

Thành phố Santa Maria
Phòng Tài chính | Bộ phận Tính Phí Tiện ích
CHÍNH SÁCH CÚP NƯỚC
ĐỐI VỚI CÁC TRƯỜNG MỤC QUÁ HẠN

<https://www.cityofsantamaria.org/city-government/departments/finance-department/utility-billing>

Thành phố Santa Maria ("Thành phố") phát hành hóa đơn tiện ích hàng tháng cho dịch vụ nước được cấp trong chu kỳ vừa qua. Hóa đơn tiện ích đáo hạn và phải được thanh toán vào ngày gửi hóa đơn và sẽ bị coi là quá hạn nếu khách hàng không nộp tiền thanh toán cho City's Utility Billing Division (Bộ phận Xử lý Hóa đơn Tiện ích của Thành phố), tọa lạc tại 206 East Cook Street, trước 5:00 chiều của ngày tiếp theo ngày phát hành hóa đơn.

Nếu Thành phố không nhận được tiền thanh toán trong vòng 20 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn, trường mục sẽ được coi là quá hạn. Thành phố sẽ gửi thư thông báo cúp nước ít nhất 15 ngày theo lịch trước ngày dự kiến cúp nước. Khi trường mục của khách hàng quá hạn 60 ngày theo lịch, Thành phố sẽ cúp nước của khách hàng vì lý do không thanh toán, thể theo Luật Thương viện Số 998.

THÔNG TIN LIÊN LẠC

Để tránh bị cúp nước do không thanh toán, để xin gia hạn hoặc yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc thỏa thuận khấu hao, vui lòng liên hệ với Utility Billing Division càng sớm càng tốt:

Điện thoại: (805) 925-0951 số máy lẻ 2217 (tiếng Anh) hoặc số máy lẻ 2218 (Español)

Email: utilitybilling@cityofsantamaria.org

Trực tiếp: City of Santa Maria
Finance Department
Utility Billing Division
206 East Cook Street
Santa Maria, CA 93454

THƯ THÔNG BÁO CÚP NƯỚC:

Thành phố sẽ cố gắng một cách hợp lý, thiện chí để liên lạc với khách hàng qua thư ít nhất 15 ngày theo lịch trước khi cúp nước do không thanh toán. Thư thông báo này sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư của trong hồ sơ trường mục. Nếu địa chỉ thanh toán và địa chỉ dịch vụ khác nhau, Thành phố sẽ gửi một thư thông báo thứ hai đến địa chỉ dịch vụ và ghi người nhận là "Người cư ngụ/Occupant." Thư thông báo cúp nước ít nhất sẽ bao gồm các nội dung sau đây:

- Tên và địa chỉ dịch vụ của khách hàng
- Số tiền còn nợ;
- Ngày mà khách hàng phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh cúp nước;
- Mô tả về quy trình xin thanh toán chậm/thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc thỏa thuận khấu hao;
- Mô tả về quy trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn tiện ích;
- Một thông báo cho tất cả những người thuê nhà/người cư ngụ rằng nếu tồn tại mối quan hệ chủ nhà-người thuê nhà và chủ nhà là khách hàng đứng tên hồ sơ, thì

CHÍNH SÁCH CÚP NƯỚC ĐỐI VỚI CÁC TRƯỜNG MỤC QUÁ HẠN

người thuê nhà/người cư ngụ có thể trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải chịu trách nhiệm về các khoản nợ quá hạn của chủ nhà;

- Một liên kết trang web đến chính sách cúp nước của Thành phố; và
- Thông tin liên lạc để Thành phố để hai bên có thể thảo luận về việc tránh cúp nước do không thanh toán.

Nếu thư thông báo cúp nước bị bưu điện trả lại do không có người nhận, Thành phố sẽ cố gắng một cách hợp lý, thiện chí để đến tận căn nhà đó và để lại một thông báo treo cửa về việc cúp nước.

Khách hàng phải thanh toán tất cả các khoản tiền nước quá hạn cũng như các khoản phí liên quan cho Thành phố trước 5 giờ chiều vào ngày được chỉ định trong thông báo cúp nước để tránh bị cúp nước, với điều kiện là việc khách hàng khiếu nại thể theo Chính sách này sẽ ngăn chặn việc cúp nước nhưng sẽ không ngăn chặn việc tích lũy thêm phí hoặc hình phạt, nếu phù hợp.

Người thuê nhà/Người cư ngụ trong các căn nhà có đồng hồ nước riêng Cư dân được phục vụ qua đồng hồ chủ

Thành phố sẽ gửi thư thông báo nói trên cho những người thuê nhà/người cư ngụ trong các căn nhà có đồng hồ riêng, theo địa chỉ dịch vụ của trường mục, và ghi tên người nhận là "Người cư ngụ/Occupants". Thông báo này sẽ được cung cấp tối thiểu mười ngày theo lịch trước ngày dự kiến cúp nước.

Thư báo cho Người thuê nhà/Người cư ngụ trong Căn nhà Đa Gia hộ Được Cấp Nước Thông qua Đồng hồ chủ-

Thành phố sẽ thông báo cho những người thuê nhà/người cư ngụ trong các căn nhà đa gia hộ được cấp nước thông qua đồng hồ chủ bằng thư gửi qua bưu điện đến căn hộ của họ hoặc bằng thông báo treo cửa. Trong cả hai trường hợp, thông báo này sẽ được cung cấp tối thiểu mười ngày theo lịch trước ngày dự kiến cúp nước.

THỎA THUẬN THANH TOÁN THAY THẾ/THỎA THUẬN KHẤU HAO

Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn tiện ích trong vòng 60 ngày sau khi hóa đơn quá hạn, khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để không bị cúp nước hay phạt tiền do thanh toán trễ.

Các thỏa thuận thanh toán mà kéo dài sang chu kỳ tiếp theo sẽ được coi là thỏa thuận khấu hao. Tất cả thỏa thuận khấu hao phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Thỏa thuận khấu hao sẽ khấu hao số tiền chưa thanh toán trong khoảng thời gian do khách hàng xác định nhưng không quá 12 tháng kể từ ngày lập hóa đơn ban đầu. Các khoản tiền khấu hao sẽ được hợp với và đáo hạn cùng ngày với hóa đơn hiện tại của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận khấu hao và thanh toán đúng hạn, vì các khoản phí sẽ tích lũy sau mỗi chu kỳ thu phí tiếp theo đó. Khách hàng không được xin khấu hao thêm bất cứ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong lúc còn đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo thỏa thuận khấu hao.

CHÍNH SÁCH CÚP NƯỚC ĐỐI VỚI CÁC TRƯỜNG MỤC QUÁ HẠN

Thành phố có thể cúp nước sinh hoạt không sớm hơn năm ngày làm việc sau ngày mà thông báo cuối cùng về ý định cúp nước (thông báo treo cửa) được đăng ở vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ trong một trong hai trường hợp sau:

- Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận khấu hao hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế; hoặc là
 - Trong khi thực hiện kế thỏa thuận khấu hao hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế, khách hàng không thanh toán hóa đơn nước sinh hoạt hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.
-

KHÔI PHỤC DỊCH VỤ

Thành phố sẽ cố gắng một cách hợp lý, thiện chí để khôi phục dịch vụ cho khách hàng trước khi kết thúc ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi khách hàng thanh toán bất kỳ khoản phí quá hạn nào và các khoản phí quá hạn do chấm dứt dịch vụ. Giờ làm việc thông thường là từ thứ Hai đến thứ Năm, 8:00 sáng đến 4:00 chiều (trừ ngày lễ).

Theo quyết định riêng của Thành phố, dịch vụ cấp nước *có thể* được khôi phục ngoài giờ làm việc thông thường với điều kiện khách hàng đồng ý trả một khoản phí dịch vụ ngoài giờ.

NGƯỜI CƯ NGỰ CÓ QUAN HỆ CHỦ NHÀ-NGƯỜI THUÊ NHÀ

Trong trường hợp tồn tại mối quan hệ chủ nhà-người thuê nhà với chủ nhà, bên quản lý hoặc bên điều hành căn nhà, cơ sở hoặc khu vực, những người cư ngụ trong các căn nhà một gia hộ riêng lẻ và có đồng hồ nước riêng, các căn nhà đa gia hộ, các khu nhà di động, hoặc cơ sở nhà ở cố định trong các trại lao động (như được định nghĩa tại Mục 17008 của Bộ luật Sức khỏe và An Toàn) có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải trả bất kỳ khoản nợ quá hạn nào của trường mục.

Đối với những người cư ngụ trong các căn nhà một gia hộ riêng lẻ mà có trường mục bị quá hạn, và người cư ngụ muốn trở thành khách hàng của Thành phố, trước tiên, người cư ngụ phải xác minh sự tồn tại của mối quan hệ chủ nhà-người thuê nhà trước khi trở thành khách hàng của Thành phố. Tài liệu xác minh có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê nhà, biên lai tiền thuê nhà, giấy tờ do chính phủ cấp cho thấy họ đang thuê căn nhà/căn hộ đó, hoặc các thông tin được phát hành theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự.

Đối với những người cư ngụ trong các căn nhà một gia hộ không có đồng hồ nước riêng, các căn nhà đa gia hộ, các khu nhà di động, hoặc cơ sở nhà ở cố định trong các trại lao động (như được định nghĩa tại Mục 17008 của Bộ luật Sức khỏe và An Toàn), Thành phố không bắt buộc phải chấp nhận họ là khách hàng, trừ khi mỗi người trong số họ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng mọi yêu cầu của Thành phố về dịch vụ. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm thanh toán các hóa đơn sau này của trường mục một cách thỏa đáng đối với Thành phố, hoặc nếu Thành phố có thể cúp nước một cách hợp pháp chỉ những người cư ngụ mà không đáp ứng các quy tắc và quy định của Thành phố, thì Thành phố sẽ tiếp tục cấp nước cho những người cư ngụ mà đã đáp ứng các điều khoản, điều kiện và quy định đó.

CHÍNH SÁCH CÚP NƯỚC ĐỐI VỚI CÁC TRƯỜNG MỤC QUÁ HẠN

CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN CÚP NƯỚC SINH HOẠT

Thành phố sẽ không cúp nước sinh hoạt trên cơ sở không thanh toán nếu **tất cả** các điều kiện sau đây được đáp ứng:

- Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng đệ trình một chứng thư từ bác sĩ gia đình (được định nghĩa tại Mục 14088, Tiểu phần B, Đoạn 1, Tiểu đoạn A của Bộ luật Phúc lợi và Định chế) trong đó khẳng định rằng việc cúp nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người đang cư ngụ tại địa điểm được cấp nước.
- Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán tiền nước sinh hoạt theo kỳ hạn thanh toán thông thường. Khách hàng sẽ được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán tiền nước sinh hoạt theo kỳ hạn thông thường nếu bất cứ người nào trong hộ gia đình của họ đang hưởng trợ cấp CalWORKs, CalFresh, trợ cấp đại thể, Medi-Cal, Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Trợ cấp Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, hoặc nếu khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang.
- Khách hàng sẵn sàng ký một thỏa thuận khấu hao hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế phù hợp với Chính sách này, bao gồm thanh toán tất cả các khoản phí quá hạn.

Nếu **tất cả** các điều kiện này được đáp ứng, Thành phố sẽ cấp cho khách hàng một thỏa thuận khấu hao hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế để thanh toán khoản nợ còn lại. Thành phố sẽ chọn một trong hai phương pháp thanh toán này và ấn định giới hạn cho phương pháp đó. Thông thường, theo phương pháp thanh toán được cấp cho khách hàng, khách hàng phải thanh toán toàn bộ khoản nợ còn lại trong vòng 12 tháng.

KIẾN NGHỊ XÉT LẠI HÓA ĐƠN

Không muộn hơn 45 ngày sau ngày phát hành hóa đơn, khách hàng có thể nộp một kiến nghị xét lại hóa đơn đến:

Email: utilitybilling@cityofsantamaria.org

Bưu điện: City of Santa Maria
Finance Department
Utility Billing Division
206 East Cook Street
Santa Maria, CA 93454

Trực tiếp: Hộp bỏ tiền thanh toán hoặc quầy thanh toán tiện ích tại Tòa thị chính (theo địa chỉ trên)

Hóa đơn phải được thanh toán toàn bộ trước khi Quản lý Bộ phận Tính Phí Tiện ích có thể xét lại. Quản lý sẽ đưa ra quyết định sau khi xét lại hóa đơn. Nếu có xác định là hóa đơn có lỗi, khách hàng có thể được cấp tín dụng thanh toán áp dụng cho hóa đơn tiếp theo, hoặc trả tiền lại nếu khách hàng đã yêu cầu như vậy trong đơn kiến nghị xét lại. Khách hàng có thể khiếu nại bằng văn

CHÍNH SÁCH CÚP NƯỚC ĐỐI VỚI CÁC TRƯỜNG MỤC QUÁ HẠN

bản quyết định của Quản lý Bộ phận Tính Phí Tiện ích lên Giám đốc Tiện ích hoặc Giám đốc Tài chính trong vòng 15 ngày theo lịch kể từ ngày Quản lý Bộ phận Tính Phí Tiện ích ra quyết định đó. Giám đốc Tiện ích hoặc Giám đốc Tài chính sẽ xét xử khiếu nại trong vòng một khoảng thời gian hợp lý không quá 30 ngày sau ngày nhận khiếu nại. Quyết định này sẽ là quyết định cuối cùng và không thể khiếu nại thêm.

Cập nhật lần cuối ngày 27 tháng Giêng năm 2020.