

Tài Liệu Đính Kèm B

Chính Sách Về Việc Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt do Khách Hàng Không Thanh Toán Hóa Đơn

Chính Sách Về Việc Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt do Khách Hàng Không Thanh Toán Hóa Đơn

Mục Đích

Thành Phố Santa Paula ("Thành Phố") công nhận rằng tất cả người dân California có quyền sử dụng dịch vụ cấp nước an toàn, dễ tiếp cận và giá cả phải chăng theo quy định trong Phần 106.3 của Bộ Luật Về Dịch Vụ Cấp Nước của Tiểu Bang. Trong trường hợp hóa đơn nước quá hạn thanh toán, Thành Phố sẽ áp dụng Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ do Khách Hàng Không Thanh Toán Hóa Đơn ("Chính Sách"). Chính Sách này bao gồm kế hoạch xử lý đối với các trường hợp thanh toán chậm hoặc giảm trừ giá trị thanh toán, lịch thanh toán thay thế, cơ chế chính thức để khách hàng phản đối hoặc kháng nghị hóa đơn; và số điện thoại để khách hàng liên lạc nhằm mục đích thảo luận về các phương án tùy chọn để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do khách hàng không thanh toán hóa đơn.

Phạm Vi Áp Dụng

Chính Sách này áp dụng cho tất cả những người sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt. Trong trường hợp Chính Sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành Phố, Chính Sách này sẽ được ưu tiên áp dụng.

Chính Sách

Thành Phố sẽ thông báo cho các khách hàng sử dụng nước sinh hoạt về ý định ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt của Thành Phố do khách hàng không thanh toán hóa đơn nước theo quy định trong chính sách này. Thành Phố sẽ không ngừng việc cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do khách hàng không thanh toán hóa đơn trước khi ba điều kiện sau đây được đáp ứng:

- 1) Hóa đơn nước quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày;
- 2) Chủ tài khoản và/hoặc người sử dụng dịch vụ đã được thông báo về chính sách này bằng văn bản ít nhất mười (10) ngày trước khi dịch vụ bị gián đoạn; và
- 3) Chủ tài khoản đã:
 - (a) không đạt được hoặc không duy trì thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế với Phòng Lập Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích trong vòng 60 ngày trở lên; hoặc
 - (b) không kịp thời phản đối hoặc kháng nghị hóa đơn nước với Phòng Lập Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích và không thanh toán tiền nước trong vòng 60 ngày trở lên.

Hóa đơn tiền nước quá hạn thanh toán

Tất cả các khách hàng sử dụng dịch vụ nước trong Thành Phố phải thanh toán phí dịch vụ nước theo mức sử dụng hàng tháng và chi phí phát sinh. Các hóa đơn sẽ được coi là quá hạn thanh toán vào ngày làm việc sau ngày đến hạn thanh toán. Tất cả các hóa đơn dịch vụ nước đến hạn thanh toán và cần được thanh toán vào hoặc trước ngày 19 của tháng, theo quy định trong phần 55.06 của Bộ Luật Thành Phố Santa Paula.

.Thành Phố sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước đối với những hóa đơn đã quá hạn thanh toán trong khoảng thời gian tối thiểu là sáu mươi (60) ngày. Thành Phố sẽ áp dụng phí khóa dịch vụ đối với tài khoản sử dụng dịch vụ nước bị gián đoạn do không thanh toán hóa đơn quá hạn. Thành Phố sẽ để lại thông báo ngừng cung cấp dịch vụ cùng với thông tin về cách thức khôi phục dịch vụ nước.

Thông Báo Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ do Khách Hàng Không Thanh Toán Hóa Đơn

Thành Phố sẽ gửi thông báo bằng văn bản và qua điện thoại cho khách hàng trong hồ sơ và/hoặc người sử dụng dịch vụ về hóa đơn quá hạn thanh toán trong tối thiểu mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do khách hàng không thanh toán hóa đơn. Nếu Thành Phố không liên lạc được với khách hàng qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản bị gửi lại vì không giao được đến người nhận, Thành Phố sẽ "nỗ lực trên tinh thần thiện chí" để đến tận nhà khách hàng và để lại thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ của Thành Phố do khách hàng không thanh toán hóa đơn, đi kèm bản sao của chính sách về ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt này. Sau khi hết thời hạn thông báo, Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng bị gián đoạn dịch vụ thông tin về cách thức khôi phục dịch vụ cấp nước sinh hoạt.

Trong trường hợp Thành Phố cung cấp các dịch vụ nước sinh hoạt có đồng hồ đo riêng, Thành Phố phải cung cấp cho người thuê nhà và cư dân sống trong nhà ở di động thông báo bằng văn bản trước khi ngừng dịch vụ do chủ nhà của họ không thanh toán hóa đơn.

Thông Báo Bằng Văn Bản

Thông báo bằng văn bản sẽ được Cơ Quan Dịch Vụ Bưu Chính Hoa Kỳ chuyển qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến người nhận. Đối với những chủ tài khoản nhận hóa đơn dịch vụ tiện ích trên giấy, thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ nhận thư của chủ tài khoản và địa chỉ sử dụng dịch vụ, nếu hai địa chỉ này khác nhau. Khi Cơ Quan Dịch Vụ Bưu Chính Hoa Kỳ không thể chuyển qua đường bưu điện, thông báo sẽ được gửi trực tiếp đến người nhận tại địa chỉ sử dụng dịch vụ và sẽ được để ở nơi dễ thấy hoặc bất cứ vị trí an toàn nào mà nhân viên có thể dán thông báo đó lên.

Thông báo sẽ được cung cấp cho khách hàng và sẽ bao gồm nội dung sau:

- a) Tên và địa chỉ của khách hàng;
- b) Số tiền nợ quá hạn;
- c) Ngày đến hạn thanh toán theo thỏa thuận thanh toán để tránh trường hợp gián đoạn dịch vụ;
- d) Bản mô tả về quy trình nộp đơn kiến nghị để được xem xét lại và kháng nghị hóa đơn;

- e) Bản mô tả quy trình khách hàng có thể yêu cầu thanh toán chậm, giảm trừ giá trị thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế, bao gồm cả hình thức trả dần các hóa đơn quá hạn;
- f) Quy trình khách hàng nhận được thông tin về trợ cấp tài chính nếu có; và
- g) số điện thoại để khách hàng có thể liên lạc và yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc tìm hiểu thêm thông tin bổ sung từ Thành Phố.

Thông Báo Qua Điện Thoại

Thành Phố cũng sẽ nỗ lực trên tinh thần thiện chí để liên lạc với khách hàng trong hồ sơ hoặc người lớn sống tại địa chỉ sử dụng dịch vụ bằng hình thức trực tiếp hoặc qua điện thoại trong vòng tối thiểu bảy (7) ngày trước khi ngừng dịch vụ. Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp bản sao của Chính Sách này và thảo luận về các phương án tùy chọn để tránh việc gián đoạn dịch vụ cung cấp nước do khách hàng không thanh toán hóa đơn, bao gồm khả năng trả dần hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác.

Dán Thông Báo tại Địa Chỉ Sử Dụng Dịch Vụ

Nếu Thành Phố không thể liên lạc được với khách hàng hoặc người lớn sống ở địa chỉ sử dụng dịch vụ bằng hình thức trực tiếp hoặc qua điện thoại, Thành Phố sẽ nỗ lực trên tinh thần thiện chí để lại thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt của Thành Phố và bản sao của Chính Sách này ở vị trí dễ thấy tại địa chỉ sử dụng dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính Sách này sẽ được để lại tại địa chỉ cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm:

- i. tên và địa chỉ khách hàng;
- ii. số tiền nợ quá hạn;
- iii. ngày cần thực hiện thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh việc gián đoạn dịch vụ;
- iv. quy trình khách hàng nhận được thông tin về trợ cấp tài chính nếu có; và
- v. số điện thoại để khách hàng có thể liên lạc và yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc tìm hiểu thêm thông tin bổ sung từ Thành Phố.

Lịch Thanh Toán Thay Thế

Thành Phố đề xuất các thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế. Các thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế chỉ có thể được thực hiện giữa Thành Phố và chủ tài khoản sử dụng dịch vụ. Số tiền theo các thỏa thuận thanh toán không được vượt quá khoản thanh toán đầy đủ của tiền nợ quá hạn trong tối đa là 30 ngày từ ngày đến hạn thanh toán ban đầu. Sau khi đã thỏa thuận, không thể gia hạn hoặc thay đổi thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế. Thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế sẽ được xem là không có hiệu lực nếu không tuân thủ bất kỳ

phần nào của thỏa thuận hoặc lịch thanh toán này trong 60 ngày trở lên, hoặc nếu không thanh toán tiền nước trong các hóa đơn tiếp theo trong 60 ngày trở lên.

Nếu khách hàng đã đồng ý lịch thanh toán thay thế, dịch vụ sẽ không bị gián đoạn nếu chủ tài khoản cũng gửi thông tin sau đây chậm nhất vào ngày được nêu trong thông báo:

- a) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành Phố xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính được cấp phép nêu rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân sống tại địa chỉ được cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt;
- b) Khách hàng chứng minh được rằng họ không đủ khả năng về mặt tài chính để thanh toán hóa đơn nước sinh hoạt theo chu kỳ thanh toán thông thường của Thành Phố. Khách hàng được coi là không đủ khả năng về tài chính theo chu kỳ thanh toán thông thường nếu: (a) bất cứ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người nhận trợ cấp từ các chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Chương Trình Trợ Cấp An Sinh/Tiền Phụ Cấp của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em hoặc (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt về tội khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình khách hàng thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang; và
- c) Khách hàng sẵn sàng ký vào thỏa thuận trả dần đối với hóa đơn quá hạn.

Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Thành Phố sẽ đề nghị khách hàng trả dần số tiền còn nợ. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng khách hàng đã đáp ứng các điều kiện trên. Sau khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Thành Phố sẽ duyệt xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về các điều khoản trả dần được Thành Phố lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký xác nhận tham gia vào thỏa thuận trả dần; (2) yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin bổ sung, hoặc (3) thông báo cho khách hàng biết rằng họ không đáp ứng các điều kiện.

Khách hàng có thể gửi tài liệu đến Phòng Tài Chính, tại địa chỉ 970 Ventura Street, Santa Paula CA; hoặc qua e-mail theo địa chỉ ub@spcity.org. Sau khi nhận được các mẫu đơn theo quy định ở trên, người đại diện của thành phố sẽ liên lạc với chủ tài khoản sử dụng dịch vụ trong vòng 15 ngày làm việc và đề nghị họ ký vào thỏa thuận thanh toán theo mẫu của Thành Phố.

Phản Đối hoặc Kháng Nghị Hóa Đơn Tiền Nước

Chủ tài khoản có thể phản đối hoặc kháng nghị về tính chính xác của các khoản tiền hoặc trách nhiệm của khách hàng đối với việc thanh toán trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hóa đơn chi phí gây tranh chấp. Khách hàng có thể phản đối hoặc kháng nghị hóa đơn nước bằng cách nộp yêu cầu bằng văn bản tới Chuyên Viên Kế Toán của Phòng Lập Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích, có địa chỉ tại 970 Ventura Street, Santa Paula, CA. Khách hàng không được phản đối hoặc kháng nghị về các vấn đề như chất lượng dịch vụ, mức giá dịch vụ, hoặc các điều khoản và điều kiện thanh

toán của thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế với Phòng Lập Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích.

Các Hóa Đơn Tiền Nước Tiếp Theo

Nếu khách hàng không thanh toán các hóa đơn nước tiếp theo sau khi đã thanh toán những khoản tiền nước theo thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế trong vòng 60 ngày trở lên sẽ khiến dịch vụ nước bị gián đoạn do không thanh toán hóa đơn. Các hóa đơn nước tiếp theo sẽ không đủ điều kiện để có được thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế nếu thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế cho hóa đơn trước đã có hiệu lực.

Khôi Phục Dịch Vụ

Sau khi dịch vụ bị gián đoạn do khách hàng không thanh toán hóa đơn, Phòng Lập Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích sẽ cung cấp thông tin cho chủ tài khoản liên quan đến việc khôi phục dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt. Để được khôi phục dịch vụ, khách hàng sẽ phải thanh toán các khoản tiền quá hạn, bao gồm phí quá hạn, phí áp dụng cho việc khóa và mở khóa dịch vụ; và tiền đặt cọc nếu Thành Phố yêu cầu.

Các Quy Định Khác trong Chính Sách

Ngôn ngữ. Chính sách này sẽ được trình bày bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi mười phần trăm dân số trở lên trong khu vực dịch vụ của hệ thống.

Liên Hệ. Người đại diện của Thành Phố luôn sẵn sàng trao đổi với chủ tài khoản sử dụng dịch vụ trong giờ làm việc thông thường theo số điện thoại (805)933-4211 để thảo luận về chính sách này cũng như các phương án tùy chọn để tránh việc gián đoạn dịch vụ nước sinh hoạt do khách hàng không thanh toán hóa đơn.

Đăng Tải Chính Sách. Thành Phố sẽ đăng tải chính sách này trên trang web của Thành Phố.

Hệ Thống Báo Cáo về Các Trường Hợp Gián Đoạn Dịch Vụ. Phòng Lập Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích có trách nhiệm báo cáo về các trường hợp gián đoạn dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt hàng năm do khách hàng không thanh toán hóa đơn trên trang web của Thành Phố và báo cáo cho Hội Đồng Quản Lý Tài Nguyên Nước của Tiểu Bang.

Khả Năng Áp Dụng Chính Sách. Chính sách này không áp dụng cho quyết định ngừng dịch vụ của Thành Phố vì bất kỳ mục đích nào khác. Quận có quyền ngừng dịch vụ cung cấp nước vì bất kỳ hành vi vi phạm nào theo pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định của Thành phố ngoài việc không thanh toán.