

## सिटी ऑफ़ सेरिटोस

### जल सेवा को बंद करने की नीति

जल शटऑफ़ संरक्षण अधिनियम के अनुपालन में - एसबी 998 (Water Shutoff Protection Act – SB 998)

- 1. उद्देश्य:** भुगतान न करने के कारण आवासीय जल सेवा बंद करने की यह नीति सेनेट बिल 998 जो कि 28 सितंबर, 2018 को हस्ताक्षरित कानून वाटर शटऑफ़ संरक्षण अधिनियम के रूप में ज्ञात है और उसके प्रावधानों का पालन करने के लिए स्थापित की गई है।
- 2. नीति का उपयोग:** यह नीति केवल आवासीय जल सेवा खातों पर लागू होगी, जिसमें एकल परिवार निवास और बहु-इकाई आवासीय संरचनाएं शामिल हैं। नीति वाणिज्यिक, औद्योगिक, परिदृश्य या आग सेवा खातों पर लागू नहीं होती है।
- 3. संपर्क टेलीफोन नंबर:** सेरिटोस शहर के जल बिलिंग डिवीजन से (562) 916-1235 पर संपर्क किया जा सकता है।
- 4. भुगतान न करने पर आवासीय जल सेवा को बंद करना:**
  - A. *जल सेवा बिलों का भुगतान:* प्रत्येक आवासीय जल सेवा ग्राहक को जल सेवा के लिए द्वि-मासिक आधार पर बिल प्रदान किए जाएंगे। जल सेवा के लिए बिल प्रस्तुत करने पर देय होते हैं और बिल की तारीख से साठ (60) कैलेंडर दिनों के भीतर भुगतान नहीं किए जाने पर सेवा बंद कर दी जाती है। यह सुनिश्चित करना आवासीय ग्राहक की ज़िम्मेदारी है कि सेरिटोस शहर के जल बिलिंग डिवीजन को समय पर भुगतान प्राप्त हो। आंशिक भुगतान अधिकृत नहीं हैं (जब तक कि पूर्व व्यवस्था नहीं की गई हो) और पोस्टमार्क स्वीकार्य नहीं हैं। शहर पानी सेवा के विच्छेदन से पहले आवासीय ग्राहक को टेलीफोन करके या लिखित सूचना के आधार पर कम से कम सात (7) व्यावसायिक दिन पहले संपर्क करेगा।
  - B. *लिखित सूचना आवश्यकताएँ:* बिल की तारीख के बाद पंद्रह (15) कैलेंडर दिनों से अधिक समय तक अवैतनिक रहे बकाया राशि वाले आवासीय जल सेवा खातों पर निम्नलिखित लागू होंगे:
    1. अनुस्मारक नोटिस: यदि बिल की तारीख से तीस (30) दिनों के भीतर भुगतान नहीं मिला हो तो आवासीय जल सेवा खातों को एक अनुस्मारक नोटिस भेजा जाएगा।
    2. अंतिम नोटिस: बिल की तारीख से पचास (50) दिनों के भीतर भुगतान नहीं होने पर अंतिम नोटिस दस्ती वितरित किया जाएगा और जल सेवा खाते के दरवाजे पर लटका दिया जाएगा। नोटिस ग्राहक को यह सलाह देगा कि यदि भुगतान प्राप्त नहीं होगा, या नोटिस की तारीख के दस (10) दिनों के भीतर भुगतान की व्यवस्था नहीं की जाएगी तो पानी की सेवा बंद कर दी जाएगी। इस नीति की एक प्रति भी प्रदान की जाएगी।

यदि ग्राहक का पता भौतिक सेवा के पते से भिन्न है, तो शहर दस्ती सूचना को भौतिक सेवा निवास के दरवाजे पर लटका देगा। नोटिस निवासी को यह सलाह देगा कि यदि भुगतान प्राप्त नहीं होगा, या नोटिस की तारीख के दस (10) दिनों के भीतर भुगतान की व्यवस्था नहीं की जाएगी तो पानी की सेवा विराम कर दी जाएगी। इस नीति की एक प्रति भी प्रदान की जाएगी।

3. सौजन्य कॉल: पानी की सेवा विराम करने से पहले सात (7) व्यावसायिक दिनों से कम नहीं, शहर टेलीफोन द्वारा आवासीय ग्राहक को सेवा के आसन्न बंद करने का नोटिस प्रदान करेगा। सौजन्य कॉल विराम करने से पहले पिछली बकाया राशि को वसूल करने के लिए शहर के अंतिम प्रयास करेगा। उस सौजन्य कॉल में, शहर इस नीति की एक प्रति प्रदान करने की पेशकश करेगा, और अनुरोध पर, आवासीय ग्राहकों को भुगतान की व्यवस्था करने और ग्राहक के बिल की अपील करने के लिए प्रक्रिया के लिए विकल्पों को प्रदान करेगा।

4. सेवा विराम: बिल की तारीख से 60 दिनों के तुरंत बाद सेवा बंद की जाती है।

C. *ऐसी स्थितियाँ जो जल सेवा को काटने से रोकेंगी:* गैर-भुगतान के लिए पानी की सेवा नहीं काटी जाएगी अगर निम्नलिखित सभी शर्तें पूरी होती हैं:

1. ग्राहक बिल की बकाया राशि के भुगतान के लिए एक भुगतान व्यवस्था में प्रवेश करने के लिए तैयार है। बिल की तारीख से साठ (60) दिन से ज्यादा होने से पहले ग्राहक को भुगतान की व्यवस्था का अनुरोध करना होगा।
2. ग्राहक एक प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता से प्रमाणपत्र प्रदान करता है कि जल सेवा का विघटन संभावित रूप से जीवन के लिए खतरा है या किसी निवासी के स्वास्थ्य या सुरक्षा के लिए गंभीर खतरा है।
3. ग्राहक यह प्रमाण देता है कि वे सामान्य जल बिलिंग भुगतान चक्र के भीतर भुगतान करने में असमर्थ हैं। CalWorks, CalFresh, General Assistance, Medi-Cal, SSI या CARE (गरीबी के स्तर का 200%) में भागीदारी सबूत में शामिल हो सकती है।

**5. अपील की प्रक्रिया:** यदि आवासीय जल सेवा बिल की राशि पर सवाल हो, ग्राहक को बिल के स्पष्टीकरण के लिए सेरिटोस वाटर बिलिंग डिवीजन से (562) 916-1235 पर तुरंत संपर्क करना चाहिए। यदि ग्राहक स्पष्टीकरण से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक समीक्षा के लिए बिल को वित्त प्रबंधक को लिखित रूप में अपील कर

सकता है। सभी लिखित अपीलों को प्रस्तुत किया जाएगा: City of Cerritos, 18125 Bloomfield Avenue, Cerritos, CA 90703, c/o Finance Manager। अपील में वह कारण होने चाहिए जिसके लिए ग्राहक को लगता है कि बिल गलत है। वित्त प्रबंधक मामले की समीक्षा करेगा और यदि आवश्यकता हो तो बिल में गड़बड़ी को ठीक करने के लिए अधिकृत है। अपील लंबित रहने पर जल सेवा बंद नहीं की जाएगी। अपील पर अंतिम निर्णय जारी करने के बाद, धारा 4 में निर्धारित की गई सेवा विराम नीति लागू रहेगी। यदि अपील लंबित होने के दौरान बिल की तारीख से साठ (60) से अधिक दिन बीत चुके हैं, तो अंतिम अपील के फैसले के जारी होने के बाद ग्राहक के पास आवासीय जल सेवा खाते पर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए सात (7) व्यावसायिक दिन होंगे।

- 6. भुगतान की व्यवस्था प्रक्रिया:** शहर हमारे जल ग्राहकों के साथ काम करके जल सेवा के लिए भुगतान की व्यवस्था करने के लिए प्रतिबद्ध है ताकि अनुचित कठिनाइयों से बचा जा सके। भुगतान व्यवस्था का अनुरोध करने के लिए कृपया वॉटर बिलिंग डिवीजन को (562) 916-1235 पर कॉल करें।

भुगतान व्यवस्था की स्थापना के लिए नीति इस प्रकार है:

शहर ग्राहक के साथ मिल कर काम करेगा ताकि पानी के बिल के भुगतान के लिए परस्पर सहमति हो सके। स्वीकृति मिलने के बाद, भुगतान व्यवस्था अनुसूची की पुष्टि लिखित रूप में की जाएगी। ग्राहक को व्यवस्था पर हस्ताक्षर करने के लिए कहा जाएगा और उसे एक प्रति प्रदान की जाएगी। भुगतान की व्यवस्था के लिए भविष्य के बिलों के पूर्ण और समय पर भुगतान की आवश्यकता होगी, जबकि विलंबित बकाया राशि को बारह (12) महीने की अवधि से अधिक समय तक परिशोधित नहीं किया जा सकता है।

यदि ग्राहक भुगतान व्यवस्था की सहमति का पालन करने में विफल रहता है या धारा 4 में भुगतान की आवश्यकताओं के अनुसार वर्तमान शुल्क का भुगतान नहीं करता है, तो वियोग नोटिस जारी करने के दस (10) व्यावसायिक दिनों के बाद पानी की सेवा रोक दी जाएगी।

- 7. सेवा की बहाली:** सेवा कटने की स्थिति में, बकाया राशि और \$15 पुनः कनेक्शन शुल्क का भुगतान प्राप्त होने पर सेवा बहाल कर दी जाएगी।