

Thành phố Wheatland
Chính sách ngắt kết nối dịch vụ nước sinh hoạt không thanh toán
Thông qua ngày 14 tháng 4 năm 2020

1. Quy định chung

- a. Ứng dụng. Chính sách này áp dụng cho việc ngắt kết nối dịch vụ nước sinh hoạt để không thanh toán. Các pháp lệnh, nghị quyết, chính sách và thủ tục hiện hành của Thành phố sẽ tiếp tục được áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước ngoài khu dân cư và ngắt kết nối dịch vụ nước sinh hoạt vì các lý do khác, bao gồm cả việc chấm dứt kết nối dịch vụ của Thành phố do vi phạm của khách hàng pháp lệnh, quy tắc, quy định hoặc chính sách khác của Thành phố. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính sách này và bất kỳ sắc lệnh, quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành phố, Chính sách này sẽ được áp dụng. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính sách này và luật tiểu bang, luật tiểu bang sẽ được áp dụng.
- b. Trách nhiệm của khách hàng. Theo pháp lệnh, nghị quyết, chính sách và thủ tục hiện hành của Thành phố, các hóa đơn cho dịch vụ nước được cung cấp cho mỗi khách hàng hàng tháng và đến hạn và phải trả khi xuất trình. Hóa đơn dịch vụ nước trở nên chậm trễ nếu không được thanh toán trong vòng 10 ngày kể từ ngày trên hóa đơn. Hóa đơn dịch vụ nước không được thanh toán trong vòng 30 ngày kể từ ngày trên hóa đơn sẽ bị phạt 10% cộng với 0,05% tiền lãi cho mỗi tháng quá hạn. Trách nhiệm của khách hàng là đảm bảo thanh toán được nhận tại văn phòng hành chính thành phố một cách kịp thời.
- c. Sự sẵn có của Chính sách. Thành phố sẽ cung cấp Chính sách này và tất cả các thông báo bằng văn bản được đưa ra theo Chính sách này bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm số người cư trú trong khu vực dịch vụ của Thành phố hoặc được yêu cầu bởi Bộ luật Dân sự phần 1632. Chính sách này sẽ được đăng và duy trì trên trang web của Thành phố, www.wheatland.ca.gov, và có sẵn bằng văn bản tại văn phòng Hành chính Thành phố.
- d. Số điện thoại liên hệ. Phòng thanh toán tiện ích thành phố có thể đạt 530.633.2761 để được hỗ trợ liên quan đến việc thanh toán hóa đơn nước và thảo luận về các lựa chọn ngừng kết nối dịch vụ dân cư để không thanh toán.

2. Ngắt kết nối dịch vụ nước sinh hoạt để thanh toán

- a. Thời hạn trả nợ 60 ngày. Thành phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước sinh hoạt để không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng bị chậm trong 60 ngày.
- b. Thông báo 15 ngày. Không ít hơn 15 ngày trước khi ngắt kết nối dịch vụ dân cư để không thanh toán, Thành phố sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.

Tôi. Khi Thành phố liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản bằng thông báo bằng văn bản trong phần này, thông báo bằng văn bản về việc chậm thanh toán và ngắt kết nối sắp xảy ra sẽ được gửi đến khách hàng của nơi cư trú được cung cấp

dịch vụ dân cư. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của tài sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, gửi đến người ở.

ii. Thông báo bằng văn bản sẽ bao gồm tất cả các thông tin sau đây ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng
2. Số tiền của khoản nợ quá hạn, bao gồm một khoản mục của bất kỳ hình phạt thanh toán trễ nào và tiền lãi sẽ được áp dụng cho các khoản phí quá hạn.
3. Ngày và thời gian thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán phải được thực hiện để tránh ngắt kết nối dịch vụ nước.
4. Một mô tả về quá trình để xin gia hạn thời gian để trả các khoản phí phạm pháp.
5. Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể kiến nghị xem xét hóa đơn và kháng cáo hoặc khởi kiện hoặc yêu cầu điều tra về dịch vụ hoặc chi phí.
6. Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch trả chậm, giảm hoặc thay thế, bao gồm khấu hao các khoản phí dịch vụ dân cư quá hạn, phù hợp với Chính sách này.
7. Một mô tả về thủ tục để khách hàng có được thông tin về sự sẵn có của hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có.
8. Số điện thoại, địa chỉ doanh nghiệp và giờ hoạt động của đại diện dịch vụ khách hàng, người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc sắp xếp viện để thanh toán.

iii. Nếu thông báo bằng văn bản được gửi lại qua thư là không thể gửi được, Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để đến thăm nơi cư trú và rời khỏi hoặc đặt ở một nơi dễ thấy một thông báo về việc ngắt kết nối dịch vụ dân cư sắp xảy ra để không thanh toán và một bản sao của Chính sách này.

c. Thông báo đăng bài 48 giờ. Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc với một người trưởng thành cư trú tại cơ sở của khách hàng qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ trừ khi bất cứ khi nào điện thoại hoặc liên hệ cá nhân không thể thực hiện được, Thành phố sẽ cung cấp, qua thư hoặc bằng cách đăng ở một vị trí dễ thấy tại cơ sở, một thông báo chấm dứt dịch vụ, ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt. Thông báo chấm dứt dịch vụ này sẽ bao gồm tất cả các thông tin sau:

- i. Tên và địa chỉ của khách hàng.
- ii. Số tiền của khoản nợ quá hạn, bao gồm một khoản mục của bất kỳ hình phạt thanh toán trễ và lãi suất sẽ được áp dụng cho bất kỳ khoản phí phạm pháp nào.
- iii. Ngày và thời gian mà thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán được yêu cầu để tránh chấm dứt.
- iv. Thủ tục để khách hàng có được thông tin về sự sẵn có của hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có.
- v. Số điện thoại, địa chỉ kinh doanh và giờ hoạt động của đại diện dịch vụ khách hàng của Thành phố, người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc sắp xếp viện để thanh toán.

d. Thông tin phục hồi dịch vụ. Sau khi ngắt kết nối, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ dân cư.

3. Hạn chế về ngắt kết nối dịch vụ nước

. Thành phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước sinh hoạt để không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng bị chậm trong 60 ngày.

b. Học khu sẽ không ngắt kết nối dịch vụ dân cư trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

i. Tôi. Trong thời gian Thành phố đang điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo mục 8 của Chính sách này.

ii. Khi một khách hàng đã được cấp một phần mở rộng của thời hạn để thanh toán hóa đơn.

c. Thành phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ dân cư nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

i. Tôi. Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, nộp cho Thành phố chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, như được định nghĩa trong phần 14088 (b) (1) (A) của Bộ luật Phúc lợi và Định chế, rằng việc ngắt kết nối dịch vụ dân cư sẽ là đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân trong dịch vụ nhận tài sản.

ii. Khách hàng chứng minh rằng mình không đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ dân cư trong hệ thống nước đô thị và cộng đồng. Khách hàng sẽ được coi là không thể thanh toán tài chính cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống nước đô thị và cộng đồng nếu (1) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Bảo mật bổ sung Chương trình thanh toán bổ sung thu nhập / tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em hoặc (2) khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế, phù hợp với các quy định tại Mục 4 của Chính sách này.

Nếu một khách hàng đáp ứng ba điều kiện được liệt kê trong tiểu mục này, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều tùy chọn thanh toán được mô tả trong Phần 4. Bất kỳ khách hàng nào đáp ứng các yêu cầu này, theo yêu cầu, sẽ được phép khấu hao, theo một thời hạn không quá 12 tháng, số dư chưa thanh toán của bất kỳ hóa đơn nào được khẳng định là vượt quá khả năng của khách hàng để thanh toán trong thời gian bình thường để thanh toán.

d. Thành phố bị cấm chấm dứt dịch vụ nước đối với bất kỳ khách hàng hoặc người thuê nào của khách hàng vào bất kỳ Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc ngoài giờ hoạt động bình thường.

4. Sắp xếp thanh toán thay thế

a. Tùy chọn. Khi có yêu cầu, Thành phố sẽ xem xét các lựa chọn sau đây với một khách hàng quá hạn để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư để không thanh toán (Tập hợp thanh toán sắp xếp thanh toán bù trừ):

Tôi. Khấu hao số dư chưa thanh toán;

ii. Tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế;

iii. Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán, được tài trợ mà không phải trả thêm phí cho những người đóng thuế khác; hoặc là

iv. Tạm hoãn thanh toán.

b. Hành chính thành phố. Giám đốc thành phố, hoặc người được chỉ định của mình, có thể chọn Thỏa thuận thanh toán được mô tả trong Phần 4 (a) ở trên, có thể có sẵn cho khách hàng và có thể đặt các tham số của tùy chọn thanh toán đó. Thông thường, Thỏa thuận thanh toán được cung cấp sẽ dẫn đến thanh toán bất kỳ số dư chưa thanh toán nào còn lại trong vòng 12 tháng. Thành phố có thể cấp thời hạn thanh toán dài hơn nếu thấy thời gian dài hơn là cần thiết để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng dựa trên các trường hợp của từng trường hợp cụ thể. Thành phố có thể tính phí hành chính cho chi phí quản lý Thỏa thuận thanh toán theo quy định này. Giám đốc thành phố, hoặc người được chỉ định của mình, được ủy quyền chuẩn bị và phê duyệt thỏa thuận Thỏa thuận thanh toán với khách hàng phù hợp với Mục 4.

c. Nghĩa vụ khách hàng. Nếu Thành phố và khách hàng tham gia Thỏa thuận thanh toán theo Mục 4 này, khách hàng sẽ tuân thủ thỏa thuận hoặc thỏa thuận khác và duy trì hiện hành đối với bất kỳ khoản phí dịch vụ nước mới nào khi chúng được lập hóa đơn trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu khấu hao hoặc giảm thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào cho các hóa đơn tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo thỏa thuận thanh toán thay thế. Bắt đầu vào ngày sắp xếp thanh toán đầu tiên, khách hàng không tuân thủ bất kỳ thỏa thuận thanh toán đã thỏa thuận nào sẽ không đủ điều kiện để thiết lập các thỏa thuận thanh toán trong tương lai trong thời gian 24 tháng, trừ khi luật pháp cấm.

5. Ngắt kết nối sau khi không tuân thủ các thỏa thuận thanh toán thay thế

a. Nếu Thành phố và khách hàng tham gia vào bất kỳ Thỏa thuận thanh toán nào theo Mục 4, Thành phố có thể ngắt kết nối dịch vụ không sớm hơn năm ngày làm việc sau khi Thành phố gửi thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại một trong những trường hợp sau đây:

Tôi. Khách hàng không tuân thủ Thỏa thuận thanh toán trong 60 ngày trở lên.

ii. Trong khi thực hiện Thỏa thuận thanh toán, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.

b. Thông báo chấm dứt theo Mục 5 này sẽ bao gồm tất cả các thông tin sau:

Tôi. Tên và địa chỉ của khách hàng.

ii. Thông báo về sự không tuân thủ của khách hàng với sự sắp xếp thanh toán.

iii. Thỏa thuận thanh toán hoặc các điều kiện khác mà khách hàng phải đáp ứng để tránh chấm dứt.

iv. Số điện thoại, địa chỉ doanh nghiệp và giờ hoạt động của đại diện dịch vụ khách hàng của Thành phố, người có thể cung cấp thêm thông tin.

Thông báo này không cho phép khách hàng điều tra thêm hoặc cung cấp các thỏa thuận thanh toán thay thế của Thành phố.

Ngắt kết nối trong tình huống chủ nhà thuê đồng hồ

6. Ngắt kết nối trong tình huống chủ nhà thuê đồng hồ

a. Khả năng ứng dụng. Phần này áp dụng cho dịch vụ Thành phố thông qua một mét riêng lẻ cho nhà ở một gia đình riêng lẻ, cấu trúc nhà ở nhiều đơn vị, công viên nhà di động hoặc cấu trúc nhà ở cố định trong trại lao động, chỉ khi chủ sở hữu, người quản lý hoặc nhà điều hành là khách hàng của hồ sơ, và có một mối quan hệ giữa chủ nhà và người thuê giữa cư dân và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành tòa nhà.

b. Đề ý. Thành phố sẽ thực hiện mọi nỗ lực thiện chí để thông báo cho người dân cư trú, bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản bị truy thu, dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt. Thông báo này sẽ thông báo thêm cho người dân cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố, sau đó dịch vụ sẽ được lập hóa đơn mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nào có thể do tài khoản quá hạn.

c. Dịch vụ cho người cư ngụ. Thành phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho cư dân cư trú trừ khi mỗi cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ nước Thành phố và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và các quy định, quy tắc, quy định và chính sách của Thành phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với sự hài lòng của Thành phố, hoặc nếu có một phương tiện vật lý có sẵn cho Thành phố về việc chấm dứt dịch vụ đối với những cư dân đó những cư dân không đáp ứng các yêu cầu của pháp lệnh, quy tắc, quy định và chính sách của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

d. Bằng chứng cư trú. Bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà hoặc nghĩa vụ tín dụng khác được Thành phố chấp nhận có thể được yêu cầu để chứng minh người cư ngụ sống tại nơi cư trú.

e. Nhà ở riêng lẻ. Trong trường hợp nhà ở một gia đình riêng lẻ, Thành phố có thể thực hiện bất kỳ thao tác nào sau đây:

i. Tôi. Thông báo chấm dứt ít nhất bảy ngày trước khi chấm dứt đề xuất.

ii. Để số tiền do tài khoản quá hạn được miễn, yêu cầu một người thuê trở thành khách hàng xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn của hồ sơ là hoặc là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của nhà ở.

7. Cắt giảm thêm cho khó khăn tài chính

a. Nếu một khách hàng chứng minh thu nhập hộ gia đình của Thành phố dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang, Thành phố sẽ cả hai:

i. Tôi. Đặt kết nối lại phí dịch vụ để kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường ở mức 50 đô la và cho kết nối lại trong giờ không hoạt động ở mức 150 đô la. Các khoản phí này sẽ không vượt quá chi phí kết nối lại thực tế nếu những chi phí đó ít hơn. Phí kết nối sẽ phải chịu sự điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

ii. Miễn lãi suất cho các hóa đơn quá hạn cứ sau 12 tháng.

b. Thành phố sẽ coi một khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang nếu:

Tôi. Bất kỳ thành viên nào trong gia đình là người nhận hiện tại của CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung / thu nhập bảo đảm bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc

ii. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình là dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.

8. Thủ tục tranh chấp hoặc kháng cáo dự luật

Một khách hàng có thể kháng cáo hoặc tranh chấp số tiền được quy định trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước sinh hoạt theo quy trình sau:

a. Kháng cáo chung. Trong vòng năm ngày kể từ khi nhận được hóa đơn cho dịch vụ nước, khách hàng có quyền yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào được Thành phố đưa ra. Yêu cầu phải được lập thành văn bản và được gửi đến văn phòng Thành phố. Trong thời gian miễn là kháng cáo của khách hàng và bất kỳ cuộc điều tra nào đang chờ xử lý, Thành phố không thể ngắt kết nối dịch vụ nước với khách hàng.

b. Khiếu nại 10 ngày. Ngoài các quyền kháng cáo theo tiểu mục (a) ở trên, một khách hàng nhận được Thông báo 10 ngày được mô tả trong Phần 2 (c) của Chính sách này có thể yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét hóa đơn mà thông báo liên quan trong vòng năm ngày làm việc của ngày thông báo. Tuy nhiên, không có quyền kháng cáo hoặc đánh giá nào được áp dụng cho bất kỳ dự luật nào mà kháng cáo hoặc yêu cầu xem xét theo tiểu mục (a) ở trên, đã được thực hiện. Bất kỳ kháng cáo hoặc yêu cầu xem xét theo tiểu mục này phải được viết thành văn bản và phải bao gồm tài liệu hỗ trợ kháng cáo hoặc lý do để xem xét. Yêu cầu kháng cáo phải được gửi đến văn phòng hành chính thành phố trong thời hạn năm ngày. Trong thời gian miễn là kháng cáo của khách hàng và kết quả điều tra đang chờ xử lý, Thành phố không thể ngắt kết nối dịch vụ nước với khách hàng.

c. Quá trình kháng cáo.

Tôi. Sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo hoặc đánh giá theo các tiểu mục (a) hoặc (b), ở trên, Giám đốc Thành phố, hoặc người được chỉ định của họ, sẽ đánh giá yêu cầu xem xét và hỗ trợ tài liệu do khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ với Thành phố liên quan đến phí nước trong câu hỏi. Trong vòng 10 ngày sau khi nhận được yêu cầu xem xét của khách hàng, Giám đốc Thành phố hoặc người được chỉ định của họ sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí nước được nêu trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng kháng cáo một bản tóm tắt ngắn gọn bằng văn bản của quyết định.

ii. Nếu phí nước được xác định là không chính xác, Thành phố sẽ cung cấp hóa đơn đã sửa và thanh toán các khoản phí đã sửa đổi sẽ đến hạn trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày hóa đơn cho các khoản phí được sửa đổi. Nếu các khoản phí sửa đổi vẫn chưa được thanh toán trong hơn 60 ngày theo lịch sau khi hóa đơn được sửa được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngắt kết nối. Trước khi ngắt kết nối, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng Thông báo 10 ngày theo Mục 2 (c) ở trên. Dịch vụ nước sẽ chỉ được khôi phục khi thanh toán đầy đủ tất cả các chi phí nước, tiền phạt, tiền lãi và bất kỳ khoản phí kết nối hiện hành nào.

iii. Nếu các khoản phí trong câu hỏi được xác định là chính xác, các khoản phí nước sẽ đến hạn và phải trả trong vòng ba ngày làm việc sau khi nhận được của Giám đốc Thành phố, hoặc quyết định của anh ấy hoặc cô ấy, quyết định.