

Phòng Cấp nước Thành phố Yuima
Ngừng cung cấp dịch vụ cho khách hàng dân cư do không thanh toán

Khách hàng có thể liên hệ với Phòng Cấp nước (760) 742-3704 để thảo luận về các lựa chọn nhằm tránh việc ngừng cấp nước do không thanh toán dịch vụ cung cấp cho cư dân theo các điều khoản của chính sách này. Phòng Cấp nước Thành phố Yuima có thể ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt đối với những khách hàng không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Dịch vụ cung cấp cho cư dân sẽ không bị ngừng cho đến khi hóa đơn bị quá hạn ít nhất 60 ngày và khách hàng đã được liên lạc qua thư cũng như thông báo gắn trước cửa ít nhất 7 ngày trước khi ngừng cung cấp. Thông báo sẽ bao gồm; tên và địa chỉ của khách hàng, số tiền bị quá hạn, ngày thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán được yêu cầu để tránh việc ngừng dịch vụ cung cấp cho cư dân, mô tả quy trình nộp đơn yêu cầu thỏa thuận thanh toán, mô tả thủ tục yêu cầu giải quyết tranh chấp về hóa đơn và số điện thoại của Phòng Cấp nước.

Hóa đơn đến hạn và có thể trả khi được cung cấp và bị coi là quá hạn nếu Phòng Cấp nước không nhận được trước 2 giờ chiều vào ngày làm việc cuối cùng của tháng được ghi trên hóa đơn. Nếu thanh toán sau 2 giờ chiều vào ngày làm việc cuối cùng của tháng, phí quá hạn là 5% số tiền trên hóa đơn sẽ được tính vào tài khoản.

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường đều có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ. Phòng Cấp nước sẽ xem xét tất cả các tình huống liên quan đến yêu cầu và đưa ra quyết định về việc liệu thỏa thuận thanh toán có được đảm bảo hay không. Một thỏa thuận thanh toán có thể bao gồm việc gia hạn ngày đến hạn thanh toán hoặc gói trả dần.

Đối với những khách hàng đáp ứng cả ba (3) điều kiện dưới đây và cung cấp tài liệu cần thiết, Phòng Cấp nước sẽ cung cấp cho khách hàng một thỏa thuận thanh toán để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ. Các điều khoản và điều kiện của thỏa thuận thanh toán sẽ được Phòng Cấp nước lựa chọn theo quyết định riêng của mình.

1. Chứng nhận Y tế của Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc chính – Khách hàng phải nộp giấy chứng nhận của Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc chính cho biết việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất kỳ cư dân nào tại cơ sở nơi nhận dịch vụ nước.
2. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cung cấp cho cư dân trong chu kỳ thanh toán thông thường của Phòng Cấp nước bằng cách chứng minh rằng thành viên trong gia đình hiện là người nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập Bảo đảm Bổ sung/Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang, Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em hoặc khách hàng tuyên bố, theo hình phạt khai man, rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.
3. Khách hàng phải sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận thanh toán do Phòng Cấp nước lựa chọn. Các thỏa thuận thanh toán kéo dài đến kỳ thanh toán tiếp theo được coi là gói trả dần, phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Gói trả dần sẽ trả dần số dư chưa thanh toán trong khoảng thời gian do Phòng Cấp nước xác định, không quá mười hai (12) tháng kể từ ngày đến hạn ban đầu của hóa đơn. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của gói trả dần và duy trì cập nhật khi các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo gói trả dần.

Việc không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán được cấp theo mục này hoặc không thanh toán các khoản phí tiếp theo trong khoảng thời gian 60 ngày sẽ dẫn đến việc ra thông báo ngừng dịch vụ bằng văn bản. Thông báo ngừng dịch vụ sẽ ở dạng thông báo treo trước cửa được gửi đến địa chỉ được cung cấp dịch vụ không dưới năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

Tất cả các chi phí cũng như phí kết nối lại phải được thanh toán trước khi kết nối lại dịch vụ bị khóa. Ngoài ra, Phòng Cấp nước có thể yêu cầu khoản đặt cọc bằng ba lần số tiền hóa đơn hằng tháng cao nhất trong vòng 12 tháng qua.

Khách hàng, người chứng minh với Phòng Cấp nước thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo của liên bang, có thể yêu cầu miễn các khoản phí quá hạn 12 tháng một lần.

Nếu Phòng Cấp nước cung cấp dịch vụ có đồng hồ đo riêng cho người cư trú trong nhà ở một hộ gia đình riêng biệt, công trình xây dựng nhà ở nhiều thành phần, nhà di động hay công trình xây dựng nhà ở cố định trong trang trại lao động, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, công trình xây dựng hoặc công viên là khách hàng đứng tên trong hồ sơ, Phòng Cấp nước sẽ cố gắng thông báo cho người cư trú bằng văn bản, khi tài khoản còn nợ, rằng dịch vụ sẽ bị ngừng ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng, người sẽ nhận được hóa đơn dịch vụ mà không phải trả bất kỳ số tiền nào có thể còn nợ trong tài khoản quá hạn. Phòng Cấp nước sẽ không cung cấp dịch vụ cho người cư trú trừ khi mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và các quy tắc của Phòng Cấp nước. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm đối với tài khoản đáp ứng yêu cầu của Phòng Cấp nước hoặc nếu có một phương cách vật lý, có sẵn về mặt pháp lý cho Phòng Cấp nước, để ngừng cung cấp dịch vụ có chọn lọc đối với những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc của Phòng Cấp nước, Phòng Cấp nước sẽ chỉ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó. Bất kỳ cư dân nào trở thành khách hàng của Phòng Cấp nước theo mục này có các khoản thanh toán định kỳ, chẳng hạn như thanh toán tiền thuê, bao gồm các khoản phí cho dịch vụ nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí đó không được nêu riêng, có thể khấu trừ vào khoản thanh toán định kỳ mỗi kỳ thanh toán các khoản phí hợp lý đã trả cho Phòng Cấp nước trong thời gian thanh toán trước đó. Trong trường hợp nhà ở một hộ gia đình riêng biệt, Phòng Cấp nước sẽ thông báo ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất bảy ngày trước khi việc ngừng được đề xuất. Để được miễn số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, người thuê cần phải trở thành khách hàng để xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý nhà ở. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê nhà, biên lai trả tiền thuê nhà, tài liệu của chính phủ cho biết người thuê đang thuê tài sản.

Khách hàng có quyền yêu cầu giải quyết tranh chấp hóa đơn tiền nước nếu Phòng Cấp nước nhận được yêu cầu bằng văn bản không quá 10 ngày ở tháng tiếp theo sau khi việc sử dụng được lập hóa đơn (tức là chi phí tháng 12 cần được yêu cầu giải quyết tranh chấp trước ngày 10 tháng 1). Khi nhận được yêu cầu bằng văn bản, Tổng Giám đốc hoặc nhân viên được chỉ định khác của Phòng Cấp nước, sẽ nhanh chóng điều tra các bằng chứng do Khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ với Phòng Cấp nước liên quan đến các khoản tiền nước đang được đề cập. Khách hàng sẽ nhận được một quyết định bằng văn bản về tính chính xác của các khoản tiền nước được nêu trong hóa đơn. Hóa đơn được đề cập phải được thanh toán trước ngày đến hạn hoặc trong vòng 2 ngày kể từ ngày quyết định, tùy theo ngày nào đến sau. Bất kỳ khách hàng nào có tranh chấp với quyết định cuối cùng của nhân viên Phòng Cấp nước đều có thể khiếu nại lên Hội đồng Quản trị, bằng văn bản, trong vòng 5 ngày kể từ ngày ra quyết định. Toàn bộ số tiền trên hóa đơn phải được thanh toán trước ngày hết hạn chờ xem xét của Hội đồng Quản trị. Hội đồng Quản trị sẽ xem xét đơn khiếu nại tại cuộc họp thường lệ tiếp theo.