

BODEGA BAY PUBLIC UTILITY DISTRICT **CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ NƯỚC CƯ DÂN**

Mục Đích/Lai Lịch

Chính sách này nêu chi tiết hành động hành chính của Quận Bodega Bay Utility (Quận) đối với việc thu tiền các tài khoản quá hạn, bao gồm thông báo, chuyển nhượng lệ phí và ngừng dịch vụ nước. Chính sách này nhằm tiếp tục thực hiện Sắc lệnh 40 và tuân thủ tất cả các khía cạnh của Đạo Luật Bảo Vệ Cắt Nước (SSB 998).

Có thể liên lạc trực tiếp với Nhân Viên Quận tại văn phòng chính tại 265 Doran Park Road hoặc qua điện thoại theo số (707) 875-3332 để thảo luận về các lựa chọn để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không trả tiền theo các điều khoản của chính sách này.

Một bản sao của chính sách này có sẵn cho công chúng trên trang web của Quận và bằng văn bản theo yêu cầu. Chính sách này có sẵn bằng Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Việt, Tiếng Hàn, Tiếng Trung Hoa và Tiếng Phi Luật Tân.

Tài Khoản Quá Hạn

Các khoản phí nước của Quận phải trả tại văn phòng của Quận vào ngày gửi hóa đơn và quá hạn vào ngày thứ hai mươi của tháng mà hóa đơn đã gửi. Các quy tắc sau sẽ được áp dụng cho việc thu tiền các tài khoản quá hạn:

Tài Khoản Số Nợ Nhỏ: Bất kỳ hóa đơn nào có nợ từ \$20 hoặc ít hơn có thể được chuyển sang và thêm vào hóa đơn kế tiếp khi đến hạn mà không bị tính thêm lệ phí trễ hoặc hành động đòi nợ nào thêm.

Khoản Phí Trễ: Bất kỳ hóa đơn nào chưa trả được trong vòng 20 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn sẽ bị coi là trễ và sẽ bị phạt 10% của số tiền chưa trả cùng với số tiền gốc.

Khoản Phí Trễ Có Thỏa Thuận Trả Cách Khác: Các khoản phí trễ sẽ không bị đánh giá đối với số nợ chưa trả mà là đối tượng của thỏa thuận trả cách khác hoặc số nợ chưa trả mà là đối tượng của kháng cáo không thành và được trả đầy đủ, trong vòng 5 ngày sau ngày kháng cáo.

Miễn Khoản Phí Trễ: Theo yêu cầu của khách hàng, Quận sẽ miễn lệ phí trễ nếu có tình huống giảm nhẹ, hoặc nếu thu nhập hộ gia đình hàng năm của khách hàng thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang và khách hàng chưa bị tính thêm lệ phí trễ cho khoản tiền quá hạn trong 12 tháng trước đó.

Sắp Xếp Kế Hoạch Trả Dần: Bất kỳ khách hàng nào không thể trả tiền cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thường có thể yêu cầu kế hoạch trả dần để tránh việc chấm dứt dịch vụ. Quận sẽ xem xét tất cả các trường hợp xung quanh yêu cầu và đưa ra quyết định về việc liệu thỏa thuận cách trả tiền đó có được bảo đảm hay không.

Thỏa Thuận Trả Tiền Cách Khác:

- A. Bất kỳ và tất cả các thỏa thuận trả tiền cách khác phải được khách hàng yêu cầu trước ngày ngừng dịch vụ theo lịch trình (tất). Thỏa thuận trả tiền cách khác bao gồm:
1. Thỏa thuận trả tiền cách khác: Bất kỳ khách hàng nào không thể trả tiền nước trong thời hạn thanh toán thường có thể yêu cầu một thỏa thuận trả tiền cách khác hoặc hoãn trả tiền tạm thời để tránh lệ phí trễ hoặc chấm dứt dịch vụ. Quận sẽ không ngừng dịch vụ nước vì không trả tiền nếu khách hàng đã yêu cầu và tham gia vào một thỏa thuận trả tiền cách khác.
 2. Trả Tiền Dần: Các thỏa thuận trả tiền kéo dài đến kỳ trả tiền tiếp theo được coi là kế hoạch trả dần, phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Kế hoạch trả dần sẽ chia ra tiền nợ chưa trả trong thời gian gia hạn mà Quận đã thỏa thuận, không quá 12 tháng kể từ ngày hóa đơn ban đầu. Số tiền được trả dần và tiền trả hiện tại phải được Quận nhận vào ngày thứ hai mươi của tháng khi đến hạn. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần và duy trì hiện hành như các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ trả tiền tiếp theo.
 3. Giảm Một Phần Số Tiền Chưa Trả: Yêu cầu giảm một phần số tiền chưa trả phải được trình bày bằng văn bản đến Văn Phòng Chính của Quận (PO Box 70, Bodega Bay, CA 94923). Chỉ được một yêu cầu cho mỗi khách hàng có thể được trình bày trong vòng thời gian mười hai tháng.
- B. Chỉ một thỏa thuận trả tiền cách khác có thể tồn tại trên tài khoản tại bất kỳ thời điểm nào. Một khách hàng sẽ không đủ điều kiện tham gia vào bất kỳ thỏa thuận trả tiền cách khác nào nếu họ không tuân thủ các điều kiện của thỏa thuận trả tiền cách khác trong vòng 12 tháng trước.
- C. Việc không tuân thủ các điều khoản của bất kỳ thỏa thuận trả tiền cách khác nào được liệt kê ở trên sẽ dẫn đến việc tài khoản bị ngừng cung cấp dịch vụ. Dịch vụ sẽ bị ngừng theo một trong các trường hợp sau: khách hàng không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận trả tiền cách khác trong 60 ngày hoặc hơn; hoặc trong khi thực hiện một thỏa thuận trả tiền cách khác, khách hàng không trả tiền phí dịch vụ cư dân hiện tại của họ trong 60 ngày hoặc hơn.
- D. Quận có thể chọn cách sắp xếp trả tiền nào mà khách hàng thực hiện và có thể đặt các tham số của tùy chọn trả tiền.

Thông Báo Chấm Dứt Dịch Vụ Bằng Văn Bản: Mặc dù có bất cứ điều gì trái với Pháp lệnh 40, Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không trả tiền cho đến khi tiền thanh toán của khách hàng đã quá hạn ít nhất là 60 ngày. Quận sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc với khách hàng 15 ngày trước khi ngừng dịch vụ nước vì không trả tiền. Thông báo chấm dứt dịch vụ bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ

gửi thư và địa chỉ nhà mà dịch vụ nước được cung cấp khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ ghi tên “Cư Dân”. Thông báo chấm dứt bằng văn bản sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của Khách Hàng
- Số nợ quá hạn
- Thời hạn trả tiền để tránh việc chấm dứt dịch vụ.
- Quá trình đăng ký gia hạn trả tiền.
- Quá trình kiến nghị xem xét hóa đơn và kháng cáo.
- Quá trình đăng ký cho một thỏa thuận trả tiền cách khác, kế hoạch trả dần hoặc giảm một phần số nợ chưa trả.
- Số điện thoại của Quận để liên lạc.

A. Thông báo cho người thuê nhà / Cư Dân trong Khu Vực Có Đồng Hồ Nước Riêng

Quận sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho cư dân, biết bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ nước bị truy thu và phải chấm dứt dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ nước bị tắt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê nhà / cư dân rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải trả số tiền trong tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các chi phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Để số tiền thiếu của tài khoản quá hạn được miễn, người thuê nhà/ cư dân phải cung cấp xác minh hợp đồng thuê nhà dưới dạng hợp đồng cho thuê hoặc bằng chứng trả tiền thuê nhà.

B. Thông Báo Cho Người Thuê Nhà/ Cư Dân Trong Khu Chung Cư Nhiều Đơn Vị Được Phục Vụ thông Qua Đồng Hồ Nước Chính

Quận sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho cư dân, bằng cách thông báo bằng văn bản treo trên cửa của mỗi cư dân, khi tài khoản dịch vụ nước bị trễ và có thể chấm dứt dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ nước bị tắt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê nhà/ cư dân rằng họ sẽ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không phải trả số tiền thiếu trong tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các chi phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ được phục vụ bởi đồng hồ nước chính. Nếu một hoặc nhiều người cư dân sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các chi phí tiếp theo cho dịch vụ nước với sự hài lòng của Quận, hoặc nếu có một phương tiện vật chất, có sẵn về mặt pháp lý cho Quận, về việc chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với những cư dân chưa đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân đã đáp ứng các yêu cầu đó.

Nếu thông báo bằng văn bản chấm dứt dịch vụ bị gửi trả lại qua thư vì không thể gửi được hoặc nếu địa chỉ dịch vụ không nhận được thư tại địa chỉ dịch vụ đó, Quận sẽ nỗ lực hợp lý, tin tưởng đến thăm nơi cư trú và để lại thông báo ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không trả tiền.

Quận không chịu trách nhiệm về điện thoại hoặc thông tin liên lạc khác mà khách hàng không cập nhật.

Chấm Dứt Dịch Vụ Nước:

- A. Thông Báo Cắt Kết Nối Lần Cuối: Việc không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận trả tiền cách khác trong 60 ngày trở lên hoặc không trả tiền các dịch vụ cư dân hiện tại trong 60 ngày trở lên sẽ dẫn đến việc đưa ra thông báo cắt kết nối lần cuối. Thông báo cắt kết nối lần cuối sẽ ở dạng một móc treo cửa được gửi đến địa chỉ dịch vụ không dưới 5 ngày trước khi ngừng dịch vụ nước.
- B. Thông Báo Chấm Dứt Bốn Mươi Tám Giờ: Quận sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng 48 giờ trước khi ngừng dịch vụ nước vì không trả tiền bằng số điện thoại trên tài khoản. Cuộc gọi lịch sự trong 48 giờ hoàn toàn có nghĩa là phép lịch sự và việc Quận không gọi được hoặc Khách hàng không nhận được cuộc gọi sẽ không phải là lý do chấp nhận cho việc không trả tiền hoặc trì hoãn việc cắt dịch vụ.
- C. Hạn Chót Cắt Kết Nối: Tất cả các chi phí dịch vụ nước quá hạn và các khoản phí liên quan phải được Quận nhận trước 4:00 giờ chiều vào ngày được ghi trong thông báo bằng văn bản. Bất kỳ tài khoản khách hàng nào vẫn chưa trả được và không có thỏa thuận trả tiền cách khác sau ngày hết hạn của thông báo lần cuối sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ nước. Tất cả các yêu cầu thỏa thuận trả tiền cách khác hoặc yêu cầu kháng cáo phải được Văn Phòng Chính của Quận nhận được (PO Box 70, Bodega Bay, CA 94923) trước 4:00 chiều vào ngày được chỉ định trong thông báo cắt kết nối bằng văn bản.
- D. Chấm Dứt Dịch Vụ Nước vì Không Trả Tiền: Quận sẽ ngừng dịch vụ nước bằng cách tắt và trong một số trường hợp khóa, đồng hồ nước vào ngày được chỉ định trong thông báo bằng văn bản. Khách hàng sẽ bị tính lệ phí kết nối lại lên tới \$100.
- E. Nhân Viên Bên Ngoài của Quận: Không thể sắp xếp thỏa thuận trả tiền hoặc nhận tiền.

Dịch vụ nước sẽ không bị tắt đến cư dân nếu **TẤT CẢ** các điều kiện sau đây được đáp ứng:

- a) Khách hàng nộp cho Quận chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ cư dân sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại nơi dịch vụ được cung cấp.
- b) Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả tiền cho dịch vụ cư dân trong chu kỳ trả tiền thường của Quận. Khách hàng sẽ được coi là vì tài chính không thể trả tiền cho dịch vụ cư dân trong chu kỳ trả tiền thường của Quận nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người hiện tại nhận của CalWORKS, CalFresh, Hỗ trợ chung, Medi-Cal, Nhận tiền trợ giúp của SSI / Nhận tiền trợ giúp của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ

Sơ Sinh và Trẻ Em hoặc khách hàng khai rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

- c) Khách hàng sẵn sàng ký kết hợp đồng trả dần, lịch trả tiền cách khác hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm, phù hợp với chính sách bằng văn bản của Quận.
- d) Trách nhiệm của khách hàng là phải gửi tài liệu được liệt kê ở trên cho Quận một cách kịp thời. Nếu thông tin không được gửi kịp thời hoặc không đầy đủ, Quận sẽ cung cấp một thông báo chấm dứt dịch vụ mới.

Kết Nối Lại Dịch Vụ Nước: Để tiếp tục dịch vụ nước đã bị chấm dứt vì không trả tiền, khách hàng phải trả phí kết nối lại lên tới \$100. Những khách hàng chứng minh với Quận rằng họ có thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang sẽ phải chịu phí kết nối lại là \$50 trong giờ làm việc bình thường (số tiền này sẽ tăng hàng năm vào tháng 1 dựa trên thay đổi trong chỉ số giá tiêu dùng). Quận sẽ nỗ lực 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 là trả số nợ còn thiếu lại, các khoản phí quá hạn do việc chấm dứt dịch vụ. Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên của Quận hoặc không có ủy quyền của Quận có thể bị phạt tiền hoặc các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại xảy ra do phục hồi dịch vụ trái phép là trách nhiệm của khách hàng.

Kết Nối Lại Dịch Vụ Nước Sau Giờ Làm Việc: Có thể không có nhân viên của Quận để xử lý việc kết nối lại sau giờ làm việc. Nếu có sẵn, dịch vụ được khôi phục sau 3:30 chiều Thứ Hai-Thứ Sáu, cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ được tính phí kết nối lại sau giờ làm việc lên tới \$150. Phí kết nối lại sau giờ làm cộng thêm phí kết nối lại thông thường và tiền quá hạn chưa trả của tài khoản.

Thông Báo Về Việc Xử Lý Chi Phiếu Bị Trả Lại: Khi nhận được chi phiếu bị trả lại dưới dạng trả tiền dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, Quận sẽ xem là tài khoản chưa trả. Quận sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng qua điện thoại hoặc thư về việc chi phiếu bị trả lại. Dịch vụ nước sẽ bị chấm dứt nếu số tiền trên chi phiếu bị trả lại và phí kiểm tra chưa trả được vào hoặc trước ngày được chỉ định trong thông báo. Tất cả số tiền trên chi phiếu bị trả lại và để trả phí cho chi phiếu bị trả lại phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng (chỉ trực tuyến) hoặc ngân phiếu. Trong trường hợp chi phiếu của khách hàng hoặc thanh toán trực tuyến bị ngân hàng trả lại 3 lần trong vòng 12 tháng, Quận sẽ thông báo cho khách hàng rằng chỉ có tiền mặt, thẻ tín dụng (chỉ trực tuyến) hoặc ngân phiếu sẽ được chấp nhận là trả tiền cho thời gian 12 tháng kể từ lần tiền bị trả lại gần đây nhất. Lệ phí cho chi phiếu bị trả lại từ \$5 đến \$12.

Chi Phiếu Bị Trả Lại Cho Dịch Vụ Chấm Dứt Trước Đây: Trong trường hợp khách hàng trả chi phiếu không có giá trị cho việc khôi phục dịch vụ nước đã bị chấm dứt trước đó vì không trả tiền và Quận đã khôi phục dịch vụ, Quận sẽ coi là tài khoản quá hạn chưa trả tiền và có thể nhanh chóng chấm dứt dịch vụ mà không cần cung cấp thêm thông báo. Bất kỳ khách hàng nào đưa ra chi phiếu không có giá trị để trả tiền khôi phục dịch vụ nước bị chấm dứt vì không trả tiền sẽ cần phải trả tiền bằng tiền mặt, thẻ tín dụng (chỉ trực tuyến) hoặc ngân phiếu để khôi phục việc

chấm dứt dịch vụ trong tương lai trong thời gian 12 tháng kể từ ngày của khoản thanh toán bị trả lại.

Quy Trình Kháng Cáo: Nếu khách hàng muốn kháng cáo tất cả hoặc một phần số nợ tài khoản, một yêu cầu bằng văn bản phải được gửi đến Văn Phòng Chính của Quận. Yêu cầu bằng văn bản phải bao gồm thông tin liên lạc của khách hàng, số tiền được yêu cầu kháng cáo, và giải thích lý do cho yêu cầu. Yêu cầu bằng văn bản phải được nhận trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn mà khách hàng muốn kháng cáo và trước ngày ngừng dịch vụ theo lịch trình. Đối với mục đích kháng cáo, phí nước tranh chấp được coi là hợp lệ. Đó là trách nhiệm của khách hàng để chứng minh. Trong lúc kháng cáo tài khoản đang chờ xử lý, sẽ không tính lệ phí trễ vào số nợ tài khoản. Quận cũng sẽ không ngừng dịch vụ nước vì không trả tiền trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.

3479186.1