

Chính sách cắt nước của Corcoran

Mục đích

Chính sách này (“**Chính sách**”) thiết lập các hành động hành chính của Ban Công trình Nước Công cộng, Thành phố Corcoran, để thu nợ đối với các tài khoản dịch vụ nước sinh hoạt quá hạn, bao gồm thông báo, ấn định lệ phí và ngừng dịch vụ nước. Chính sách này sẽ được công bố rộng rãi trên trang web của Thành phố. Phiên bản tiếng Anh của Chính sách này sẽ kiểm soát mọi bản dịch không phải tiếng Anh ở hiện tại hoặc tương lai có nội dung không nhất quán. Khách hàng dân cư có thể liên lạc với Thành phố qua số điện thoại 559-992-2151, số nhánh 2002 để thảo luận về các phương án tiềm năng nhằm ngăn chặn việc chấm dứt dịch vụ cấp nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này. Ngoài ra, khách hàng có thể tìm thêm thông tin trên trang web chính thức của Thành phố tại www.cityofcorcoran.com.

Chính sách Tài khoản Nước sinh hoạt

Nói chung, “hóa đơn nước” được định nghĩa là một phần của hóa đơn tiện ích, bao gồm phí dịch vụ nước.

Tuân thủ:

Dự kiến rằng Chính sách này sẽ tuân thủ Dự luật Thượng viện California 998 (2018) (“**SB 998**”), như được ban hành và lập điều lệ thành Bộ luật An toàn và Sức khỏe California §§ 116900 và phần tiếp theo.

Tài khoản nợ quá hạn:

Bộ luật Thành phố Corcoran đã ấn định thời hạn thanh toán tiền nước là hàng tháng và ngày thanh toán sẽ là ngày 15 của tháng sau tháng cung cấp dịch vụ. Hóa đơn nước được coi là quá hạn nếu không được thanh toán trước ngày 15 của tháng (hoặc ngày làm việc tiếp theo nếu ngày 15 của tháng không nằm trong ngày làm việc) sau kỳ thanh toán (Bộ luật Thành phố Corcoran).

Các quy tắc sau đây sẽ được áp dụng để thu nợ đối với các tài khoản nợ quá hạn:

1. Tài khoản có số dư nhỏ:

Bất kỳ số dư nào trên hóa đơn từ \$20 trở xuống có thể được chuyển sang và được thêm vào kỳ thanh toán tiếp theo mà không phải thực hiện thêm hành động thu nợ nào.

2. Thông báo nợ quá hạn:

Nếu không nhận được tiền thanh toán hóa đơn nước trước 4 giờ chiều, vào ngày đến hạn thì quý vị sẽ bị tính phí trả chậm. Ngày đến hạn và phí trễ hạn sẽ được hiển thị trên hóa đơn nước. Khi hóa đơn quá hạn, Thành phố sẽ gửi cho cá nhân hoặc tổ chức chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn (sau đây gọi là “**khách hàng**”) một thông báo về việc trễ hạn thanh toán, nêu rõ rằng dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng sau sáu mươi (60) ngày. Thông báo quá hạn sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Thành phố không chịu trách nhiệm đối với thông tin liên lạc chưa được khách hàng cập nhật.

3. Tường thuật tiến trình thu nợ.

Bản chính sách này có **TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM A** là bản tường thuật về tiến trình và quy trình thu nợ và/hoặc ngừng cung cấp dịch vụ (“**Tường thuật tiến trình thu nợ**”). Việc tường thuật này không nhằm mục đích bỏ hoặc thay thế Chính sách này mà nó dùng để cung cấp bản tóm tắt về cách Chính sách tuân thủ Bộ luật Thành phố và Bộ luật An toàn và Sức khỏe California §§ 116900 và phần tiếp theo.

4. Thông báo đầu tiên về việc ngắt kết nối:

A. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước sinh hoạt vì lý do không thanh toán, cho đến khi khách hàng trễ hạn thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày. Thành phố sẽ gửi cho khách hàng thông báo đầu tiên về việc ngắt kết nối trong khoảng ba mươi (30) ngày dương lịch, nhưng trong mọi trường hợp sẽ không ít hơn bảy (7) ngày làm việc, trước khi chấm dứt dịch vụ do không thanh toán. Văn bản thông báo đầu tiên về việc ngắt kết nối sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ được cung cấp dịch vụ nước là khác nhau, thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ nhận dịch vụ và gửi đến “**Người cư trú**”. Văn bản thông báo đầu tiên về việc ngắt kết nối sẽ có ít nhất các thông tin sau:

- Tên và địa chỉ của khách hàng;
- Số tiền nợ quá hạn;
- Ngày thanh toán hoặc các sắp xếp thanh toán được yêu cầu để tránh bị ngắt dịch vụ;
- Bản mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn;
- Mô tả quy trình chính thức tranh chấp hoặc khiếu nại về hóa đơn nước;
- Mô tả quy trình mà khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, giảm bớt hoặc thanh toán thay thế, bao gồm việc trả góp các khoản phí quá hạn;
- Một tuyên bố rằng, sau khi hội đủ điều kiện, người cư trú có quyền trở thành khách hàng, sau đó dịch vụ sẽ được lập hoá đơn cho người này mà không bị yêu cầu thanh toán bất kỳ số tiền nào có thể đến hạn đối với tài khoản quá hạn; [HSC § 116916(b).]
- Quy trình để khách hàng nhận thông tin về hỗ trợ tài chính có sẵn, bao gồm các nguồn hỗ trợ tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có; [PUC § 10010.1(d)(6).]

- Ngày được phép ngừng dịch vụ, phải là ngày không sớm hơn sáu mươi (60) ngày không thanh toán tiền nợ quá hạn;
- Thông tin về cách khôi phục dịch vụ nếu dịch vụ thực sự bị ngắt kết nối;
- Tiết lộ rằng nếu đồng hồ đo hiện tại hoặc thiết bị dịch vụ không được trang bị van khóa hoặc cơ chế ngắt kết nối dịch vụ thì một van mới sẽ được lắp đặt và khách hàng sẽ trả chi phí lắp đặt đó, bên cạnh tất cả các khoản phí kết nối lại dịch vụ và phí quá hạn liên quan;
- Số điện thoại của người đại diện Thành phố, người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc sắp xếp thanh toán và link dẫn đến trang web có văn bản Chính sách của Thành phố; và
- Các nội dung khác có thể được yêu cầu bởi luật hiện hành hoặc Thành phố. [HSC § 116908(a)(1)(C).]

B. Thông báo dành cho Người thuê/Người cư trú trong Khu dân cư có đồng hồ đo riêng

Thành phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý và có thiện chí để gửi văn bản thông báo cho người cư trú khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị nợ tiền và bị ngắt kết nối trong ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê/người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không bị yêu cầu thanh toán số tiền đến hạn trong tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí dịch vụ nước tiếp theo tại địa chỉ đó. Để mở tài khoản, người thuê/người cư trú phải cung cấp giấy tờ xác minh việc thuê nhà dưới hình thức hợp đồng thuê có tên họ.

C. Thông báo dành cho Người thuê/Người cư trú trong Khu phức hợp nhiều căn hộ có Đồng hồ tổng

Thành phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý và có thiện chí để gửi văn bản thông báo cho người cư trú, treo trên cửa mỗi nơi cư trú khi tài khoản dịch vụ nước bị nợ tiền và bị ngắt kết nối trong ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi dịch vụ nước bị ngắt. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê/người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không bị yêu cầu thanh toán số tiền đến hạn trong tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí dịch vụ nước tiếp theo tại (các) địa chỉ được cung cấp bởi đồng hồ tổng. Nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí dịch vụ nước kế tiếp, theo yêu cầu của Thành phố, hoặc nếu Thành phố có phương tiện vật chất, sẵn có về mặt pháp lý, để chấm dứt dịch vụ một cách chọn lọc đối với những người cư trú chưa đáp ứng yêu cầu về dịch vụ, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

5. Cuộc gọi nhắc lịch sự:

Thành phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo trước cho khách hàng về việc ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán. Phương tiện thông báo sẽ là qua điện thoại. Cuộc gọi nhắc lịch sự hoàn toàn vì phép lịch sự và việc Thành phố không thể gửi thông báo hoặc khách hàng không nhận được thông báo sẽ không phải là lý do được chấp nhận đối với việc không thanh toán hoặc trì hoãn ngắt kết nối dịch vụ. Trong cuộc gọi điện thoại, khách hàng sẽ được cung cấp bản sao giấy của Chính sách này và cơ hội thảo luận về các lựa chọn nhằm ngăn ngừa việc ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán, thông thường bao gồm:

(i) Lịch thanh toán thay thế;

(ii) Các khoản trả chậm;

(iii) Các khoản thanh toán tối thiểu;

(iv) Thủ tục đề nghị thỏa thuận trả góp số tiền quá hạn;

(v) Đơn kiến nghị xem xét hóa đơn và khiếu nại; và

(vi) Tất cả các thông tin khác theo yêu cầu của pháp luật hiện hành.
[HSC § 116908(a)(1)(B).]

6. Thông báo cuối cùng về việc ngắt kết nối:

Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả góp trong sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại trong sáu mươi (60) ngày trở lên sẽ dẫn đến việc đưa ra thông báo cuối về việc ngắt kết nối. Thông báo cuối về việc ngắt kết nối sẽ được treo trên cửa nhà ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. [HSC § 116910(b)(3).]

7. A. Thu xếp thanh toán thay thế / Gia hạn thời gian thanh toán:

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường đều có thể khiếu nại việc ngừng cung cấp dịch vụ và yêu cầu “**thỏa thuận thanh toán thay thế**” dưới hình thức trả chậm, thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc giảm tiền thanh toán.

B. Đe dọa sức khỏe nghiêm trọng và không có khả năng tài chính để thanh toán:

Khách hàng sử dụng dịch vụ sinh hoạt có số dư tài khoản ban đầu bị quá hạn có thể nộp đơn theo Mục này để chứng minh cho Thành phố rằng họ không thể thanh toán, như được định nghĩa trong Bộ luật An toàn và Sức khỏe § 116910(a)(2), và rằng khách

hàng hoặc người thuê nhà đã nộp cho Thành phố chứng nhận hợp lệ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính để xác nhận rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng cho sức khỏe hoặc sự an toàn của cư dân tại ngôi nhà có số dư tài khoản quá hạn. Sau khi đáp ứng cả hai điều kiện đó và nếu tài khoản được đề cập không sử dụng một hoặc nhiều phương thức thanh toán khác nhau được quy định trong phần này thì tất cả những điều sau đây sẽ được áp dụng:

- (i) Khách hàng sẽ được đề nghị một thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm tiền thanh toán theo Mục này, nếu khách hàng nộp đơn kịp thời cho Thành phố thể hiện rằng họ sẵn sàng tham gia một hoặc nhiều thỏa thuận trong số đó; và
- (ii) Sau khi cung cấp từng thông báo bắt buộc, Thành phố sẽ được phép tiến hành ngừng cung cấp dịch vụ theo Chính sách này nếu trong sáu mươi (60) ngày:
 - a. Khách hàng không thanh toán các dịch vụ được lập hóa đơn sau đó; hoặc
 - b. Không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc các khoản thanh toán giảm trừ đã được Thành phố chấp thuận. [HSC § 116910.]

C. Khách hàng không thể thanh toán dịch vụ nước

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu một phương thức thanh toán thay thế để tránh bị gián đoạn dịch vụ. Tuy nhiên, sự sắp xếp nói trên là tùy ý và phải tuân theo quy trình khiếu nại. Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán nếu khách hàng đã yêu cầu và ký một thỏa thuận thanh toán thay thế và vẫn tuân thủ các nghĩa vụ của mình kể từ thời điểm đó trở đi.

(i) Kế hoạch trả góp:

Để tạm thời tránh tình trạng sắp bị ngừng dịch vụ, Thành phố có thể phê duyệt một thỏa thuận trả góp cho phép thanh toán toàn bộ số dư còn lại của mọi khoản phí quá hạn, chia thành các khoản thanh toán trả góp định kỳ trải đều trong khoảng thời gian đã được hai bên thống nhất, không quá mười hai (12) tháng, được tính từ và bao gồm ngày số dư ban đầu trở nên quá hạn. Tất cả những điều sau đây sẽ áp dụng cho từng thỏa thuận trả góp và, trong phạm vi có liên quan, sẽ cấu thành các điều khoản và điều kiện ngụ ý của một thỏa thuận trả góp đã được phê duyệt:

- (a) **Thời hạn cho phép tối đa:** Đơn đăng ký bằng văn bản của khách hàng có tên trong hồ sơ phải đề xuất một thỏa thuận trả góp để Thành phố thực sự nhận được toàn bộ số tiền nợ quá hạn trong vòng không quá mười hai (12) tháng, được tính từ ngày mà số dư ban đầu trở nên quá hạn;

(b) **Thỏa thuận đề xuất được ký bởi người nộp đơn:** Đơn đăng ký của khách hàng có tên trong hồ sơ phải được nộp cho Giám đốc Thành phố (hoặc người được chỉ định) và phải kèm theo một thỏa thuận trả góp được đề xuất, theo mẫu được Thành phố phê duyệt, phải được ký và ghi ngày tháng bởi khách hàng có tên trong hồ sơ;

(c) **Thỏa thuận trả góp lên đến 60 ngày:** Khi nhận được hai mươi lăm phần trăm (25%) số tiền quá hạn, Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định sẽ có thẩm quyền và quyền quyết định ký một văn bản thỏa thuận trả góp, theo biểu mẫu đã được phê duyệt trước đó bởi cố vấn pháp lý của Thành phố, đối với bất kỳ số tiền quá hạn còn lại nào ít hơn năm trăm đô la Mỹ (\$500 USD), với điều kiện là thỏa thuận đó yêu cầu thanh toán cho Thành phố toàn bộ số tiền quá hạn trong vòng sáu mươi (60) ngày, tính từ ngày mà số dư ban đầu trở nên quá hạn;

(d) **Thỏa thuận trả góp quá 60 ngày mà không cần tiền thanh toán ban đầu:** Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định sẽ có thẩm quyền và quyền quyết định phê duyệt một văn bản thỏa thuận trả góp, theo mẫu đã được Luật sư Thành phố phê duyệt trước đó, yêu cầu hoàn trả toàn bộ tiền nợ quá hạn còn lại trong thời hạn hoặc trước thời hạn không sớm hơn sáu mươi (60) ngày nhưng không trễ hơn mười hai (12) tháng, tính từ ngày số dư ban đầu trở nên quá hạn. Để có tính ràng buộc với quy định Thành phố, bất kỳ thỏa thuận nào liên quan đến tiền quá hạn trên **năm nghìn đô la Mỹ (\$5.000 USD)** trước tiên phải được xác nhận theo quyết định riêng và tuyệt đối của Hội đồng hoặc người được chỉ định, thay vào đó họ có thể phê duyệt ký một thỏa thuận trả góp có điều khoản khác với những điều khoản được đề xuất bởi khách hàng có tên trong hồ sơ hoặc được Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định phê duyệt ban đầu, có hoặc không có bất kỳ khoản thanh toán ban đầu nào;

(e) **Thời hạn ký Thỏa thuận:** Bất chấp mọi điều khoản trái ngược trong Chính sách này, bất cứ khi nào Thành phố phê duyệt việc ký bất kỳ thỏa thuận trả góp nào, bao gồm thỏa thuận có các điều khoản khác với điều khoản được yêu cầu bởi khách hàng có tên trong hồ sơ, nếu khách hàng có tên trong hồ sơ đồng ý với thỏa thuận thì họ phải nhanh chóng ký tên, ghi ngày tháng và cung cấp thỏa thuận đã ký cho Giám đốc Thành phố (hoặc người được chỉ định) trong vòng năm (5) ngày làm việc sau khi biết rằng khách hàng có tên trong hồ sơ đã sẵn sàng ký tên;

(f) **Các thanh toán theo Thỏa thuận trả góp:** Số dư quá hạn phải được chia cho số tháng trong giai đoạn trả góp và mỗi tháng số tiền đó sẽ được cộng vào hóa đơn hàng tháng của khách hàng có tên trong hồ sơ. Mọi khoản thanh toán nhận được cho tài khoản có thỏa thuận trả góp trước tiên sẽ được áp dụng cho số dư quá hạn, sau đó áp dụng cho các khoản phí, lệ phí, tiền lãi và tiền phạt phát sinh do trả muộn và cuối cùng là phí dịch vụ cho hóa đơn mới; và

(g) **Trả góp chỉ áp dụng cho số dư quá hạn:** Mọi khoản phí dịch vụ mới và không quá hạn của tài khoản, được ghi trên mỗi hóa đơn dịch vụ mà Thành phố phát hành sau khi bắt đầu khoản thanh toán quá hạn ban đầu, phải được thanh toán kịp thời và đầy đủ (ít nhất là trong thời gian ân hạn áp dụng, nếu có, đối với hóa đơn tiếp theo) và cho đến khi Thành phố thực sự nhận được toàn bộ số dư quá hạn, tài khoản phải được cập nhật mọi hóa đơn dịch vụ của Thành phố sau khi trả số tiền quá hạn.

(ii) **Gia hạn thời gian trả chậm:**

Để tạm thời tránh tình trạng bị ngừng dịch vụ sắp tới, Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định có thể thực hiện theo quyết định của họ để phê duyệt kế hoạch mà khách hàng đề xuất về việc gia hạn thời gian trả chậm toàn bộ số dư của mọi khoản phí quá hạn. Tất cả những điều sau đây sẽ áp dụng cho mỗi lần được cấp phép gia hạn theo Chính sách này, trừ khi đa số Hội đồng chấp thuận cách khác:

(a) **Gia hạn tối đa:** Đơn đăng ký bằng văn bản của khách hàng có tên trong hồ sơ phải đề xuất với Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định một kế hoạch về thời gian gia hạn mà không trì hoãn việc thanh toán đầy đủ vượt quá tám (8) tuần, tính từ ngày số dư ban đầu trở nên quá hạn. Bất kỳ phần gia hạn trái phép nào được Ban Quản lý Thành phố hoặc người được chỉ định cấp phép sẽ bị coi là vô hiệu;

(b) **Quyền quyết định của Giám đốc Thành phố:** Theo quyết định riêng và tuyệt đối của Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định, kế hoạch trả chậm được đề xuất bởi khách hàng có tên trong hồ sơ có thể được phê duyệt thời gian trả chậm khác với thời gian được yêu cầu hoặc bị từ chối nếu Ban Quản lý Thành phố hoặc người được chỉ định, vì bất kỳ lý do gì, không tin rằng việc gia hạn là vì lợi ích tốt nhất của Thành phố và việc gia hạn theo yêu cầu không được pháp luật hiện hành yêu cầu;

(c) **Thông báo về thời hạn thanh toán trả chậm:** Mỗi mốc thanh toán được gia hạn sẽ được quy định bằng văn bản và được gửi đến địa chỉ gửi thư mới nhất của khách hàng có tên trong hồ sơ của Thành phố;

(d) **Tiếp nhận số dư nợ thực tế trước thời hạn:** Thành phố phải thực sự nhận được toàn bộ số dư nợ quá hạn không muộn hơn ngày đến hạn thanh toán theo hiệu lực gia hạn; và

(e) **Việc gia hạn chỉ áp dụng cho số dư quá hạn:** Mọi khoản phí dịch vụ mới và không quá hạn của tài khoản, được ghi trên mỗi hóa đơn dịch vụ mà Thành phố phát hành sau khi bắt đầu khoản thanh toán quá hạn ban đầu, phải được thanh toán kịp thời và đầy đủ (ít nhất là trong thời gian ân hạn áp dụng,

nếu có, đối với hóa đơn tiếp theo) và cho đến khi Thành phố thực sự nhận được toàn bộ số dư quá hạn, tài khoản phải được cập nhật mọi hóa đơn dịch vụ của Thành phố sau khi trả số tiền quá hạn.

(iii) Lịch thanh toán thay thế:

Để tạm thời tránh bị ngừng dịch vụ, Ban Quản lý Thành phố hoặc người được chỉ định có thể phê duyệt lịch thanh toán thay thế, khác với ngày đến hạn thanh toán thông thường, để khách hàng thanh toán toàn bộ số dư quá hạn trong thời gian không quá **sáu (6) tháng**, được tính từ và bao gồm ngày số dư ban đầu trở nên quá hạn. Tất cả những điều sau đây sẽ áp dụng cho từng lịch thanh toán thay thế được phê duyệt theo Chính sách này, trừ khi đa số Hội đồng hoặc người được chỉ định ban hành quyết định khác.

(a) Khách hàng có tên trong hồ sơ phải chứng minh cho Ban Quản lý Thành phố hoặc người được chỉ định thấy rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố, bất chấp bất kỳ thời gian gia hạn hàng tháng nào được chính sách Thành phố cho phép;

(b) Thành phố sẽ xem xét mọi trường hợp được khách hàng trình bày để hỗ trợ yêu cầu của khách hàng và quyết định xem liệu lịch thanh toán thay thế có được phê duyệt hay không;

(c) Nếu được Ban Quản lý Thành phố hoặc người được chỉ định chấp thuận, khách hàng phải thanh toán số dư quá hạn theo lịch thanh toán thay thế. Lịch thanh toán thay thế được phê duyệt có thể cung cấp các khoản thanh toán định kỳ không trùng với chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố (như được quy định trong Chính sách này hoặc trong Bộ luật Thành phố) hoặc có thể cung cấp các khoản thanh toán được thực hiện thường xuyên hơn hoặc ít thường xuyên hơn chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố;

(d) Trong thời gian áp dụng lịch thanh toán thay thế, tài khoản của khách hàng phải cập nhật mọi khoản phí dịch vụ được lập hoá đơn sau đó; và

(e) Lịch thanh toán thay thế phải được Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định phê duyệt bằng văn bản và ghi rõ từng số tiền đến hạn và thời hạn tương ứng. Một bản sao lịch thanh toán thay thế sẽ được cung cấp cho khách hàng thông qua bưu điện Hoa Kỳ hoặc được gửi trực tiếp.

(iv) Chấm dứt dịch vụ:

Trong mọi trường hợp mà thỏa thuận thanh toán thay thế đã được nhất trí, việc khách hàng không tuân thủ điều khoản trong kế hoạch trả chậm hoặc khoản thanh toán được giảm trừ, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm thanh toán cho các khoản phí quá hạn, hoặc khách hàng không cập nhật

các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo sẽ dẫn đến việc hủy bỏ thỏa thuận thanh toán thay thế đó và sẽ bị ngừng dịch vụ nước theo Chính sách này. Thông báo sẽ được gửi đến nhà của khách hàng dưới dạng thẻ treo cửa trong ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. [HSC § 116910(b)(3).]

8. Thời hạn ngắt kết nối dịch vụ:

Trừ khi thực hiện thỏa thuận thanh toán thay thế, Thành phố phải nhận được mọi khoản phí dịch vụ cấp nước bị quá hạn và các khoản phí liên quan trước 4 giờ chiều vào ngày được nêu trong văn bản thông báo ngắt kết nối.

9. Ngắt dịch vụ cấp nước do không thanh toán:

Thành phố sẽ ngắt kết nối dịch vụ nước bằng cách tắt và trong một số trường hợp là khóa đồng hồ nước. Trước khi bị ngắt kết nối dịch vụ, khách hàng sẽ nhận được thông báo quá hạn thanh toán, thông báo ngắt kết nối và cuộc gọi nhắc lịch sự, như được quy định trong Chính sách này.

10. Thiết lập lại dịch vụ:

Thành phố sẽ nỗ lực kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, thông thường thì dịch vụ được khôi phục trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo sau khi Thành phố được thanh toán mọi khoản tiền quá hạn và phí quá hạn do không thanh toán tiền quá hạn dẫn đến việc chấm dứt dịch vụ.

Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào không phải là nhân viên của Ban Công trình Nước Công cộng hoặc không được cho phép bởi Ban Công trình Nước Công cộng có thể bị phạt tiền và/hoặc các khoản phí và lệ phí bổ sung. Mọi thiệt hại xảy ra do khôi phục dịch vụ trái phép sẽ thuộc trách nhiệm của khách hàng.

A. Phí khôi phục

Để tái kết nối hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng do không thanh toán, khách hàng phải trả phí thiết lập lại.

B. Lệ phí tối đa để mở lại nước cho hộ gia đình có thu nhập thấp

Lệ phí tối đa để kết nối lại dịch vụ cho một hộ gia đình có thu nhập thấp sẽ là năm mươi đô la Mỹ (\$50,00 USD) cho những lần kết nối lại được thực hiện trong giờ làm việc bình thường của Thành phố và một trăm năm mươi đô la Mỹ (\$150,00 USD) cho những lần kết nối lại được thực hiện vào bất kỳ thời điểm nào khác. Các khoản phí này sẽ được tự động điều chỉnh hàng năm, bắt đầu vào hoặc khoảng ngày 1 tháng 1 năm 2021, phù hợp với chỉ số giá tiêu dùng liên quan.

- (i) **Hộ gia đình có thu nhập thấp:** Hộ gia đình của khách hàng có tên trong hồ sơ sẽ được xem là có thu nhập thấp theo Chính sách này nếu hộ gia đình có thu nhập thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) chuẩn nghèo liên bang hoặc thu nhập hộ gia đình đáp ứng tiêu chí được quy định trong Bộ luật Sức khỏe và An toàn § 116914(b), bao gồm việc nhận các phúc lợi hỗ trợ công cụ thể. Khách hàng đó sẽ được phép miễn lãi suất mười hai (12) tháng một lần đối với các hóa đơn quá hạn. [HSC § 116914(a)(2).]

11. Thiết lập lại dịch vụ sau giờ làm việc:

Yêu cầu khôi phục dịch vụ sau 2:30 chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, vào cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ bị tính phí tái thiết lập sau giờ làm việc, phản ánh mức giá làm việc ngoài giờ cao hơn. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về lệ phí thiết lập lại sau giờ làm việc và đã ký xác nhận lệ phí kết nối lại hiện hành và mọi khoản phí và lệ phí quá hạn.

12. Hóa đơn Nước có Tranh chấp và Khiếu nại:

Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn hoặc bất kỳ phần nào trong Chính sách này, họ phải tuân theo thủ tục khiếu nại được nêu trong Bộ luật Thành phố. Khiếu nại phải được ghi bằng văn bản và được gửi trong vòng mười lăm (15) ngày sau khi ban hành thông báo quá hạn. Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước và thực hiện quyền khiếu nại lên Ban Quản lý Thành phố, dịch vụ nước sẽ không bị ngắt khi đang chờ xử lý khiếu nại. Khi Thành phố nhận được khiếu nại, Thành phố sẽ tiến hành xem xét hóa đơn nước.

13. Báo cáo thường niên về việc ngắt kết nối do không thanh toán quá hạn:

Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định sẽ chuẩn bị một báo cáo đề xuất cho Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang (“SWRCB”) trong đó nêu rõ tổng số lần thực tế ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán quá hạn. Trừ khi SWRCB có yêu cầu khác, Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định sẽ chuẩn bị báo cáo được đề xuất vào hoặc khoảng tháng 1 hàng năm và báo cáo sẽ bao gồm năm dương lịch trước đó. Sau khi Hội đồng phê duyệt báo cáo được đề xuất, Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định sẽ yêu cầu nộp báo cáo theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe California § 116918 và/hoặc các luật hiện hành có thể áp dụng.

14. Tác dụng của Tiêu đề/Đầu đề:

Các đầu đề và tiêu đề của phần chính và phần phụ được đưa vào Chính sách này chỉ nhằm mục đích tổ chức và không nên được hiểu theo cách làm ảnh hưởng đến phạm vi, ý nghĩa hoặc mục đích của các điều khoản liên quan đến chúng.

15. Thông báo của bên thứ ba dành cho người cao tuổi đủ điều kiện và người trưởng thành phụ thuộc:

Theo biểu mẫu do Thành phố cung cấp, bất kỳ khách hàng cư trú nào có tên trong hồ sơ từ sáu mươi lăm (65) tuổi trở lên hoặc đủ điều kiện làm người lớn phụ thuộc theo Bộ luật Phúc lợi và Định chế California § 15610.23, đều có thể chọn chỉ định một bên thứ ba mà Thành phố sẽ liên hệ khi tài khoản của khách hàng đó bị ngừng dịch vụ do không thanh toán quá hạn. Để có hiệu lực, khách hàng có tên trong hồ sơ phải ký vào biểu mẫu ủy quyền và bên thứ ba cũng phải ký vào biểu mẫu để đồng ý nhận thông báo qua thông tin liên lạc được ghi trên biểu mẫu. Thông báo của Thành phố cho bên thứ ba có thể được thực hiện bằng lời nói hoặc bằng văn bản và có thể được thực hiện qua điện thoại, gửi fax, e-mail, thư hoặc gặp trực tiếp và sẽ bao gồm thông tin về những điều cần thiết để ngăn chặn việc chấm dứt dịch vụ. Thành phố có thể đáp ứng yêu cầu này bằng cách:

(i) bằng cách gửi bản sao thông báo sắp ngừng cung cấp dịch vụ cho bên thứ ba không ít hơn bảy (7) ngày làm việc trước khi dịch vụ thực sự bị ngừng; hoặc

(ii) bằng cách cung cấp cho bên thứ ba thông báo cuối cùng trước 48 giờ theo quy định trong Phần này. [PUC § 10010.1(c).]

16. Thông báo qua điện thoại hoặc thông báo trực tiếp trong vòng bốn mươi tám (48) giờ cuối cùng:

Ban Quản lý Thành phố hoặc người được chỉ định sẽ nỗ lực hợp lý và thiện chí để liên lạc, qua điện thoại hoặc trực tiếp, với người lớn cư trú tại ngôi nhà nơi dịch vụ sẽ bị ngừng, ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ. Nếu nỗ lực liên lạc qua điện thoại hoặc liên lạc trực tiếp của Thành phố không thành công thì Thành phố sẽ gửi văn bản thông báo cuối cùng đến hoặc đăng ở một vị trí dễ thấy tại địa chỉ nơi dịch vụ sẽ bị ngừng, ít nhất 48 giờ trước khi dịch vụ thực sự bị ngừng. Thông báo cuối cùng được cung cấp hợp lệ về ý định ngắt kết nối, như được quy định trong tiêu mục trước, sẽ đáp ứng các yêu cầu của tiêu mục này bất cứ khi nào việc liên lạc qua điện thoại hoặc liên lạc trực tiếp với cá nhân sau đây không thành công. [PUC § 10010.1(b).]

17. Tuân thủ căn bản:

Bất cứ khi nào một người thực sự và kịp thời nhận được bất kỳ thông báo nào, dù bằng lời nói, văn bản, điện tử hoặc điện thoại, như được chỉ định trong Chính sách này, thì việc tuân thủ căn bản các yêu cầu thông báo của Chính sách này sẽ được xem là đã đáp ứng, bất kể khiếm khuyết thực tế, rõ ràng hoặc tiềm ẩn nào trong cách thông báo hoặc trong việc gửi thông báo nói trên.

TẬP TIN ĐÍNH KÈM A
THÀNH PHỐ CORCORAN

Tường thuật Tiến trình Thu nợ

Phụ lục A này cung cấp bản tường thuật và tiến trình xử lý hóa đơn và ngừng cung cấp dịch vụ theo Chính sách cắt nước của Corcoran, như được quy định trong Chương 3 của Tiêu đề 8 của Bộ luật Thành phố Corcoran. Lệ phí đã được Hội đồng quy định bằng nghị quyết riêng.

Quy trình/Tiến trình thu nợ

Tháng 1

Hóa đơn tiện ích: Hóa Đơn Gốc được gửi vào cuối tháng với số dư đến hạn vào ngày 15 (hoặc ngày làm việc tiếp theo) của tháng sau Ngày Lập Hóa Đơn.

Tháng 2

Thông báo trễ hạn #1: Thông báo Trễ hạn #1 (Thông báo quá hạn) sẽ bao gồm thông báo về số tiền trễ hạn và sẽ được gửi đến khách hàng. Thông báo này sẽ được gửi trong khoảng 20 ngày kể từ hóa đơn gốc bị trễ hạn lần đầu và sẽ cộng thêm khoản phí trễ hạn là \$5,00.

Tháng 2

Hóa đơn tiện ích #2: Hóa đơn hàng tháng tiếp theo sẽ bao gồm thông báo về số tiền trễ hạn. Khoảng 30 ngày kể từ ngày có hóa đơn ban đầu và khoảng 15 ngày trễ hạn.

Tháng 3

Thông báo trễ hạn #2: Thông báo Trễ hạn 2 (Thông báo ngắt kết nối) sẽ bao gồm thông báo về số tiền trễ hạn, khoảng 1 tháng kể từ thông báo trễ hạn #1. Thông báo này sẽ được gửi trong khoảng 45 ngày kể từ ngày hóa đơn gốc bị quá hạn khoảng 30 ngày và sẽ cộng thêm khoản phí trễ hạn \$5,00.

Tháng 3

Hóa đơn tiện ích #3: Hóa đơn hàng tháng tiếp theo sẽ bao gồm thông báo về số tiền trễ hạn. Khoảng thời gian này là khoảng 60 ngày kể từ ngày có hóa đơn gốc và khoảng 45 ngày trễ hạn. Thành phố sẽ cố gắng gọi điện nhắc nhở lịch sự tới khách hàng.

Tháng 4

Thông báo trễ hạn #3: Thông báo trễ hạn #3 (Thẻ treo cửa) sẽ được dán tại nơi lưu trú ít nhất 10 ngày trước khi ngừng dịch vụ, tức là khoảng 30 ngày kể từ ngày có thông báo trễ hạn #2. Thông báo này sẽ được nhận sau khoảng 75 ngày kể từ ngày

có hóa đơn gốc và khoảng 60 ngày trễ hạn và sẽ cộng thêm khoản phí trễ hạn \$5,00.

Tháng 4

Ngừng cấp nước: Số dư chưa thanh toán hiện đã trễ hạn hơn 60 ngày và dịch vụ sẽ bị ngừng.

Tiến trình thu nợ

	Tháng 1	Tháng 2	Tháng 3	Tháng 4
Ngày thứ 15 (hoặc ngày làm việc tiếp theo)		Hóa đơn tiện ích #1 đến hạn	Hóa đơn tiện ích #2 đến hạn	Hóa đơn tiện ích #3 đến hạn
		quá hạn 60 ngày		
Ngày thứ 16 (hoặc ngày hôm sau)		Thông báo quá hạn # 1 (Thông báo quá hạn)	Thông báo quá hạn #2 (Thông báo ngừng cấp nước)	Thông báo quá hạn #3 (Thẻ treo cửa)
		\$20 Phí trễ hạn	\$20 Phí trễ hạn (bổ sung)	\$20 Phí trễ hạn (bổ sung)
Cuối tháng	Hóa đơn tiện ích #1 qua thư	Hóa đơn tiện ích #2 qua thư	Hóa đơn tiện ích #3 qua thư	Ngừng cấp nước (trễ hạn hơn 60 ngày)
			Cuộc gọi nhắc lịch sự	

Các hóa đơn tiện ích hàng tháng đến hạn và có thể được thanh toán vào ngày hóa đơn được gửi qua bưu điện vào cuối mỗi tháng. Hóa đơn tiện ích sẽ bị quá hạn nếu không được thanh toán trước ngày 15 của tháng tiếp theo. Nếu Thành phố không nhận được khoản thanh toán cho số dư lớn hơn hoặc bằng \$20,00, Thành phố sẽ gửi cho khách hàng một thông báo trễ hạn để nhắc rằng hóa đơn tiện ích của họ chưa được thanh toán và dịch vụ tiện ích có thể bị ngừng.

Thông báo trễ hạn này thường được gửi qua bưu điện khoảng 16 ngày kể từ ngày lập hóa đơn ban đầu và bao gồm khoản phí trễ hạn đã được Thành phố phê duyệt. Việc thanh toán khoản phí trễ hạn này phải được thực hiện ngay lập tức. Quá trình trên được lặp lại qua hai chu kỳ thanh toán hàng tháng tiếp theo.

Nếu khách hàng không phản hồi bằng cách thanh toán số dư tài khoản của họ trước Tháng 4, thông báo cắt nước sẽ được dán tại địa chỉ nhà. Điều này chỉ áp dụng cho khách hàng có số dư lớn hơn hoặc bằng \$20,00. Đây là thông báo cho biết nếu không nhận được thanh toán trong khoảng 10 ngày, dịch vụ cấp nước cho nơi lưu trú sẽ bị cắt.

Việc chấm dứt dịch vụ cấp nước bằng cách đóng và khóa van nước sẽ diễn ra theo lịch trình mà nhân viên Công trình Công cộng cho phép.

Để kết nối lại hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt do không thanh toán, khách hàng phải trả phí thiết lập lại là \$20,00. Thành phố sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể nhưng tối thiểu sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc thông thường tiếp theo, sau khi thanh toán bất kỳ số tiền trễ hạn nào và các khoản phí trễ hạn do chấm dứt dịch vụ. Dịch vụ nước được bật lại bởi bất kỳ người nào không phải là nhân viên của Sở Nước Thành phố hoặc không có sự cho phép của Sở

Nước Thành phố có thể bị phạt tiền hoặc phạt các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khôi phục dịch vụ trái phép là trách nhiệm của khách hàng.

Thu xếp thanh toán

Các khoản thanh toán một phần sẽ được chấp nhận và áp dụng cho các tài khoản trễ hạn nhưng sẽ không ngăn cản việc cắt nước đối với số dư trễ hạn còn lại. Nếu khách hàng không thể thanh toán đầy đủ hóa đơn tiện ích của mình trước ngày cuối cùng ghi trên thông báo, Bộ phận Tài chính có thể thảo luận về các thỏa thuận thanh toán để duy trì tài khoản tiện ích và ngăn chặn việc cắt dịch vụ nước. Để ngăn chặn việc cắt nước, khách hàng sẽ phải thanh toán đầy đủ hoặc đúng hạn theo kế hoạch thanh toán được sắp xếp trước.

Nhân viên tài chính được phép ký các thỏa thuận thanh toán trên cơ sở bắt buộc đối với bất kỳ khách hàng nào gặp khó khăn tài chính, đáp ứng các yêu cầu của Bộ luật An toàn và Sức khỏe, Mục 116910. Khách hàng phải thanh toán đầy đủ và đúng hạn các hóa đơn tiện ích hiện tại **bên cạnh** việc thu xếp thanh toán đúng hạn các khoản nợ trễ hạn.

Nhân viên tài chính có toàn quyền quyết định thu xếp thanh toán cho bất kỳ khách hàng nào đưa ra yêu cầu thu xếp thanh toán. Tuy nhiên, các thỏa thuận thanh toán theo phần này trong chính sách sẽ yêu cầu trả trước 20% và có thời gian thanh toán ngắn hơn so với những người đủ điều kiện theo Bộ luật H&S §116910.

Nếu bộ phận Tài chính thu xếp lịch thanh toán và khách hàng bỏ lỡ thời hạn thanh toán đối với số dư trễ hạn hoặc không thanh toán cho mức sử dụng hiện tại trước ngày đến hạn, toàn bộ số dư chưa thanh toán sẽ đến hạn và phải trả ngay lập tức. Dịch vụ sẽ ngừng hoạt động không sớm hơn 10 ngày sau khi đăng thông báo cắt nước (thẻ treo cửa) tại nơi lưu trú.

Dịch vụ thiết yếu

Thành phố sẽ không ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ tiện ích do không thanh toán nếu khách hàng cung cấp chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc không có dịch vụ tiện ích sẽ đặc biệt nguy hiểm đối với sức khỏe của một thành viên trong gia đình. Tuy nhiên, khách hàng phải thanh toán một phần và đồng ý thanh toán hóa đơn trễ hạn theo từng đợt hợp lý như được nêu trong chính sách này đồng thời thanh toán các hóa đơn tiện ích khác đúng hạn.