

Chính Sách Về Việc Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Gia Cư Của Thành Phố Firebaugh

I. Mục Đích Của Chính Sách Về Việc Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Gia Cư

Mục đích của văn kiện này là để vạch rõ Chính Sách Về Việc Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Gia Cư ("Chính Sách") cho Thành Phố Firebaugh ("Thành Phố"). Chính Sách công bố các nguyên tắc và mục tiêu sẽ chỉ đạo những quyết định của Thành Phố về việc ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư. Các mục tiêu chính của Chính Sách này là để: thiết lập thời gian ngưng dịch vụ cấp nước, xác định những đòi hỏi về quy trình thông báo, thiết lập những lựa chọn dàn xếp thanh toán dành cho những người muốn tránh trường hợp bị cúp nước, thiết lập cơ chế được chính thức hóa cho khách hàng khiếu nại hoặc cứu xét hóa đơn, thiết lập những ngoại lệ liên quan đến phí kết nối lại dịch vụ, và xác định những đòi hỏi về quy trình thông báo liên quan đến những người thuê nhà/người cư ngụ.

Chính Sách được soạn theo đúng Khoản 116900-116926 của Bộ Luật Về Sức Khỏe Và Sự An Toàn California và theo sự hướng dẫn được quy định trong khoản 15-1.1 đến 15-1.11 thuộc Bộ Luật Thành Phố của Thành Phố. Điều nên lưu ý là Chính Sách này chỉ áp dụng cho dịch vụ cấp nước có thể uống được dành cho dân cư, và không bao gồm dịch vụ cấp nước thương mại, và cũng không bao gồm bất kỳ dịch vụ nào khác được cung cấp bởi Thành Phố.

II. Thời Gian Ngưng Dịch Vụ Thông Thường

Một tài khoản sẽ được cho là không trả đúng kỳ hạn nếu Thành Phố chưa nhận được khoản thanh toán cho dịch vụ vào ngày tới hạn thanh toán được chỉ ra trong hóa đơn nước, hoặc vào ngày làm việc cuối cùng của tháng cung cấp dịch vụ. Khách hàng sẽ nhận thông báo bằng văn bản về hóa đơn trễ hạn thanh toán vào ngày làm việc cuối cùng của tháng đó. Khách hàng sẽ phải chịu tình trạng ngưng dịch vụ cấp nước sau khi hóa đơn của họ đã trễ hạn thanh toán sáu mươi (60) ngày. Khách hàng sẽ được báo qua giấy thông báo bằng văn bản về tình trạng sắp bị ngưng dịch vụ cấp nước tối thiểu bảy (7) ngày làm việc trước khi dịch vụ nước sẽ ngưng do không trả tiền.

Nếu một khách hàng dân cư không tuân thủ với hoặc thỏa thuận thanh toán hoặc phương thức trả chậm, như được mô tả ở Đoạn IV, Thành Phố sẽ cung cấp khách hàng một giấy thông báo bằng văn bản về việc ngưng dịch vụ tối thiểu năm (5) ngày trước khi ngưng dịch vụ.

Giấy thông báo sẽ được gửi qua đường bưu điện đến nhà được cung cấp nước. Nếu chủ tài khoản không sống tại gia cư được cung cấp dịch vụ, một giấy thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nhận hóa đơn của chủ tài khoản. Trong trường hợp đó, giấy thông báo gửi đến gia cư được cung cấp dịch vụ sẽ ghi "Người Cư Ngụ". Khách hàng có thể gọi cho Phòng Tiềm Ích Thành Phố để bàn về tài khoản của họ và các biện pháp hầu tránh trường hợp ngưng dịch vụ tại số (559) 659-2043 (giờ làm việc là thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 4 giờ rưỡi chiều).

Nếu dịch vụ của khách hàng bị ngưng vì không trả tiền, Thành Phố sẽ cung cấp thông tin cho khách hàng về cách thức khôi phục dịch vụ cho nhà của họ.

III. Thông Báo Bằng Văn Bản

Tất cả thông báo bằng văn bản theo Chính Sách này sẽ bao gồm những chi tiết sau đây:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền không trả đúng kỳ hạn
- Ngày phải thanh toán hoặc cần phải dàn xếp thanh toán để tránh tình trạng ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư
- Quy trình xin thêm thời gian để trả các chi phí đã trễ hạn thanh toán (xem Đoạn IV)
- Quy trình mà theo đó khách hàng có thể yêu cầu được trả chậm hoặc dàn xếp thanh toán (xem Đoạn IV)
- Thủ tục xin cứu xét và khiếu nại hóa đơn (xem Đoạn V)

IV. Phương Thức Trả Chậm Và Các Thỏa Thuận Thanh Toán Khác

Có thể xảy ra trường hợp mà khách hàng không thể trả tiền theo kế hoạch cho dịch vụ cấp nước cho gia cư. Trong những tình huống đó, họ có thể yêu cầu trả chậm hoặc dàn xếp một thỏa thuận thanh toán. Thành Phố Firebaugh có thể đề nghị một trong hai phương thức sau đây:

Trả chậm - khách hàng có thể được cho phép trả chậm toàn bộ số tiền trong hóa đơn một lần;

Thỏa thuận thanh toán - khách hàng có thể được cho cơ hội trả hết số tiền trong hóa đơn trong một khoảng thời gian dài. Khách hàng sẽ trả một khoản tiền mỗi tuần, mỗi hai tuần, hoặc mỗi tháng.

Những lựa chọn này sẽ có sẵn cho khách hàng một lần mỗi mười hai (12) tháng. Khách hàng sẽ điền đầy đủ và ký kết bất kỳ sự dàn xếp nào theo hình thức được quy định bởi Thành Phố. Khách hàng nên lưu ý rằng, trong khi khách hàng đang trả số tiền còn thiếu của một chu kỳ hóa đơn theo phương thức trả chậm hoặc thỏa thuận thanh toán, họ phải trả đúng kỳ hạn thỏa thuận đó và cả các chi phí cho dịch vụ hiện tại.

Một khách hàng có thể phải bị ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư nếu họ trễ hạn thanh toán theo phương thức trả chậm hoặc thỏa thuận thanh toán như được mô tả ở trên, hoặc trễ hạn thanh toán các chi phí dịch vụ hiện tại sáu mươi (60) ngày. Khách hàng sẽ được thông báo theo đúng Đoạn II và III của Chính Sách về tình trạng sắp bị ngưng dịch vụ cấp nước.

V. Khiếu Nại

Bất kỳ khách hàng nào muốn khiếu nại hóa đơn của họ, hoặc giấy thông báo về việc ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư, sẽ thực hiện những khiếu nại đó bằng văn bản và gửi đến cho Chánh Văn Phòng Thành Phố (City Clerk) tại số 1133 "P" Street, Firebaugh, CA 93622. Đơn khiếu nại hóa đơn phải được nhận không muộn hơn ngày tới hạn thanh toán của hóa đơn mà khách hàng đang khiếu nại. Đơn khiếu nại về việc ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư phải được nhận không muộn hơn năm (5) ngày làm việc trước ngày nước sẽ bị cúp. Phạm vi khiếu nại sẽ được giới hạn tới riêng hóa đơn đã tới hạn thanh toán, hoặc giấy thông báo về việc ngưng dịch vụ.

Nhân viên Thành Phố sẽ cứu xét đơn khiếu nại bằng văn bản và liên hệ với khách hàng để bàn thảo tất cả các tình huống liên quan đến đơn khiếu nại đó. Một khi tất cả các sự thật và tình huống đã được bàn thảo và cứu xét, Thành Phố sẽ đưa ra quyết định và sau đó báo cho khách hàng biết. Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư trong khi chờ đợi sự quyết định của đơn khiếu nại. Tuy nhiên, khi điều chỉnh hóa đơn số tiền có thể giảm hoặc tăng và khách hàng phải trả ngay lập tức tất cả các số tiền tới hạn thanh toán trong chu kỳ hóa đơn đó một khi hoàn tất quy trình khiếu nại, hoặc phải chịu theo những điều kiện của một thỏa thuận thanh toán nếu các bên đồng ý như vậy. Đơn khiếu nại sẽ không tính đến số ngày khách hàng trễ hạn thanh toán hóa đơn của họ.

VI. Phí Kết Nối Lại Dịch Vụ

Nếu dịch vụ cấp nước bị ngắt kết nối do không thanh toán hóa đơn nước như được quy định trong Chính Sách này, toàn bộ số tiền trong hóa đơn nước và tất cả những khoản tiền phạt được quy định theo khoản 15-1.16(b) của Bộ Luật Thành Phố và ở đoạn sau đây sẽ phải được trả hết trước khi dịch vụ cấp nước sẽ được khôi phục:

- 1) Mở nước trong những giờ làm việc, năm mươi đô (\$50.00);
- 2) Sẽ tính thêm hai mươi lăm đô (\$25.00) nếu ngân phiếu dùng để thanh toán chi phí nước bị trả lại; và
- 3) Ngoài những lệ phí hoặc chi phí được quy định ở đoạn này, bất kỳ khách hàng nào yêu cầu mở nước vào thứ Bảy, chủ Nhật, ngày nghỉ pháp định, hoặc trước 8 giờ sáng hoặc sau 1 giờ chiều của bất kỳ ngày nào sẽ phải trả thêm một trăm năm mươi đô (\$150.00) để mở nước.

VII. Người Thuê Nhà/Cư Ngụ Sống Trong Gia Cư Có Đồng Hồ Đo Nước Riêng

Thành Phố sẽ cố gắng một cách chân thành và hợp lý thông báo cho người thuê nhà/cư ngụ qua biện pháp thông báo bằng văn bản khi dịch vụ nước đã trễ hạn thanh toán và sẽ bị ngắt kết nối ít nhất mười (10) ngày trước khi cúp nước. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê nhà/cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không cần phải trả số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản trễ hạn, miễn là họ chịu gánh trách nhiệm tài chính cho những chi phí nước sau đó tại địa chỉ đó. Để tiến hành thỏa thuận này, người thuê nhà/cư ngụ phải chứng minh họ thuê nhà đó bằng cách cung cấp hợp đồng thuê nhà (phải có chữ ký của tất cả các bên buộc phải tuân theo hợp đồng đó).