

THÀNH PHỐ VALLEJO

QUY TẮC QUẢN LÝ

NỘI DUNG: CHÍNH SÁCH NGỪNG VÀ NÓI LẠI DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO DÂN CƯ

SỐ A.R.:	3.14
NGÀY BAN HÀNH LẦN ĐẦU:	2-27.20
NGÀY HIỆU LỰC:	2-0120

MỤC ĐÍCH:

Đưa ra hướng dẫn thiết lập chính sách ngừng dịch vụ cấp nước cho dân cư đối với những hoá đơn tiền nước không thanh toán. (California SB 998, 2019).

Là một hệ thống cấp nước đô thị hoặc hệ thống cấp nước cộng đồng chuyên cung cấp nước cho hơn 200 đầu mỗi dịch vụ, Sở Cấp Nước Thành Phố tuân theo Dự Luật Thượng Viện Số 998 (2019).

Chính sách này xác định các hành động quản lý của Thành Phố Vallejo đối với việc thu hồi các tài khoản quá hạn, bao gồm thông báo, ấn định phí và ngừng dịch vụ cấp nước cho dân cư. Chính sách này sẽ được công bố rộng rãi trên trang web của Thành Phố. Các cá nhân có thể liên lạc với Thành Phố qua số điện thoại (707) 648.4345 để trao đổi về các lựa chọn ngăn việc ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

PHẠM VI ÁP DỤNG:

Chính sách này áp dụng cho tất cả các cá nhân sử dụng dịch vụ cấp nước cho dân cư của Thành Phố Vallejo.

Thành phố sẽ có chính sách văn bản về việc ngừng dịch vụ cấp nước cho dân cư trong trường hợp không thanh toán hoá đơn bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất 10 phần trăm người dân cư trú trong khu vực phục vụ của thành phố sử dụng. Chính sách này sẽ được công bố trên trang web của Thành Phố.

NỘI DUNG CHÍNH SÁCH:

1. Tài Khoản Quá Hạn:

Căn cứ phần 11.44.050 của Bộ Luật Thành Phố, hóa đơn tiền nước đến hạn và phải thanh toán tại thời điểm cung cấp hóa đơn. Cung cấp hoá đơn tức là thời điểm hoá đơn được gửi qua thư và/hoặc được gửi qua kênh điện tử. Căn cứ phần 11.44.060 của Bộ Luật Thành Phố, các tài khoản sẽ được tính là quá hạn sau 30 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Các quy tắc sau áp dụng cho việc thu hồi các tài khoản quá hạn:

- a. Thành Phố có thể ngừng dịch vụ cấp nước nếu hóa đơn tiền nước quá hạn trên 60 ngày. Hóa đơn được gửi cho khách hàng hàng tháng hoặc hai tháng một lần và đến hạn thanh toán tại thời điểm nhận được hoá đơn. Nếu chưa được thanh toán trong vòng 30 ngày kể từ ngày gửi qua thư, hóa đơn tiền nước sẽ bị coi là quá hạn và bị áp dụng các khoản phí trả chậm.

- b. Khoản phạt quá hạn 10% được tính vào tất cả các tài khoản quá hạn. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ trong 10 ngày sẽ được gửi đến khách hàng theo địa chỉ nhận thư được nêu trong thông tin tài khoản. Ngoài ra, khoản phí tài chính hàng tháng là 1,5% cũng sẽ được cộng vào các khoản dư nợ quá hạn chưa thanh toán, trừ khi khách hàng đủ điều kiện để được giảm lãi suất theo SB 998.
- c. Thành phố sẽ thực hiện những nỗ lực hợp lý để liên lạc với chủ sở hữu/người cư trú tại cơ sở và thông báo về việc ngừng dịch vụ cấp nước theo quy định trong Chính sách này.
- d. Sau sáu mươi (60) ngày quá hạn, Thành Phố sẽ ngừng dịch vụ cấp nước. Một khoản phí ngừng cung cấp sẽ được tính vào tài khoản. Thành Phố sẽ đưa ra thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ kèm thông tin về cách khôi phục dịch vụ cấp nước.
- e. Những khách hàng bị ngừng dịch vụ cấp nước có thể liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Thương Mại của Thành Phố qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp để được hỗ trợ khôi phục dịch vụ. Việc khôi phục sẽ đi kèm các khoản phí quá hạn, phí ngừng dịch vụ và một khoản tiền đặt cọc đảm bảo cho dân cư theo quyết định của Thành Phố. Thành Phố cũng có thể yêu cầu một văn bản yêu cầu khôi phục dịch vụ từ chủ sở hữu cơ sở.

2. Tài Khoản có Dư Nợ Nhỏ:

Dư nợ tài khoản từ \$50 trở xuống có thể được chuyển sang và thêm vào kỳ thanh toán tiếp theo. Dư nợ còn lại được tính thêm một khoản phí trễ hạn nhưng Thành Phố không thực hiện truy thu thêm.

3. Phí Trễ Hạn:

Nếu không nhận được thanh toán cho một hóa đơn nước trước khi hết giờ hành chính vào ngày thứ 30 sau khi gửi hóa đơn qua thư, một khoản phí trễ hạn như được quy định trong Biểu Phí Chính của Thành phố sẽ được áp dụng. Một thông báo về việc trễ hạn sẽ được gửi cho khách hàng trong hồ sơ nêu rõ số tiền phí trễ hạn cũng như ngày cuối cùng mà khách hàng có thể thanh toán đầy đủ hoặc yêu cầu thanh toán dần, tự động theo lịch để tránh các khoản phí trễ hạn liên đới và khả năng bị ngừng dịch vụ.

4. Miễn Phí Trễ Hạn:

Theo yêu cầu của khách hàng và theo quyết định riêng của Thành phố, mỗi năm, Thành phố sẽ miễn trừ một khoản phí trả chậm.

5. Lựa Chọn Thanh Toán Dần, Tự Động Theo Lịch:

Khách hàng nào không có khả năng thanh toán dịch vụ cấp nước trước ngày thứ 60 sau khi hóa đơn được gửi qua đường bưu điện đều có thể yêu cầu lựa chọn thanh toán dần, tự động theo lịch thay thế để tránh bị áp thêm các khoản phí phát sinh hoặc việc ngừng cung cấp dịch vụ. Thành phố sẽ xem xét toàn bộ hoàn cảnh xoay quanh yêu cầu và xác định xem liệu có chấp thuận khoản thanh toán dần, tự động theo lịch hay không. Khách hàng có thể đăng ký áp dụng thanh toán dần, tự động theo lịch theo những cách sau:

a. Chứng Nhận của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính

Chứng nhận của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc chính (như được quy định trong Bộ Luật Phúc Lợi và Tổ chức, Mục 14088 (b) (1) (A) được định nghĩa là bất kỳ bác sĩ nội khoa, bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản khoa nào.

bác sĩ phụ khoa, bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình, điều dưỡng y tế hoặc bất kỳ phòng khám chăm sóc sức khỏe ban đầu, phòng khám sức khỏe nông thôn, phòng khám cộng đồng hoặc phòng khám ngoại trú nào của bệnh viện hiện đang đăng ký trong chương trình Medi-Cal, đồng ý cung cấp dịch vụ quản lý trường hợp cho người thụ hưởng Medi-Cal (Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế, mục 14088 (b) (1) (A)) xác nhận rằng sự gián đoạn trong cung cấp dịch vụ sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất kỳ bệnh nhân nội trú nào trong khu vực sử dụng dịch vụ cấp nước.

b. Không Có Khả Năng Thanh Toán Về Mặt Tài Chính

Khách hàng chứng minh rằng mình không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ dành cho dân cư theo chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống cấp nước. Khách hàng hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng phải là người hiện đang được nhận các chương trình CalWORKs, CalFresh, chương trình hỗ trợ chung. Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung / Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang.

c. Lịch Thanh Toán Thay Thế

Khách hàng sẵn lòng tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế như được mô tả bên dưới. Các khoản thanh toán dần, tự động theo lịch kéo dài sang kỳ thanh toán tiếp theo được xem là kế hoạch thanh toán dần. Kế hoạch thanh toán dần phải được lập thành văn bản, có chữ ký của khách hàng và được Thành Phố chấp thuận. Kế hoạch thanh toán dần phân bổ khoản dư nợ chưa thanh toán của một tài khoản trong một khoảng thời gian hợp lý, không quá 6 tháng kể từ ngày kế hoạch thanh toán được phê duyệt. Các khoản thanh toán dần sẽ đến hạn mỗi tháng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch thanh toán dần và duy trì tài khoản vãng lai cho các khoản phí cộng dần trong kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu thêm việc thanh toán dần đối với bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch thanh toán dần. Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch thanh toán dần sẽ dẫn đến thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản.

d. Nếu các điều kiện liệt kê ở trên được đáp ứng, Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:

- i. Thanh toán dần đối với khoản dư nợ chưa thanh toán, tối đa 6 tháng cho những khách hàng đủ điều kiện.
- ii. Tham gia thực hiện khoản thanh toán dần, tự động theo lịch. Tất cả khách hàng, bất kể có đáp ứng các yêu cầu trong phần 5 ở trên hay không, đều có thể yêu cầu một trong số các lựa chọn sau:

Lựa Chọn #1 . 30% Khoản Thanh Toán Đầu Tiên / Kế Hoạch

Thanh Toán Trong Vòng 2 Tháng.

- Tối đa 2 tháng để thanh toán dư nợ quá hạn.
- Yêu cầu thanh toán 30% khoản dư nợ quá hạn trong lần thanh toán đầu tiên.
- Khoản thanh toán đầu tiên phải được thanh toán trong vòng năm (5) ngày
- Phải sắp xếp thanh toán được các hóa đơn tiền nước trong tương lai và thanh toán đúng hạn. Nếu không thực hiện được điều này, thỏa thuận thanh toán này sẽ vô hiệu theo mặc định. Dịch vụ cấp nước có thể bị chấm dứt hoặc tài khoản có thể được chuyển đến đại lý thu hồi nợ nếu khách hàng không trả được nợ.

Lựa Chọn #2 - 50% Khoản Thanh Toán Đầu Tiên / Kế Hoạch Thanh Toán Trong Vòng 3 Tháng*

- Tối đa 3 tháng để thanh toán khoản dư nợ quá hạn.
- Yêu cầu thanh toán 50% khoản dư nợ quá hạn trong lần thanh toán đầu tiên.
- Khoản thanh toán đầu tiên phải được thanh toán trong vòng năm (5) ngày
- Phải sắp xếp thanh toán được các hóa đơn tiền nước trong tương lai và thanh toán đúng hạn. Nếu không thực hiện được điều này, thỏa thuận thanh toán này sẽ vô hiệu theo mặc định. Dịch vụ cấp nước có thể bị chấm dứt hoặc tài khoản có thể được chuyển đến đại lý thu hồi nợ nếu khách hàng không trả được nợ.

Lựa Chọn #3 - Gia Hạn Thanh Toán*

- Yêu cầu thêm một khoảng thời gian ngắn để thanh toán đầy đủ khoản dư nợ của tài khoản.
- Gia hạn khoản dư nợ hiện tại đến ngày chốt đồng hồ nước tiếp theo (2 ngày trước ngày phát hành hóa đơn tiếp theo).

*Các phương án này không áp dụng với các tài khoản đã được cấp Hóa Đơn Cuối cùng.

Đối với bất kỳ khách hàng nào đủ điều kiện theo SB 998 hoặc Giám Đốc Tài Chính, Thành Phố cung cấp các lựa chọn sau:

- iii. Giảm một phần hoặc toàn bộ dư nợ chưa thanh toán được hỗ trợ mà không tính thêm phí cho những người thanh toán hoá đơn khác.
- iv. Tạm hoãn thanh toán.

Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các tiêu chuẩn nêu trên, khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Thành Phố sẽ xem xét tài liệu đó trong vòng bảy (7) ngày và thực hiện một trong những phương án sau: (1) cung cấp Thỏa thuận thanh toán dần để khách hàng ký; (2) yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng khách hàng không đáp ứng đủ điều kiện.

6. Thông Báo Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ bằng Văn Bản:

Thành Phố sẽ không ngưng cung cấp dịch vụ cấp nước cho dân cư do không thanh toán cho đến khi tài khoản của khách hàng quá hạn thanh toán ít nhất 60 ngày. Thành Phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cấp nước nếu không thanh toán. Khoản tiền ký quỹ của khách hàng để thiết lập khoản tín dụng sẽ không được sử dụng làm khoản thanh toán để tránh việc ngưng cung cấp dịch vụ. Nếu địa chỉ nhận thư và địa chỉ của địa điểm nhận dịch vụ cấp nước khác nhau, một thông báo bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ nhận thư được nêu trong tài khoản và một thông báo treo cửa sẽ được chuyển đến địa chỉ của “Người Lưu Trú”. Thành Phố không chịu trách nhiệm về những thông tin liên lạc không được khách hàng cập nhật. Thông báo gián đoạn dịch vụ bằng văn bản sẽ bao gồm:

- i. Tên và địa chỉ của khách hàng
- ii. Số tiền quá hạn
- iii. Ngày đáo hạn bắt buộc thanh toán hoặc thanh toán dần, tự động theo lịch để tránh bị ngưng
i. cung cấp dịch vụ
- iv. Mô tả quy trình đăng ký lịch thanh toán thay thế
- v. Mô tả quy trình khiếu nại hoặc kháng nghị một dự luật
- vi. Mô tả quy trình khôi phục dịch vụ
- vii. Số điện thoại của Thành Phố và một đường liên kết web đến chính sách ngưng cung cấp bằng văn bản của Thành Phố

a. Thông Báo cho Người Thuê Nhà / Người Thuê Nhà Trong Căn Hộ có Đồng Hồ Đo Riêng

Thành phố sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho người dân bằng văn bản thông báo được dán trên cửa chính của nơi ở khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị thiếu và có thể bị ngưng cung cấp dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ cấp nước bị ngắt. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê/người ở biết rằng nếu họ không phải chủ tài khoản vãng lai, họ có quyền trở thành khách hàng dịch vụ cấp nước của Thành Phố mà không bị yêu cầu trả số tiền đến hạn của tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng hoàn tất thủ tục đăng ký, thanh toán mọi khoản tiền đặt cọc đảm bảo bắt buộc và chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí dịch vụ cấp nước được cung cấp về sau tại địa chỉ đó. Để được miễn số tiền đến hạn của tài khoản quá hạn, người thuê/người cư ngụ phải cung cấp bằng chứng xác minh việc thuê nhà dưới hình thức hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà.

b. Thông Báo Cho Người Thuê/Người Ở trong Khu Nhà Ở Nhiều Căn Hộ được Phục Vụ thông qua Đồng Hồ Đo Nước Chính

Thành phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho những người cư ngụ bằng một văn bản thông báo được dán ở vị trí dễ nhìn trên hoặc trước khu nhà ở khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị thiếu và có thể bị ngưng cung cấp dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ cấp nước bị ngắt. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê/người ở biết họ có quyền trở thành khách hàng dịch vụ cấp nước của Thành Phố mà không bị yêu cầu trả số tiền đến hạn của tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng hoàn tất thủ tục đăng ký, thanh toán mọi khoản tiền đặt cọc đảm bảo bắt buộc và chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí dịch vụ cấp nước được cung cấp về sau tại địa chỉ đó. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn

lòng hoặc có thể chịu trách nhiệm cho các khoản phí dịch vụ cấp nước liên đới theo đúng yêu cầu của Thành Phố hoặc có phương tiện vật chất, hợp pháp cho Thành phố để chấm dứt dịch vụ có chọn lọc cho những người cư trú chưa đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó.

7. Thời Hạn Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ:

Tất cả các khoản phí dịch vụ quá hạn và các khoản phí liên quan phải được thanh toán để Thành Phố nhận được trước khi kết thúc thời gian hành chính lúc 5:00 chiều của ngày được nêu trong thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản. Khách hàng không thể thanh toán các khoản phí trước ngày được chỉ định có thể đăng ký thanh toán dần, tự động theo lịch như được mô tả trong phần 5 của chính sách này. Các đơn xin thanh toán dần, tự động theo lịch phải được nộp trước trưa ngày được nêu trong thông báo ngừng cung cấp dịch vụ.

8. Khách Hàng Dân Cư Có Thu Nhập Hộ Gia Đình Dưới 200 Phần Trăm Chuẩn Nghèo Liên Bang:

Đối với những khách hàng sử dụng nước có thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo liên bang, Thành Phố sẽ thực hiện như sau:

- a. Thành phố sẽ ấn định phí dịch vụ kết nối lại cho việc kết nối lại trong giờ hành chính bình thường ở mức năm mươi đô la (\$50) nhưng không vượt quá chi phí kết nối lại thực tế nếu khoản chi phí này nhỏ hơn. Phí kết nối lại sẽ được điều chỉnh hàng năm đối theo những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021 .
- b. Thành Phố sẽ ấn định phí dịch vụ kết nối lại cho việc kết nối lại ngoài giờ hành chính là một trăm năm mươi đô la (\$150) nhưng không vượt quá chi phí kết nối lại thực tế nếu chi phí này nhỏ hơn. Phí kết nối lại sẽ được điều chỉnh hàng năm đối theo những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- c. Thành Phố sẽ miễn phí lãi suất cho các hóa đơn quá hạn 12 tháng một lần.
- d. Khách hàng dân cư sẽ được coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình khách hàng là người hiện đang được nhận các chương trình CalWorks, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung. Chương trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh Và Trẻ Em hoặc khách hàng khai báo có mức thu nhập hộ gia đình hàng năm thấp hơn 200% chuẩn nghèo của liên bang.

9. Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước do Không Thanh Toán:

Thành Phố sẽ ngừng dịch vụ cấp nước bằng cách ngắt nước và trong một số trường hợp là khoá đồng hồ nước. Trước khi dịch vụ bị ngừng, khách hàng sẽ nhận được thông báo bằng văn bản, thông báo về việc gián đoạn dịch vụ ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Khách hàng sẽ bị tính một khoản phí không thanh toán, bất kể đồng hồ nước đã bị ngắt hay chưa. Đồng hồ sẽ tiếp tục ngắt cho đến khi Thành Phố nhận được khoản thanh toán. Khách hàng bị ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán sẽ tiếp tục bị tính các khoản phí dịch vụ cơ bản trong khi dịch vụ bị gián đoạn.

Thành phố Vallejo, các cán bộ, viên chức, nhân viên và đại diện của thành phố không chịu trách nhiệm hoặc chịu trách nhiệm về mặt pháp lý đối với bất kỳ thương tích hoặc thiệt hại nào có thể xảy ra do việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do không thanh toán hóa đơn cho dịch vụ được cung cấp.

10. Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Đối Với Hoá Đơn Nước Chưa Thanh Toán theo Địa Chỉ Trước Đó:

Dịch vụ của Khách Hàng có thể bị ngừng do không thanh toán hoá đơn cho dịch vụ được tính cho họ tại bất cứ địa điểm nào Thành Phố phục vụ nếu hoá đơn đó chưa được thanh toán trong vòng 60 ngày kể từ ngày cung cấp hoá đơn đầu tiên.

Dịch vụ cấp nước cho dân cư sẽ không bị ngừng vì lý do không thanh toán cho dịch vụ không dành cho dân cư.

11. Ngừng Dịch Vụ tại Hơn Một Địa Điểm:

Nếu Khách hàng đang hưởng dịch vụ tại nhiều địa điểm, dịch vụ tại bất kỳ hoặc tất cả các địa điểm có thể bị ngừng nếu các hóa đơn dịch vụ tại bất kỳ địa điểm nào không được thanh toán trong thời gian quy định bên trên, ngoại trừ trường hợp tài khoản dịch vụ dành cho dân cư không bị ngắt vì lý do không thanh toán đối với dịch vụ không dành cho dân cư.

12. Khôi Phục Dịch Vụ Cấp Nước:

Để phục hồi hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán tất cả các khoản phí và lệ phí quá hạn còn nợ.

Để được khôi phục dịch vụ trong cùng ngày mà không phải trả phí khôi phục sau giờ hành chính, khoản thanh toán phải được thực hiện trước 3:00 chiều. Dịch vụ cung cấp nước được cấp bởi bất kỳ cá nhân nào không phải nhân sự của Thành Phố hoặc không có sự cho phép của Thành Phố sẽ phải chịu phạt hoặc bị tính thêm phí hoặc lệ phí. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ trái phép đều thuộc trách nhiệm của khách hàng.

13. Khôi Phục Dịch Vụ Cấp Nước sau Giờ Hành Chính:

Các yêu cầu khôi phục dịch vụ cấp nước nhận được sau 3:00 chiều của ngày làm việc sẽ bị tính phí sau giờ hành chính như được quy định trong Biểu Phí Chính của Thành Phố. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau khung giờ hành chính thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về khoản phí sau giờ hành chính và đã thanh toán khoản phí áp dụng cùng với các khoản phí và lệ phí quá hạn trước thời điểm kết thúc ngày dịch vụ sẽ được khôi phục.

14. Thông Báo Về Việc Xử Lý giao dịch ACH/Khoản Thanh Toán Bị Trả Về:

Trong trường hợp Thành Phố nhận được thông báo về khoản thanh toán bị trả về, tài khoản của khách hàng sẽ bị coi như chưa thanh toán. Thành Phố sẽ áp dụng một khoản phí thanh toán trả về như quy định tại Biểu Giá Chính của Thành Phố. Khách hàng theo hồ sơ sẽ nhận được một thông báo về khoản thanh toán trả lại. Nếu tại thời điểm khoản thanh toán bị trả về, tài khoản của khách hàng trễ hạn dưới 60 ngày thì thông báo sẽ nêu rõ ngày của khoản thanh toán bị trả về và khoản phí cần thanh toán để tránh các thông báo và khoản phí phát sinh. Nếu tại thời điểm khoản thanh toán bị trả về, tài khoản của khách hàng trễ hạn quá 60 ngày, thông báo trong vòng 7 ngày làm việc về việc gián đoạn dịch vụ sẽ được gửi đến khách hàng theo hồ sơ.

15. Các Khoản Thanh Toán Bị Trả Về Đối Với Dịch Vụ Đã Bị Ngừng Cung Cấp Trước Đây:

Trong trường hợp khách hàng thực hiện thanh toán để khôi phục dịch vụ cấp nước đã bị ngừng trước đó do không thanh toán và Thành Phố nhận được thông báo thể hiện rằng khoản thanh toán đã bị trả

về, Thành Phố có thể ngay lập tức đưa ra thông báo ngừng cung cấp dịch vụ trong vòng 48 giờ.

Mọi khách hàng có từ 2 khoản thanh toán bị trả về trở lên trong khoảng thời gian 12 tháng hoặc một khoản thanh toán bị trả về được thực hiện nhằm mục đích khôi phục dịch vụ sẽ phải thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc quỹ được chứng nhận trong vòng 12 tháng kể từ ngày phát sinh khoản thanh toán bị trả về gần nhất.

16. Hoá Đơn có Khiếu Nại:

Nếu khách hàng có khiếu nại về hóa đơn tiền nước và thực hiện quyền khiếu nại lên Giám Đốc Tài Chính hoặc cá nhân được chỉ định, Thành Phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán trong khi kháng nghị đang chờ xử lý. Khách hàng phải thông báo bằng văn bản cho Giám Đốc Dịch Vụ Thương Mại hoặc người được chỉ định rằng việc khiếu nại này là về tính chính xác của hoá đơn và yêu cầu xem lại hoặc điều tra trong vòng 15 ngày kể từ ngày phát hành hoá đơn có khiếu nại hoặc thông báo đầu tiên về việc ngừng cung cấp dịch vụ. Nếu khách hàng cho rằng khoản thanh toán đã được thực hiện nhưng chưa được ghi nhận vào tài khoản, khách hàng sẽ phải cung cấp biên lai, séc bị huỷ hoặc các bằng chứng thoả đáng khác để chứng minh khoản thanh toán.

Nếu khiếu nại liên quan đến hoá đơn cấp nước, Giám Đốc Dịch Vụ Thương Mại hoặc người được chỉ định sẽ trao đổi trực tiếp với khách hàng hoặc trao đổi qua điện thoại theo yêu cầu của khách hàng nhằm giải quyết tranh chấp theo cách không chính thức. Nếu sau buổi trao đổi với Giám Đốc Dịch Vụ Thương Mại hoặc người được chỉ định, khiếu nại của khách hàng không được giải quyết, khách hàng có thể nộp khiếu nại đến Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản có nêu rõ hoá đơn đang trong quá trình khiếu nại và giải thích đầy đủ về khiếu nại.

Nếu khiếu nại liên quan đến dịch vụ cấp nước, Giám Đốc Dịch Vụ Thương Mại hoặc người được chỉ định sẽ trao đổi trực tiếp với khách hàng hoặc trao đổi qua điện thoại theo yêu cầu của khách hàng nhằm giải quyết tranh chấp theo cách không chính thức. Nếu sau buổi trao đổi với Giám Đốc Dịch Vụ Thương Mại hoặc người được chỉ định, tranh cãi của khách hàng không được giải quyết, khách hàng có thể nộp khiếu nại đến Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản có nêu rõ dịch vụ đã lập hoá đơn đang trong quá trình khiếu nại và giải thích đầy đủ về khiếu nại.

Trong khi vấn đề đang được xử lý và trước khi Thành Phố đưa ra quyết định cuối cùng, Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do không thanh toán. Thành phố sẽ đưa ra quyết định cuối cùng trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu xem xét hoặc điều tra của khách hàng.

Một khách hàng không được khiếu nại trên ba hóa đơn trong khoảng thời gian mười hai tháng.

Quyết định của Giám Đốc Tài Chính là quyết định cuối cùng.

17. Hành Động Trái Phép hoặc Bất Hợp Pháp:

Chính sách này không áp dụng với trường hợp Thành Phố ngừng cung cấp dịch vụ do hành động trái phép hoặc bất hợp pháp của khách hàng.

18. Khôi Phục Dịch Vụ Sau Khoảng Thời Gian Ngừng Cung Cấp Do Quá Hạn Thanh Toán:

Khoản thanh toán

Khoản thanh toán bằng séc sẽ không được chấp nhận để khôi phục dịch vụ đã bị ngừng cung cấp do quá hạn thanh toán. Khách hàng có thể thanh toán trực tiếp tại Tòa Thị Chính, thanh toán trực tuyến thông qua trang web của Thành Phố hoặc qua dịch vụ thanh toán qua điện thoại của chúng tôi. Việc thanh toán trực tuyến và thanh toán qua điện thoại phải được thực hiện bằng thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng có biểu tượng Visa hoặc MasterCard.

Thanh toán trước 3:00 chiều

Nếu khách hàng thanh toán khoản dư nợ quá hạn và bất kỳ khoản phí phát sinh cho việc ngừng cung cấp dịch vụ nào trước 3 giờ chiều, Thành Phố sẽ khôi phục dịch vụ cấp nước trước 5 giờ chiều hoặc sớm nhất có thể trong cùng ngày đó vào các ngày làm việc bình thường từ Thứ Hai đến Thứ Sáu.

Thanh toán sau 3:00 chiều

Nếu khách hàng thanh toán sau 3:00 chiều, Thành Phố sẽ lên lịch cung cấp dịch vụ vào ngày làm việc tiếp theo trong khoảng thời gian từ 8:30 sáng đến 3:00 chiều, trừ khi có yêu cầu khôi phục dịch vụ sau giờ hành chính, khi đó, các điều khoản của Mục 13 sẽ được áp dụng.

Tiền Đặt Cọc Đảm Bảo

Nếu hồ sơ của khách hàng không có khoản tiền đặt cọc và tài khoản trong điện bị ngừng cung cấp dịch vụ, khách hàng có thể phải nộp một khoản tiền đặt cọc đảm bảo để được khôi phục dịch vụ cấp nước.

Yêu Cầu Trong Cùng Ngày Sau 3:00 chiều

Những khách hàng thanh toán sau 3 giờ chiều muốn khôi phục dịch vụ cấp nước trong cùng ngày có thể thanh toán khoản phí cung cấp dịch vụ ngoài giờ hành chính, hiện là \$144,00 và có thể thay đổi hàng năm. Khách hàng muốn sử dụng dịch vụ này phải thông báo cho nhân viên thanh toán trước 5:00 chiều cùng ngày và thanh toán tất cả các khoản phí trước khi dịch vụ được khôi phục.

Việc khôi phục các dịch vụ sẽ không được thực hiện nếu Thành Phố phát hiện có nước chảy khi đồng hồ bật. Khách hàng nên đảm bảo ngắt toàn bộ thiết bị đường ống để tránh phải đặt lại lịch cấp nước vào ngày làm việc tiếp theo.

Sẽ có các khoản phí bổ sung phát sinh cho việc giả mạo số đo đồng hồ nước bao gồm cả việc cài đặt khóa trên đồng hồ.

19. Ngày Bắt Đầu:

Chính sách này có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020.

20. Thời Gian Áp Dụng Chính Sách:

Chính sách này có thể được thay đổi hoặc thu hồi bất kỳ lúc nào theo hướng dẫn của Ban Quản Lý

Thành Phố đối với nhân viên Thành Phố.

21. Liên Hệ:

Khách hàng có thể liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thương Mại để biết thêm thông tin chi tiết về chính sách này hoặc các phương án hỗ trợ khách hàng trong giờ làm việc theo số (707) 648-4345. Khách hàng cũng có thể đến trực tiếp văn phòng Dịch Vụ Thương Mại từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:30 sáng đến 5:15 chiều, trừ trường hợp Thành Phố Đóng Cửa do Ngày Lễ.

PHÊ DUYỆT:

Người Ký:

Mike Malone _____

Ngày. _____ 3/8/2022 _____

**Michael Malone Quản
Lý Thành Phố Lâm
Thời**