



Chính sách về Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt

Mục 16481 của Đạo luật về Dịch vụ Công và các mục tiếp theo

Mục 116900 của Đạo luật An toàn và Sức khỏe và các mục tiếp theo

Mục đích:

Chính sách này liệt kê các hành động hành chính của Quận Dịch vụ Công Fallbrook đối với việc thu các khoản nợ dịch vụ sinh hoạt quá hạn, bao gồm thông báo, lệ phí và ngừng cung cấp dịch vụ. Chính sách này sẽ được cung cấp công khai trên trang web của Quận và theo yêu cầu của pháp luật. Có thể liên hệ với Quận qua điện thoại theo số (760) 728-1125 để trao đổi về các lựa chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Chính sách:

Quận Dịch vụ Công Fallbrook có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt cho những khách hàng không thanh toán theo các điều khoản của Bộ luật Hành chính của Quận và chính sách về Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt này.

Khoản nợ quá hạn:

Các khoản nợ quá hạn sau đây được xác định là bất kỳ khoản nợ nào chưa được thanh toán (và không có các thỏa thuận thanh toán hoặc hẹn lịch thanh toán thay thế) vào ngày sau ngày đến hạn thanh toán hóa đơn. Các quy định sau đây áp dụng cho việc thu các khoản nợ quá hạn:

1. Khoản dư nợ nhỏ:

Bất kỳ khoản dư nợ nào trên hóa đơn từ 50 đô la trở xuống có thể được chuyển sang và cộng vào đợt thanh toán tiếp theo mà không bị tính phí trả muộn hoặc phát sinh thêm hành động thu nợ.

2. Phí trả muộn:

Nếu Quận không nhận được khoản thanh toán cho hóa đơn sau 30 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán hóa đơn, phí Xử lý Thông báo Quá hạn là 30,00 đô la sẽ được tính vào ngày 31. Quận sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý, có thiện chí để thông báo cho khách hàng qua điện thoại về khoản phí trả muộn phải chịu 2 ngày trước khi quá thời hạn 30 ngày. Quận không chịu trách nhiệm về thông tin điện thoại chưa được khách hàng cập nhật.

3. Miễn phí trả muộn:

Theo yêu cầu của khách hàng, Quận sẽ miễn phí trả muộn một lần trong giai đoạn 12 tháng.

4. Đồng hồ đã khóa trước đó:

Đồng hồ nước đã bị khóa sẽ không được gửi thông báo quá hạn đến nhà và không bị tính phí bổ sung.

5. Thỏa thuận thanh toán thay thế:

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh phải trả phí trả muộn hoặc gián đoạn dịch vụ. Quận sẽ xem xét tất cả các trường hợp theo yêu cầu và đưa ra quyết định về việc liệu thỏa thuận thanh toán có xác đáng hay không. Thỏa thuận thanh toán có thể bao gồm gia hạn ngày đến hạn thanh toán hoặc kế hoạch trả dần. Việc không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán theo quy định của phần này hoặc việc không thanh toán các khoản phí tiếp theo sẽ dẫn đến việc quý vị sẽ nhận được văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi trực tiếp đến nhà quý vị ở dạng treo trên móc cửa chậm nhất là 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

6. Thỏa thuận thanh toán do những khó khăn về tài chính và y tế:

Đối với những khách hàng đáp ứng cả ba (3) điều kiện dưới đây và cung cấp các tài liệu cần thiết, Quận sẽ cung cấp cho khách hàng một thỏa thuận thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ. Các điều khoản và điều kiện của thỏa thuận thanh toán sẽ được Quận lựa chọn theo quyết định của mình.

a. Chứng nhận y tế của Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính

Khách hàng phải nộp giấy chứng nhận của Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Bác sĩ nội khoa, Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ sản phụ khoa, Bác sĩ nhi khoa, Bác sĩ gia đình, Trợ lý bác sĩ có giấy phép, Phòng khám chăm sóc chính, Bệnh viện hoặc Phòng khám ngoại trú) cho biết việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất kỳ cư dân nào tại nơi nhận được dịch vụ nước.

b. Khó khăn về tài chính

Khách hàng phải chứng minh được rằng mình không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ sinh hoạt trong kỳ thanh toán thông thường của Quận. Điều này có thể được thể hiện bằng: (i) tuyên bố theo hình phạt về tội khai man rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo đói liên bang; hoặc (ii) gửi bằng chứng cho thấy một thành viên trong gia đình là người hiện đang nhận được dịch vụ của:

- CalWorks
- CalFresh
- hỗ trợ chung
- Medi-Cal
- Chương trình hỗ trợ thu nhập an sinh/Chương trình thanh toán bổ sung tiểu bang
- Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em

c. Thỏa thuận thanh toán

Khách hàng phải sẵn sàng ký kết một thỏa thuận thanh toán do Quận lựa chọn. Các thỏa thuận thanh toán gia hạn đến kỳ thanh toán tiếp theo được coi là kế hoạch trả dần, phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Kế hoạch trả dần sẽ trừ dần số dư nợ chưa được thanh toán trong khoảng thời gian do Quận xác định, không quá 12 tháng kể từ ngày đến hạn thanh toán ban đầu theo hóa đơn. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần và duy trì số tiền như các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng có thể không cần có thỏa thuận thanh toán cho bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào sau đó trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch trả dần.

Việc không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán theo quy định của phần này hoặc việc không thanh toán các khoản phí tiếp theo trong thời hạn 60 ngày sẽ dẫn đến việc quý vị sẽ nhận được thông báo ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi trực tiếp đến nhà quý vị ở dạng treo trên móc cửa chậm nhất là 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

7. Văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ:

Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng quá ít nhất 60 ngày. Quận sẽ cung cấp thông báo qua đường bưu điện cho khách hàng ít nhất 15 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước. Văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được xác định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ nhà nhận dịch vụ nước khác nhau, thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ nhận dịch vụ. Văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn
- Ngày thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán cần có để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ
- Mô tả quy trình xin cấp thỏa thuận thanh toán
- Mô tả quy trình tranh chấp hoặc khiếu nại về hóa đơn
- Số điện thoại của Quận và một trang web liên kết đến văn bản chính sách thu nợ của Quận

a. Thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ trong một khu dân cư có đồng hồ nước riêng

Quận sẽ tiến hành nỗ lực hợp lý, có thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản thông báo, khi số tiền dịch vụ nước bị truy thu và bị ngừng cung cấp ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ nước bị ngừng. Văn bản thông báo sẽ thông báo cho người thuê/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận và cần thanh toán số tiền đến hạn theo tài khoản quá hạn.

b. Thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ tại các khu chung cư được cung cấp dịch vụ theo một đồng hồ tổng

Quận sẽ tiến hành nỗ lực hợp lý, có thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản thông báo gửi đến từng nhà, khi số tiền dịch vụ nước bị truy thu và bị ngừng cung

cấp ít nhất 15 ngày trước khi dịch vụ nước bị ngừng. Nếu không hợp lý hoặc không thể thực hiện được việc dán thông báo lên cửa của từng nhà, Quận sẽ dán hai bản thông báo tại mỗi khu vực chung để ra vào và tại mỗi điểm ra vào của tòa nhà. Văn bản thông báo sẽ thông báo cho người thuê/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận và cần thanh toán số tiền đến hạn theo tài khoản quá hạn.

8. Thông báo trước khi khóa đồng hồ bốn mươi tám (48) giờ; Thông báo qua điện thoại lần cuối; Phí xử lý:

Quận sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý, có thiện chí để thông báo cho khách hàng trước 48 giờ qua điện thoại khi khách hàng sắp quá hạn 30 ngày và phải chịu phí trả muộn. Quận cũng sẽ thực hiện nỗ lực có thiện chí, hợp lý qua điện thoại để thông báo cho khách hàng hoặc một người trưởng thành sống cùng khách hàng ít nhất 7 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ theo lịch trình. Nếu Quận không thể liên lạc qua điện thoại, Quận sẽ tiến hành nỗ lực có thiện chí để đến tận nhà và để lại thông báo ngừng cung cấp dịch vụ và một bản sao của chính sách này.

9. Thời hạn ngừng cung cấp dịch vụ:

Tất cả các khoản phí dịch vụ nước quá hạn và các khoản phí có liên quan phải được thanh toán cho Quận trước 4:30 chiều ngày được nêu trong văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ.

10. Ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán:

Quận sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước bằng cách khóa đồng hồ. Khách hàng sẽ bị tính phí Xử lý ngừng cung cấp dịch vụ là 50,00 đô la theo hệ thống thanh toán bất kể đồng hồ đã bị khóa hay chưa.

11. Cung cấp lại dịch vụ:

Để khôi phục hoặc tiếp tục được cung cấp dịch vụ đã bị ngừng cung cấp do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán tất cả các khoản phí và lệ phí theo tài khoản. Quận sẽ nỗ lực cung cấp lại dịch vụ ngay khi có thể nhưng nhanh nhất là trước khi hết ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi thanh toán toàn bộ số dư nợ. Bất kỳ ai không phải là nhân viên của Quận hoặc không được Quận ủy quyền cung cấp lại dịch vụ nước có thể phải chịu khoản phạt tiền hoặc các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Khách hàng phải chịu mọi thiệt hại xảy ra do việc cung cấp lại dịch vụ trái phép.

12. Thông báo về việc xử lý séc bị trả lại:

Khi nhận được séc bị trả lại được thực hiện dưới dạng thanh toán dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, Quận sẽ xử lý trường hợp đó là chưa thanh toán. Quận sẽ tiến hành nỗ lực hợp lý, có thiện chí để thông báo cho khách hàng qua điện thoại. Một thông báo ngừng cung cấp dịch vụ trước 5 ngày làm việc do séc bị trả lại sẽ được gửi đến nhà. Dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp nếu số tiền trên séc bị trả lại và lệ phí séc bị trả lại không được thanh toán vào hoặc trước ngày quy định trong thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, cùng với phí khóa đồng hồ được áp dụng. Tất cả số tiền đã thanh toán để bù vào séc bị trả lại và thanh toán séc bị trả lại phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc các khoản tiền được chứng nhận.

13. Hóa đơn tranh chấp:

Khách hàng có thể khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền trên hóa đơn trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được hóa đơn. Chỉ theo mục đích của phần này, hóa đơn được coi là đã được khách hàng nhận được trong 5 ngày sau khi gửi qua đường bưu điện và ngay sau khi gửi thư điện tử, nếu có. Đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được một quản lý của Quận xem xét, và sẽ cung cấp quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Việc xem xét sẽ bao gồm việc xác định xem khách hàng có thể nhận thỏa thuận thanh toán theo Mục 5 của chính sách này hay không. Theo quyết định của mình, Quận có thể xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không kịp thời; tuy nhiên, những khiếu nại hoặc yêu cầu như vậy không được kháng cáo.

Bất kỳ khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời nào của khách hàng không được nhân viên của Quận giải quyết thỏa đáng, khách hàng có thể kháng cáo về quyết định đó lên Ban Giám đốc bằng cách gửi văn bản thông báo kháng cáo lên Thư ký Quận trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhân viên của Quận gửi quyết định. Sau khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư ký Quận sẽ đưa vấn đề ra điều trần tại cuộc họp Hội đồng sắp tới và gửi thông báo bằng văn bản qua đường bưu điện cho khách hàng cho biết thời gian và địa điểm của phiên điều trần ít nhất mười (10) ngày trước khi diễn ra cuộc họp. Quyết định của Hội đồng là quyết định cuối cùng.

Nếu khách hàng gửi tranh chấp hoặc kháng cáo kịp thời, Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước trong thời gian tranh chấp hoặc kháng cáo đang chờ xử lý.

14. Thủ tục cho người cư ngụ hoặc người thuê nhà để trở thành khách hàng của Quận.

Mục này chỉ áp dụng khi chủ nhà, chủ đất, người quản lý hoặc người điều hành của địa chỉ nhận dịch vụ sinh hoạt được liệt kê là khách hàng và đã nhận được thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán.

Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ thực tế nếu mỗi người đó đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và quy định của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người trong số đó sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản, đáp ứng yêu cầu của Quận, hoặc nếu có lý do hợp lý, hợp pháp để Quận ngừng cung cấp dịch vụ cho một số người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu theo các quy tắc và quy định của Quận, Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu đó.

Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải thanh toán số tiền theo tài khoản quá hạn, người cư ngụ phải xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn theo hồ sơ là chủ nhà, người quản lý hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ nhà ở. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai cho thuê, một giấy tờ của chính phủ cho biết người cư ngụ đang thuê nhà, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo quyết định của Quận.

Nếu cần sử dụng dịch vụ trước đó trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Quận, thì địa chỉ cư trú và chứng từ thanh toán tiền thuê nhà kịp thời trong khoảng thời gian đó là bằng chứng có hiệu lực tương đương đáp ứng điều kiện.