



CITY OF VACAVILLE

650 MERCHANT STREET
VACAVILLE, CALIFORNIA 95688-6908
www.cityofvacaville.com
707-449-5100

RON ROWLETT
Thị trưởng

DILENNA HARRIS
Phó thị trưởng

NOLAN SULLIVAN
Ủy viên hội đồng

MITCH MASHBURN
Ủy viên hội đồng

RAYMOND BEATY
Ủy viên hội đồng

THÀNH LẬP năm 1850

Thành phố Vacaville Chính sách Hành chính

Có hiệu lực: Ngày 1 tháng 2 năm 2020

Cúp Nước Sinh hoạt

Mục đích:

Thiết lập hướng dẫn cho quá trình hoạch định chính sách về vấn đề cúp nước sinh hoạt vì lý do không thanh toán hóa đơn tiện ích.

Mục đích/Thông tin cơ bản:

Chính sách này nêu rõ các quyết định hành chính của Thành phố Vacaville trong việc thu nợ các trương mục quá hạn, bao gồm thủ tục thông báo, tính phí và cắt dịch vụ. Chính sách này được công khai trên trang web của Thành phố. Khách hàng có thể liên lạc với chính quyền Thành phố qua điện thoại theo số (707) 449-5128 để thảo luận về các lựa chọn họ có nhằm ngăn chặn tình trạng bị cúp nước do không thanh toán hóa đơn theo các điều khoản của chính sách này.

Chính sách:

Thành phố sẽ có văn bản chính sách cúp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ được liệt kê tại Mục 1632 của Bộ luật Dân sự, và bất cứ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm dân số trong khu vực dịch vụ của thành phố. Chính sách này sẽ được đăng trên trang web của Thành phố.

Trương mục Quá hạn:

Theo điều luật 13.12.060 của Thành phố, hóa đơn tiện ích sẽ đáo hạn và phải được thanh toán sau khi Thành phố xuất trình hóa đơn cho khách hàng. Xuất trình ở đây có nghĩa là gửi hóa đơn qua đường bưu điện và/hoặc xuất trình qua đường điện tử. Trương mục được coi là quá hạn vào ngày sau ngày xuất trình hóa đơn. Khách hàng có thể tham khảo tịch thanh toán trên trang web www.cityofvacaville.com hoặc tại quầy Tài chính trong Tòa thị chính (City Hall). Các quy tắc sau đây chi phối việc thu nợ các trương mục quá hạn:

1. Trương mục có số dư nhỏ:

Nếu hóa đơn có số dư (balance) từ \$25 trở xuống, số dư đó có thể được chuyển sang và thêm vào chu kỳ thanh toán tiếp theo và khách hàng sẽ không bị đòi nợ thêm hoặc phạt phí thanh toán trễ.

2. Phí thanh toán trễ:

Nếu khách hàng không thanh toán hóa đơn trước cuối ngày làm việc thứ 30 sau ngày thành phố xuất trình hóa đơn, khách hàng sẽ bị gán một khoản phí thanh toán trễ thể theo Bảng kê Phí Dịch vụ và Phí Thuê Cơ sở. Thành phố sẽ gửi cho khách hàng đứng tên hồ sơ một thư báo về vấn đề thanh toán trễ, trong đó có ghi rõ khoản phí thanh toán trễ là bao nhiêu và ngày cuối cùng mà khách hàng có thể thanh toán toàn bộ hóa đơn hoặc yêu cầu được cấp một thỏa thuận thanh toán khác nhằm tránh bị cúp nước và phạt thêm tiền.

3. Miễn Phí Thanh toán Trễ:

Theo Chính sách Miễn Phí Thanh toán Trễ của Thành phố, nếu khách hàng yêu cầu, Thành phố sẽ miễn phí thanh toán trễ cho khách hàng một năm một lần.

4. Gia hạn Thanh toán Hóa đơn:

Để tránh bị phạt do thanh toán trễ, khách hàng đứng tên hồ sơ có thể xin thanh toán hóa đơn theo một thỏa thuận khác. Khách hàng đứng tên hồ sơ có thể nộp đơn để xin thực hiện một trong các thỏa thuận thanh toán dưới đây.

1. Khách hàng đứng tên hồ sơ có thể nộp đơn xin thêm thời gian để thanh toán hóa đơn vào hoặc trước ngày thành phố gán phí thanh toán trễ. Thời gian gia hạn là 60 ngày sau ngày xuất trình hóa đơn.
2. Nếu cần thêm thời gian để thanh toán hóa đơn, khách hàng đứng tên hồ sơ có thể nộp đơn xin một thỏa thuận thanh toán thay thế như được mô tả dưới đây.

5. Các Thỏa thuận Thanh toán Thay thế:

Nếu khách hàng không thể thanh toán tiền nước trong vòng 60 ngày kể từ ngày thành phố xuất trình hóa đơn, khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh tình trạng bị cúp nước hay phạt thêm tiền. Tuân thủ điều luật SB 998, Thành phố sẽ xem xét toàn bộ sự việc liên quan đến yêu cầu của khách hàng và sẽ quyết định có nên cấp thỏa thuận thanh toán thay thế cho khách hàng hay không.

a. Chứng thư của Nhà Chăm sóc Sức khỏe Chính

Chứng thư của Nhà Chăm sóc Sức khỏe Chính (ví dụ: Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ sản khoa, Bác sĩ nhi khoa, Bác sĩ gia đình, Phòng mạch chính, Bệnh viện hoặc Phòng khám ngoại trú), trong đó có xác nhận rằng việc cúp nước sẽ đe dọa đến tính mạng và đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất cứ người nào trong số những người đang cư ngụ tại địa điểm được cấp nước sẽ buộc Thành phố phải ký kết thỏa thuận khẩn hao.

b. Không đủ Khả năng Tài chính để Thanh toán

Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn nước sinh hoạt theo kỳ hạn thanh toán thông thường của hệ thống cấp nước. Khách hàng hoặc một ai đó trong gia hộ của khách hàng phải là người 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 khách hàng đã tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang.

c. Thỏa thuận Thanh toán Thay thế

Khách hàng sẵn sàng ký kết thỏa thuận thanh toán thay thế như được mô tả dưới đây.

Các thỏa thuận thanh toán mà kéo dài đến kỳ thanh toán tiếp theo sẽ được coi là kế hoạch khấu hao, và phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Theo kế hoạch khấu hao, Thành phố sẽ khấu hao số tiền chưa thanh toán trong khoảng thời gian 12 tháng kể từ ngày kế hoạch thanh toán được phê duyệt. Các khoản khấu hao sẽ đến hạn hàng tháng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao và thanh toán đúng hạn, vì các khoản phí sẽ tích lũy sau mỗi kỳ thanh toán tiếp theo đó. Khách hàng không được xin khấu hao thêm bất cứ khoản phí chưa thanh toán nào khác trong lúc khách hàng còn đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch khấu hao. Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao sẽ khiến Thành phố ban hành thư báo cúp nước.

6. Thư báo Cúp nước:

Thành phố sẽ không cúp nước vì lý do không thanh toán cho đến khi khách hàng không thanh toán hóa đơn sau 60 ngày. Thành phố sẽ cố gắng một cách hợp lý và có thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng thư ít nhất 7 ngày làm việc trước ngày cúp nước vì lý do không thanh toán. Nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng khác với địa chỉ của nơi được cấp nước, Thành phố sẽ gửi thư báo đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên trương mục và đồng thời sẽ gửi một tờ rơi treo cửa đến địa chỉ của nơi được cấp nước và ghi tên người nhận là "Người cư ngụ/Occupant". Nội dung thư báo cúp nước này sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền chưa thanh toán
- Ngày cuối cùng mà khách hàng phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán hóa đơn để tránh bị cúp nước
- Mô tả quy trình nộp đơn xin kế hoạch khấu hao
- Mô tả quy trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn
- Mô tả quy trình xin cấp nước lại
- Số điện thoại của thành phố và liên kết web đến chính sách thu nợ của thành phố

a. Thư báo cho Người thuê/Người cư ngụ Trong Căn hộ Được Cấp nước Thông qua Đồng hồ Riêng

Mười ngày trước ngày cúp nước, Thành phố sẽ cố gắng một cách hợp lý, có thiện chí để thông báo cho những người cư ngụ bằng văn bản treo trên cửa căn hộ khi trương mục dịch vụ nước đang trong tình trạng quá hạn và căn hộ đó sắp bị cúp nước. Thư báo này sẽ thông báo cho người thuê/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải trả khoản nợ trên trương mục quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm về mặt tài chính để từ đó về sau thanh toán tiền nước cho địa điểm đó. Để được miễn khoản nợ trên trương mục quá hạn, người thuê nhà/người cư ngụ

phải chứng minh họ là người thuê nhà bằng các giấy tờ như hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền nhà.

b. Thư báo cho Người thuê nhà/Người cư ngụ trong Căn hộ Đa Gia đình Được Cấp nước Thông qua Đồng hồ Chủ

Ít nhất 10 ngày trước ngày cúp nước, Thành phố sẽ cố gắng một cách hợp lý và có thiện chí để thông báo cho người cư ngụ bằng cách đăng thông báo ở một nơi dễ nhìn thấy trong hoặc trước căn hộ khi trương mục dịch vụ nước đang trong tình trạng quá hạn và sắp bị cúp nước. Thư báo này sẽ thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải trả khoản nợ trên trương mục quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm về mặt tài chính để từ đó về sau thanh toán tiền nước cho (các) địa điểm được phục vụ bởi đồng hồ chủ đó. Nếu một hoặc nhiều người trong số những người cư ngụ sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm về các chi phí dịch vụ cấp nước sau đó với sự đồng ý của Thành phố, hoặc nếu Thành phố có khả năng, cả về mặt vật lý lẫn pháp lý, để cúp nước chỉ những người cư ngụ mà không đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, thì Thành phố sẽ cấp nước cho những người cư ngụ mà đã đáp ứng các yêu cầu đó.

7. Thời hạn Cúp nước:

Khách hàng phải thanh toán cho Thành phố toàn bộ các khoản tiền nước quá hạn và các khoản phí liên quan trước ngày/giờ được chỉ định trong thư báo cúp nước. Khách hàng nào không thể thanh toán các khoản phí này trước ngày được chỉ định có thể nộp đơn xin một thỏa thuận thanh toán thay thế như được mô tả trong phần 5 của chính sách này. Khách hàng phải nộp đơn xin thỏa thuận thanh toán thay thế trước 12 giờ trưa vào ngày được chỉ định trong thư báo cúp nước.

8. Cúp Nước Vì Lý do Không Thanh toán:

Thành phố sẽ cúp nước bằng cách tắt, hoặc trong một số trường hợp, khóa đồng hồ nước. Trước khi cúp nước, Thành phố sẽ thông báo cho khách hàng bằng một thư báo cúp nước ít nhất 7 ngày làm việc trước ngày cúp nước. Khách hàng sẽ phải chịu một khoản phí không thanh toán cho dù Thành phố đã tắt đồng hồ nước của họ. Đồng hồ sẽ vẫn ở vị trí khóa cho đến khi khách hàng thanh toán xong hóa đơn. Các khách hàng bị cúp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn sẽ vẫn chịu trách nhiệm về tất cả các chi phí dịch vụ cơ bản trong thời gian cúp nước.

Thành phố Vacaville và nhà các chức trách, nhân viên và đại diện của thành phố không chịu trách nhiệm về bất cứ thương tích hoặc thiệt hại nào có thể xảy ra do khách hàng bị cúp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn.

9. Khôi phục Dịch vụ:

Để được cấp nước lại hoặc khôi phục dịch vụ mà đã bị cắt vì lý do không thanh toán hóa đơn, khách hàng phải thanh toán tất cả các khoản phí và lệ phí mà họ còn nợ Thành phố.

Để được cấp nước lại trong cùng ngày cúp nước mà không phải trả phí khôi phục dịch vụ sau giờ làm việc, khách hàng phải thanh toán các khoản tiền họ còn nợ trước 4 giờ chiều. Nếu dịch

vụ cấp nước được khôi phục bởi một người mà không phải là nhân viên Thành phố hoặc không có sự đồng ý của Thành phố, khách hàng có thể sẽ bị phạt tiền hoặc phải trả thêm tiền hoặc lệ phí. Bất cứ thiệt hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ trái phép sẽ là trách nhiệm của khách hàng.

10. khôi phục Dịch vụ Sau Giờ làm việc:

Nếu khách hàng yêu cầu khôi phục dịch vụ sau 4:00 chiều ngày làm việc, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí dịch vụ ngoài giờ như được quy định. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí dịch vụ ngoài giờ và đã trả khoản phí đó cùng với tất cả các khoản phí và lệ phí họ còn nợ trước khi kết thúc ngày làm việc mà họ muốn khôi phục dịch vụ.

11. Thông báo về Tình trạng Ngân phiếu/Giao dịch ACH Bị Trả lại:

Trong trường hợp Thành phố được báo tin rằng ngân phiếu mà khách hàng dùng để thanh toán tiền nước bị trả lại, trương mục của khách hàng sẽ vẫn bị coi là chưa thanh toán. Thành phố sẽ gán một khoản phí trả lại thể theo Bảng kê Phí Dịch vụ và Phí Thuê Cơ sở. Thành phố sẽ gửi cho khách hàng đứng tên hồ sơ một thư báo về vấn đề ngân phiếu bị trả lại. Nếu tại thời điểm ngân phiếu bị trả lại trương mục của khách hàng quá hạn chưa đến 60 ngày, thư báo này sẽ ghi rõ ngày mà khách hàng phải thanh toán khoản tiền nước còn nợ và khoản phí trả lại để tránh bị gán thêm tiền phí và thư báo sau đó. Nếu tại thời điểm ngân phiếu bị trả lại trương mục của khách hàng đã quá hạn hơn 60 ngày, thành phố sẽ gửi cho khách hàng đứng tên hồ sơ một thư báo 7 ngày làm việc trước ngày thành phố thực hiện việc cúp nước.

12. Bị Trả lại Ngân phiếu dùng để Khôi phục Dịch vụ Cấp Nước:

Trong trường hợp khách hàng thanh toán tiền phí để khôi phục dịch vụ cấp nước mà đã bị cúp trước đây vì lý do không thanh toán hóa đơn, và Thành phố được báo tin rằng ngân phiếu của khách hàng bị trả lại, Thành phố có thể ban hành thư báo cúp nước trước 48 giờ.

Nếu khách hàng bị trả lại ngân phiếu tiền nước ít nhất hai lần trong vòng mười hai tháng hoặc bị trả lại ngân phiếu tiền phí khôi phục dịch vụ một lần, Thành phố sẽ yêu cầu khách hàng thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc ngân phiếu được chứng nhận trong khoảng thời gian 12 tháng kể từ ngày khách hàng bị trả lại ngân phiếu gần đây nhất.

13. Tranh chấp Hóa đơn:

Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước và trình khiếu nại lên Giám đốc Cơ quan Tiện ích hoặc người được chỉ định, Thành phố sẽ không cúp nước của khách hàng vì lý do không thanh toán trong thời gian chờ giải quyết tranh chấp.

Khách hàng phải gửi thư báo cho Thành phố rằng họ đang tranh chấp về tính chính xác của hóa đơn và yêu cầu Thành phố xem xét hoặc điều tra trong vòng 15 ngày kể từ ngày đề trên hóa đơn đang tranh chấp hoặc thư báo cúp nước đầu tiên. Nếu khách hàng tin rằng họ đã thanh toán một khoản phí nào đó nhưng lần thanh toán đó không được ghi lại trên trương mục của họ, khách hàng sẽ phải xuất trình biên lai, ngân phiếu bị hủy hoặc bằng chứng thỏa đáng

khác để chứng minh họ đã thanh toán và cho Thành phố cơ hội để điều tra việc nhận tiền thanh toán.

Nếu tranh chấp liên quan đến hóa đơn tiện ích, Quản lý Phòng Tài chính hoặc người được chỉ định sẽ gặp trực tiếp khách hàng hoặc qua điện thoại theo yêu cầu của khách hàng để điều tra và cố gắng giải quyết tranh chấp. Nếu, sau cuộc họp với Quản lý Phòng Tài chính hoặc người được chỉ định, tranh chấp của khách hàng vẫn chưa được giải quyết, khách hàng có thể khiếu nại với Giám đốc Phòng Dịch vụ Hành chính bằng cách gửi thư yêu cầu và tuyên bố trong thư rằng họ đang tranh chấp về hóa đơn, và đồng thời giải thích đầy đủ về vụ tranh chấp đó.

Nếu tranh chấp liên quan đến các dịch vụ tiện ích, Quản lý Phòng Tiện ích hoặc người được chỉ định sẽ gặp trực tiếp khách hàng hoặc qua điện thoại theo yêu cầu của khách hàng để điều tra và cố gắng giải quyết tranh chấp. Nếu, sau cuộc họp với Quản lý Phòng Tiện ích hoặc người được chỉ định, tranh chấp của khách hàng vẫn chưa được giải quyết, khách hàng có thể khiếu nại với Giám đốc Phòng Tiện ích bằng cách gửi thư yêu cầu và tuyên bố trong thư rằng họ đang tranh chấp về hóa đơn, và đồng thời giải thích đầy đủ về vụ tranh chấp đó.

Trong thời gian điều tra để xử lý tranh chấp và trước khi Thành phố đưa ra quyết định cuối cùng, Thành phố sẽ không cúp nước của khách hàng vì lý do không thanh toán. Thành phố sẽ đưa ra quyết định cuối cùng trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được thư yêu cầu xem xét hoặc điều tra từ khách hàng.

Khách hàng không được phép khiếu nại quá ba hóa đơn trong thời gian mười hai tháng.

Quyết định của Giám đốc Phòng Dịch vụ Hành chính hoặc Giám đốc Phòng Tiện ích là quyết định cuối cùng.

14. Hành động Trái phép:

Chính sách này không áp dụng trong các trường hợp Thành phố cúp nước vì lý do khách hàng đã có hành động trái phép.

Ngày có hiệu lực:

Chính sách này có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020.

Thời hạn của chính sách:

Chính sách này có thể được thay đổi hoặc thu hồi bất cứ lúc nào theo lệnh của Giám đốc Phòng Dịch vụ Hành chính dành cho nhân viên tài chính.

Được thông qua ngày: 12 tháng 11 năm 2019



Dawn Leonardini, Giám đốc Cơ quan Dịch vụ Hành chính