



THÀNH PHỐ ESCONDIDO – PHÒNG LẬP HÓA ĐƠN DỊCH VỤ TIỆN ÍCH

CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC DO KHÔNG THANH TOÁN

MỤC ĐÍCH:

Chính sách này sẽ kiểm soát các hành động hành chính của Thành Phố Escondido trong việc thu tiền các hóa đơn dịch vụ tiện ích còn nợ, bao gồm thông báo, ấn định lệ phí và ngừng cung cấp dịch vụ. Chính sách này không áp dụng cho việc Thành Phố cắt kết nối dịch vụ do khách hàng thực hiện hành động trái phép (H&S 116926).

Chính sách này nhằm mục đích tuân thủ Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn của California, Chương 6, Phần 116900 và sau đó, hay còn được gọi là Dự Luật Thượng Viện 998, bao gồm các phần sau:

1. Kế hoạch thanh toán trả chậm hoặc giảm trừ.
2. Lịch thanh toán thay thế.
3. Cơ chế chính thức để khách hàng tranh cãi hoặc kháng nghị một hóa đơn.
4. Số điện thoại để khách hàng liên hệ và thảo luận về các lựa chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán.

Chính sách này sẽ có sẵn cho công chúng trên trang web của Thành Phố tại www.escondido.org bằng những ngôn ngữ sau: Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt và Tiếng Hàn. (H&S 116906).

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Bộ Luật Thành Phố Escondido Chương 31, Nước
Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn, Chương 6, Phần 116900 và sau đó
Dự Luật Thượng Viện Số 998 Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt

CHÍNH SÁCH:

Thành Phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý với thiện chí để thông báo cho khách hàng số tiền quá hạn và hành động thu nợ sẽ được thực hiện sau khi xuất hóa đơn. Có thể liên hệ với bộ phận Lập Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích Thành Phố qua điện thoại theo số (760) 839-4682 để thảo luận về các lựa chọn giúp tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này. (H&S 116906).

Thành Phố không được ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán cho đến khi khách hàng nợ khoản thanh toán ít nhất 60 ngày kể từ ngày hết hạn trên hóa đơn. (H&S 116908).

Ngoài ra, Thành Phố không được ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán nếu một trong hai điều kiện sau được đáp ứng và khách hàng sẵn sàng tham gia vào thỏa thuận trả góp:

1. Khách hàng hoặc người thuê nhà nộp chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính cho biết rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối nguy hại nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân sống tại nơi dịch vụ sinh hoạt được cung cấp. (H&S 116910(a)(1)).
2. Khách hàng chứng minh được rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ sinh hoạt trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường bằng cách cung cấp bằng chứng cho thấy có thành viên trong hộ gia đình hiện đang là người nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung,

Medi-Cal, Supplemental Security Income (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung)/State Supplementary Payment Program (Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang) hoặc California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ, WIC); hoặc khách hàng cho biết thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang. (H&S 116910(a)(2)).

Khách hàng có thể tham gia vào thỏa thuận trả góp hoặc lịch thanh toán thay thế nhất quán với chính sách này. Thành Phố không cho phép thanh toán trả chậm hay giảm trừ. Thành Phố sẽ xem xét tất cả các yếu tố xung quanh yêu cầu và đưa ra quyết định có cho phép sắp xếp thanh toán hay không dựa trên các chính sách về số tiền được xuất hóa đơn, lịch sử thanh toán và những hoàn cảnh đặc biệt khác liên quan đến việc khách hàng không có khả năng thanh toán hóa đơn đang chờ xử lý. (H&S 116910(a)(3)).

Việc sắp xếp thanh toán cho phép gia hạn thời gian thanh toán đến giai đoạn lập hóa đơn tiếp theo được coi là kế hoạch trả góp. Kế hoạch trả góp sẽ chia nhỏ số dư chưa thanh toán trong một khoảng thời gian do khách hàng xác định, không vượt quá 12 tháng kể từ ngày xuất hóa đơn ban đầu. Các khoản thanh toán trả góp sẽ được cộng vào và phải được thanh toán vào ngày hết hạn hóa đơn thông thường của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả góp và duy trì thanh toán các chi phí cộng dồn trong từng giai đoạn lập hóa đơn tiếp theo. (H&S 116910(2)).

Khách hàng không thể yêu cầu trả góp thêm bất kỳ chi phí chưa thanh toán tiếp theo nào trong thời gian đang thanh toán các chi phí còn nợ trong một chương trình trả góp. Nếu không tuân thủ các điều khoản của chương trình trả góp, khách hàng sẽ phải nhận thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ ở dạng thông báo treo ở cửa nơi dịch vụ được cung cấp ít nhất 5 ngày làm việc trước khi dịch vụ bị cắt. (H&S 116910(3)).

Dịch vụ sinh hoạt có thể bị ngừng cung cấp sau ít nhất 5 ngày làm việc kể từ khi Thành Phố đăng thông báo cuối cùng về dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ tại vị trí nổi bật và dễ thấy ở nơi cư trú dưới một trong những điều kiện sau (H&S 116910(3)):

1. Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trả góp hay lịch thanh toán thay thế cho các chi phí còn nợ trong 60 ngày trở lên.
2. Trong thời gian thực hiện thỏa thuận trả góp hay lịch thanh toán thay thế, khách hàng không thanh toán chi phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại trong 60 ngày trở lên.

Thông báo về cách khôi phục dịch vụ sẽ được cung cấp trong thông báo cắt dịch vụ của khách hàng. (H&S 116912).

Thành Phố sẽ báo cáo số trường hợp bị ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt hàng năm do không có khả năng thanh toán trên trang web của Thành Phố và với Hội Đồng Thành Phố. (H&S 116918).

Các quy tắc sau sẽ được áp dụng cho việc thu tiền Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích:

1. Tài Khoản Có Số Dư Nhỏ:
Số dư hóa đơn từ \$24.99 trở xuống có thể được chuyển sang hoặc thêm vào chu kỳ lập hóa đơn tiếp theo.
2. Thư Thông Báo Quá Hạn & Lê Phí Nộp Muôn:

Nếu không thanh toán hóa đơn trước khi hết giờ làm việc vào ngày thứ 21 sau khi xuất hóa đơn, thì lệ phí nộp muộn 10% sẽ được áp dụng. Thư Thông Báo Quá Hạn sẽ được lập và gửi qua đường bưu điện cho khách hàng, đồng thời lệ phí gửi thư thông báo quá hạn \$1.50 sẽ được thêm vào tài khoản nếu không thanh toán số tiền quá hạn trong vòng 10 ngày kể từ khi nhận được thông báo. Lệ phí nộp muộn 10% và lệ phí gửi thư thông báo quá hạn sẽ hiển thị trên hóa đơn tiếp theo. Ví dụ: Hóa đơn được xuất cho Khách Hàng vào ngày 25 tháng 10. Hóa đơn hết hạn vào ngày 13 tháng 11. Lệ phí nộp muộn 10% của số dư chưa thanh toán được tính vào ngày 15 tháng 11 và lệ phí đó được đưa vào hóa đơn vào ngày 25 tháng 11. Lệ phí gửi thư thông báo quá hạn \$1.50 được tính vào ngày 21 tháng 11 và được đưa vào hóa đơn vào ngày 25 tháng 12.

3. Miễn Trừ Lệ Phí Nộp Muộn:

Khi khách hàng có yêu cầu, Thành Phố sẽ miễn trừ lệ phí nộp muộn một lần mỗi 12 tháng. (H&S 116914(a)(2)).

4. Thông Báo Về Việc Không Thanh Toán:

Nếu không thực hiện thanh toán trước ngày nêu trong Thư Thông Báo Quá Hạn và sắp xếp thanh toán, thì Thông Báo Về Việc Không Thanh Toán (ví dụ: thông báo treo ở cửa, thông báo tại cơ sở) sẽ được chuyển đến nơi dịch vụ được cung cấp để thông báo rằng nước sẽ bị cắt tại nơi còn nợ tiền dịch vụ trong 7 ngày không thanh toán hóa đơn còn nợ. Lệ phí \$30 sẽ được tính và đưa vào hóa đơn tiếp theo của khách hàng. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản sẽ bao gồm: Tên và địa chỉ của khách hàng; Số tiền quá hạn; Ngày phải thực hiện thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị cắt dịch vụ; Bản mô tả quy trình nộp đơn đăng ký kế hoạch trả góp, hay lịch thanh toán thay thế; Bản mô tả thủ tục yêu cầu xem xét và kháng nghị hóa đơn và số điện thoại của Thành Phố cùng đường dẫn đến trang web có chính sách về thu tiền của Thành Phố.

a. Thông Báo Cho Người Thuê Nhà Cư Trú/Cư Dân Cư Trú Tại Nơi Có Đồng Hồ Nước Riêng:

Ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước, Thành Phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý có thiện chí để thông báo cho người cư trú, qua thông báo bằng văn bản, rằng tài khoản dịch vụ nước còn nợ tiền và sẽ bị cắt. Thông báo bằng văn bản sẽ tư vấn cho người thuê nhà/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không phải thanh toán số tiền đến hạn trong tài khoản còn nợ, miễn là họ sẵn sàng cam kết chịu trách nhiệm tài chính cho các chi phí sau này của dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Để được miễn trừ số tiền đến hạn trong tài khoản còn nợ, người thuê nhà/người cư trú phải cung cấp giấy tờ xác minh việc thuê nhà như hợp đồng thuê nhà hay bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà. (H&S 116916).

b. Thông Báo Cho Người Thuê Nhà/Người Cư Trú Tại Tòa Nhà Đa Hộ Sử Dụng Đồng Hồ Nước Tổng:

Ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước, Thành Phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý có thiện chí để thông báo cho người cư trú, qua thông báo bằng văn bản treo trước cửa từng căn hộ, rằng tài khoản dịch vụ nước còn nợ tiền và sẽ bị cắt. Thông báo bằng văn bản

sẽ tư vấn cho người thuê nhà/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không phải thanh toán số tiền đến hạn trong tài khoản còn nợ, miễn là họ sẵn sàng cam kết chịu trách nhiệm tài chính cho các chi phí sau này của dịch vụ nước tại (những) địa chỉ dùng chung đồng hồ nước tổng đó. Nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí sau này thỏa mãn yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu có cách thức thực tế, hợp pháp có sẵn để Thành Phố chấm dứt dịch vụ một cách có chọn lọc với những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, thì Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó. Nếu thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản bị trả lại do không có người nhận, thì Thành Phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý với thiện chí để đến nơi cư trú và để lại thông báo ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán. (H&S 116916).

5. Thông Báo Cắt Dịch Vụ Do Không Thanh Toán:

Nếu không thanh toán trong vòng 7 ngày kể từ ngày gửi Thông Báo Không Thanh Toán, thì thông báo Cắt Dịch Vụ Do Không Thanh Toán sẽ được gửi đến nơi dịch vụ được cung cấp và nước sẽ bị cắt. (H&S 116908(a)(1)(C)).

6. Hạn Chót Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ:

Thành Phố phải nhận được tất cả các khoản phí dịch vụ nước còn nợ và lệ phí kèm theo trước 2 giờ chiều ngày được nêu trong thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản.

7. Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Do Không Thanh Toán:

Thành Phố sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước bằng cách khóa đồng hồ nước. Khách hàng sẽ bị tính phí tái thiết lập dịch vụ trong hệ thống lập hóa đơn bất kể đồng hồ nước đã thực sự bị tắt hay chưa. Các tài khoản bị cắt dịch vụ và không được khôi phục trong vòng bảy (7) ngày theo lịch sẽ bị đóng, và phải thanh toán toàn bộ số dư cũng như nộp tiền đảm bảo để được khôi phục dịch vụ.

8. Tái Thiết Lập Dịch Vụ:

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị cắt do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán phí tái thiết lập dịch vụ. Thành Phố sẽ nỗ lực kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi số tiền quá hạn và các khoản phí còn nợ do việc chấm dứt dịch vụ được thanh toán. Dịch vụ nước bị tắt bởi cá nhân không phải là nhân viên của Thành Phố sẽ bị tính thêm phí. Chi phí hư hỏng phát sinh do khôi phục dịch vụ trái phép sẽ do khách hàng chịu trách nhiệm.

9. Tái Thiết Lập Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc:

Các dịch vụ được khôi phục sau 2 giờ chiều Thứ Hai đến Thứ Sáu, vào cuối tuần hay ngày lễ sẽ bị tính phí tái thiết lập sau giờ làm việc. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng biết rõ phí tái thiết lập sau giờ làm việc và đồng ý ký thỏa thuận trả phí sau giờ làm việc.

Nếu dịch vụ được khôi phục sau giờ làm việc thông thường vì khách hàng chưa thiết lập dịch vụ, thì khách hàng phải liên hệ với phòng lập hóa đơn trước 12 giờ trưa để thiết lập dịch vụ vào ngày làm việc tiếp theo.

10. Thông Báo về Xử Lý Séc Bị Trả Lại:

Sau khi nhận được séc bị trả lại được nộp để thanh toán dịch vụ nước hoặc các chi phí khác, Thành Phố sẽ coi là tài khoản chưa được thanh toán. Thông báo 48 giờ trước khi cắt dịch vụ do séc bị trả lại sẽ được lập.

Dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp nếu số tiền trên séc bị trả lại và phí séc bị trả lại không được thanh toán vào hoặc trước ngày nêu trong thông báo cắt dịch vụ. Tất cả số tiền sử dụng để thanh toán cho séc bị trả lại và để trả phí séc bị trả lại phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc quỹ đảm bảo.

11. Hóa Đơn Tranh Chấp:

Nếu khách hàng tranh cãi về hóa đơn nước và thực hiện quyền kháng nghị với Giám Đốc Phòng Dịch Vụ Tiện Ích hay người được chỉ định của Giám Đốc, thì Thành Phố sẽ không cắt dịch vụ nước do không thanh toán trong thời gian kháng nghị đang chờ xử lý.