



THÀNH PHỐ OCEANSIDE

PHÒNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH

CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ DO KHÔNG THANH TOÁN

Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2020

GIỚI THIỆU

Thành phố Oceanside (Thành phố) xây dựng chính sách này để giúp khách hàng sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt không bị ngừng cung cấp dịch vụ nước khi không thanh toán phí do tình trạng khó khăn. Chính sách này được công khai trên trang web của Thành phố. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến chính sách này, vui lòng gọi tới (760) 435-3900.

THÔNG BÁO

Bất kỳ tài khoản nào vẫn chưa được thanh toán cho đến cuối ngày làm việc thứ 25 sau ngày phát hành hóa đơn sẽ bị coi là quá hạn. Tài khoản quá hạn sẽ bị tính phí chậm thanh toán bằng 10% số tiền phí nước và nước thải đến hạn. Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước vì lỗi chưa thanh toán nếu khách hàng thanh toán chậm trong vòng dưới sáu mươi (60) ngày. Ít nhất 15 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng dân cư, Thành phố sẽ liên hệ với khách hàng qua điện thoại hoặc qua thư.

Nếu Thành phố liên hệ với khách hàng qua điện thoại, Thành phố sẽ đề nghị cung cấp chính sách này cho khách hàng. Thành phố cũng sẽ đề nghị thảo luận về phương án mà khách hàng có thể lựa chọn để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán, bao gồm lịch trình thanh toán thay thế và kiến nghị xem xét, kháng nghị hóa đơn.

Nếu Thành phố liên hệ với khách hàng qua thư, Thành phố sẽ gửi cho khách hàng văn bản thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ đến địa chỉ thanh toán được chỉ định trên tài khoản của khách hàng. Nếu địa chỉ thanh toán và địa chỉ cung cấp dịch vụ khác nhau, Thành phố sẽ gửi thông báo thứ hai đến địa chỉ cung cấp dịch vụ và đề người nhận là "Người cư trú". Văn bản thông báo sẽ bao gồm tên và địa chỉ của khách hàng, số tiền phí quá hạn và ngày phải tiến hành thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo cũng sẽ đưa ra mô tả về quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn, mô tả về thủ tục kiến nghị xem xét, kháng nghị hóa đơn, và mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu trả góp các khoản phí quá hạn.

Nếu văn bản thông báo được gửi lại do không chuyển thành công, Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để đến địa chỉ cung cấp dịch vụ và để lại văn bản thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ sắp tới và bản sao chính sách này cho một người trưởng thành tại địa điểm cư trú hoặc tại một vị trí dễ quan sát.

Thông báo cho người thuê/Người cư trú tại Nơi cư trú có đồng hồ nước riêng: Nếu chủ nhà của nơi cư trú có dịch vụ đồng hồ nước riêng là khách hàng có tài khoản quá hạn, Thành phố sẽ cố gắng gửi văn bản thông báo cho người thuê/người cư trú của nơi cư trú ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước. Văn bản thông báo sẽ thông báo cho người thuê/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả số tiền dư nợ của chủ tài khoản, miễn là họ sẵn sàng và có thể



THÀNH PHỐ OCEANSIDE

PHÒNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH

chi trả cho các khoản phí tiếp theo đối với dịch vụ nước tại nơi cư trú. Người thuê/người cư trú phải cung cấp bằng chứng thuê nhà dưới hình thức hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai cho thuê, giấy tờ của cơ quan quản lý để xác minh rằng người sử dụng nhà ở đang thuê tài sản, hoặc bằng chứng được chấp nhận khác.

Thông báo cho người thuê/người cư trú trong khu chung cư có đồng hồ tổng: Nếu chủ nhà của khu chung cư có đồng hồ tổng là khách hàng có tài khoản quá hạn, Thành phố sẽ cố gắng gửi văn bản thông báo cho người thuê/người cư trú của mỗi căn hộ ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê/người cư trú trong nhà được biết họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải trả số tiền dư nợ của chủ tài khoản. Nếu một hoặc nhiều người cư trú tại chung cư có đồng hồ tổng sẵn sàng và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí tiếp theo về dịch vụ nước theo yêu cầu của Thành phố, hoặc nếu Thành phố có thể áp dụng một giải pháp cụ thể theo luật định về việc ngừng cung cấp dịch vụ có chọn lọc cho người thuê/người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của Thành phố đối với dịch vụ, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người sử dụng nhà ở đáp ứng các yêu cầu đó.

CÁC PHƯƠNG ÁN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

Xem xét, kháng nghị hóa đơn: Khách hàng có thể tranh chấp hóa đơn nước của họ bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản cho hóa đơn sẽ được xem xét trong vòng 10 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn. Mặc dù Thành phố sẽ cần điều tra thêm, khách hàng vẫn phải đáp ứng ngày đến hạn thanh toán. Nếu các khoản phí tranh chấp sau đó được xác định là không chính xác, Thành phố sẽ tiến hành điều chỉnh một cách phù hợp.

Thỏa thuận Thanh toán Thay thế: Khách hàng đủ điều kiện không thể thanh toán chi phí dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh phải trả phí chậm thanh toán hoặc bị ngừng cung cấp dịch vụ.

Để đủ điều kiện áp dụng thỏa thuận thanh toán thay thế, khách hàng phải:

- Nộp văn bản xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu theo quy định tại 14088(A)(1)(b), Bộ luật Phúc lợi và Định chế, trong đó nêu rõ việc chấm dứt dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại các khu vực dân cư cung cấp dịch vụ.
- Chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng có thể được coi là không có khả năng tài chính nếu:
 - Bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKS, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang/Phúc lợi An sinh Bổ sung hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ; hoặc



THÀNH PHỐ OCEANSIDE

PHÒNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH

- Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang.
- Đồng ý tham gia vào lịch thanh toán thay thế mà Thành phố cung cấp, được điều chỉnh bởi các chính sách được mô tả trong tài liệu này.

Nếu khách hàng đủ điều kiện áp dụng thỏa thuận thanh toán thay thế:

- Khách hàng phải ký Thỏa thuận Thanh toán Thay thế với Thành phố để trả góp dư nợ chưa thanh toán trong khoảng thời gian đã thỏa thuận, không quá 12 tháng kể từ ngày đến hạn ban đầu trên hóa đơn.
- Số tiền đã thỏa thuận (thanh toán trả góp) sẽ được cộng vào hóa đơn hàng tháng thông thường để thanh toán dư nợ chưa thanh toán trước đó.
- Tài khoản của khách hàng phải cập nhật đối với tất cả các kỳ thanh toán tiếp theo.
- Khi thanh toán các chi phí quá hạn trên hóa đơn kỳ trước, khách hàng không được yêu cầu tiếp tục trả góp các khoản chi phí chưa thanh toán sau đó.

Nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc chậm trễ trong việc thanh toán phí dịch vụ nước hiện tại trong vòng 60 ngày trở lên, Thành phố sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng. Ít nhất 5 ngày làm việc trước đó, Thành phố sẽ đăng thông báo chính thức về việc ngừng cung cấp dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ quan sát tại địa chỉ cung cấp dịch vụ. Nếu Thành phố ngừng cung cấp dịch vụ nước của khách hàng dân cư, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách thức phục hồi dịch vụ.

PHỤC HỒI DỊCH VỤ

Để phục hồi hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng cung cấp do không thanh toán, khách hàng phải trả phí kết nối lại. Thành phố sẽ kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng tối thiểu sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi khách hàng đã thanh toán khoản tiền quá hạn, phí quá hạn và phí kết nối lại, trên tài khoản đã ngừng hoạt động. Dịch vụ được khôi phục sau 5:00 chiều từ thứ Hai đến thứ Năm và sau 4:00 chiều thứ Sáu, hoặc vào cuối tuần hoặc ngày lễ với điều kiện sẽ áp dụng phí kết nối lại sau giờ làm việc.