

City of American Canyon

CHÍNH SÁCH THU TIỀN TIỆN ÍCH

Mục đích

Để thiết lập một chính sách liên quan đến thanh toán cho các dịch vụ tiện ích do City of American Canyon cung cấp, cung cấp dịch vụ chính xác và nhanh chóng theo Bộ luật Thành phố, Luật pháp California và Biểu phí Thành phố.

Giải thích Chính sách

Thành phố sẽ tính phí tiện ích cho các dịch vụ cấp và thoát nước. Chính sách này quy định cách xử lý của nhân viên:

1. Tài khoản mới, Chuyển nhượng và Ngừng dịch vụ
2. Ký quỹ
3. Phí
4. Tính phí
5. Thanh toán trễ
6. Quá hạn thanh toán, Ngừng dịch vụ do Không thanh toán & Thu tiền
7. Khiếu nại và Kháng nghị
8. Lịch Thanh toán Thay thế
9. Mức hỗ trợ rò rỉ
10. Thanh toán được bồi hoàn, Sử dụng bất hợp pháp, Gian lận và Đấu thầu

Chính sách này đáp ứng các yêu cầu của Đạo luật bảo vệ dùng cung cấp nước của bang California, còn được gọi là Dự luật số 998 của Thượng viện: Ngừng Dịch vụ Nước Dân sinh.

Mọi câu hỏi về Chính sách vui lòng gửi đến nhân viên Thành phố theo số (707) 647-4364 hoặc qua email waterpayments@cityofamericancanyon.org

Việc áp dụng Chính sách này sẽ thay thế tất cả các phiên bản trước đây của các chính sách được nêu ở trên. Chính sách này không cản trở nhân viên xây dựng các quy trình bổ sung để cung cấp dịch vụ một cách hiệu quả và minh bạch đối với các hoạt động hàng ngày.

City of American Canyon

CHÍNH SÁCH THU TIỀN TIỆN ÍCH

TÀI KHOẢN MỚI, CHUYỂN GIAO & DỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ

Nhân viên thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng mẫu đơn cần hoàn thành để thiết lập các dịch vụ tiện ích. Mẫu này sẽ nêu rõ các khoản phí áp dụng và các yêu cầu về ký quỹ. Khách hàng có trách nhiệm chi trả các chi phí tiện ích cho đến khi khách hàng yêu cầu ngừng cung cấp dịch vụ hoặc cho đến khi thành phố nhận được đơn đăng ký dịch vụ mới cho địa chỉ đó. Chủ sở hữu tài sản trên hồ sơ sẽ chịu trách nhiệm cho bất kỳ việc sử dụng tiện ích nào xảy ra trên tài khoản đã dừng hoạt động.

KÝ QUỸ

Tất cả các khoản tiền ký quỹ của khách hàng sẽ được lưu trong một tài khoản riêng và được coi là khoản bảo đảm thanh toán các hóa đơn tiện ích. Các khoản Ký quỹ của Khách hàng phải theo tên của người, doanh nghiệp hoặc tập đoàn mà dịch vụ được cung cấp. Thành phố có quyền sử dụng tiền ký quỹ của khách hàng để thanh toán bất kỳ khoản phí tiện ích chưa thanh toán nào sau khi tài khoản quá hạn 90 ngày. Thành phố có quyền giữ lại tiền ký quỹ vô thời hạn để đảm bảo thanh toán các khoản phí tiện ích.

- Mỗi khách hàng sẽ được yêu cầu nộp tiền ký quỹ tại thời điểm đăng ký dịch vụ trừ khi họ là chủ sở hữu địa điểm bất động sản.
- Tiền ký quỹ ban đầu cho các dịch vụ dân sinh cá nhân: 150 USD
- Tiền ký quỹ ban đầu cho các dịch vụ công nghiệp hoặc thương mại: 250 USD
- Các miễn trừ sẽ do Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định quyết định
- Sẽ chỉ thực hiện chuyển Tiền ký quỹ khi tài khoản của khách hàng không có số dư quá hạn
- Các khách hàng bị ngừng dịch vụ nhiều lần do quá hạn thanh toán sẽ bị yêu cầu nộp tiền ký quỹ bổ sung, không vượt quá 600 USD cho các dịch vụ dân sinh và 1.000 USD cho các dịch vụ công nghiệp/thương mại theo quyết định của Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định
- Việc hoàn trả tiền ký quỹ sẽ theo quyết định của Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định

PHÍ

Tất cả các khoản phí đều được tính theo Biểu Phí Sử dụng của Thành phố, ngoại trừ các khoản phí chậm trả và các khoản phí được giới hạn bởi Đạo luật Bảo vệ Ngừng cung cấp Nước. Tất cả các khoản phí đều phải theo mọi thay đổi lập pháp nào về sau, bao gồm nhưng không giới hạn ở Đạo luật Bảo vệ Ngừng cung cấp Nước.

TÍNH PHÍ

Nhân viên thành phố sẽ soạn và phát hóa đơn hàng tháng. Hóa đơn sẽ được gửi qua đường bưu điện vào hoặc trước ngày làm việc đầu tiên của mỗi tháng và sẽ đến hạn thanh toán vào ngày 15 hoặc ngày làm việc tiếp theo của mỗi tháng. Thời gian ân hạn cho phép thanh toán là đến ngày 24 hoặc ngày làm việc tiếp theo của mỗi tháng trước khi xem xét áp dụng phí chậm trả. Khách hàng có trách nhiệm liên hệ với Thành phố nếu không nhận được hóa đơn. Việc không nhận được hóa đơn không ảnh hưởng đến nghĩa vụ thanh toán của khách hàng. Việc sửa lỗi tính phí phải theo thời hiệu giới hạn ba năm và phải được Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định phê duyệt.

City of American Canyon **CHÍNH SÁCH THU TIỀN TIỆN ÍCH**

THANH TOÁN TRỄ

Nếu hóa đơn tiện ích bị quá hạn thanh toán sau ngày 24 của tháng, hoặc ngày làm việc tiếp theo, một khoản phí trả trễ bằng 10% khoản phí chưa thanh toán và 0,5% tiền lãi trên tổng số dư sẽ được áp dụng. Việc miễn phí chậm trả sẽ được thực hiện theo Đạo luật Bảo vệ Ngừng cung cấp Nước. Nhân viên có thể thực hiện miễn một lần phí trả trễ đối với tài khoản được đánh giá tốt nếu khách hàng yêu cầu. Cũng có thể có các trường hợp được miễn khác theo quyết định của Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định trong từng trường hợp cụ thể. Việc miễn quá 10.000 USD cộng dồn hoặc trong một lần sẽ do Giám đốc thành phố hoặc người được chỉ định quyết định.

QUÁ HẠN THANH TOÁN & NGỪNG DỊCH VỤ DO KHÔNG THANH TOÁN & THU TIỀN

Tài khoản của khách hàng sẽ ở trạng thái quá hạn thanh toán sau khi hóa đơn quá hạn thanh toán 60 ngày. Khi tài khoản có số dư quá hạn thanh toán, thông báo ngừng dịch vụ sẽ được gửi qua đường bưu điện ít nhất là bảy (7) ngày làm việc trước khi có thể chấm dứt dịch vụ do không thanh toán. Tất cả các thông báo sẽ được gửi đến khách hàng theo địa chỉ nơi dịch vụ được cung cấp. Nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng không phải là địa chỉ của địa điểm được cung cấp dịch vụ, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ "Người cư trú". Thông báo sẽ bao gồm các thông tin sau:

- Tên và Địa chỉ của Khách hàng
- Số tiền Quá hạn thanh toán và Tổng Số dư Tài khoản
- Ngày đến hạn yêu cầu thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ
- Mô tả về quy trình xin gia hạn thanh toán các khoản phí quá hạn thanh toán
- Mô tả về thủ tục giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị về hóa đơn
- Mô tả về thủ tục để khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán thay thế
- Tham khảo cách nhận bản sao Chính sách Thanh toán Tiện ích

Trong trường hợp Thông báo Ngừng dịch vụ đã gửi nhưng bị bưu điện trả lại do không gửi được, nhân viên sẽ cố gắng liên lạc với khách hàng hoặc một người trưởng thành cư trú tại địa chỉ đó qua điện thoại trước. Nếu không thể liên lạc với khách hàng qua điện thoại, nhân viên sẽ đem một bản sao của thông báo đã gửi qua thư, gắn lên móc treo cửa và để ở một nơi dễ thấy.

Các dịch vụ sẽ không bị ngừng nếu một trong những điều kiện sau được áp dụng:

- Khách hàng đã thanh toán nợ quá hạn thanh toán trước thời hạn đã thông báo
- Khách hàng đã ký kết một thỏa thuận sắp xếp thanh toán, gia hạn hoặc lịch thanh toán thay thế
- Khách hàng có khiếu nại hoặc kháng nghị đang chờ xử lý
- Khách hàng dân sinh đáp ứng tất cả các yêu cầu theo Đạo luật Bảo vệ Ngừng cung cấp Nước

Khi các dịch vụ bị ngừng do không thanh toán tài khoản quá hạn, khách hàng sẽ được cung cấp hướng dẫn về cách khôi phục dịch vụ. Vào ngày ngừng dịch vụ, nhân viên sẽ gửi thông báo treo cửa trong đó ghi rõ các thông tin sau:

- Tên và Địa chỉ của Khách hàng
- Số tiền thanh toán cần thiết để khôi phục dịch vụ
- Lệ phí tính cho việc khôi phục dịch vụ đó
- Cách thức và nơi thanh toán

City of American Canyon **CHÍNH SÁCH THU TIỀN TIỆN ÍCH**

Khi một tài khoản bị đóng, hóa đơn cuối cùng sẽ được gửi đến khách hàng theo hồ sơ tại địa chỉ cuối cùng được cung cấp. Nhân viên sẽ có những nỗ lực hợp lý để thu số tiền quá hạn sau khi tài khoản bị đóng và đưa ra các giải pháp cho việc sắp xếp thanh toán. Tài khoản đã đóng có thể được chuyển đến một cơ quan thu nợ bên ngoài. Nếu khách hàng chuyển đến một địa chỉ dịch vụ khác trong phạm vi dịch vụ của Thành phố, số dư có thể được chuyển sang tài khoản đang hoạt động.

KHIẾU NẠI & KHÁNG NGHỊ

Khách hàng có thể thực hiện quyền khiếu nại một quyết định, lệ phí, hóa đơn hoặc chức năng khác của hóa đơn tiện ích bằng cách hoàn thành mẫu đơn khiếu nại do nhân viên cung cấp. Trong quá trình khiếu nại hoặc kháng nghị, các dịch vụ tiện ích sẽ không bị ngừng do không thanh toán. Nếu một khách hàng cảm thấy hài lòng với một quyết định trong quá trình khiếu nại, khách hàng đó sẽ có mười (10) ngày làm việc để nộp đơn kháng nghị lên Thành phố để được điều trần với Quản đốc Thành phố. Các quyết định của Quản đốc Thành phố đối với kháng nghị sẽ là quyết định cuối cùng.

LỊCH THANH TOÁN THAY THẾ

Khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận hợp lý cho một trong các tùy chọn thanh toán thay thế sau:

- Gia hạn Thanh toán - Ngày thực hiện thanh toán thay thế
- Sắp xếp Thanh toán - Khấu trừ số dư chưa thanh toán trong khoảng thời gian 2-6 tháng
- Miễn hoặc Giảm phí - Bao gồm phí chậm trả, phí ngừng dịch vụ và các loại phí khác
- Yêu cầu khác - Không liên quan đến quy trình khiếu nại hoặc kháng nghị

Mọi xem xét sẽ được thực hiện theo Đạo luật Bảo vệ Ngừng cung cấp Nước.

Khi khách hàng không đáp ứng các điều khoản của Kế hoạch hoặc Thỏa thuận Thanh toán Thay thế, các dịch vụ có thể bị ngừng ngay lập tức trừ khi khách hàng đủ điều kiện tham gia Thỏa thuận Thanh toán Thay thế theo Đạo luật Bảo vệ Ngừng cung cấp Nước.

Các tài khoản đủ tiêu chuẩn sẽ không bị ngừng dịch vụ trước thời hạn 60 ngày sau ngày hết hạn sắp xếp. Đến ngày thứ 50 trong thời hạn sắp xếp, nhân viên sẽ gửi cho khách hàng Thông báo Ngừng dịch vụ Treo trước Cửa trong 10 ngày ghi rõ ngày và số tiền cụ thể phải sắp xếp thanh toán để không bị ngừng dịch vụ. Thông báo Treo cửa 10 ngày sẽ được đặt ở nơi dễ chú ý và dễ thấy tại nơi dịch vụ được cung cấp. Đến ngày thứ 61, nếu khách hàng vẫn không đáp ứng các yêu cầu đã thỏa thuận, dịch vụ sẽ bị ngừng và phải thanh toán mới có thể khôi phục dịch vụ.

MỨC HỖ TRỢ RÒ RỈ

Khách hàng có mức tiêu thụ nước tăng cao và bất thường do rò rỉ, vỡ đường ống, phá hoại hoặc các sự cố khác có thể xin mức hỗ trợ rò rỉ. Mức hỗ trợ rò rỉ được tính bằng 60% lượng nước vượt trong tối đa hai tháng mỗi lần xảy ra rò rỉ. Mức hỗ trợ tối đa 500 USD chỉ được cấp một lần mỗi mười năm cho cùng một khách hàng tại cùng một địa điểm.

City of American Canyon

CHÍNH SÁCH THU TIỀN TIỆN ÍCH

THANH TOÁN ĐƯỢC BỒI HOÀN, SỬ DỤNG BẤT HỢP PHÁP, GIAN LẬN VÀ ĐẤU TẮT

Phần Chính sách này liên quan cụ thể đến các hành động trái phép của khách hàng và không chịu sự giới hạn của Đạo luật Bảo vệ Ngừng cung cấp Nước.

Tất cả các khoản thanh toán bị trả lại phải chịu phí kiểm tra hoàn trả như quy định trong Biểu Phí Chính. Không được thanh toán cho séc bị trả lại bằng một tờ séc khác. Nếu trong 12 tháng, thanh toán bị trả lại hai lần, tài khoản sẽ không còn đủ điều kiện thực hiện thanh toán bằng séc và thanh toán điện tử trong 24 tháng. Các thanh toán theo thông báo quá hạn và thỏa thuận thanh toán thay thế bị trả lại sẽ dẫn đến việc chấm dứt dịch vụ ngay lập tức và phải thanh toán đầy đủ để khôi phục dịch vụ. Mọi khoản thanh toán bị trả lại, ngoại trừ do lỗi ngân hàng, vượt quá 950 USD sẽ được Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định xem xét và có thể được chuyển đến Phòng Tư pháp Thành phố để điều tra.

Mọi cá nhân hoặc doanh nghiệp nào có được hoặc sử dụng các dịch vụ cấp hoặc thoát nước mà họ không được phép sử dụng, sử dụng trái phép đồng hồ nước của Thành phố, cố ý chặn tiếp cận đồng hồ nước hoặc gây thiệt hại cho tài sản của Thành phố đều có thể bị phạt theo Bộ luật Xử phạt California 594. Nhân viên sẽ liên hệ với Sở Cảnh sát hoặc Cơ quan Thi hành Pháp luật nếu cần để thực thi luật. Ngoài các khoản tiền phạt được phép theo Bộ luật Thành phố 9.12.030, cá nhân hoặc doanh nghiệp đó sẽ chịu trách nhiệm cho tất cả các chi phí liên quan đến việc sửa chữa hoặc thay thế tài sản và/hoặc dịch vụ của thành phố và sẽ bị tính phí tương ứng.

Tiền phạt cho sử dụng bất hợp pháp được cho phép theo mục 9.12.030 của Bộ luật thành phố:

- 100 USD cho lần vi phạm đầu tiên
- 200 USD cho lần vi phạm thứ hai, trong vòng một năm kể từ lần vi phạm đầu tiên
- 500 USD cho mỗi lần vi phạm tiếp theo, trong vòng một năm kể từ lần vi phạm đầu tiên

Mọi kháng nghị và khắc phục đều phải tuân theo quy trình được nêu trong 9.12.070 của Bộ luật Thành phố. Các quy trình khiếu nại và kháng nghị được nêu trong phần 7 của chính sách này không được áp dụng.

Thành phố chịu trách nhiệm bảo vệ hệ thống phân phối nước uống công cộng tránh ô nhiễm hoặc nhiễm bẩn có thể xảy ra do dòng ngược hoặc dẫn ngược chất ô nhiễm hoặc chất bẩn thông qua kết nối dịch vụ nước. Các chỉ số kỹ thuật liên quan đến các quy định của hệ thống nước uống có thể được tìm đọc trong Phần 17 và Phần 22 của Bộ Quy tắc California.

Bất kỳ khách hàng nào không hài lòng với các thủ tục trên có thể viết thư cho Giám đốc Tài chính gửi đến Tòa Thị chính.

Chính sách này có bản tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn theo yêu cầu theo Bộ luật An toàn & Sức khỏe California 116922 và Bộ luật Dân sự 1632.