

THỦY CỤC BẮC MARIN

**CHÍNH SÁCH: PHÍ TRỄ HẠN VÀ NGỪNG CUNG
CẤP DỊCH VỤ
SỐ CHÍNH SÁCH: 6**

Ngày Ban Đầu: 2002
Lần Rà Soát Gần Nhất: 16/6/2020
Lần Sửa Đổi Gần Nhất: 16/6/2020

THÔNG TIN LIÊN HỆ:

Quý vị có thể liên hệ với nhân viên dịch vụ khách hàng của Cục từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu theo số 415-897-4133 để thảo luận về các phương án tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước.

NGÀY ĐẾN HẠN THANH TOÁN HÓA ĐƠN:

Các hóa đơn định kỳ được gửi qua đường bưu điện hai tháng một lần (6 lần mỗi năm) và hạn thanh toán là vào ngày trên hóa đơn ("Ngày Đến Hạn"). Tất cả các khoản phí phải được thanh toán đầy đủ chậm nhất là 60 ngày sau Ngày Đến Hạn. Nếu không nhận được khoản thanh toán trong vòng 60 ngày kể từ Ngày Đến Hạn, Phí Chậm Trả sẽ được áp dụng.

THÔNG BÁO NHẮC NHỞ:

Nếu không nhận được khoản thanh toán trong vòng 30 ngày kể từ Ngày Đến Hạn, một Thông Báo Nhắc Nhở sẽ được gửi qua đường bưu điện. Mỗi chu kỳ thanh toán sẽ chỉ có một Thông Báo Nhắc Nhở được gửi đi. Thông Báo Nhắc Nhở này sẽ không gia hạn đến Ngày Đến Hạn.

PHÍ CHẬM TRẢ:

Khi hóa đơn quá hạn 60 ngày, Phí Chậm Trả \$25 sẽ được áp dụng.

CÁC KẾ HOẠCH THANH TOÁN:

Cục cung cấp các kế hoạch thanh toán kéo dài tối đa 12 tháng để chi trả các khoản phí trễ hạn. Thời hạn và mức thanh toán tối thiểu tùy thuộc vào quyết định của Cục. Các kế hoạch thanh toán và phí tài khoản phát sinh sau đó phải được duy trì ở trạng thái tốt để tránh các khoản phí, lệ phí khác hoặc bị ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước.

NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CẤP NƯỚC:

Nếu hóa đơn không được thanh toán trong vòng 60 ngày kể từ Ngày Đến Hạn, dịch vụ cấp nước đến địa điểm sử dụng dịch vụ của tài khoản có thể sẽ bị cắt cứng như phát sinh thêm lệ phí và tiền phạt. Theo quyết định của Cục, quy trình sau đây có thể được bắt đầu khi một tài khoản quá hạn thanh toán 60 ngày:

1. Thông Báo Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ chủ sở hữu tài khoản và, nếu không trùng khớp, đến địa điểm sử dụng dịch vụ (gửi tới "Người Cư Trú") chậm nhất là 10 ngày trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước. Ngoài ra, Thông Báo Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ phải được để ở vị trí dễ thấy tại địa chỉ sử dụng dịch vụ.

2. Thông Báo Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ phải bao gồm tối thiểu các thông tin sau đây:
 - a. Tên và địa chỉ của chủ sở hữu tài khoản;
 - b. Số tiền trễ hạn;
 - c. Ngày phải thực hiện thanh toán hoặc thu xếp thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước;
 - d. Thông tin về cách thức nộp đơn xin xem xét lại và khiếu nại hóa đơn trễ hạn;
 - e. Thông tin về yêu cầu gia hạn thời gian thanh toán, bao gồm cả việc bắt đầu lịch trình thanh toán để chi trả các khoản phí trễ hạn.
 - f. Thông tin về cách thức người thuê nhà, nếu chủ nhà là chủ sở hữu tài khoản, có thể trở thành khách hàng trực tiếp của Cục và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí dịch vụ cấp nước phát sinh sau đó.

Các Trường Hợp Ngoại Lệ về Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Cấp Nước:

1. Theo Chính Sách số 6 của Cục, dịch vụ cấp nước sẽ không bị cắt trong thời gian hóa đơn đang được Cục xem xét hoặc trong khi đơn khiếu nại đang chờ xử lý.
2. Nếu chủ sở hữu tài khoản hoặc người cư trú khẳng định rằng hóa đơn đã được thanh toán, nhân viên đại diện dịch vụ hiện trường sẽ yêu cầu cung cấp biên lai. Nếu không có biên lai, nhân viên đại diện dịch vụ hiện trường sẽ tiếp tục cấp nước và hướng dẫn chủ sở hữu tài khoản hoặc người dân gọi điện cho văn phòng. Cần phải xuất trình bằng chứng thanh toán hoặc thực hiện thanh toán thay thế để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.
3. Dịch vụ cấp nước sẽ không bị cắt nếu tất cả các điều kiện sau đây đều được đáp ứng:
 - a. Chủ sở hữu tài khoản hoặc người thuê nhà nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính xác nhận rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ tại nơi cư trú sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ tại nơi cư trú.
 - b. Chủ sở hữu tài khoản sẵn sàng tham gia một thỏa thuận về lịch trình thanh toán thay thế đối với tất cả các khoản phí trễ hạn và kế hoạch đó được chủ sở hữu tài khoản ký kết trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được yêu cầu hoặc Thông Báo Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ.
 - c. Có bằng chứng cho thấy người cư trú tại địa điểm sử dụng dịch vụ cấp nước, nếu người đó là chủ sở hữu tài khoản, không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ tại nơi cư trú trong chu kỳ thanh toán thông thường của Cục. Chủ sở hữu tài khoản/người cư trú sẽ được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ tại nơi cư trú trong chu kỳ thanh toán thông thường của Cục nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình sắp bị ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước đang nhận trợ cấp 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 thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang.
 - i. Nếu bất kỳ điều kiện nào trong số 3a, 3b hoặc 3c được đáp ứng, chủ sở hữu tài khoản/người cư trú sẽ đủ điều kiện tham gia một thỏa thuận về lịch trình thanh toán thay thế đối với tất cả các khoản phí trễ hạn, kéo dài không quá 12 tháng kể từ ngày ký kết. Trong thời gian chờ xử lý bất kỳ thỏa thuận nào như vậy, tài khoản không được phát sinh thêm khoản tiền trễ hạn nào khác.

- ii. Nếu bất kỳ lịch trình thanh toán thay thế nào bị trễ hạn 60 ngày trở lên hoặc nếu phí dịch vụ cấp nước hiện tại bị trễ hạn 60 ngày trở lên, Cục có thể niêm yết Thông Báo Cuối Cùng về Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ tại địa điểm sử dụng dịch vụ, cho biết dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt. Thông Báo Cuối Cùng về Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ phải được niêm yết chậm nhất là 5 ngày trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ.

CUNG CẤP LẠI DỊCH VỤ VÀ THU TIỀN SAU GIỜ HÀNH CHÍNH:

1. Hoạt động cung cấp lại dịch vụ và thu tiền sẽ được thực hiện bất cứ lúc nào sau 5 giờ chiều và trước 8 giờ sáng, trừ trường hợp:

Vào những ngày ngừng cung cấp dịch vụ, nhân viên đại diện trực ca được cảnh báo rằng bất kỳ ai trong danh sách bị ngừng cung cấp dịch vụ, có lịch sử không hợp tác và đã xuất hiện trong danh sách từ bốn lần trở lên, sẽ không được cung cấp lại dịch vụ sau 5:00 chiều. Nhân viên đại diện dịch vụ cần tự đưa ra quyết định dựa trên đánh giá của mình. Nhân viên đại diện có quyền đưa ra ngoại lệ đối với quy tắc chung này dựa trên kinh nghiệm của họ với người tiêu dùng. Nên gọi cho Sở Cảnh Sát Novato hoặc Văn Phòng Cảnh Sát Trưởng Quận Marin (Tây Marin) bất cứ khi nào nhân viên đại diện dịch vụ cho rằng cần có người hộ tống.

2. Dịch vụ trả lời tự động sẽ thông báo cho chủ sở hữu tài khoản hoặc người cư trú chuẩn bị sẵn phương thức thanh toán (tiền mặt hoặc séc) cho nhân viên đại diện dịch vụ hiện trường trực ca.
3. Dịch vụ trả lời tự động sẽ lấy số điện thoại của chủ sở hữu tài khoản hoặc người cư trú để nhân viên đại diện dịch vụ hiện trường trực ca có thể gọi cho chủ sở hữu tài khoản hoặc người cư trú để thảo luận về bất kỳ vấn đề nào.

PHÍ CUNG CẤP LẠI DỊCH VỤ:

Nếu dịch vụ cấp nước bị cắt, các khoản phí sau đây sẽ được áp dụng để cung cấp lại dịch vụ tại địa điểm sử dụng dịch vụ:

\$35.00 (Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều)

\$60.00 (buổi tối, cuối tuần và ngày lễ)

Thông tin này được dịch vụ trả lời tự động truyền đạt cho người tiêu dùng trước khi nhân viên đại diện dịch vụ ngoài giờ được phái đi.

Nếu nhân viên đại diện dịch vụ hiện trường hoặc nhân viên văn phòng xác định rằng có tình huống khó khăn, Phí Cung Cấp Lại Dịch Vụ có thể được áp dụng vào hóa đơn tiếp theo.

NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TIỆN ÍCH DO CÁC VI PHẠM KHÁC CỦA KHÁCH HÀNG:

Cục bảo lưu quyền ngừng dịch vụ tiện ích do bất kỳ vi phạm nào đối với các điều lệ, quy tắc hoặc quy định của Cục, ngoài trường hợp không thanh toán.

CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KHÁC:

Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích, Cục có thể áp dụng bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác theo quy định của pháp luật hoặc công bằng đối với việc không thanh toán phí dịch vụ tiện ích, bao gồm nhưng không giới hạn ở: thu hồi các khoản nợ trễ hạn bằng cách lập quyền thế chấp đối với bất động sản, đệ đơn yêu cầu thanh toán hoặc thực hiện hành động pháp lý, hoặc chuyển số tiền chưa thanh toán cho bên thu nợ. Trong trường hợp hành động pháp lý được phán quyết có lợi cho Cục, Cục sẽ được quyền hưởng toàn bộ chi phí và phí tổn, bao gồm cả phí luật sư và lãi suất tích lũy.

Những lần sửa đổi: 2002, 2006, 2013, 2020