyong serbisyo sa tirahan ng tirahan. Kung ang pakikipag-ugnay ay ginawa sa customer, ihahandog ng GOWC sa customer ang nakasulat na Patakaran na ito.
4. Kung hindi mo pa nababayaran ang iyong bill ng tubig sa loob ng 19 araw mula sa pagpadala ng GOWC, nag-aalok ang GOWC upang talakayin sa iyo ang iba't ibang mga pagpipilian upang maiwasan ang pagkawala ng serbisyo para sa hindi pagbabayad, kasama ang: (a) mga alternatibong iskedyul ng pagbabayad: (b) ipinagpaliban ang mga pagbabayad (pagbabayad ginawa sa ibang pagkakataon); (c) pinakamababang pagbabayad (pagbabayad ng mas mababa sa buong halaga na kumalat sa isang tagal ng panahon na hindi hihigit sa 12 buwan); (d) mga pamamaraan para sa paghingi ng iskedyul ng pagbabayad sa paglipas ng panahon; at (e) mga pamamaraan para sa paghingi ng pagsusuri sa panukalang batas at kung paano mag-apela sa iyong bayarin. Dapat kang makipag-ugnay sa GOWC upang talakayin ang iyong mga pagpipilian.
5. Ang iyong serbisyo ay hindi tatanggalin para sa hindi pagbabayad hanggang ang anumang deposito na ginawa mo upang maitaguyod ang kredito para sa serbisyo ng tubig ay ganap na nasisipsip. Kung mangyari iyon, maaaring humiling ang GOWC ng isang bagong deposito upang maitaguyod ang kredito.
6. Kapag nakikipag-ugnay ang GOWC sa isang customer sa pagsulat, ipapadala ng GOWC ang abiso, na hinarap sa customer sa address na ibinigay sa GOWC kapag itinatag ang account sa customer. Kung ang adres na iyon ay hindi ang serbisyo ng serbisyo, ipapadala din ng GOWC ang nakasulat na paunawang "OCCUPANT" sa address ng serbisyo. Ang nakasulat na paunawa mula sa GOWC ay magbibigay ng mga sumusunod:
 - a. Ang pangalan at address ng customer.
 - b. Ang nakaraang mga angkop na singil (halaga ng pagkamagulo).
 - c. Ang petsa kung saan ang pagbabayad o pag-aayos para sa pagbabayad ay dapat gawin upang maiwasan ang pagtigil (pagsara) ng serbisyo ng tirahan ng tirahan;
 - d. Ang impormasyon tungkol sa kung paano maaaring humiling ang customer ng isang extension ng oras upang mabayaran ang nakaraan na mga singil.
 - e. Impormasyon tungkol sa kung paano maaaring humiling ang customer ng repasuhin ng panukalang batas at apela.
 - f. Ang impormasyon tungkol sa kung paano maaaring humiling ang customer ng isang ipinagpaliban, nabawasan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa mga nakaraang angkop na singil, na naaayon sa mga patakaran ng GOWC.

g. Ang impormasyon tungkol sa kung paano ang customer ay maaaring makakuha ng tulong pinansyal upang magpatuloy sa serbisyo ng tubig o paggawa ng mga kaayusan para sa pagbabayad.

7. Kung saan ang serbisyo ng tubig ay ibinibigay sa mga residente ng tirahan sa isang natanging tirahan na single-family, multi-unit na istraktura ng tirahan, parkehome park, o permanenteng mga istraktura ng tirahan sa isang kampo ng manggagawa o magsasaka, kung saan ang may-ari, tagapamahala, o operator ay nakalista bilang customer ng record ngunit hindi ang namamalagi, ang paunawa ng pagpapahinto ng serbisyo ay dapat kabilang ang:

a. Ang petsa kung saan ang serbisyo ay hindi na ipagpapatuloy.

b. Ang kinakailangang gawin ng mga nagsasakop upang maiwasan ang pagpapahinto ng serbisyo o muling maitaguyod ang serbisyo.

c. Ang tinantyang buwanang gastos ng serbisyo (kung saan ang serbisyo ay master-metered).

d. Kung ang mga naninirahan sa isang pasilidad na may pasilidad na tirahan ay nais ng ligal na tulong, mangyaring makipag-ugnay sa Santa Clara County Bar Association Lawyer Referral Service sa (408) 971-6822.

Mga Pagpipilian sa PAG-AARAL NG PAGSUSULIT NG SERBISYO PARA SA NONPAYMENT

Upang humiling ng isang pagpapalawig ng oras upang magbayad ng mga nakaraang mga bayarin o upang makagawa ng iba pang mga pag-aayos ng mga nakaraang mga halaga ng bayad upang maiwasan ang hindi pagtigil (pagsara) ng serbisyo para sa hindi pagbabayad, mangyaring makipag-ugnay sa GOWC Customer Service sa (408) 227-9540. Maaari ka ring pumunta sa GOWC Office na matatagpuan sa 20 Great Oaks Boulevard, Suite 120, San Jose, CA 95119 upang makipag-usap sa isang kinatawan ng Customer Service tungkol sa iyong nakaraan na bayarin at mga pagpipilian upang maiwasan ang pagtigil sa serbisyo para sa hindi pagbabayad. Ang mga pagpipilian ay ang nakalista sa itaas (tingnan ang numero 4).

Kung nais mong suriin ng GOWC ang iyong bayarin, maaari kang magsimula ng reklamo sa pagsingil o humiling ng isang pagsisiyasat sa loob ng 5 araw mula sa pagtanggap ng panukalang batas na nais mong makipagtal. Upang gawin ito, mangyaring makipag-ugnay sa GOWC Customer Service sa pamamagitan ng telepono o sa personal.

Kung sumasang-ayon ka at ang GOWC sa isang plano sa pagbabayad sa pag-install para sa isang nakaraang takdang halaga, dapat kang magbayad sa ibang oras sa mga bayarin sa oras. Kung hindi ka gumawa ng isang pagbabayad sa pag-install, magbibigay ang GOWC ng isang paunawa ng pagtigil sa serbisyo (isara) hindi bababa sa 5 araw bago itigil ang iyong serbisyo.

Maaari kang mag apela ng mga desisyon na ginawa ng GOWC tungkol sa mga nakaraang nararapat na halaga sa California Public Utility Commission (CPUC) Consumer Affairs Branch sa pagsulat o sa pamamagitan ng telepono. Tingnan ang likod ng iyong bayarin para sa impormasyon tungkol sa pakikipag-ugnay sa CPUC Consumer Branch Branch.

Pagbubukod sa Kalusugan at Kaligtasan ng Residential - Ang serbisyo ng tubig sa isang customer na tirahan ay hindi itatanggi para sa hindi pagbabayad kung ang customer ay nagbibigay ng: (a) isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na nagpapatunay na ang pagtigil ng serbisyo ay magiging pagbabanta sa buhay, o magdulot ng isang malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tirahan; (b) ang residente ng tirahan ay nagpapakita ng kawalan ng kakayahang pang-pinansyal na magbayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na ikot ng pagsingil; at (c) ang tirahang customer ay

handang pumasok sa isa sa mga opsyonal na kasunduan na nakalista sa numero 4, sa itaas. Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa Residential Safety and Health Exception, mangyaring makipag-ugnay sa GOWC Customer Service.