

Chính sách Tài khoản Quá hạn

Mục đích

Chính sách này nhằm mục đích cung cấp cho khách hàng sử dụng dịch vụ tiện ích những thông tin về các chính sách thanh toán và chấm dứt tài khoản, chính sách này cũng phù hợp với trách nhiệm cung cấp dịch vụ tiện ích theo Đạo luật Bảo vệ Chống cắt nước, Mục 116900 và tiếp theo của Bộ luật An toàn & Sức khỏe. Chính sách này không áp dụng với những hành vi sử dụng tài khoản trái phép, mà có thể dẫn đến việc chấm dứt dịch vụ với hành động đặt thẻ treo cửa để thông báo cho khách hàng trong vòng 24 giờ trước khi dịch vụ cấp nước bị cắt.

Tất cả các tài khoản dịch vụ tiện ích sẽ được lập hóa đơn vào ngày mùng 1 của tháng và đến hạn 28 ngày sau đó với thời gian ân hạn 2 ngày để tiến hành xử lý. Tài khoản sẽ **quá hạn** nếu toàn bộ hoặc một phần số dư vẫn chưa được thanh toán trước ngày đến hạn thanh toán đã nêu. Các quy định sau được áp dụng cho các tài khoản quá hạn:

Tài khoản có Số dư Nhỏ

Bất kỳ số dư nào trên hóa đơn có giá trị từ 40 USD trở xuống có thể được chuyển sang và công vào kỳ thanh toán tiếp theo mà không phải chịu phí trễ hạn hoặc phát sinh các khoản tiền phạt khác.

Thông báo Quá hạn

Nếu một tài khoản vẫn quá hạn trong suốt chu kỳ thanh toán tiếp theo, hóa đơn kế tiếp sẽ bao gồm thông báo quá hạn cùng với số dư mới. Thông báo sẽ bao gồm ngày đến hạn được hiển thị nổi bật, số dư chưa thanh toán và mức tiền phạt 6% đối với bất kỳ khoản tiền quá hạn nào.

Thông báo Ngừng cung cấp Dịch vụ

Bất kỳ tài khoản quá hạn nào chưa được thanh toán trong vòng 60 ngày (mà không thực hiện thỏa thuận thanh toán) sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ và bị cắt nước.

Ít nhất 7 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước, Thành phố sẽ liên hệ với khách hàng bằng văn bản và cung cấp thông tin về việc kháng cáo, gia hạn và các tùy chọn thanh toán thay thế nếu khách hàng chưa được thông báo về các dịch vụ này.

Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ ghi trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng không phải là địa chỉ đăng ký cung cấp dịch vụ sinh hoạt, thông báo vẫn sẽ được gửi đến địa chỉ đăng ký cung cấp dịch vụ sinh hoạt, và có đề địa chỉ của “Người cư trú”.

Thông báo sẽ bao gồm, được nêu một cách rõ ràng và dễ đọc, tất cả các thông tin sau đây:

- a. Tên khách hàng và địa chỉ sử dụng dịch vụ.
- b. Số tiền quá hạn.
- c. Ngày yêu cầu thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh tình trạng ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt.
- d. Mô tả về quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn.
- e. Nội dung mô tả về thủ tục nộp đơn xin xem xét và kháng cáo hóa đơn.
- f. Nội dung mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, lịch thanh toán thay thế hoặc giảm số tiền thanh toán, bao gồm thanh toán trả góp các khoản phí đối với dịch vụ sinh hoạt đã quá hạn thanh toán, theo các chính sách bằng văn bản được cung cấp theo từng phân khu.

Nếu tài khoản quá hạn vẫn chưa được thanh toán hoặc khách hàng không liên lạc với Thành phố để thực hiện thỏa thuận thanh toán vào cuối thời hạn của thông báo 7 ngày, một thẻ treo cửa sẽ được đặt tại nơi ở để thông báo cho khách hàng trong vòng 24 giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

Phí mở lại dịch vụ

Nếu các dịch vụ bị ngừng cung cấp, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một bản sao chính sách này và khách hàng phải thanh toán đầy đủ số dư tài khoản để mở lại dịch vụ. Những khoản phí này bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- a. Phần số dư chưa thanh toán
- b. Các khoản tiền phạt liên quan, và
- c. Phí mở lại dịch vụ

Thanh toán trả chậm và giảm số tiền thanh toán

Thành phố sẽ *không* ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho một tài khoản quá hạn nếu tất cả các điều kiện sau đây đều được đáp ứng:

- a. Khách hàng phải gửi cho Thành phố một giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, cho biết rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sẽ gây ra mối nguy hại nghiêm trọng hoặc đe dọa đến tính mạng của cư dân,
- b. Khách hàng phải chứng minh rằng họ không có khả năng thanh toán, và
- c. Khách hàng phải sẵn sàng tham gia một thỏa thuận thanh toán thay thế.

Khách hàng có thể chứng minh rằng họ không có khả năng thanh toán dựa trên bảng kê khai mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200% ngưỡng chuẩn nghèo của liên bang. Thành phố cũng sẽ coi khách hàng là hộ gia đình có mức thu nhập dưới 200% ngưỡng chuẩn nghèo của liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình đang nhận chương trình CalWORKS, CalFresh, quỹ hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương

Trình Hồ Trợ Thu Nhập An Sinh/Chương trình Hồ Trợ Thanh Toán của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của Tiểu Bang California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ.

Đối với những khách hàng chứng minh được họ không có khả năng thanh toán như mô tả trong đoạn trên, Thành phố sẽ:

- a. Giới hạn khoản phí mở lại dịch vụ cấp nước ở mức năm mươi đô-la (50 USD) trong giờ hành chính, và một trăm năm mươi đô-la (150 USD) ngoài giờ hành chính, hoặc phí mở lại dịch vụ thực tế, nếu ít hơn.
- b. Miễn tiền phạt đối với những hóa đơn quá hạn cứ 12 tháng một lần.

Thỏa thuận thanh toán

Thành phố Sierra Madre có thể cho phép thực hiện thỏa thuận thanh toán đối với những khách hàng không có khả năng thanh toán đầy đủ do khó khăn tài chính hoặc nhờ những tình huống giảm nhẹ. Khách hàng chỉ có thể tham gia thỏa thuận thanh toán sau khi điền vào một mẫu Thỏa thuận Thanh toán và có được sự chấp thuận từ Giám đốc Tài chính. Một số yếu tố sẽ được xem xét khi xác định các thỏa thuận thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn ở các điều sau:

- a) Số tiền của hóa đơn quá hạn,
- b) Khoảng thời gian mà hóa đơn chưa được thanh toán,
- c) Tình hình tài chính của khách hàng.

Có thể cho phép các thỏa thuận thanh toán trên tài khoản quá hạn dựa trên các chính sách sau đây:

- a) Yêu cầu chữ ký cho mọi thỏa thuận thanh toán.
- b) Phải lập các kế hoạch thanh toán để đảm bảo hóa đơn quá hạn được thanh toán đầy đủ.
- c) Các kế hoạch thanh toán phải được lập hàng tuần, hai tuần một lần, hàng tháng hoặc hai tháng một lần, với điều kiện là số dư chưa thanh toán sẽ được thanh toán đầy đủ trong vòng 12 tháng.
- d) **TẤT CẢ** các thỏa thuận thanh toán phải được tuân thủ hoặc hóa đơn phải được thanh toán đúng hạn, nếu không, dịch vụ cấp nước có thể bị ngưng.

Nếu một tài khoản đang tuân thủ thỏa thuận thanh toán do Thành phố phê duyệt, Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước không sớm hơn 7 ngày làm việc sau khi Thành phố cho treo thẻ thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước trong một trong các trường hợp sau:

- a) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán trong vòng 60 ngày trở lên; hoặc
- b) Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ cấp nước hiện tại của mình trong vòng 60 ngày trở lên.

Người thuê nhà/Người cư ngụ trong Khu căn hộ hoặc Khu phức hợp

Nếu chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành căn hộ là khách hàng trong hồ sơ, Thành phố sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho các cư dân một cách đầy thiện chí, khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị quá hạn và bị ngưng cấp nước ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ bị cắt hoàn toàn.

Thông báo bằng văn bản cho biết người thuê/người cư ngụ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải thanh số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng thanh toán các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó. Để được miễn khoản tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, người thuê/người cư ngụ phải xác minh thời gian thuê dưới dạng hợp đồng cho thuê hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê.

Trong khu phức hợp hoặc cấu trúc dân cư dùng chung một đồng hồ đo nước, mỗi cư dân phải xác minh thời gian thuê, đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, cũng như đáp ứng các yêu cầu về pháp luật, quy định và biểu phí của Thành phố.

Séc hoàn trả

Có thu phí dịch vụ cho tất cả các tấm séc được hoàn trả bởi ngân hàng của khách hàng. Thành phố không thể tái lưu séc hoàn trả. Séc hoàn trả phải được thay thế trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi có thông báo của Thành phố.

Tranh chấp liên quan đến hóa đơn

Khách hàng cần liên hệ với Tòa thị chính nếu họ có bất kỳ thắc mắc nào về hóa đơn hoặc nghi ngờ rằng các khoản phí của họ không chính xác. Nhân viên sẽ phân tích tài khoản và giải thích hóa đơn cho khách hàng. Nếu mức sử dụng nước có vẻ quá cao hoặc quá thấp, Thành phố sẽ tiến hành đọc lại đồng hồ đo nước theo yêu cầu trong vòng 24 giờ làm việc. Trong vòng 48 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, khách hàng sẽ được thông báo về kết quả, cũng như sẽ biết được hóa đơn đang tranh chấp được xác nhận, được giảm bớt hay được hủy bỏ. Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước trong thời gian kháng cáo.

Thu hồi nợ

Thành phố sẽ tiếp tục liên hệ với khách hàng có tài khoản quá hạn để thu hồi số dư chưa thanh toán và các khoản tiền phạt bổ sung trong 12 tháng sau khi quá hạn. Nếu sau 12 tháng, Thành phố không thu hồi được số dư chưa thanh toán từ khách hàng, Thành phố có thể gửi đi tài khoản cần truy thu bởi một cơ quan thu hồi nợ được cấp phép, hoặc gửi đối tượng được xóa nợ để xem xét theo Chính sách Xóa bỏ Tài khoản Nợ khó đòi.

Thông tin

Chính sách này sẽ được công bố công khai tại Tòa thị chính và trên trang web của Thành phố. Các phiên bản của chính sách sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt Nam và tiếng Hàn Quốc. Các Mẫu Thỏa thuận Thanh toán và thông tin cũng được cung cấp tại Tòa thị chính.

Báo cáo

Thành phố sẽ báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước hàng năm trên trang web và cho Ủy ban Kiểm soát Tài nguyên Nước vào cuối mỗi năm dương lịch.

Liên hệ với chúng tôi

Mọi thắc mắc liên quan đến tài khoản khách hàng, vui lòng liên hệ với Tòa thị chính theo số 626-355-7135