

THÀNH PHỐ RIPON

CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO NHÀ VÌ KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN

Mục Đích:

Chính Sách này thiết lập các hành động hành chính của Thành Phố Ripon cho việc thu tiền đối với những tài khoản không trả đúng kỳ hạn, bao gồm thông báo, tính lệ phí và ngưng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán hóa đơn. Chính Sách này sẽ có sẵn cho công chúng trên trang mạng của Thành Phố. Có thể liên lạc với Thành Phố qua điện thoại theo số (209) 599-2108 để bàn về những lựa chọn nhằm tránh trường hợp ngưng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán hóa đơn chiếu theo những điều khoản của chính sách này.

Văn bản của chính sách:

Là một hệ thống cấp nước cho đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho trên 200 điểm kết nối dịch vụ, Thành Phố chịu sự chi phối của Dự Luật Thượng Viện Số 998, có hiệu lực theo pháp luật vào ngày 1 tháng Hai năm 2020.

Tài Khoản Không Trả Đúng Kỳ Hạn:

Từ nay trở đi, tài khoản không trả đúng kỳ hạn được xác định là bất kỳ tài khoản nào vẫn chưa được thanh toán (và không có dàn xếp thanh toán hoặc kỳ hạn thanh toán thay thế) vào cuối ngày làm việc 10 ngày sau khi phát hành hóa đơn nước. Sau đây là những quy tắc sẽ được áp dụng vào việc thu tiền đối với những tài khoản không trả đúng kỳ hạn:

1. Tài Khoản Có Số Dư Thấp:

Tài khoản có số dư \$15 hoặc cao hơn có thể được coi như là không trả đúng kỳ hạn nếu không được thanh toán kịp thời. Tài khoản nào có số dư thấp hơn số tiền đó sẽ được mang sang và cộng vào chu kỳ hóa đơn kế tiếp mà sẽ không phải chịu hành động thu tiền.

2. Lệ Phí Trả Chậm:

Nếu vào cuối ngày làm việc vào ngày thứ 20 sau khi hóa đơn được phát hành mà Thành Phố vẫn chưa nhận được tiền thanh toán hóa đơn, thì tài khoản sẽ bị tính thêm lệ phí trả chậm. Ngày đến hạn và lệ phí trả chậm sẽ được trình bày một cách rất dễ thấy trong hóa đơn.

3. Miễn Lệ Phí Trả Chậm:

Theo yêu cầu của khách hàng, Thành Phố sẽ miễn lệ phí trả chậm mỗi 12 tháng một lần nếu có những trường hợp có lý do và khách hàng chưa bị tính thêm lệ phí trả chậm vì không trả đúng kỳ hạn 6 tháng trước đó.

4. Các Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế:

Bất kỳ khách hàng nào không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán bình thường có thể yêu cầu dàn xếp thanh toán thay thế, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn đến một phương án trả dần hoặc phương thức trả chậm để tránh phải chịu lệ phí trả chậm hoặc dịch vụ bị gián đoạn. Khách hàng phải liên lạc với Thành Phố tối thiểu một tuần trước khi dịch vụ cấp nước được dự định sẽ bị ngắt kết nối. Thành Phố sẽ suy xét mọi hoàn cảnh liên quan đến yêu cầu đó và phê chuẩn hoặc từ chối (các) yêu cầu theo quyền tùy nghi của Thành Phố.

a. Phương Thức Trả Chậm:

Khách hàng có thể liên lạc với Phòng Tài Chánh để yêu cầu xin gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn. Theo quyền tùy nghi của Thành Phố, Thành Phố sẽ chỉ cho phép khách hàng gia hạn thời gian thanh toán tối đa hai lần trong một năm. Khách hàng chỉ được gia hạn thời gian thanh toán nếu khách hàng hiện không tham gia vào một phương án trả dần cho một số dư trước đó. Những lần gia hạn này sẽ tiếp tục theo thẩm quyền của Giám Đốc Tài Chánh hoặc người được chỉ định bởi Giám Đốc Tài Chánh và sẽ không kéo dài hơn ngày thứ Năm của tuần mà dịch vụ cấp nước sẽ bị tắt.

b. Kế Hoạch Trả Dần:

Vì mục đích của chính sách này, những thỏa thuận thanh toán cho phép khách hàng trả những số tiền đã trễ hạn trong một thời gian nhất định, không quá 12 tháng, sẽ được coi như là phương án trả dần. Một phương án trả dần phải được soạn thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Những khoản thanh toán trả dần sẽ được cộng với, và chịu theo ngày đến hạn của, hóa đơn thông thường của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của phương án trả dần và phải thanh toán hóa đơn theo đúng kỳ hạn khi các chi phí tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Khách hàng không thể yêu cầu trả dần thêm nữa cho bất kỳ những chi phí chưa trả trong khi đang thanh toán những chi phí không trả đúng kỳ hạn chiếu theo phương án trả dần.

c. Nếu Không Tuân Thủ Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế:

Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kỳ hạn thanh toán thay thế thì điều đó sẽ dẫn đến việc phát hành thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ cấp nước. Thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ sẽ được dán ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại nhà đó tối thiểu 5 ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cấp nước. Để kết nối lại dịch vụ, khách hàng sẽ phải trả hết toàn bộ số dư trễ hạn thanh toán trong thỏa thuận thanh toán thay thế cũng như số dư trễ hạn thanh toán của những dịch vụ của họ.

5. Thông Báo Ngắt Kết Nối Dịch Vụ Bằng Văn Bản:

Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán hóa đơn cho đến khi khách hàng đã trễ hạn thanh toán tối thiểu 60 ngày. Thông báo ngắt kết nối dịch vụ bằng văn bản sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trong tài khoản. Thông báo về việc ngưng kết nối dịch vụ bằng văn bản sẽ là một hóa đơn hàng tháng có in dòng chữ mờ THÔNG BÁO NGƯNG KẾT NỐI. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của nhà được cung cấp dịch vụ nước không giống nhau, thì thông báo thứ hai sẽ được gửi cho "Người Cư Ngụ" qua đường bưu điện đến địa chỉ nhận dịch vụ. Thông báo ngắt kết nối dịch vụ bằng văn bản sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền trễ hạn thanh toán
- Ngày phải thanh toán hóa đơn hoặc dàn xếp thanh toán để tránh trường hợp ngưng dịch vụ cấp nước
- Mô tả quá trình nộp đơn xin gia hạn thời gian thanh toán các chi phí quá hạn thanh toán
- Mô tả quá trình xin dàn xếp thanh toán thay thế
- Mô tả quá trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn
- Số điện thoại của Thành Phố và đường dẫn liên kết vào chính sách thu tiền bằng văn bản của Thành Phố

Nếu thông báo ngắt kết nối dịch vụ bằng văn bản bị gửi trả lại qua đường bưu điện do không giao được, Thành Phố sẽ cố gắng một cách chân thành và hợp lý đến nhà và để lại giấy thông báo về việc ngưng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán hóa đơn ở một nơi dễ thấy.

6. Hạn Chót Để Ngắt Kết Nối Dịch Vụ:

Thành Phố phải nhận được tất cả các chi phí thuộc dịch vụ cấp nước và những lệ phí liên quan lúc 8 giờ sáng vào ngày được ghi rõ trong thông báo ngắt kết nối dịch vụ bằng văn bản.

7. Ngắt Kết Nối Dịch Vụ Cấp Nước Vì Không Thanh Toán Hóa Đơn:

Thành Phố sẽ ngắt kết nối dịch vụ cấp nước bằng cách tắt, và trong vài trường hợp khóa lại, điểm kết nối. Trước khi ngắt kết nối dịch vụ cấp nước, khách hàng sẽ được thông báo về việc ngắt kết nối dịch vụ bằng văn bản tối thiểu 5 ngày trước khi ngưng dịch vụ. Khách hàng sẽ được tính phí kết nối lại dịch vụ trong hệ thống lập hóa đơn bất kể điểm kết nối có người đến đó tắt nước hay không. Điểm kết nối sẽ được khóa lại ở vị trí tắt nếu Thành Phố không nhận được tiền thanh toán trong vòng 24 tiếng sau việc ngưng dịch vụ cấp nước ban đầu. Thành Phố cũng sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách thức khôi phục lại dịch vụ cấp nước cho nhà trong trường hợp nhà bị ngưng dịch vụ cấp nước.

8. Kết Nối Lại Dịch Vụ:

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ cấp nước đã bị ngắt vì không thanh toán hóa đơn, khách hàng phải trả phí kết nối lại (\$27.50) và số dư trễ hạn thanh toán. Thành Phố sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể thực hiện được nhưng, tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước cuối ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi khách hàng thanh toán số tiền trễ hạn thanh toán và lệ phí kết nối lại do dịch vụ bị chấm dứt. Nếu dịch vụ cấp nước được người nào khác mở ngoài nhân viên Thành Phố hoặc không được Thành Phố cho phép thì khách hàng có thể bị phạt tiền hoặc bị tính thêm chi phí hoặc lệ phí. Bất kỳ hư hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ mà không được phép là trách nhiệm của khách hàng.

9. Kết Nối Lại Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc:

Dịch vụ cấp nước được khôi phục sau 4 giờ chiều thứ Hai đến thứ Sáu, những ngày cuối tuần, hoặc ngày lễ sẽ được tính thêm phí kết nối lại dịch vụ sau giờ làm việc. Phí kết nối lại dịch vụ sau giờ làm việc hiện tại là \$145.00. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc bình thường trừ phi khách hàng đã được thông báo về phí kết nối lại sau giờ làm việc và khách hàng đã trả lệ phí đó cùng với số dư trễ hạn thanh toán của họ. Thành Phố phải nhận được những khoản thanh toán này và phải được xác minh trong giờ làm việc của Tòa Thị Chánh trước khi nhân viên được thông báo về việc kết nối lại nước sau giờ làm việc. Nhân viên Thành Phố nào đến nhà để thực hiện công việc của mình không được phép thu tiền.

Đôi lúc dịch vụ cấp nước bị ngưng bởi vì dịch vụ đó là tài khoản mới và Thành Phố chưa nhận được yêu cầu thiết lập dịch vụ. Nếu dịch vụ cấp nước được khôi phục sau giờ làm việc bình thường bởi vì khách hàng chưa thiết lập dịch vụ, khách hàng hẳn phải đã trả phí kết nối lại trước đó, đó là \$27.50, ngoài phí kết nối lại dịch vụ sau giờ làm việc.

10. Thông Báo Về Việc Giải Quyết Ngân Phiếu Không Thể Đổi Lấy Tiền:

Sau khi nhận được ngân phiếu không thể đổi lấy tiền mà khách hàng đã dùng để trả cho dịch vụ cấp nước hoặc các chi phí khác, Thành Phố sẽ coi tài khoản đó như là chưa được thanh toán. Thành Phố sẽ cố gắng thông báo, một cách chân thành và hợp lý, cho khách hàng biết về việc ngân phiếu bị từ chối.

Dịch vụ cấp nước sẽ được ngắt kết nối nếu số tiền trong ngân phiếu bị từ chối và chi phí do ngân phiếu bị từ chối không được thanh toán vào hoặc trước ngày được ghi rõ trong giấy thông báo.

Tất cả các số tiền trả để chuộc lại ngân phiếu bị từ chối và để thanh toán chi phí cho ngân phiếu bị từ chối phải được trả bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc nguồn tiền được chứng nhận.

11. Ngân Phiếu Không Thể Đổi Lấy Tiền Cho Dịch Vụ Bị Ngắt Kết Nối Trước Đây:

Trong trường hợp một khách hàng trả tiền bằng ngân phiếu không thể đổi lấy tiền để khôi phục dịch vụ cấp nước đã bị ngắt kết nối trước đây vì không thanh toán hóa đơn và Thành Phố đã khôi phục dịch vụ, Thành Phố có thể ngắt kết nối dịch vụ ngay lập tức mà không cần phải thông báo thêm. Một lá thư về lý do dịch vụ bị chấm dứt sẽ được dán ở một nơi dễ thấy tại nhà đó.

Bất kỳ khách hàng nào trả bằng 2 ngân phiếu không thể đổi lấy tiền trong thời gian 6 tháng sẽ được yêu cầu thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc nguồn tiền được chứng nhận trong thời gian 6 tháng sau đó.

12. Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp:

Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà vì không thanh toán hóa đơn nếu khách hàng đáp ứng **tất cả** điều kiện sau đây:

a. *Chứng Minh Họ Có Thu Nhập Thấp*

Nếu khách hàng chứng minh rằng về mặt tài chính anh ta hoặc cô ta không thể trả tiền trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Thành Phố. Về phương diện tài chính khách hàng sẽ được coi như là không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước cho nhà ở trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Thành Phố nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người đang hưởng CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bổ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.

b. *Chứng Thư Từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Ban Đầu*

Khách hàng nộp chứng thư cho Thành Phố từ một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Ban Đầu (Bác Sĩ Đa Khoa, Bác Sĩ Sản Phụ Khoa, Bác Sĩ Nhi Khoa, Bác Sĩ Gia Đình, Phòng Khám Chăm Sóc Ban Đầu, Bệnh Viện, hoặc Phòng Khám Ngoại Trú) rằng việc chấm dứt dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa tính mạng hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người sống trong tòa nhà nơi dịch vụ cấp nước được cung cấp.

c. *Sẵn Lòng Ký Kết Một Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế*

Nếu khách hàng chịu ký kết một trong những thỏa thuận thanh toán thay thế được vạch ra ở đoạn 4 của Chính Sách này.

Nếu một khách hàng đáp ứng các điều kiện trong đoạn này, Thành Phố sẽ đề nghị một hoặc nhiều lựa chọn sau đây:

- a. Tạm thời hoãn thanh toán chiếu theo Đoạn 4 (a) của Chính Sách này
- b. Trả dần số dư chưa thanh toán chiếu theo Đoạn 4 (b) của Chính Sách này

Đối với những khách hàng có thu nhập thấp (như được định nghĩa ở phân đoạn (a) của đoạn này), Thành Phố sẽ miễn tính tiền lãi đối với những hóa đơn không trả đúng kỳ hạn mỗi 12 tháng một lần, khi được yêu cầu.

Mối Quan Hệ Giữa Người Chủ Nhà Và Người Thuê Nhà

1. Thông Báo Bằng Văn Bản Và Quyền Trở Thành Khách Hàng Của Người Thuê Nhà

Đối với những người cư ngụ đang sống trong một căn nhà riêng biệt dành cho một gia đình, tòa nhà có nhiều hộ gia đình, khu quy hoạch nhà di động hoặc nhà ở cố định ở một trại lao động

nhận dịch vụ cấp nước qua đồng hồ riêng, và người chủ là khách hàng trên giấy tờ, thì Thành Phố sẽ cố gắng thông báo bằng văn bản cho những người sống ở đó khi tài khoản còn thiếu tiền chưa trả rằng dịch vụ cấp nước sẽ ngưng tối thiểu 10 ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Thông báo bằng văn bản cũng sẽ cho người cư ngụ biết thêm rằng họ có quyền trở thành khách hàng, rồi Thành Phố sẽ lập hóa đơn về dịch vụ cấp nước dưới tên họ, họ không cần phải thanh toán bất kỳ số tiền nào mà có thể cần phải trả trong tài khoản đã trễ hạn.

2. Tính Sẵn Có Của Dịch Vụ Cho Người Cư Ngụ

a. Thành Phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ trừ phi mỗi người cư ngụ đồng ý với những điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của luật pháp.

b. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ chịu và có khả năng chịu trách nhiệm cho những chi phí sau đó cho tài khoản và Thành Phố thấy được vừa ý, hoặc nếu Thành Phố có biện pháp hữu hình có sẵn về mặt pháp lý để tuyển chọn việc ngưng dịch vụ cấp nước cho những người cư ngụ không đáp ứng được những điều kiện của Thành Phố, thì Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng các điều kiện của Thành Phố.

c. Nếu một điều kiện để thiết lập uy tín với Thành Phố là trước đây người đó từng nhận dịch vụ từ Thành Phố, thì Thành Phố sẽ chấp nhận bằng chứng cho thấy họ sống ở đó và trả tiền thuê nhà hoặc trách nhiệm tín dụng khác đúng thời hạn cho cùng khoảng thời gian đó.

3. Nhà Ở Riêng Biệt Dành Cho Một Gia Đình – Thông Báo Và Những Điều Kiện Để Miễn Số Tiền Đến Hạn Thanh Toán

Trong trường hợp một căn nhà riêng biệt dành cho một gia đình, Thành Phố sẽ thông báo tối thiểu 7 ngày trước ngày được đề xuất sẽ chấm dứt dịch vụ. Để miễn số tiền phải trả trong tài khoản bị trễ hạn, Thành Phố sẽ đòi hỏi người cư ngụ đã trở thành khách hàng xác minh rằng khách hàng trên giấy tờ của tài khoản trễ hạn là hoặc từng là người chủ nhà, người quản lý, hoặc người đại diện của nhà đó. Quy trình xác minh có thể bao gồm hợp đồng thuê nhà, biên lai trả tiền thuê nhà, văn kiện từ chính phủ cho thấy rằng người cư ngụ đang thuê nhà đó, hoặc thông tin được tiết lộ chiếu theo Bộ Luật Dân Sự 1962.

Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Vì Những Vi Phạm Khác

Ngoài việc không thanh toán hóa đơn, Thành Phố có quyền ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở vì bất kỳ vi phạm nào về quy điều, quy tắc, hoặc điều lệ của Thành Phố.

Báo Cáo

Thành Phố sẽ báo cáo số lượng ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở hàng năm vì không thể trả tiền trên trang mạng Của Thành Phố và với Hội Đồng Kiểm Soát Nguồn Nước Tiểu Bang.

Tính Sẵn Có Của Chính Sách Đây

Chính Sách này sẽ có sẵn bằng tiếng Anh, những ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi ít nhất 10 phần trăm số người sống trong khu vực dịch vụ của Thành Phố. Chính Sách cũng sẽ được đăng trên trang mạng của Thành Phố.

Tranh Chấp Hoặc Khiếu Nại Một Hóa Đơn:

Một khách hàng có thể chính thức tranh chấp hoặc yêu cầu khiếu nại một hóa đơn tiện ích với Nhân Viên Hành Chánh, hoặc người được Nhân Viên Hành Chánh chỉ định. Khách hàng phải tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn trong vòng 60 ngày từ ngày lập hóa đơn. Sau khi nhận được yêu cầu, Nhân Viên Hành Chánh sẽ cứu xét và trả lời khách hàng trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu một khách hàng tranh chấp

hóa đơn nước và thực hiện quyền khiếu nại của họ với Nhân Viên Hành Chánh, hoặc người được chỉ định, Thành Phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ cấp nước vì không thanh toán hóa đơn trong khi đang chờ đợi kết quả của đơn khiếu nại.

Giao Hóa Đơn/Thông Báo

Thành Phố Ripon sẽ cố gắng gửi hóa đơn hàng tháng và các thông báo qua đường bưu điện. Tuy nhiên, Thành Phố Ripon không chịu trách nhiệm cho những hóa đơn/giấy thông báo bị thất lạc hoặc hóa đơn/giấy thông báo không được giao cho khách hàng vì những vấn đề liên quan đến bưu điện. Chủ tài khoản có trách nhiệm cập nhật địa chỉ của mình ngay lập tức. Chủ tài khoản cũng có trách nhiệm bảo đảm rằng họ thanh toán hóa đơn vào ngày đến hạn bất kể họ có nhận được hóa đơn/giấy thông báo hay không. Khách hàng cũng có thể mở một tài khoản tại www.cityofripon.org qua đó họ có thể xem những hóa đơn hiện tại và trong quá khứ, cũng như dùng thẻ tín dụng hoặc thẻ rút tiền để thanh toán hóa đơn trên mạng. Đối với những khoản thanh toán có thời gian giới hạn thì khách hàng nên đích thân đến Tòa Thị Chánh để trả trước thời hạn cuối cùng. Những khoản thanh toán trả trên mạng thông qua lựa chọn thanh toán hóa đơn của ngân hàng của khách hàng có thể mất đến 10 ngày thì Thành Phố mới nhận được và có thể không trả kịp thời hạn cuối cùng để ngắt kết nối dịch vụ.