



THÀNH PHỐ ROHNERT PARK

CHÍNH SÁCH THU PHÍ TIỆN ÍCH

TIÊU ĐỀ:	CHÍNH SÁCH SỐ:	NGÀY PHÊ DUYỆT:
CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC CÚP NƯỚC SINH HOẠT VÌ LÝ DO KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN		

MỤC ĐÍCH

Chính sách này liệt kê các hành động hành chính của Cơ quan Tiện ích Thành phố Rohnert Park về việc thu phí các trương mục quá hạn, bao gồm thủ tục thông báo, chuyển nhượng lệ phí và cúp dịch vụ. Chính sách này được công khai trên trang web của Thành phố. Khách hàng có thể liên lạc với Cơ quan Tiện ích qua điện thoại theo số (707) 585-6750 để thảo luận về các lựa chọn họ có nhằm tránh tình trạng bị cúp nước do không thanh toán hóa đơn theo các điều khoản của chính sách này.

CHÍNH SÁCH

Khoản nợ quá hạn:

Hóa đơn tiện ích của tất cả các trương mục sẽ đáo hạn và trở thành quá hạn sau 21 ngày kể từ ngày xuất trình hóa đơn:

1. Trương mục có số dư nhỏ:

Nếu hóa đơn có số dư (balance) từ \$20 trở xuống, số dư đó có thể được chuyển sang và thêm vào chu kỳ thu phí tiếp theo và khách hàng sẽ không bị thu phí thêm hoặc bị phạt phí thanh toán trễ.

2. Phí thanh toán trễ:

Các trương mục quá hạn sẽ chịu một khoản tiền phạt 21 ngày sau ngày hóa đơn được xuất trình cho khách hàng. Ngày đáo hạn và phí thanh toán trễ sẽ được nêu bật trên thông báo về hóa đơn quá hạn.

3. Miễn phí thanh toán trễ:

Theo yêu cầu của khách hàng, Thành phố sẽ miễn phí thanh toán trễ nếu khách hàng có hoàn cảnh khó khăn và trong thời gian 12 tháng trước đó khách hàng đã không bị phạt phí thanh toán trễ.

4. Văn bản Thông báo Cúp Nước:

A. Thành phố sẽ không cúp nước vì lý do không thanh toán cho đến khi khách hàng không thanh toán hóa đơn sau 60 ngày.

B. Thông báo cho Khách hàng: Thành phố sẽ gửi thông báo bằng văn bản ít nhất 7 ngày làm việc trước ngày dự kiến cúp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn. Thông báo này sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trong hồ sơ trương mục. Nếu địa chỉ gửi thư khác với địa chỉ của nơi được cấp nước, thành phố sẽ gửi một thông báo thứ hai đến địa chỉ gửi thư và ghi tên người nhận là "Người cư ngụ". Nội dung thông báo cúp nước sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền chưa thanh toán
- Ngày cuối cùng mà khách hàng phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán hóa đơn để tránh bị cúp nước



THÀNH PHỐ ROHNERT PARK

CHÍNH SÁCH THU PHÍ TIỆN ÍCH

TIÊU ĐỀ:	CHÍNH SÁCH SỐ:	NGÀY PHÊ DUYỆT:
CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC CÚP NƯỚC SINH HOẠT VÌ LÝ DO KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN		

- Mô tả quy trình nộp đơn xin thỏa thuận khấu hao
- Mô tả quy trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn
- Số điện thoại của Cơ quan Tiện ích Thành phố và liên kết web đến chính sách này và tất cả các chính sách khác của Thành phố về việc thu nợ các trương mục quá hạn và khôi phục dịch vụ.

c. Thông báo Cho Các Trương mục Do Chủ nhà Đứng Tên: Ngoài các thông báo cho khách hàng theo đoạn B, nếu nước sinh hoạt được cấp thông qua một đồng hồ riêng lẻ cho những người cư ngụ trong một căn nhà một gia đình riêng lẻ, nhà ở đa gia hộ, khu nhà di động, hoặc cơ sở nhà ở cố định trong trại lao động, và chủ sở hữu, quản lý hoặc người điều hành nhà ở, cơ sở hoặc khu vực đó là khách hàng đứng tên hồ sơ, Thành phố sẽ tìm mọi cách để cố gắng thông báo cho những người cư ngụ tại đó bằng văn bản khi trương mục trở nên quá hạn rằng địa điểm đó sẽ bị cúp nước ít nhất 10 ngày trước ngày cúp nước. Thông báo này cũng sẽ cho những người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố và rằng hóa đơn tiền nước sẽ được gửi cho họ để thanh toán mà họ không phải thanh toán bất cứ khoản phí quá hạn nào trên trương mục hiện tại.

5. Liên hệ qua điện thoại:

Ngoài thông báo bằng văn bản nói trên, Thành phố sẽ có nỗ lực một cách hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng qua điện thoại ít nhất 48 giờ trước khi cúp nước vì lý do không thanh toán. Nhân viên thành phố sẽ đề nghị thảo luận về bất cứ lựa chọn nào sẵn có cho khách hàng nhằm ngăn chặn việc cúp nước sinh hoạt vì lý do không thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn ở thỏa thuận thanh toán thay thế, thanh toán chậm, thanh toán theo mức tối thiểu, thủ tục yêu cầu khấu hao số tiền chưa thanh toán và kiến nghị xem xét và khiếu nại hóa đơn như được quy định trong chính sách này.. Thành phố không chịu trách nhiệm về thông tin liên lạc qua điện thoại mà khách hàng không cập nhật.

Nếu thư thông báo theo mục 4 bị bưu điện gửi trả lại vì không thể gửi được và Thành phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người cư ngụ tuổi trưởng thành qua điện thoại, Thành phố sẽ nỗ lực một cách hợp lý để tiếp cận địa chỉ dịch vụ và để lại ở một nơi dễ thấy một thông báo về việc sắp cúp nước sinh hoạt vì lý do không thanh toán cùng với một bản sao của chính sách này.

6. Các thỏa thuận thanh toán thay thế:

Bất cứ khách hàng nào không thể thanh toán tiền nước trong thời hạn thanh toán thông thường đều có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh bị cúp nước. Thành phố sẽ xem xét toàn bộ sự việc liên quan đến yêu cầu của khách hàng và sẽ xác định liệu việc cấp thỏa thuận thanh toán thay thế cho khách hàng có hợp lý hay không. Thành phố sẽ không cúp nước sinh hoạt vì lý do không thanh toán nếu một người đang tìm cách ngăn chặn tình trạng cúp nước vì lý do không thanh toán đáp ứng các yêu cầu sau:

a. Chứng thư của Nhà Chăm sóc Sức khỏe Chính



THÀNH PHỐ ROHNERT PARK

CHÍNH SÁCH THU PHÍ TIỆN ÍCH

TIÊU ĐỀ:	CHÍNH SÁCH SỐ:	NGÀY PHÊ DUYỆT:
CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC CÚP NƯỚC SINH HOẠT VÌ LÝ DO KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN		

Người này xuất trình chứng thư từ một Nhà Chăm sóc Sức khỏe Chính (Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ sản khoa, Bác sĩ nhi khoa, Bác sĩ gia đình, Phòng mạch chính, Bệnh viện hoặc Phòng khám ngoại trú), trong đó xác nhận rằng việc cúp nước sẽ đe dọa đến tính mạng và đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất cứ người nào trong số những người đang cư ngụ tại địa điểm được cấp nước.

VÀ

b. Điều kiện vì Thu nhập Thấp

Người này chứng minh rằng họ hiện đang hưởng trợ cấp CalWORKs, CalFresh, trợ cấp đại thể, Medi-Cal, Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Trợ cấp Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, PG&E CARE, hoặc thu nhập hàng năm của họ thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang.

VÀ

c. Thỏa thuận Khấu hao Tiền Tiện ích

Người này đồng ý với một thỏa thuận thanh toán về tất cả các khoản phí quá hạn. Các thỏa thuận thanh toán mà kéo dài đến chu kỳ thu phí tiếp theo sẽ được coi là thỏa thuận khấu hao, và phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng.

- Thỏa thuận khấu hao sẽ khấu hao số tiền chưa thanh toán trong khoảng thời gian do khách hàng xác định nhưng không quá 12 tháng kể từ ngày lập hóa đơn ban đầu.
- Các khoản tiền khấu hao sẽ được hợp lại và tổng kết theo ngày đáo hạn của hóa đơn thường của khách hàng.
- Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận khấu hao và thanh toán đúng hạn, vì các khoản phí sẽ tích lũy sau mỗi chu kỳ thu phí tiếp theo đó.
- Khách hàng không được xin khấu hao thêm bất cứ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong lúc còn đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo thỏa thuận khấu hao.

7. Không Tuân thủ Thỏa thuận Khấu hao hoặc Không Thanh toán các Khoản phí Mới Trong Thời gian Thi hành Thỏa thuận Khấu hao:

Việc không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận khấu hao sẽ dẫn đến hậu quả là Thành phố sẽ ban hành thông báo cúp nước. Ngoài ra, việc không thanh toán bất cứ khoản phí dịch vụ bổ sung nào phát sinh trong thời hạn của thỏa thuận khấu hao được phê duyệt, khiến chúng trở nên quá hạn 60 ngày, sẽ dẫn đến hậu quả là Thành phố ban hành thông báo cúp nước. Thông báo cúp nước sẽ được xuất trình theo dạng một thông báo treo cửa gửi đến địa điểm nhận dịch vụ không dưới 5 ngày làm việc trước ngày dự kiến cúp nước. Thành phố sẽ cúp nước sau 5 ngày làm việc kể từ ngày đăng thông báo cúp nước.

8. Thời hạn cúp nước:

Khách hàng phải thanh toán cho Thành phố toàn bộ các khoản phí dịch vụ cấp nước quá hạn và các khoản phí liên quan trước 5:00 chiều vào ngày được chỉ định trong thông báo cúp nước.

9. Thiết lập lại Dịch vụ:



THÀNH PHỐ ROHNERT PARK

CHÍNH SÁCH THU PHÍ TIỆN ÍCH

TIÊU ĐỀ:	CHÍNH SÁCH SỐ:	NGÀY PHÊ DUYỆT:
CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC CÚP NƯỚC SINH HOẠT VÌ LÝ DO KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN		

Khách hàng sẽ phải trả một khoản phí để thiết lập lại dịch vụ cấp nước trên hệ thống thu phí, cho dù đồng hồ nước trên thực tế đã được tắt hay chưa. Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ cấp nước mà đã bị cúp vì lý do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán tổng số dư đến hạn, bao gồm cả phí thiết lập lại dịch vụ. Thành phố sẽ nỗ lực để khôi phục dịch vụ cấp nước cho khách hàng sớm nhất có thể, nhưng ở mức tối thiểu sẽ khôi phục trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi toàn bộ các khoản phí quá hạn và các khoản phí phát sinh do việc cúp nước được thanh toán đầy đủ. Nếu dịch vụ cấp nước được khôi phục bởi một người mà không phải là nhân viên Thành phố hoặc không có sự đồng ý của Thành phố, người đó có thể sẽ bị phạt tiền hoặc phải trả thêm tiền hoặc lệ phí. Bất cứ thiệt hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ trái phép sẽ là trách nhiệm của khách hàng.

Đối với những người đang hưởng trợ cấp CalWORKs, CalFresh, trợ cấp đại thể, Medi-Cal, Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Trợ cấp Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, PG&E CARE, hoặc những khách hàng mà có nhập hàng năm thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang, phí thiết lập lại dịch vụ sẽ không quá \$50.

10. Thiết lập lại Dịch vụ Sau Giờ Làm việc:

Nếu dịch vụ được khôi phục sau 5:00 chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu, cuối tuần hoặc ngày lễ, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí thiết lập lại dịch vụ sau giờ làm việc. Thành phố sẽ không khôi phục dịch vụ sau giờ làm việc thông thường, trừ khi đã thông báo cho khách hàng về phí thiết lập lại dịch vụ sau giờ làm việc và khách hàng đã ký một thỏa thuận công nhận khoản phí này và đồng ý sẽ liên lạc với bộ phận thu phí của Thành phố không muộn hơn 9 giờ sáng ngày làm việc tiếp theo để thanh toán phí thiết lập lại dịch vụ này. Phí thiết lập lại dịch vụ sau giờ làm việc sẽ được tính cùng với bất cứ tiền phạt nào phát sinh vì lý do thanh toán quá hạn. Nhân viên thành phố trả lời các cuộc gọi về dịch vụ không được phép thu tiền phí, nhưng sẽ hướng dẫn khách hàng liên lạc với bộ phận thu phí trước 9 giờ sáng ngày làm việc tiếp theo.

Trong trường hợp Thành phố cúp nước vì trương mục trước đó đã bị đóng (vì không có người cư ngụ tại địa điểm dịch vụ hoặc bất cứ lý do nào khác), và việc khôi phục dịch vụ đòi hỏi khách hàng mới phải thiết lập một trương mục mới và Thành phố chưa nhận được yêu cầu thiết lập dịch vụ, khách hàng mới có thể yêu cầu Thành phố khôi phục dịch vụ sau giờ làm việc thông thường. Nếu dịch vụ được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trong những trường hợp như vậy, khách hàng phải liên lạc với bộ phận thu phí để thiết lập trương mục dịch vụ vào ngày làm việc tiếp theo để được miễn phí thiết lập lại sau giờ làm việc.

Đối với những người đang hưởng trợ cấp CalWORKs, CalFresh, trợ cấp đại thể, Medi-Cal, Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Trợ cấp Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, PG&E CARE, hoặc những khách hàng mà có nhập hàng năm thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang, phí thiết lập lại dịch vụ sau giờ làm việc sẽ không quá \$150.



THÀNH PHỐ ROHNERT PARK

CHÍNH SÁCH THU PHÍ TIỆN ÍCH

TIÊU ĐỀ:	CHÍNH SÁCH SỐ:	NGÀY PHÊ DUYỆT:
CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC CÚP NƯỚC SINH HOẠT VÌ LÝ DO KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN		

12. Thông báo về Tình trạng Séc Bị Trả lại

Khi séc mà khách hàng đã dùng để thanh toán tiền nước bị trả lại do không có đủ tiền trong tài khoản ngân hàng, Thành phố sẽ xem trường mục đó như chưa được thanh toán.

Nếu một trường mục đã quá hạn hơn 60 ngày, Thành phố sẽ nỗ lực một cách hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng bằng thẻ treo cửa về việc séc bị trả lại, và sẽ ban hành một thông báo cúp nước trước 48 giờ vì lý do séc bị trả lại. Thành phố sẽ cúp nước nếu số tiền trên séc bị trả lại và tiền phạt do séc bị trả lại không được thanh toán vào hoặc trước ngày được chỉ định trong thông báo cúp nước. Toàn bộ số tiền thanh toán sau khi séc bị trả lại và tiền phạt do séc bị trả lại phải được thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền được chứng nhận.

Nếu trường mục quá hạn chưa đến 60 ngày, nhân viên sẽ thông báo cho khách hàng về việc séc bị trả lại và tình trạng quá hạn của trường mục nhưng sẽ tuân thủ các quy định về việc thông báo cho khách hàng tại Mục 4 và Mục 5 của chính sách này trước khi cúp nước.

Đối với các trường hợp khách hàng sử dụng séc không có giá trị giao dịch (Non-negotiable checks) để thanh toán các trường mục có thỏa thuận khấu hao theo mục 7, Thành phố phải tuân thủ các quy định về thông báo tại mục 7 trước khi cúp nước, và khách hàng sẽ phải chịu bất cứ khoản phí nào phát sinh do séc bị trả lại.

13. Bị Trả lại Séc Dùng để Khôi phục Dịch vụ Cấp nước Trước đây:

Trong trường hợp khách hàng sử dụng séc không có giá trị giao dịch để thanh toán phí khôi phục cho một dịch vụ mà trước đây đã bị cúp vì lý do không thanh toán hóa đơn, và Thành phố đã khôi phục dịch vụ đó, Thành phố có thể cúp nước ngay lập tức mà không cần thông báo thêm.

Bất cứ khách hàng nào mà đã sử dụng séc không có giá trị giao dịch để thanh toán phí khôi phục cho một dịch vụ mà trước đây đã bị cúp vì lý do không thanh toán hóa đơn cũng sẽ phải thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền được chứng nhận để khôi phục dịch vụ trong thời gian 12 tháng kể từ ngày séc bị trả lại.

14. Tranh chấp Hóa đơn:

Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước, khách hàng phải nộp Đơn Khiếu nại Hóa đơn Tiện ích thì vụ tranh chấp mới được ghi nhận. Thành phố sẽ cúp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn trong lúc khách hàng đang chờ giải quyết khiếu nại.