

Thành phố Healdsburg

Chính sách Thanh toán Tiện ích

Chính sách này được Hội đồng Thành phố thông qua vào ngày 21 tháng 1 năm 2020, có sẵn trên trang web của Thành phố www.cityofhealdsburg.org bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Hàn, tiếng Việt và tiếng Tagalog. Đối với các câu hỏi liên quan đến chính sách này, vui lòng gọi cho đường dây Dịch vụ Khách hàng Thanh toán Tiện ích ở số 707-431-3307.

1. Cúp điện vì không thanh toán tiền điện:

- a. Dịch vụ cấp điện sẽ không bị cúp trước khi số nợ quá hạn đã bị chậm trễ trong ít nhất 30 ngày.
 - i. Bảy (7) ngày làm việc trở lên trước khi cúp điện vì không thanh toán, Thành phố đã liên hệ với chủ tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.

2. Cúp nước vì không thanh toán tiền nước:

- a. Dịch vụ nước không dân cư sẽ không bị cúp trước khi số nợ quá hạn đã bị chậm trễ ít nhất 30 ngày.
 - i. Bảy (7) ngày làm việc hoặc hơn trước khi cúp nước, Thành phố đã liên hệ với chủ tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.
- b. Dịch vụ nước dân cư sẽ không bị cúp trước khi số nợ quá hạn đã bị chậm trễ ít nhất 60 ngày (theo Đạo luật số 998 của Thượng viện).
 - i. Bảy (7) ngày làm việc hoặc hơn trước khi cúp nước, Thành phố đã liên hệ với chủ tài khoản và người cư ngụ (theo Đạo luật số 998 của Thượng viện) qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.

3. Ngoại lệ trong việc Cúp nước Dân cư vì Sức khỏe và An toàn:

- a. Dịch vụ sẽ KHÔNG bị cúp vì không thanh toán nếu TẤT CẢ các điều kiện sau đây được đáp ứng::
 - i. Khách hàng nộp giấy chứng nhận từ một bác sĩ chính rằng việc cúp nước dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại nơi được cung cấp dịch vụ dân cư, và
 - ii. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố bằng cách điền đơn C.A.R.E của Thành phố Healdsburg và chứng minh rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo liên bang, và
 - iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận khấu hao hoặc kế hoạch trả chậm đối với tất cả các khoản phí quá hạn.
- b. Nếu TẤT CẢ các điều kiện trên được đáp ứng, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một trong các tùy chọn sau:
 - i. Khấu hao số nợ quá hạn.
 - ii. Tạm hoãn số nợ quá hạn.

- c. Dịch vụ dân cư có thể bị cúp năm (5) ngày hoặc hơn sau khi Thành phố dán thông báo cuối cùng về ý định cúp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại căn nhà, theo một trong các trường hợp sau đây:
 - i. Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận khấu hao hoặc kế hoạch trả chậm cho các khoản phí quá hạn.
 - ii. Trong khi thực hiện thỏa thuận khấu hao hoặc trả chậm, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại theo lịch trình cúp dịch vụ tiêu chuẩn (Mục 1.a.i và Mục 2.b.i).

4. Thông báo cúp nước sắp xảy ra:

- a. Nếu một khách hàng tiện ích được liên lạc qua thông báo bằng văn bản, thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ thư của khách hàng trong hồ sơ. Nếu địa chỉ thư của khách hàng không phải là địa chỉ dịch vụ, thì thông báo cũng sẽ được gửi tới “người cư ngụ” tại địa chỉ dịch vụ (theo Đạo luật số 998 của Thượng viện). Thông báo sẽ bao gồm những điều sau đây:
 - i. Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - ii. Số tiền quá hạn.
 - iii. Ngày mà khách hàng phải thanh toán hoặc thu xếp thanh toán để tránh bị cúp dịch vụ.
 - iv. Một mô tả về thủ tục để xin gia hạn thời gian để trả các khoản phí quá hạn.
 - v. Một mô tả về thủ tục để kiến nghị xem xét lại hóa đơn và kháng cáo.
 - vi. Một mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch trình trả chậm hoặc khấu hao các khoản phí quá hạn.
- b. Nếu một khách hàng tiện ích được liên lạc qua điện thoại, khách hàng sẽ được cung cấp một bản sao của chính sách cúp nước, và
 - i. Được cung cấp các tùy chọn có sẵn để ngăn chặn việc bị cúp nước, bao gồm trả chậm số tiền quá hạn, khấu hao số nợ quá hạn hoặc yêu cầu xem xét lại hóa đơn và kháng cáo.
- c. Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng qua điện thoại và thông báo bằng văn bản bị trả lại vì không thể giao được, Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để dán thông báo tại địa điểm dịch vụ.
- d. Khách hàng từ 62 tuổi trở lên, là người trưởng thành phụ thuộc theo quy định của Bộ luật về Phúc lợi và Định chế, có thể yêu cầu dịch vụ thông báo của bên thứ ba, theo đó Thành phố sẽ cố gắng thông báo cho một người được khách hàng ủy quyền nhận thông báo khi tài khoản của khách hàng đã quá hạn và sắp bị cắt dịch vụ. Sự đồng ý bằng văn bản đòi hỏi sự chấp thuận của bên thứ ba và bên thứ ba không bắt buộc phải trả các khoản phí quá hạn, cũng như không ngăn chặn hoặc trì hoãn việc chấm dứt dịch vụ.
- e. Dịch vụ dân cư có thể bị cắt năm (5) ngày hoặc hơn sau khi Thành phố dán thông báo cuối cùng về ý định cúp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại căn nhà, theo một trong các trường hợp sau:
 - i. Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận khấu hao hoặc kế hoạch trả chậm cho các khoản phí quá hạn

- ii. Trong khi thực hiện thỏa thuận khấu hao hoặc trả chậm, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ hiện tại theo lịch trình cắt dịch vụ tiêu chuẩn (Mục 1.a.i và Mục 2.b.i).

5. **Sau khi bị cúp dịch vụ tiện ích**, toàn bộ số nợ trong tài khoản của khách hàng, bao gồm phí dịch vụ kết nối lại và tiền ký quỹ đủ để kết nối lại hoặc gia tăng tiền ký quỹ theo đòi hỏi hiện tại, phải được thanh toán trước khi được kết nối lại dịch vụ.

- a. Phí kết nối lại (theo Đạo luật số 998 của Thượng viện):
 - i. Trong giờ làm việc của văn phòng kinh doanh Thành phố, phí dịch vụ kết nối lại là \$50.00,
 - ii. Ngoài giờ làm việc, phí kết nối lại dịch vụ là \$150.00,
 - iii. Lệ phí sẽ không vượt quá chi phí kết nối lại thực tế và sẽ chịu sự điều chỉnh hàng năm theo những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021 (theo Dự luật số 998 của Thượng viện).
- b. Việc cắt dịch vụ vì không thanh toán sẽ không xảy ra vào bất cứ Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ lúc nào mà các văn phòng kinh doanh của Thành phố không mở cửa cho công chúng.

6. Thủ tục Kháng cáo:

- a. Khách hàng tiện ích có 25 ngày kể từ khi nhận được hóa đơn để bắt đầu kháng cáo.
- b. Nếu khách hàng tin rằng họ đã bị lập hóa đơn không chính xác thì họ có thể nộp đơn kháng cáo bằng cách gửi hóa đơn và lời giải thích biện minh cho kháng cáo về:

The City of Healdsburg
Attention: Administrative Services Director
401 Grove Street
Healdsburg, CA 95448

- c. Dịch vụ sẽ không bị cắt trong thời gian kháng cáo đang chờ giải quyết.

7. Tiền Ký quỹ:

- a. Tiền ký quỹ ban đầu sẽ được đòi hỏi cho tất cả khách hàng dân cư và không dân cư cho mỗi tài khoản.
 - i. Người nộp đơn tài khoản có thể thay thế tiền ký quỹ bằng 1) một lá thư từ hãng tiện ích trước đây của người nộp đơn chứng minh uy tín của họ, hoặc 2) bảo đảm bằng văn bản cho số tiền ký quỹ từ một chủ bất động sản trong Thành phố với tài khoản tiện ích của Thành phố trong tình trạng tốt.
 - ii. Trong trường hợp khách hàng chuyển địa điểm trong Thành phố, đòi hỏi ký quỹ sẽ được miễn nếu tài khoản đang được đóng cho thấy không có khoản nợ nào trong vòng sáu (6) tháng qua.
 - iii. Tiền ký quỹ sẽ được ghi vào tài khoản của khách hàng, hoặc bảo lãnh được phát hành, sau khi tài khoản được duy trì ở tình trạng tốt trong mười hai (12) tháng liên tiếp.

8. Lệ phí trả trễ:

- a. Một lệ phí trả trễ hàng tháng sẽ được tính trên tất cả các tài khoản có số nợ không được thanh toán trước ngày đáo hạn.
- b. Phí trả trễ được liệt kê riêng trên hóa đơn.
- c. Theo yêu cầu, phí trả trễ sẽ được miễn một lần trong mười hai tháng.

9. Điều chỉnh rò rỉ:

- a. Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý để liên hệ với khách hàng về các rò rỉ tiềm năng khi:
 - i. Việc sử dụng nước quá mức so với bình thường trong cùng kỳ năm trước và
 - ii. Quan sát cho thấy có thể có rò rỉ nước.
- b. Khách hàng có thể yêu cầu và có thể đủ điều kiện xin điều chỉnh hóa đơn vì rò rỉ tối đa hai (2) chu kỳ hóa đơn dựa trên chênh lệch về sử dụng trong thời gian rò rỉ và cùng kỳ năm trước.
- c. Để yêu cầu điều chỉnh, thư yêu cầu phải được gửi tới Thành phố trong vòng 6 tháng kể từ chu kỳ hóa đơn bị ảnh hưởng, bởi chủ tài khoản, với một mô tả bằng văn bản về bản chất của sự rò rỉ và bằng chứng sửa chữa.
- d. Điều chỉnh được giới hạn trong một lần mỗi năm theo lịch.