

DISCONTINUANCE OF WATER SERVICE
VIỆC CHẤM DỨT DỊCH VỤ NƯỚC

Chính Sách:

Quận Nước Thành Phố Padre Dam (Quận) sẽ chấm dứt dịch vụ nước cho những khách hàng không trả tiền theo Quy Tắc và Quy Định và Chính Sách Chấm Dứt Dịch Vụ Nước (Chính Sách).

Mục Đích:

Chính sách này đã được thiết lập để tuân thủ luật về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không trả tiền theo Bộ luật Chính phủ § 60371 et seq. và Bộ luật Sức khỏe & An toàn § 116900 et seq.

Trình Độ:

Chính sách này chi phối tất cả các hóa đơn dịch vụ nước tính toán và gửi từ Quận trong tình trạng không trả tiền và đã ghi vào danh sách chấm dứt dịch vụ. Chủ tâm chính sách này là để bỏ khuyết các quy định trong Mục 8 của Quy Tắc và Quy Định của Quận. Trong tình trạng Chính sách này trùng với bất kỳ quy định nào của Quy Tắc và Quy Định, Quy Tắc và Quy Định sẽ được ưu tiên.

Tài Khoản Quá Hạn:

Hóa đơn nước gửi đến mỗi tháng và phải trả cho Quận. Tất cả các hóa đơn nước và/hoặc dịch vụ cống nước phải trả cho Quận khi đến hạn và phải trả khi nhận được bằng thư hoặc bằng điện thư từ Quận. Bất kỳ hóa đơn nào chưa trả trong vòng 15 ngày kể từ ngày trên hoá đơn sẽ coi là quá hạn.

A. Hoá Đơn Đến Hạn/Ngày Trả Tự Động:

Hóa đơn mới sẽ liệt kê tiền nước và/hoặc cống nước và thông báo cho khách hàng số tiền thiếu có hạn trong vòng 15 ngày sau ngày trên hoá đơn để tránh mọi khoản phí hoặc hành động tiếp theo. Lệ phí trễ sẽ được liệt kê trên hóa đơn. Đối với những khách hàng đã đăng ký vào mục phục vụ trả tiền tự động AutoPay, số tiền phải trả sẽ được rút ra sau 15 ngày kể từ ngày trên hóa đơn.

B. Lệ Phí Trễ:

Nếu không nhận được tiền trả cho hóa đơn vào ngày thứ 24 sau ngày trên hóa đơn, một khoản lệ phí trễ sẽ tính thêm vào ngày thứ 25. Những tiền thiếu còn lại dưới \$30 sẽ không nhận lệ phí trễ và số tiền đó sẽ chuyển qua hoa đơn tiếp theo.

C. Thông Báo Hóa Đơn Mới Quá Hạn:

Trên hoặc khoảng ngày thứ 28 sau ngày trên hóa đơn, sẽ có một hóa đơn mới và sẽ liệt kê số tiền còn thiếu cộng với tiền nước và/hoặc cống nước mới. Tất cả các khoản tiền còn thiếu phải trả BÂY GIỜ. Hóa đơn mới này sẽ cho khách hàng biết về các khoản phí chưa trả, và một lệ phí trễ đã thêm vào và khách hàng sẽ bị tính thêm tiền phí nếu không trả BÂY GIỜ. Hóa đơn mới cũng sẽ bao gồm ngày phải trả tiền hoặc ngày sắp xếp trả tiền để tránh chấm dứt dịch vụ, thủ tục yêu cầu sắp xếp trả tiền để tránh ngừng dịch vụ và thủ tục kháng cáo hóa đơn.

D. Thông Báo cho Người Thuê Nhà/Người Cư Trú:

Nếu địa chỉ phục vụ khác với địa chỉ nhận thư của khách hàng trong hồ sơ, hoặc nếu chủ sở hữu, người quản lý, hoặc người điều hành tài sản là khách hàng của hồ sơ trong tình hình người chủ nhà và người thuê nhà, thông báo bổ sung sẽ được gửi đến địa chỉ của cư dân đang cư ngụ trong khu nhà. Nếu Quận không thể cung cấp thông báo bằng thư đến cư dân đang cư ngụ các đơn vị cư dân có đồng hồ tiện ích dùng chung, Quận sẽ thực hiện một nỗ lực thiện chí khác để cung cấp thông báo bằng văn bản đến cư dân. Thông báo sẽ cho biết rằng tài khoản đang

quá hạn, dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày ghi trên thông báo, và cư dân có thể trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải trả số tiền quá hạn trong tài khoản theo Chính sách này.

E. Thông Báo Lịch Sự Bằng Điện Thư:

Nếu tiền thiếu trước chưa trả vào hoặc khoảng ngày thứ 55 sau ngày trên hóa đơn, một điện thư lịch sự sẽ được gửi đến những khách hàng đã cung cấp địa chỉ điện thư thích hợp cho Quận. Điện thư này thông báo cho khách hàng biết là họ cần phải trả tiền trong hoặc trước ngày Thứ Hai để tránh việc gửi thông báo chấm dứt dịch vụ và lệ phí.

F. Thông Báo qua Điện Thoại:

Quận sẽ tạo sự nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc với khách hàng của hồ sơ hoặc một người trưởng thành sống với khách hàng qua điện thoại ít nhất 7 ngày làm việc trước khi chấm dứt dịch vụ. Quận sẽ đề nghị cung cấp một bản sao bằng văn bản của Chính sách này và thảo luận về các lựa chọn để tránh việc chấm dứt dịch vụ. Quận không chịu trách nhiệm về thông tin liên lạc điện thoại không được cung cấp hoặc không được cập nhật bởi khách hàng.

G. Thông Báo Chấm Dứt Dịch Vụ và Lệ Phí:

Nếu tiền thiếu trước chưa trả được vào ngày thứ 59 sau ngày ghi trên hóa đơn, Quận sẽ cung cấp, bằng cách đăng thông báo lên ở một vị trí dễ thấy tại cơ sở về việc chấm dứt dịch vụ sắp xảy ra ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ. Quận sẽ cung cấp một bản sao của Chính sách này cùng với một thông báo. Một khoản lệ phí thông báo sẽ được tính.

H. Chấm Dứt Dịch Vụ và Lệ Phí:

Nếu tiền thiếu quá hạn chưa trả được vào ngày thứ 75 sau ngày ghi trên hóa đơn, tài khoản sẽ bị chấm dứt trên ngày thứ 76 và lệ phí chấm dứt sẽ được tính bất kể đồng hồ tiện ích đã được tắt bằng tay hay không. Quận sẽ chấm dứt dịch vụ nước bằng cách tắt đồng hồ và trong một số trường hợp khóa đồng hồ lại.

I. Khôi Phục Dịch Vụ:

Để tiếp tục dịch vụ đã ngừng vì không trả tiền, khách hàng phải trả tất cả các khoản tiền còn thiếu lại trên tài khoản và tiền đặt cọc, nếu cần. Khi các khoản phí và tiền đặt cọc đã trả rồi, Quận sẽ cố gắng khôi phục dịch vụ nước sớm nhất có thể nhưng tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ vào cuối ngày làm việc miễn là trả tiền / đặt cọc đã nhận được lúc 3 giờ chiều (Thứ Hai-Thứ Năm) hoặc 12:00 trưa vào Thứ Sáu. Nếu không, dịch vụ sẽ được bật lại vào ngày làm việc tiếp theo.

Dịch vụ nước có thể được khôi phục, không có phí kết nối lại, trong giờ làm việc bình thường sau khi đã trả tiền đầy đủ theo một trong các cách sau: (1) đến văn phòng Quận; (2) trên mạng và được nhân viên của Quận xác nhận qua số xác nhận từ giao dịch; hoặc (3) qua điện thoại thông qua hệ thống thanh toán tự động của Quận và một số xác nhận được cung cấp. Việc thanh toán phải được xác nhận bởi nhân viên của Quận. Nếu tài khoản chưa được thanh toán và nước được bật bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên của Quận và / hoặc không có sự cho phép của Quận, tài khoản phải chịu phạt hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ sự hư hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ mà không cho phép là trách nhiệm của khách hàng và có thể phải chịu sự sửa lại của Quận.

J. Khôi Phục Sau Giờ Làm Việc:

Các dịch vụ được khôi phục sau 3:00 chiều từ Thứ Hai đến Thứ Năm, sau 12:00 trưa Thứ Sáu, hoặc vào cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ có lệ phí sau giờ làm việc. Tất cả các chi phí chưa thanh toán và tiền đặt cọc cần phải trả. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc trừ khi khách hàng đã được thông báo về lệ phí sau giờ làm việc và đã ký một thỏa thuận chấp nhận phí. Nhân viên của Quận trả lời các cuộc gọi dịch vụ không được phép thu tiền nợ nhưng sẽ hướng dẫn khách hàng liên lạc với Dịch Vụ Khách Hàng vào ngày làm việc tiếp theo. Các dịch vụ bị khóa không thể được khôi phục sau giờ làm việc.

K. Trả Tiền Lại Cho Dịch Vụ Chấm Dứt Trước Đây:

Nếu khách hàng cố gắng trả tiền để khôi phục dịch vụ nước bị tổ chức tài chính của họ trả lại trên tài khoản đã bị chấm dứt trước đây vì không trả tiền và Quận đã khôi phục dịch vụ, Quận có thể cắt dịch vụ ngay mà không thông báo thêm. Trong trường hợp việc thanh toán bị trả lại sẽ không có thông báo bổ sung về việc chấm dứt.

L. Sắp Xếp Trả Tiền:

Khách hàng của Quận có thể yêu cầu một thỏa thuận trả tiền, có thể bao gồm gia hạn, trả dần số tiền chưa trả hoặc cách trả tiền khác. Quận sẽ xem xét tất cả các trường hợp xung quanh yêu cầu và đưa ra quyết định về việc sắp xếp có được bảo hành hay không. Quận sẽ chọn cách sắp xếp nào, nếu có, và đặt ra các điều kiện trả tiền lại. Quận sẽ không ngừng dịch vụ trong khi khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận được Quận chấp thuận. Tất cả các thỏa thuận phải được Quận chấp thuận trước ngày thứ 75 sau ngày trên Hóa Đơn. Ngoài ra, tất cả các hóa đơn tiếp theo phải được trả đầy đủ trong khi sự sắp xếp có hiệu lực. Nếu một khách hàng đã được cấp một thỏa thuận và không trả các khoản phí vào ngày đáo hạn theo thỏa thuận, Quận có thể chấm dứt dịch vụ nước sau khi đăng thông báo cuối cùng về ý định chấm dứt dịch vụ tại một địa điểm dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi chấm dứt dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Quận. Nếu một khách hàng không tuân thủ một thỏa thuận, sẽ không có sự sắp xếp nào trong tương lai dựa theo phần này.

M. Sắp Xếp Thanh Toán cho Khách Hàng Có Hoàn Cảnh Y Tế và Tài Chính Đặc Biệt:

Đối với những khách hàng đáp ứng cả ba yêu cầu sau đây, Quận sẽ cung cấp một thỏa thuận trả tiền:

- 1) Khách hàng hoặc người thuê nhà nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính có giấy phép hành nghề rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại địa chỉ dịch vụ; **và**
- 2) Khách hàng không thể trả tiền trong thời hạn trả tiền bình thường. Điều này có thể được thể hiện bằng một trong hai cách sau: (a) chứng minh rằng một người trong gia đình là người nhận một trong các chương trình sau: CalWorks, CalFresh, hỗ trợ tổng quát, Medi-Cal, SSI/ Trả Tiền Bổ Sung theo Chương Trình của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em của California; hoặc (b) tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang và hoàn thành mẫu xác nhận của Quận; **và**
- 3) Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận trả tiền được Quận chấp thuận.

Đối với những khách hàng đáp ứng các điều kiện trên, Quận sẽ cung cấp gia hạn, trả dần số tiền chưa trả hoặc cách trả tiền khác. Việc sắp xếp trả tiền được chọn và các điều khoản của nó sẽ được Quận lựa chọn theo quyết định của Quận.

Khách hàng có trách nhiệm chỉ ra rằng các điều kiện trên đã được đáp ứng. Khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Quận sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và thực hiện một trong ba cách: (a) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận trả tiền do Quận chọn và yêu cầu khách hàng ký vào mẫu đơn đồng ý tham gia vào thỏa thuận đó ; (b) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (c) thông báo cho khách hàng rằng các điều kiện trên chưa được đáp ứng.

Nếu một khách hàng đã được cấp một thỏa thuận trả tiền theo mục này và không trả các khoản phí đến hạn theo thỏa thuận trong ít nhất sáu mươi (60) ngày hoặc không trả các khoản phí hiện tại trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, Quận có thể chấm dứt dịch vụ nước sau khi đăng thông báo cuối cùng về ý định chấm dứt dịch vụ tại địa điểm dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Quận. Nếu khách hàng không thực hiện các yêu cầu của thỏa thuận trả tiền, sẽ không có thỏa thuận trả tiền nào trong tương lai được cấp theo mục này trong thời gian hai (2) năm.

N. Hóa Đơn Kháng Cáo:

Một khách hàng mong muốn khởi kiện hoặc khiếu nại về tính hợp lệ hoặc tính chính xác của hóa đơn nên gửi mẫu đơn kháng cáo được thực hiện đúng gửi đến Người Quản Lý Dịch Vụ Khách Hàng của Quận trong vòng 30 ngày kể từ ngày trên hóa đơn được đề cập. Yêu cầu bằng văn bản nên nêu rõ lý do khiếu nại và / hoặc cơ sở để tranh luận về tính hợp lệ của các khoản phí.

Khách hàng có thể kháng cáo quyết định của Giám Thị Dịch Vụ Khách Hàng lên Giám Đốc Điều Hành / Tổng Giám Đốc bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản đến Thư Ký Hội Đồng trong vòng 14 ngày kể từ quyết định của Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng.

Khách hàng có thể kháng cáo quyết định của Giám Đốc Điều Hành / Tổng Giám Đốc lên Ủy Ban Kháng cáo của Hội Đồng Quản Trị bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản đến Thư Ký Hội Đồng trong vòng 14 ngày kể từ khi có quyết định của Giám Đốc / Tổng Giám Đốc. Yêu cầu bằng văn bản nên nêu rõ các căn cứ để kháng cáo và bao gồm mọi tài liệu hoặc bằng chứng liên quan. Thông tin bổ sung về các thủ tục của Ủy ban Kháng cáo được cung cấp trong Phần 8.7 của Quy tắc và Quy định của Quận.

Quận sẽ không ngừng dịch vụ nước vì không trả tiền trong khi kháng cáo đang chờ xử lý. Trong khi đang xem xét, tài khoản sẽ không phải chịu các khoản phí hoặc bị phạt trễ cho đến khi hoàn thành việc đánh giá và kết quả được báo cáo đến khách hàng.

O. Thủ Tục cho Cư Dân hoặc Người Thuê Nhà Trở Thành Khách Hàng của Tài Khoản:

Phần này chỉ áp dụng cho các tình huống của chủ nhà, người thuê nhà mà chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành địa chỉ dịch vụ cư dân được liệt kê là khách hàng của hồ sơ đã được đưa thông báo về ý định ngừng dịch vụ nước do không trả tiền.

Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho cư dân nếu mỗi cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của Quy tắc và Quy định của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người trong số những cư dân sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các chi phí tiếp theo với sự hài lòng của Quận, hoặc nếu có một phương tiện có sẵn về mặt pháp lý của việc chấm dứt dịch vụ của cư dân không đáp ứng các yêu cầu của các Quy tắc và Quy định của Quận, Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân đáp ứng các yêu cầu.

Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền quá hạn, người cư dân nên xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn trong hồ sơ là chủ nhà, người quản lý tài sản hoặc đại diện pháp lý của nhà ở. Việc xác minh có thể bao gồm hợp đồng cho thuê, biên nhận thuê, tài liệu của chính phủ cho biết rằng người thuê nhà đang thuê hoặc các tài liệu khác theo quyết định của Quận. Một khoản đặt cọc trước sẽ được yêu cầu.

P. Các Quy Định Khác:

Ngoài việc chấm dứt dịch vụ nước, Quận có thể theo bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác để đối phó với sự không trả tiền nước bao gồm, nhưng không giới hạn, bảo đảm số tiền quá hạn bằng cách nộp đơn để giữ bất động sản, nộp đơn yêu cầu bồi thường hoặc hành động pháp lý hoặc chuyển số nợ chưa trả đến công ty đòi nợ. Quận cũng có quyền ngừng dịch vụ nước đối với bất kỳ vi phạm chính sách, quy tắc hoặc quy định nào của Quận ngoài việc không trả tiền.

Q. Thông Tin Liên Lạc:

Khách hàng có câu hỏi hoặc hỗ trợ liên quan đến hóa đơn nước và / hoặc hóa đơn cống nước, có thể liên lạc với nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của Quận tại 619.258.4600, Thứ Hai đến Thứ Năm, 8:00 giờ sáng - 4:30 chiều hoặc Thứ Sáu, 8:00 giờ sáng - 12:00 trưa.