



# NORTH GUALALA WATER COMPANY

## Discontinuation of Service for Nonpayment Policy Effective February 1, 2020

### Delinquent Accounts

Upon a bill becoming delinquent, the Utility shall give the person or entity responsible for payment of the bill (hereinafter referred to as "customer") a notice of delinquency stating that water service will be discontinued after 60 days. A bill is considered delinquent if it is not paid within 19 days of mailing as per Utility tariffs under the California Public Utilities Commission. The delinquent notice will be mailed to the mailing address designated on the account. Due to limited mailing services available in our area, and if the mailing address and the address of the property to which water service is provided are different, only one notice will be mailed to the valid mailing address designated on the account. Other efforts, such as email or phone call or hand delivery to customer at the service address will be made to reach the customer to deliver the notice of delinquency. It is the responsibility of the person or entity listed as the active owner of the account to update the mailing address designated on the account by contacting the Utility office when there is a change of address.

### Alternative Payment Arrangements or Extensions

Any customer who is unable to pay for water service within the normal payment period may request an alternative payment arrangement or extension to avoid disruption of service by calling (707) 884-3579 during business hours (MON-THURS, 8:30AM- 4:30PM) before discontinuance of service to request a deferred (paying at a later date), reduced, or some other alternative payment schedule, including 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. The alternative payment arrangement will be assigned by the Utility. Services will not be discontinued for nonpayment for any customer who complies with an alternate payment arrangement, as long as the customer also keeps current on his or her account for water service as charges accrue in each subsequent billing period. Alternative payment arrangement or extension does not exempt the customer from paying the reconnect charge as set forth in Rule No. 11.C.2.

Customers who would like to contest or appeal their bill can do so through the California Public Utilities Commission's (CPUC) informal or formal process. Information is located on the back of the bill. Billing complaints are handled by the CPUC's Consumer Affairs Branch (CAB) and can be submitted online: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, by telephone: 1-800-649-7570 (8:30 AM to 4:30 PM, Monday through Friday) or by mail: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, 3<sup>rd</sup> Floor, San Francisco, CA 94102. The appeal of the disputed bill to the Commission shall be in accordance with the Commission's Rules of Practice and Procedure. Customers who would like to discuss options to avoid a shutoff for non-payment may contact the utility. Additional information on disputing bills is available in Rule No. 10.

### Notice to Tenants or Occupants

The Utility will make a reasonable, good faith effort to inform the occupants, by means of written notice, when the water service account is in arrears and subject to disconnection at least 10 days before water service is shut off. The written notice will advise the tenants/occupants that they have the right to become customers of the Utility.

### Final Disconnection Notice

Failure to comply with the terms of a payment plan for 60 days or more, or failure to pay current residential service charges for 60 days or more, will result in the issuance of a final disconnection notice. The final disconnection notice will be in the form of a phone call or a door hanger delivered to the premises no less than 5 business days in advance of discontinuance of service.

38958 Cypress way. P. O. BOX 1000, Gualala, CA 95445-1000  
P: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com) / Web: <http://ngwco.com>



# NORTH GUALALA WATER COMPANY

## **Restoration of Service**

In order to resume or continue service that has been disconnected for non-payment, the customer will be required to pay an additional re-connection charge. The terms and conditions for the re-establishment charges are available for reference in Rule No. 11.C.

## **Utility Contact Information**

Suzette Eissler  
Office Manager  
P: (707) 884-3579 / F: (707) 884-1620 / email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com)

---

38958 Cypress Way. P. O. Box 1000, Gualala, CA 95445-1000  
P: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com) / Web: <http://ngwco.com>



# NORTH GUALALA WATER COMPANY

## Política de interrupción del servicio por falta de pago A partir del 1 de febrero de 2020

### Cuentas morosas

Si una factura se vuelve morosa, la empresa de servicios públicos le dará a la persona o entidad responsable del pago de la factura (en adelante, el "cliente") un aviso de morosidad indicando que el servicio de agua se interrumpirá después de 60 días. Una factura se considera morosa si no se paga dentro de los 19 días posteriores al envío según las tarifas de servicios públicos de la Comisión de Servicios Públicos de California. El aviso de morosidad se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Debido a los limitados servicios de correo disponibles en nuestra área, y si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la que se proporciona el servicio de agua son diferentes, solo se enviará un aviso a la dirección postal válida designada en la cuenta. Se realizarán otros esfuerzos, como correo electrónico o llamada telefónica o entrega en mano al cliente en la dirección de servicio, para llegar al cliente y entregarle el aviso de morosidad. Es responsabilidad de la persona o entidad que figura como propietario activo de la cuenta actualizar la dirección postal designada en la cuenta poniéndose en contacto con la oficina de servicios públicos cuando haya un cambio de dirección.

### Arreglos de pago alternativos o extensiones

Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo o una extensión para evitar la interrupción del servicio llamando al (707) 884-3579 durante el horario comercial (LUNES-JUEVES, 8:30 a. m. - 4: 30 p. m.) antes de la interrupción del servicio para solicitar un pago diferido (pago en una fecha posterior), reducido o algún otro programa de pago alternativo, incluida la amortización (repartiendo los pagos durante un período de tiempo acordado que no exceda los 12 meses) de los cargos no pagados como se establece en la Regla n.º 11.B.1.e. La empresa de servicios públicos asignará el arreglo de pago alternativo. Los servicios no se suspenderán por falta de pago para cualquier cliente que cumpla con un arreglo de pago alternativo, siempre que el cliente también se mantenga al día en su cuenta del servicio de agua a medida que se acumulen los cargos en cada período de facturación subsiguiente. El arreglo o extensión de pago alternativo no exime al cliente de pagar el cargo de reconexión como se establece en la Regla n.º. 11.C.2.

Los clientes que deseen impugnar o apelar su factura pueden hacerlo a través del proceso informal o formal de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC). La información se encuentra en el reverso de la factura. Las quejas de facturación son manejadas por la Rama de Asuntos del Consumidor (CAB) de la CPUC y pueden enviarse en línea: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, por teléfono: 1-800-649-7570 (8:30 a. m. 4:30 p. m., de lunes a viernes) o por correo: Comisión de Servicios Públicos de California, Rama de Asuntos del Consumidor, 505 Van Ness Avenue, 3<sup>rd</sup> Floor, San Francisco, CA 94102. La apelación del proyecto de ley en disputa a la Comisión se hará de conformidad con el Reglamento de Práctica y Procedimiento de la Comisión. Los clientes que deseen analizar las opciones para evitar un corte por falta de pago pueden comunicarse con la empresa de servicios públicos. Información adicional sobre los proyectos de ley en disputa disponible en la Regla n.º 10.

### Aviso a inquilinos u ocupantes

La empresa de servicios públicos hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante notificación por escrito, cuando la cuenta del servicio de agua esté en mora y esté sujeta a desconexión al menos 10 días antes de que se corte el servicio de agua. La notificación por escrito informará a los inquilinos/ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes de la utilidad.

---

38958 Cypress Way. P. O. Box 1000, Gualala, CA 95445-1000  
P: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com) / Web: <http://ngwco.com>



**NORTH GUALALA WATER COMPANY**

**Aviso de desconexión final**

El incumplimiento de los términos de un plan de pago durante 60 días o más, o el incumplimiento de pagar los cargos actuales del servicio residencial durante 60 días o más, resultará en la emisión de un aviso de desconexión final. El aviso de desconexión final será en forma de una llamada telefónica o un cartel en la puerta en las instalaciones no menos de 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio.

**Restauración de servicio:**

Para reanudar o continuar el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente deberá pagar un cargo adicional por reconexión. Los términos y condiciones para los cargos de restablecimiento están disponibles para referencia en la Regla n.º 11.C.

**Información de contacto de servicios públicos**

Suzette Eissler

Directora de oficina

Tel.: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Correo electrónico: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com)

---

38958 Cypress Way. P. O. Box 1000, Gualala, CA 95445-1000  
P: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com) / Web: <http://ngwco.com>



# NORTH GUALALA WATER COMPANY

## 未付费而中止服务政策 生效日期：2020年2月1日

### 拖欠账户

一旦账单拖欠，公用事业公司应向负责支付账单的人或实体（以下简称“客户”）发出欠费通知，声明将在 60 天后停止供水。如果未按照加州公共事业委员会的公用事业收费标准在邮寄后 19 天内付款。则会将该账单视为拖欠账单。由于我们地区提供的邮寄服务有限，并且如果邮寄地址与提供水服务的物业的地址不同，则仅一封通知会邮寄到该帐户上指定的有效邮寄地址。将进行其他工作，例如通过电子邮件或电话或通过服务地址向客户发送邮件，以联系客户以发送违约通知。列为帐户的有效所有者的个人或实体有责任在地址更改时通过与公用事业办公室联系来更新帐户上指定的邮寄地址。

### 替代付款安排或延期

在正常付款期内无法支付水费的任何客户可以在停水前致电（707）884-9579 在营业时间（周一至周五，上午 8:30-下午 4:30），申请替代付款安排或延期，请求延期支付（在稍后的日期支付）、减少付款金额或其他替代付款时间表，包括规则第 11.B.1.e 条规定的未付费用的摊销（在商定的期限内付款，但摊销期不超过 12 个月），以避免停水。替代付款安排将由公用事业公司分配。遵守替代付款安排的任何客户不会因未付款而被停水，只要该客户在此后每个结算期内均按时支付水费。替代付款安排或延期并不能免除客户按照规则 11.C.2 规定支付的重新连接费用。

希望对账单提出异议或申诉的客户可以通过加利福尼亚州公用事业委员会（CPUC）的非正式或正式程序提出。信息位于账单背面。帐单投诉由 CPUC 的消费者事务部（CAB）处理，并且可以在线提交：<http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>，电话：1-800-649-7570（星期一至星期五，上午 8:30 至下午 4:30）或通过邮件发送：California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, 3<sup>rd</sup> Floor, San Francisco, CA 94102。对争议账单的申请应当按照委员会的《实务操作和程序规则》向委员会提出。希望讨论多种选择以避免因欠费而被停水的客户，可以联系公用事业公司。规则第 10 条中提供有争议账单的其他信息。

### 通知房客或住户

当发生服务欠费且可能停水时，公用事业公司将采取合理、诚意的努力，至少在停水的 10 天前书面通知住户。书面通知将告知房客/住户其有权成为公用事业公司的客户。

### 最后停水通知

38958 Cypress Way. P. O. Box 1000, Gualala, CA 95445-1000  
P: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com) / Web: <http://ngwco.com>



# NORTH GUALALA WATER COMPANY

如果超过 60 天未遵守付款计划条款，或者超过 60 天未支付当前的住宅服务费用，将会发出最后停水通知。最后停水通知将在停水的至少 5 个工作日前，以门上吊牌的形式送达至所在房屋。

## 恢复供水服务

为了恢复或继续因未欠费而断开连接的服务，客户必须支付重新连接的费用。可于规则第 11.C 中参考重建费用的条款与条件。

## 公用事业联系信息

Suzette Eissler

办公室主管

电话：( 707) 884-3579 /传真：( 707) 884-1620 /电子邮件：[office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com)



# NORTH GUALALA WATER COMPANY

## 미납 정책에 대한 서비스 중단

효력일: 2020년 2월 1일

### 연체 계정

청구서가 체납되는 경우, 공공요금 사무국은 청구액 납부 의무자·해당 고객 (이하 “고객”)에게 60일 후 수도 서비스가 중단될 것이라는 연체 통지를 해야 합니다. . 캘리포니아 공공 유틸리티위원회 (California Public Utilities Commission)의 유틸리티 관세에 따라 우편 발송 후 19일 이내에 청구서를 지불하지 않으면 청구서가 연체 된 것으로 간주됩니다. 우리 지역에서 사용 가능한 우편 서비스는 제한되어 있으므로 우편 주소와 수도 서비스가 제공되는 부동산의 주소가 다른 경우 계정에 지정된 유효한 우편 주소로 하나의 통지 만 발송됩니다. 연체 통지를 전달하기 위해 고객에게 연락하기 위해 이메일 또는 전화 통화 또는 서비스 주소로 고객에게 직접 배달하는 것과 같은 기타 노력이 수행됩니다. 주소가 변경된 경우 유틸리티 사무실에 연락하여 계정에 지정된 우편 주소를 업데이트하는 것은 계정의 활성 소유자로 등록 된 개인 또는 법인의 책임입니다.

### 대체 납부 조정 또는 연장

정상적인 납부 기간 내에 수도 서비스 요금을 납부할 수 없는 고객은 대체 납부 조정 또는 연장을 신청하여 서비스 중단을 피할 수 있습니다. 서비스가 중단되기 전에 (707) 884-3579에 영업 시간 (월-목, 오전 8시 30분-오후 4시 30분) 전화하여 연기(나중에 납부), 감액, 대체 납부 일정, 그리고 No. 11.B.1.e.에서 규정하는 미지급 요금에 대한 할부 상환(12개월을 초과하지 않는 합의된 기간 동안 여러 차례에 걸쳐 납부)을 요청할 수 있습니다. 대체 지불 방법은 유틸리티에서 지정합니다. 고객이 이후의 각 청구 기간에 요금 미납이 누적되더라도 본인의 수도 서비스 계정을 최신 상태로 유지하는 한, 대체 납부 약정을 준수하는 고객에 대한 서비스는 미납으로 인해 중단되지 않습니다.

고지서에 이의를 제기하거나 항소하려면 캘리포니아 공공 유틸리티 위원회(CPUC)의 약식·정식 절차를 이용하십시오. 관련 정보는 고지서 뒷면을 참고하십시오. 청구에 관한 불만사항은 CPUC의 소비자 업무 부서(CAB)에서 처리하며 온라인으로 제출할 수 있습니다:

<http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, 전화번호: 1-800-649-7570 (오전 8:30 - 오후 4:30, 월-금) 주소: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, 3<sup>rd</sup> Floor, San Francisco, CA 94102. 분쟁이 제기된 고지서에 대한 위원회의 항소는 위원회의 실무 규칙 및 절차에 따라 이루어집니다. 미납으로 인한 단수를 피하기 위한 옵션에 대해 논의하고자 하는 고객은

38958 Cypress Way. P. O. Box 1000, Gualala, CA 95445-1000  
P: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com) / Web: <http://ngwco.com>



# NORTH GUALALA WATER COMPANY

공공요금 사무국으로 문의하십시오. 청구서 이의 제기에 대한 추가 정보는 규칙 No. 10 에서 확인할 수 있습니다.

## 임차인 또는 입주민에 대한 통지

납부 기한이 지난 계정이 있는 경우, 공공요금 사무국은 서면 통지를 통해 입주민께 합리적이고, 성실한 노력을 기울여 연락을 드립니다. 단수되기 전 최소 10 일 전에 서비스 종료를 통지할 것입니다. 서면 통지로 임차인/입주민에게 공공요금 사무국의 고객이 될 권리가 있음을 알려드립니다.

## 최종 서비스 종료 통지

60 일 이상 납부 조건을 준수하지 않거나 60 일 이상 현재 가정용 서비스 요금을 납부하지 않는 경우 최종 서비스 종료 통지를 받게 됩니다. 최종 서비스 종료는 해당 지역에서 문고리 통지문 형식으로 알려드리며, 서비스 중단 전 영업일 기준 5 일 이내에 통지합니다.

## 서비스 복구

미납으로 인해 중단된 서비스를 재개하거나 계속하려면, 고객은 복구 수수료를 납부해야 할 수도 있습니다. 복구 비용에 대한 약관은 규칙 No. 11.c 에서 참조할 수 있습니다.

## 공공요금 사무국 연락처

Suzette Eissler

사무실 관리자

전화 : (707) 884-3579 / 팩스 : (707) 884-1620 / 이메일 : [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com)





# NORTH GUALALA WATER COMPANY

## Pagputol sa Serbisyo para sa Patakarang sa Di-pagbabayad Epektibo Pebrero 1, 2020

### **Mga Delingkuwenteng Account**

Kapag ang isang bill ay naging delingkuwente, bibigyan ng Utility ang tao o entity na responsable sa pagbabayad ng bill (na tinutukoy rito bilang "customer") ng notice ng pagiging delingkuwente na nagsasabing ang serbisyo ng tubig ay puputulin pagkatapos ng 60 araw. Ang isang bill ay itinuturing na delingkuwente kung hindi ito nabayaran sa loob ng 19 na araw mula nang ipadala sa mail ayon sa mga taripa ng Utility sa ilalim ng California Public Utilities Commission. Ang notice ng pagiging delingkuwente ay ipadadala sa mailing address na itinalaga sa account. Dahil sa limitadong mga serbisyo ng pagpapadala sa mail sa ating lugar, at kung magkaiba ang mailing address at ang address ng pag-aari kung saan inilalaan ang serbisyo ng tubig, isang notice lang ang ipadadala sa valid na mailing address na itinalaga sa account. Gagawa rin ng iba pang pagsisikap para makontak ang customer, gaya ng pag-email o pagtawag sa telepono o pag-aabot mismo sa customer sa address ng serbisyo, para maihatid ang notice ng pagiging delingkuwente. Pananagutan ng tao o ng entity na nakalista bilang ang aktibong may-ari ng account na i-update ang mailing address na itinalaga sa account sa pamamagitan ng pagkontak sa opisina ng Utility kapag may pagbabago sa address.

### **Mga Alternatibong Kaayusan ng Pagbabayad o Extensiyon**

Sinumang customer na hindi makakabayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng karaniwang panahon ng pagbabayad ay makahihiling ng alternatibong kaayusan ng pagbabayad o ekstensiyon para hindi maputol ang serbisyo sa pamamagitan ng pagtawag sa (707) 884-3579 sa mga oras ng negosyo (LUNES-HUWEBES, 8:30AM- 4:30PM) bago putulin ang serbisyo para humiling ng pagpapaliban (pagbabayad sa ibang petsa), kabawasan, o iba pang alternatibo sa iskedyul ng pagbabayad, kabilang na ang amortisasyon (hahati-hatiin ang pagbabayad ayon sa isang napagkasunduang haba ng panahon na hindi lalampas sa 12 buwan) ng di-bayad na mga singil gaya ng isinasaad sa Rule No. 11.B.1.e. Ang alternatibong kaayusan ng pagbabayad ay itatakda ng Utility. Ang mga serbisyo ay hindi puputulin dahil sa di-pagbabayad para sa sinumang customer na tumutupad sa alternatibong kaayusan ng pagbabayad, hangga't pinananatili ring bayad ng customer ang account niya para sa serbisyo ng tubig habang dumaragdang ang mga singil sa bawat kasunod na billing period. Sa alternatibong kaayusan ng pagbabayad o ekstensiyon, hindi nalilibre ang customer sa pagbabayad ng singil para sa muling pagkakabit gaya ng isinasaad sa Rule No. 11.C.2.

Kung gusto ng mga customer na magtanong o umapela tungkol sa kanilang bill, magagawa nila iyon sa pamamagitan ng di-pormal o pormal na proseso ng California Public Utilities Commission (CPUC). Ang impormasyon ay matatagpuan sa likod ng bill. Ang mga reklamo sa billing ay inaasikaso ng Consumer Affairs Branch (CAB) ng CPUC at maaaring isumite online: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, by telephone: 1-800-649-7570 (8:30 AM hanggang 4:30 PM, Lunes hanggang Biyernes) o sa pamamagitan ng sulat: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, 3<sup>rd</sup> Floor, San Francisco, CA 94102. Ang apela sa inirereklamong bill sa Commission ay magiging alinsunod sa Mga Tuntunin ng Paggawi at Pamamaraan ng Commission. Ang mga customer na gustong makipag-usap tungkol sa mga opsyon para hindi maputulan dahil sa di-pagbabayad ay maaaring makipag-ugnayan sa utility. May karagdagang impormasyon tungkol sa mga inirereklamong bill sa Rule No. 10.

### **Notice sa mga Nakaupa o Nakatira**

Gagawa ang Utility ng makatuwiran at tapat na pagsisikap para ipabatid sa mga nakatira, sa pamamagitan ng nasusulat na notice, kapag atrasado sa pagbabayad ang account ng serbisyo ng tubig at maaaring maputulan mga 10 araw o higit pa bago putulin ang serbisyo ng tubig. Ipaalam ng nasusulat na notice sa mga nakaupa o nakatira na may karapatan silang maging mga customer ng Utility.

---

38958 Cypress Way. P. O. Box 1000, Gualala, CA 95445-1000  
P: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com) / Web: <http://ngwco.com>



# **NORTH GUALALA WATER COMPANY**

## **Huling Notice ng Pagdidiskonekta**

Ang hindi pagtupad sa mga kondisyon ng plano sa pagbabayad sa loob ng 60 araw o higit pa, o hindi pagbabayad ng kasalukuyang mga singil sa serbisyo sa tirahan sa loob ng 60 araw o higit pa, ay magbubunga ng paglalabas ng huling notice ng pagdidiskonekta. Ang huling notice ng pagdidiskonekta ay magiging sa pamamagitan ng isang tawag sa telepono o isang pansabit sa pinto na ihahatid sa bakuran nang di-bababa sa 5 araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo.

## **Pagsasauli ng Serbisyo**

Upang ibalik o ipagpatuloy ang serbisyo na pinutol dahil sa di-pagbabayad, ang customer ay hihilingang magbayad ng karagdagang singil para sa muling pagkakabit. Ang mga tuntunin at kundisyon para sa muling pagtatatag ng mga singil ay matatagpuan bilang represiya sa Rule No. 11.C.

## **Impormasyon sa Pagkontak sa Utility**

Suzette Eissler

Office Manager

Phone: (707) 884-3579 / Fax: (707) 884-1620 / email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com)

---

38958 Cypress Way. P. O. Box 1000, Gualala, CA 95445-1000  
P: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com) / Web: <http://ngwco.com>



# NORTH GUALALA WATER COMPANY

## Chính sách Ngừng cung cấp Dịch vụ do Không thanh toán Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 2 năm 2020

### Các Tài Khoản Chậm Thanh Toán

Khi hóa đơn dịch vụ bị chậm thanh toán, Ban Quản Lý Dịch Vụ sẽ gửi cho cá nhân hoặc pháp nhân có trách nhiệm thanh toán hóa đơn (sau đây gọi là “khách hàng”) một bản thông báo chậm thanh toán ghi rõ dịch vụ nước sẽ bị cắt sau 60 ngày. Một hóa đơn được coi là quá hạn nếu nó không được thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày gửi thư theo biểu giá Tiện ích của Ủy ban Tiện ích Công cộng California. Do các dịch vụ gửi thư có hạn trong khu vực của chúng tôi, và Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của cơ sở cung cấp dịch vụ cấp nước khác nhau, chỉ một thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư hợp lệ được chỉ định trên tài khoản. Các nỗ lực khác, chẳng hạn như email hoặc cuộc gọi điện thoại hoặc giao hàng tận tay cho khách hàng tại địa chỉ dịch vụ sẽ được thực hiện để tiếp cận khách hàng để gửi thông báo về việc vi phạm pháp luật. Cá nhân hoặc tổ chức được liệt kê là chủ sở hữu tích cực của tài khoản có trách nhiệm cập nhật địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản bằng cách liên hệ với văn phòng Tiện ích khi có sự thay đổi địa chỉ.

### Các Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế hoặc Gia Hạn

Khách hàng nào không thể trả tiền nước trong kỳ hạn quy định có thể yêu cầu phương thức thanh toán thay thế hoặc xin gia hạn để tránh bị cắt nước bằng cách gọi đến số (707) 884-3579 trong giờ làm việc (MON-THURS, 8:30 AM-4:30 PM) trước khi bị cắt dịch vụ để yêu cầu được trả chậm (trả vào ngày khác sau đó), giảm phí hoặc lịch thanh toán khác, bao gồm cả phương thức trả góp (chia thành các khoản nhỏ theo thời gian nhưng không quá 12 tháng) cho các khoản chưa thanh toán như được nêu ở Điều 11.B.1.e. Phương án thanh toán thay thế sẽ do Tiện ích chỉ định. Các dịch vụ sẽ không bị cắt do không thanh toán đối với các khách hàng thực hiện đúng theo thỏa thuận thanh toán thay thế, với điều kiện khách hàng phải duy trì tài khoản để thanh toán đầy đủ tiền nước mỗi kỳ tiếp theo đúng quy định.

Khách hàng nào muốn phản đối hoặc khiếu nại hóa đơn có thể gửi ý kiến tới Ban Quản Lý Dịch Vụ Công cộng California (CPUC) theo quy trình chính thức hoặc không chính thức. Thông tin được ghi ở mặt sau của hóa đơn. Các khiếu nại về hóa đơn được xử lý bởi Phòng Sự Vụ Tiêu Dùng (CAB) của CPUC và có thể được gửi trực tuyến: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, hoặc qua số điện thoại: 1-800-649-7570 (8h30 sáng đến 4h30 chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu) hoặc qua đường bưu điện đến địa chỉ: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, 3<sup>rd</sup> Floor, San Francisco, CA 94102. Khiếu nại hóa đơn gửi tới Ban phải tuân thủ Quy Chế Thực Hành và Quy Trình của Ban. Khách hàng nào muốn trao đổi về các phương án để tránh bị cắt dịch vụ do không thanh toán có thể liên hệ với Ban. Thông tin bổ sung về tranh chấp hóa đơn được nêu tại Quy tắc số 10.

### Thông Báo tới Người Thuê Nhà hoặc Người Cư Trú

Ban sẽ thực hiện mọi nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho người cư trú, bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ nước bị nợ và sẽ bị cắt tạm thời ít nhất là 10 ngày trước khi dịch vụ bị cắt chính thức. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Ban.

38958 Cypress Way. P. O. Box 1000, Gualala, CA 95445-1000  
P: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com) / Web: <http://ngwco.com>



**NORTH GUALALA WATER COMPANY**

### **Thông Báo Cắt Dịch Vụ Cuối Cùng**

Nếu không tuân thủ các điều khoản thanh toán từ 60 ngày trở lên hoặc không trả phí dịch vụ sinh hoạt của kỳ thanh toán hiện tại từ 60 ngày trở lên, sẽ có thông báo cắt dịch vụ cuối cùng. Thông báo này sẽ được dán vào cửa tại nơi cư trú ít nhất là 5 ngày làm việc trước khi dịch vụ bị cắt chính thức.

### **Khôi Phục Dịch Vụ**

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị cắt do không thanh toán, khách hàng có thể phải trả phí khôi phục. Các điều khoản và điều kiện về phí khôi phục được trình bày tại Quy tắc số 11.C để tham khảo.

### **Thông Tin Liên Hệ của Ban**

Suzette Eissler  
Quản lý văn phòng

Điện thoại: (707) 884-3579 / Fax: (707) 884-1620 / email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com)

---

38958 Cypress Way. P. O. Box 1000, Gualala, CA 95445-1000  
P: 707.884.3579 / F: 707.884.1620 / Email: [office@ngwco.com](mailto:office@ngwco.com) / Web: <http://ngwco.com>