

در زمینه قطع سرویس آب مسکونی IRWD | سیاست

1. **اجرای سیاست.** این «سیاست قطع سرویس آب مسکونی» («سیاست») شامل همه حساب‌های منطقه‌ای سرویس آب مسکونی است ولی شامل حساب‌های سرویس غیرمسکونی نمی‌شود. اگر این «سیاست» با دیگر قوانین، مقررات یا سیاست‌های «منطقه» تناقض داشته باشد، این «سیاست» حاکم خواهد بود.

2. **اطلاعات تماس.** برای کسب اطلاعات یا دریافت راهنمایی درباره قبض آب، با «خدمات مشتریان» به شماره (949) 453-5300 تماس بگیرید. مشتریان می‌توانند شخصاً به دفتر «منطقه» مراجعه کنند. دفتر «منطقه» از ساعت 8 صبح تا 5 ب.ظ روزهای دوشنبه تا جمعه، غیر از روزهای تعطیل منطقه، پذیرای مشتریان است. نشانی دفتر منطقه: 92618.15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca

3. **روال صدور قبض.** هزینه سرویس آب باید هر ماه یک بار یا با هر تناوب دیگری که هیات مدیره اعلام می‌کند، به «منطقه» پرداخت شود. همه قبض‌های سرویس آب باید ظرف بیست و پنج (25) روز از تاریخ ارسال پستی یا الکترونیکی از سوی «منطقه»، پرداخت شود. قبض‌هایی که در این مهلت پرداخت نشود، عقب‌افتاده محسوب می‌شود.

4. **قطع سرویس آب به دلیل پرداخت نکردن قبض.** اگر قبض به مدت حداقل شصت (60) روز عقب‌افتاده باشد، «منطقه» می‌تواند سرویس آب آن نشانی را قطع کند.

4.1 **صدور اخطار کتبی به مشتری.** «منطقه» حداقل پانزده (15) روز پیش از قطع احتمالی سرویس آب، اخطاری را از طریق پست برای مشتری پرونده می‌فرستد. این اخطار حاوی اطلاعات زیر خواهد بود:

- (a) نام و نشانی مشتری؛
- (b) مبلغ پرداخت نشده؛
- (c) مهلت پرداخت مبلغ یا دستیابی به توافق برای پرداخت مبلغ برای جلوگیری از قطع سرویس؛
- (d) معرفی روال طرح شکایت مشتری یا ارائه درخواست تحقیقات یا اعتراض به سرویس یا هزینه‌ها؛
- (e) شرح روال ارائه درخواست توافق پرداخت توسط مشتری، که ممکن است شامل تمدید یا تقسیط پرداخت باشد؛ و
- (f) شماره تلفن مربوط به ارائه درخواست توافق پرداخت یا کسب اطلاعات تکمیلی از منطقه.

4.2 اخطار کتبی برای ساکنان یا مستاجران.

(a) IRWD همچنین حداقل پانزده (15) روز پیش از قطع سرویس آب، به افراد ساکن نشانی سرویس در شرایط زیر اخطار خواهد فرستاد: (i) «منطقه» سرویس مستقل دارای کنتور را به خانه تک-خانواری، سازه مسکونی چند-واحدی یا پارک خانه سیار ارائه کرده باشد و مالک، مدیر یا متصدی همان مشتری پرونده باشد؛ یا (ii) نشانی پستی مشتری پرونده مشابه نشانی سرویس نباشد. اخطاری که به «ساکن» ارسال می‌شود، حاوی اطلاعات مندرج در «بخش 4.1» بالا خواهد بود و به ساکنان مسکونی اعلام خواهد کرد که حق دارند بدون الزام به پرداخت مبلغ مربوط به حساب

عقب‌افتاده، مشتری «منطقه» شوند. ضوابط و شرایط تبدیل شدن ساکنان به مشتریان «منطقه» در «بخش 8» ذیل شرح داده شده است.

(b) اگر IRWD سرویس آب را از طریق کنتور اصلی به ساکنان ارائه کند، «منطقه»، با حسن نیت، حداقل پانزده (15) روز پیش از قطع سرویس، به ساکنان اعلام خواهد کرد که حساب مشمول تاخیر است و سرویس در تاریخ ذکر شده در اخطار کتبی قطع خواهد شد. «منطقه» اخطار را از راه‌های زیر ابلاغ می‌کند: (i) ارسال پستی اخطار به هر واحد مسکونی یا (ii) چسباندن اخطار به در هر واحد مسکونی. اگر ابلاغ اخطار به هر واحد غیرممکن یا دشوار باشد، «منطقه» دو (2) نسخه از اخطار را در هر محوطه مشترک دسترسی‌پذیر در هر نقطه دسترسی ساختمان یا ساختمان‌ها می‌چسباند؛ یا با تلاش معقول دیگری و بر اساس حسن نیت اخطار کتبی را به ساکنان ابلاغ می‌کند. اخطاری که به «ساکن» ارسال می‌شود، حاوی اطلاعات مندرج در «بخش 4.1» بالا خواهد بود و به ساکنان مسکونی اعلام خواهد کرد که حق دارند بدون الزام به پرداخت مبلغ مربوط به حساب عقب‌افتاده، مشتری «منطقه» شوند. ضوابط و شرایط تبدیل شدن ساکنان به مشتریان «منطقه» در «بخش 8» ذیل شرح داده شده است.

4.3 اخطار تلفنی IRWD همچنین از روی حسن نیت و به صورت معقول تلاش خواهد کرد که حداقل هفت (7) روز پیش از قطع سرویس، با مشتری پرونده یا یک فرد بزرگسال ساکن ساختمان مشتری تماس تلفنی بگیرد. «منطقه» پیشنهاد خواهد کرد که رونوشت کتبی این «سیاست» را در اختیار مشتری قرار دهد و گزینه‌های جلوگیری از قطع سرویس آب به دلیل پرداخت نشدن هزینه، شامل امکان تمدید مهلت پرداخت یا دستیابی به توافق پرداخت، را بررسی کند.

4.4 چسباندن اخطار در نشانی سرویس. اگر IRWD نتواند با مشتری یا یک فرد بزرگسال ساکن در نشانی سرویس تماس تلفنی بگیرد، و اخطار کتبی به دلیل ابلاغ نشدن بازگشت داده شود، «منطقه» با حسن نیت سعی می‌کند که «اخطار تعلیق قطع سرویس» و رونوشت این «سیاست» را در محلی آشکار در نشانی سرویس بچسباند. اخطار و رونوشت این «سیاست» پیش از قطع سرویس در محل سکونت گذاشته می‌شود. این اخطار شامل اطلاعات زیر خواهد بود:

- (a) نام و نشانی مشتری؛
- (b) مبلغ پرداخت‌نشده؛
- (c) مهلت پرداخت مبلغ یا دستیابی به توافق برای پرداخت مبلغ برای جلوگیری از قطع سرویس؛
و
- (d) شماره تلفن مربوط به ارائه درخواست توافق پرداخت یا کسب اطلاعات تکمیلی از منطقه .

4.5 شرایط قطع نشدن سرویس. اگر شرایط زیر برقرار باشد، IRWD سرویس آب مسکونی را به دلیل پرداخت نشدن هزینه قطع نمی‌کند:

- (a) در مدتی که «منطقه» مشغول رسیدگی به اعتراض یا شکایت مشتری، طبق «بخش 5.1» زیر است؛ یا
- (b) در بازه زمانی که در آن پرداخت مشتری مشمول تمدید مورد تایید «منطقه» یا توافق پرداخت مشمول «بخش 6» زیر است، و مشتری توافق پرداخت تاییدشده را رعایت می‌کند و همه هزینه‌ها را به‌موقع پرداخت می‌کند.

4.6 شرایط پزشکی و مالی ویژه‌ای که مانع قطع سرویس می‌شود.

- (a) اگر همه شرایط زیر برآورده شود، IRWD سرویس آب را قطع نخواهد کرد:

- (i) مشتری، یا مستاجر مشتری، گواهی ارائه‌دهنده مراقبت اولیه مبنی بر این که توقف سرویس آب باعث به خطر افتادن جان یا تهدید شدن سلامت و ایمنی یکی از ساکنان ساختمان مشمول سرویس مسکونی خواهد شد، را به «منطقه» تسلیم کند؛ و

(ii) مشتری ثابت کند که توانایی مالی پرداخت هزینه سرویس مسکونی در چرخه عادی صورتحساب «منطقه» را ندارد. مشتری در صورتی فاقد توانایی مالی پرداخت صورتحساب عادی محسوب می‌شود که: (الف) حداقل یکی از اعضای خانوار مشتری گیرنده جاری CalFresh، CalWORKs، کمک عمومی، Medi-Cal، درآمد تامینی مکمل/برنامه پرداخت مکمل ایالتی، یا «برنامه ویژه تغذیه مکمل کالیفرنیا ویژه زنان، اطفال و کودکان» باشد، یا (ب) مشتری با آگاهی از مجازات سوگندشکنی اعلام کند که درآمد سالانه خانوار کمتر از 200 درصد خط فقر فدرال است؛ و

(iii) مشتری مایل به دستیابی به توافق پرداخت، شامل تمدید مهلت، پرداخت هزینه‌های عقب‌افتاده باشد.

(b) برای مشتریانی که همه شرایط بالا را دارا باشد، «منطقه» یکی از گزینه‌های زیر را با صلاحدید خود به عنوان گزینه مورد نظر «منطقه» اعلام می‌کند: (1) تمدید مهلت پرداخت یا (2) دستیابی به توافق پرداخت. «مدیر خدمات مشتریان منطقه» یا نماینده مدیر مناسب‌ترین توافق پرداخت را با توجه به اطلاعات و اسناد ارائه‌شده از سوی مشتری، و نیازهای پرداخت «منطقه»، انتخاب خواهد کرد.

(c) مشتری باید ثابت کند که شرایط بخش فرعی (a) برآورده شده است. «منطقه»، پس از دریافت مدارک مشتری، هفت (7) روز برای بررسی مدارک فرصت خواهد داشت و: (1) توافق پرداخت را به مشتری اعلام می‌کند (2) اطلاعات تکمیلی را از مشتری درخواست می‌کند؛ یا (3) به مشتری اعلام می‌کند که فاقد شرایط بخش فرعی (الف) است.

(d) اگر مشتری بر اساس شرایط این بخش به توافق پرداخت دست یابد و ظرف حداکثر شصت (60) روز هر یک از اقدامات زیر را انجام ندهد، IRWD می‌تواند سرویس آب را قطع کند: (الف) پرداخت هزینه‌های عقب‌افتاده تا تاریخ پرداخت تمدیدشده؛ (b) پرداخت مبالغ عقب‌افتاده مشمول برنامه پرداخت جایگزین؛ یا (c) پرداخت هزینه‌های جاری سرویس آب. «منطقه» اخطار نهایی تعلیق قطع سرویس را حداقل پنج (5) روز کاری پیش از قطع سرویس، در محلی نزدیک و آشکار در نشانی سرویس درج خواهد کرد. صدور اخطار نهایی باعث نمی‌شود که «منطقه» حق تحقیق یا بررسی را برای مشتری به رسمیت بشناسد.

4.7 زمان قطع سرویس. IRWD در روزهای جمعه، شنبه، یکشنبه، تعطیلات رسمی یا هر زمانی که دفتر «منطقه» برای مراجعه عمومی باز نباشد، اقدام به قطع سرویس بر مبنای پرداخت نشدن هزینه نخواهد کرد.

4.8 وصل کردن سرویس. مشتریانی که سرویس آب آنها قطع می‌شود، می‌توانند با شماره 15600 Sand Canyon Ave واقع در Irvine, Ca. 92618 (949) 453-5300 با «خدمات مشتریان» تماس بگیرند یا به دفتر «منطقه» واقع در Irvine, Ca. 92618 مراجعه کنند و خواستار وصل شدن سرویس شوند. وصل شدن سرویس منوط به برآورده شدن شرایط زیر است: (الف) پرداخت مبالغ عقب‌افتاده، شامل سود یا جریمه مرتبط؛ (ب) کارمزد احتمالی وصل مجدد بر اساس محدودیت‌های «بخش 7.1».

5. روال‌های شکایت یا اعتراض به قبض.

5.1 زمان طرح شکایت یا ارائه درخواست بررسی. مشتری می‌تواند ظرف پانزده (15) روز از تاریخ دریافت قبضی که به آن معترض است، برای طرح شکایت یا ارائه درخواست بررسی اقدام کند. فقط برای اهداف این «بخش 5.1»، قبض پنج (5) روز پس از ارسال پستی، وصول‌شده محسوب می‌شود. برای مشتریانی که قبض الکترونیکی دریافت می‌کنند، قبض به محض ارسال با پست الکترونیکی وصول‌شده تلقی می‌شود.

5.2 بررسی به وسیله منطقه. «مدیر خدمات مشتریان» یا نماینده مدیر باید شکایت یا درخواست بررسی را، به شرط ارائه بهنگام، بررسی کند و نتیجه را به مشتری اعلام نماید. روند بررسی شامل بررسی تمدید مهلت پرداخت یا ایجاد توافق پرداخت برای مشتری می‌شود. «منطقه» می‌تواند، بنا به صلاحدید خود، شکایات یا درخواست‌هایی را که به‌موقع ارائه نشده‌اند، بررسی کند. البته حق اعتراض به رای صادرشده برای این شکایات یا درخواست‌ها وجود ندارد.

6. تمدید و دیگر توافقات پرداخت.

6.1 زمان ارائه درخواست تمدید یا دیگر توافقات پرداخت. اگر مشتری نتواند قبض را در مهلت پرداخت تعیین شده پرداخت کند، می‌تواند خواستار تمدید مهلت پرداخت یا ایجاد توافق پرداخت طبق توضیحات «بخش 6» شود.

6.2 توافق پرداخت. بنا به تایید «منطقه»، می‌توان ترتیبی داد که مشتری مبالغ پرداخت نشده را در بازه دوازده (12) ماهه پس از سررسید قبض، به صورت قسطی با مبالغ مساوی پرداخت کند. «مدیر خدمات مشتریان» یا نماینده مدیر می‌تواند توافقات پرداخت بیش از 12 ماهه را با صلاحدید خود تمدید کند. مشتری باید مبلغ عقب‌افتاده کامل را تا تاریخی که «منطقه» تعیین می‌کند بپردازد و باید همه هزینه‌ها را در دوره‌های صورتحساب بعدی به‌موقع پرداخت کند. مهلت تمدید شده پرداخت به صورت کتبی به مشتری اعلام می‌شود.

6.3 کوتاهی مشتری. اگر مشتری هزینه سرویس را در بازه زمانی 60 روزه یا بیشتر پرداخت نکرده باشد، و طبق «بخش 6» به توافق پرداخت دست یافته باشد و نتواند کارهای زیر را انجام دهد: (1) پرداخت هزینه‌های پرداخت نشده تا مهلت تمدید شده؛ یا (2) پرداخت مبلغ مقرر طبق توافق پرداخت تا تاریخ تعیین شده، «منطقه» می‌تواند سرویس آب را قطع کند. «منطقه» اخطار نهایی تعلیق قطع سرویس را حداقل پنج (5) روز کاری پیش از قطع سرویس، در محلی نزدیک و آشکار در نشانی سرویس درج خواهد کرد. صدور اخطار نهایی باعث نمی‌شود که «منطقه» حق تحقیق یا بررسی را برای مشتری به رسمیت بشناسد.

7. برنامه‌های ویژه مشتریان کم‌درآمد.

7.1 محدودیت کارمزد وصل مجدد و چشمپوشی از بهره. برای مشتریان مسکونی که بتوانند به «منطقه» ثابت کنند که درآمد خانوار آنها کمتر از 200 درصد خط فقر فدرال است، «منطقه»:

a) کارمزد وصل مجدد در ساعات اداری عادی را بهر \$55 و در ساعات غیراداری به ر 95\$ محدود می‌کند. این محدودیت فقط در صورتی اعمال می‌شود که کارمزد وصل مجدد «منطقه» واقعاً از این مبالغ بالاتر باشد. این محدودیتها مشمول تعدیل سالانه هزینه‌ها در «شاخص قیمت مصرف‌کننده» اداره آمار کار برای همه مصرف‌کنندگان شهری (CPI-U) که از 1 ژانویه 2021 اعمال می‌شود، خواهد بود.

(b) یک بار در هر 12 ماه از هزینه‌های بهره قبضهای عقب‌افتاده چشمپوشی می‌شود.

7.2 شرایط «منطقه» در صورتی مشتری مسکونی را دارای درآمد خانوار زیر 200 درصد خط فقر فدرال می‌داند که: (الف) حداقل یکی از اعضای خانوار گیرنده جاری CalWORKs، CalFresh، کمک عمومی، Medi-Cal، درآمد تامینی مکمل/برنامه پرداخت مکمل ایالتی، یا «برنامه ویژه تغذیه مکمل کالیفرنیا ویژه زنان، اطفال و کودکان» باشد، یا (ب) مشتری اعلام کند که درآمد سالانه خانوار کمتر از 200 درصد خط فقر فدرال است.

8. روال تبدیل شدن ساکنان یا مستاجران به مشتریان «منطقه».

8.1 شمول «بخش 8» فقط در صورتی اعمال می‌شود که مالک خانه، صاحبخانه، مدیر یا متصدی نشانی سرویس مسکونی به عنوان مشتری پرونده ثبت شده باشد و به دلیل پرداخت نکردن هزینه، مشمول «اخطار تعلیق قطع سرویس» شده باشد.

8.2 پذیرش ضوابط و شرایط سرویس. «منطقه» در صورتی به ساکنان مسکونی واقعی خدمت‌رسانی می‌کند که حداقل یکی از ساکنان با ضوابط و شرایط سرویس موافق باشد و الزامات قوانین و مقررات «منطقه» را برآورده کند.

8.3 تایید اجاره‌نشینی. برای تبدیل شدن به مشتری بدون پرداخت مبلغ مربوط به حساب عقب‌افتاده، ساکن ساختمان باید ثابت کند که مشتری پرونده حساب عقب‌افتاده صاحبخانه، مدیر یا کارگزار ساختمان است یا بوده است. روند اثبات ممکن است شامل (و نه محدود به) بررسی قرارداد اجاره یا کرایه، رسید اجاره‌بها، سند دولتی برای اثبات اجاره‌نشینی شخص ساکن در آن ملک، یا اطلاعات فاش شده طبق «بخش 1962» از آیین دادرسی مدنی، با صلاحدید «منطقه» باشد.

9. **زبان اخطارهای کتبی خاص.** همه اخطارهای کتبی مشمول «بخش 4» این «سیاست» به زبان‌های انگلیسی، اسپانیایی، چینی، تاگالوگ، ویتنامی، کره‌ای و دیگر زبان‌هایی که حداقل ده درصد (10%) افراد ساکن ناحیه سرویس «منطقه» به آنها تکلم می‌کنند، صادر می‌شود.

10. **دیگر اقدامات جبرانی.** علاوه بر قطع سرویس آب، «منطقه» می‌تواند دیگر اقدامات جبرانی قانونی یا عرفی مربوط به عدم پرداخت هزینه‌های سرویس آب، شامل (و نه محدود به) این موارد را انجام دهد: تامین مبالغ عقب‌افتاده با ایجاد حق حبس برای ملک، طرح شکایت یا دعوی حقوقی یا معرفی مبلغ پرداخت‌نشده برای وصول. اگر «منطقه» در دعوی حقوقی پیروز شود، «منطقه» می‌تواند همه هزینه‌ها و مخارج، از جمله دستمزد وکیل و بهره مرتبط، را از مشتری مطالبه کند.

11. **قطع سرویس آب بر اساس دیگر تخلفات مشتری.** IRWD می‌تواند سرویس آب را بر اساس نقض شدن دستورها، قوانین یا مقررات «منطقه» از سوی مشتری (غیر از پرداخت نشدن هزینه) قطع کند.

12. **کارمزد و هزینه مرتبط.** جز در مواردی که صراحتاً در این «سیاست» ذکر شده است، هزینه‌ها و کارمزدهایی که مشتری طبق قوانین، مقررات یا سیاست‌های «منطقه»، شامل (و نه محدود به) هزینه‌های عقب‌افتاده، تحمیل می‌کند باید طبق روال‌های ذکر شده در اینجا پرداخت شود.