

Khu vực Nước thành phố quận Marin – Chính sách chấm dứt dịch vụ cấp nước vì không thanh toán

Chính sách này đặt ra thủ tục của Khu vực Cấp Nước quận Marin cho việc cúp nước vì không thanh toán. Chính sách này có sẵn trên trang web của Khu vực tại (www.marinwater.org). Khách hàng có thể liên lạc với các Đại diện Dịch vụ Khách hàng của Khu vực theo số điện thoại 415-945-1400, trong giờ làm việc bình thường (Thứ Hai-Thứ Sáu 8:00 sáng - 4:15 chiều Giờ Thái Bình Dương), để thảo luận về các lựa chọn hầu ngăn chặn việc bị cúp nước vì không thanh toán theo chính sách này.

HẠN CHÓT THANH TOÁN: Tất cả các hóa đơn cho dịch vụ cấp nước phải được trả khi nhận được.

TÀI KHOẢN QUÁ HẠN: Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán đầy đủ trước cuối ngày thứ 30 sau ngày ghi trên hóa đơn sẽ được coi là quá hạn.

PHÍ THANH TOÁN MUỘN: Nếu không thanh toán đầy đủ trước cuối ngày thứ 36 sau ngày ghi trên hóa đơn, khoản phí trả trễ là 3 đô la cho mỗi chu kỳ hóa đơn và 1% của số nợ quá hạn sẽ được áp dụng.

MIỄN LỆ PHÍ TRẢ TRỄ: Theo yêu cầu của khách hàng, Khu vực sẽ miễn cho một lần lệ phí trả trễ trong mười hai (12) tháng.

CÁC THU XẾP VỀ THANH TOÁN THAY THẾ, HOÃN LẠI HOẶC GIẢM PHÍ: Bất cứ khách hàng nào không thể thanh toán toàn bộ số tiền trong hóa đơn cấp nước của mình trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế, hoãn lại hoặc giảm phí. Mặc dù thỏa thuận và tuân thủ các điều khoản của một thỏa thuận thanh toán thay thế, trả chậm hoặc giảm phí sẽ ngăn việc bị cúp nước, tài khoản của khách hàng vẫn trong tình trạng chậm trễ cho đến khi khách hàng thanh toán hết các hóa đơn. Khu vực sẽ xem xét tất cả các trường hợp xung quanh yêu cầu của khách hàng và sẽ quyết định là một thỏa thuận thanh toán thay thế, hoãn lại hoặc giảm có bảo đảm hay không.

Các thỏa thuận thanh toán thay thế, trả chậm hoặc giảm phí kéo dài sang chu kỳ hóa đơn tiếp theo được coi là một chương trình khấu hao, phải được viết ra và có chữ ký của khách hàng. Chương trình khấu hao sẽ khấu hao số nợ chưa thanh toán trong một khoảng thời gian do Khu vực quyết định, không quá 12 tháng kể từ ngày ghi trên hóa đơn ban đầu. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của chương trình khấu hao và thanh toán các hóa đơn của các chu kỳ tiếp theo. Chương trình khấu hao sẽ đòi hỏi phải thanh toán hóa đơn khấu hao đầu tiên vào lúc thu xếp thỏa thuận. Khách hàng không được yêu cầu khấu hao thêm bất cứ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo chương trình khấu hao.

Việc không tuân thủ các điều khoản của chương trình thanh toán thay thế, hoãn lại, giảm hoặc khấu hao sẽ có hậu quả là nhận được thông báo bằng văn bản về việc chậm thanh toán và thông báo cúp nước sắp xảy ra. Thông báo cúp nước sẽ là thông báo cuối cùng được gửi đến địa chỉ dịch vụ không dưới 5 ngày làm việc trước khi cúp nước.

KHÁCH HÀNG THU NHẬP THẤP VỚI CHỨNG NHẬN Y KHOA: Khu vực Nước Thành phố quận Marin (MMWD) sẽ không cúp nước vì không thanh toán nếu khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp bằng chứng hoặc chứng minh tất cả những điều sau đây cho Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực trước giờ đóng cửa của ngày viết trên thông báo cúp nước bằng văn bản:

1. Chứng nhận của nhà cung cấp y tế chính, như được định nghĩa trong Bộ luật về Phúc lợi và Định chế, Mục 14088 (b)(1) (A-B) bao gồm nhưng không giới hạn: (Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ sản khoa, Bác sĩ nhi khoa, Bác sĩ Gia đình, Phòng khám Chăm sóc Chính, Bệnh viện hoặc Phòng khám Ngoại trú) là việc cúp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng về sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại nơi được cấp nước; và

2. Không có khả năng thanh toán hóa đơn nước trong chu kỳ thông thường. (Một khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính nếu bất cứ thành viên nào trong gia đình của họ là người thụ hưởng CalWORKs, CalFresh, Trợ giúp Tổng quát, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung, Chương trình Trợ giúp Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc khách hàng cho biết là thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang); và
3. Khách hàng đã đồng ý tham gia vào một thỏa thuận khấu hao, thay thế, lịch thanh toán hoặc kế hoạch cho các khoản thanh toán trả chậm hoặc giảm.

THÔNG BÁO BỔ SUNG: Theo lịch sự, Khu vực sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng bằng cách gọi điện thoại tự động đến số điện thoại khách hàng cung cấp về vấn đề hóa đơn và bằng thông báo đến địa chỉ trên tài khoản rằng nợ tiền nước vẫn còn quá hạn và sẽ có hành động thu nợ tiếp theo nếu số nợ quá hạn không được thanh toán đầy đủ hoặc đã không có thỏa thuận thanh toán thay thế, hoãn hoặc giảm trước ngày cúp nước.

THÔNG BÁO CÚP NƯỚC: Khu vực sẽ không cúp nước vì không thanh toán cho đến khi khách hàng chậm thanh toán ít nhất 60 ngày. Khu vực sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngừng cấp nước vì không thanh toán. Thông báo cúp nước bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ trên tài khoản. Nếu địa chỉ hóa đơn và địa chỉ được cấp nước khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ được cấp nước và gửi cho “Người Cư ngụ” Đối với những khách hàng dùng Hộp thư Bưu điện, Khu vực sẽ gửi thông báo trực tiếp đến cho “Người Cư ngụ” tại địa điểm được cấp nước. Thông báo cúp nước bằng văn bản sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng;
- Địa điểm sẽ bị cúp nước;
- Lý do cúp nước, bao gồm số nợ quá hạn;
- Ngày phải thanh toán hoặc phải có thỏa thuận thanh toán để tránh bị cúp nước;
- Mô tả về thủ tục xin gia hạn thời gian để trả các khoản nợ quá hạn;
- Mô tả về thủ tục để kiến nghị xem xét lại và kháng cáo hóa đơn;
- Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch trả chậm, giảm hoặc thay thế; và
- Số điện thoại của Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực và địa chỉ web trong đó có đăng chính sách của Khu vực cho việc Cúp nước vì không thanh toán.

QUAN HỆ CHỦ NHÀ VÀ NGƯỜI THUÊ NHÀ

a. Thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ trong nhà

Khu vực sẽ nỗ lực hợp lý với thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản thông báo, khi tài khoản bị truy thu, ít nhất mười (10) ngày trước khi cúp nước. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê/người cư ngụ trong nhà rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Khu vực mà không phải trả bất cứ khoản tiền nào trong tài khoản quá hạn, miễn là họ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, đáp ứng các đòi hỏi của luật pháp và tất cả các luật lệ hiện hành của Khu vực, và sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các chi phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó. Để được miễn số nợ quá hạn của tài khoản theo Mục 11.28.030 của Bộ luật Nước Thành phố quận Marin, người thuê/người cư ngụ phải cung cấp xác minh hợp đồng thuê nhà theo hình thức thỏa thuận cho thuê hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê trước khi đảm nhận trách nhiệm tài chính cho tài khoản.

Nếu thông báo cúp nước bị gửi trả lại vì không có người nhận, Khu vực sẽ nỗ lực hợp lý với thiện chí để đi đến nơi cư ngụ và giao thông báo cúp nước vì không thanh toán và một bản sao của chính sách này. Một khoản phí ba mươi đô la (\$30) sẽ được tính vào tài khoản khách hàng.

HẠN CHÓT THANH TOÁN ĐỂ TRÁNH BỊ CÚP NƯỚC: Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực phải nhận được tất cả các thanh toán cho chi phí cấp nước quá hạn và các khoản phí liên quan tại số 220 Nellen Avenue, Corte Madera, CA 94925, trong giờ làm việc thông thường (Thứ Hai - Thứ Sáu 8:00 giờ sáng - 4:30 giờ chiều giờ Thái Bình Dương) vào hoặc trước ngày quy định trong thông báo cúp nước bằng văn bản.

PHÍ BẬT TẮT DỊCH VỤ CẤP NƯỚC: Để nối lại hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị chấm dứt vì không thanh toán, khách hàng phải trả phí bật tắt 50 đô la trong giờ làm việc và 100 đô la ngoài giờ làm việc. Khu vực sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo, sau khi nhận được khoản thanh toán tại Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực, tất cả các khoản tiền quá hạn và phí quá hạn. Thanh toán không trực tiếp cho Phòng dịch vụ khách hàng thông qua bất cứ phương thức nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn, thanh toán hóa đơn trực tuyến, tương tác phản hồi bằng giọng nói (IVR), thanh toán bù trừ tự động (ACH), v.v ... phải mất từ ba đến năm ngày làm việc mới nối lại được dịch vụ. Dịch vụ nước được bật bởi bất cứ người nào khác ngoài nhân viên của Khu vực, có hay không có sự cho phép của Khu vực có thể bị phạt tiền và các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất cứ thiệt hại nào xảy ra do việc phục hồi trái phép dịch vụ là trách nhiệm của khách hàng.

ÁP DỤNG THANH TOÁN: Tất cả các thanh toán trên hóa đơn sẽ được áp dụng trước tiên cho tiền đặt cọc bắt buộc; thứ hai, cho bất cứ số nợ nào từ tài khoản đã bị đóng sang dịch vụ hiện có; thứ ba, cho bất cứ phí trả trễ nào; thứ tư, cho bất cứ số nợ quá hạn nào; và thứ năm, cho chi phí hiện tại.

CHI PHIẾU BỊ TRẢ LẠI: Sau khi nhận được chi phiếu bị trả lại cho dịch vụ cấp nước hoặc các khoản phí khác, Khu vực sẽ coi tài khoản như là chưa thanh toán và tính các khoản phí trả trễ và khả năng cúp nước kể từ ngày được nêu trong hóa đơn chưa thanh toán. Khu vực sẽ nỗ lực hợp lý với thiện chí để thông báo cho khách hàng qua thư về khoản thanh toán bị trả lại. Một khoản phí mười lăm đô la (15 đô la) cho mỗi chi phiếu bị trả lại sẽ được tính vào tài khoản khách hàng. Tất cả số tiền thanh toán chi phiếu bị trả lại và phí phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc chi phiếu đã được chứng nhận.

CHI PHIẾU BỊ TRẢ LẠI ĐƯỢC SỬ DỤNG ĐỂ THANH TOÁN PHÍ KẾT NỐI LẠI VÀ NỢ QUÁ HẠN: Trong trường hợp khách hàng thanh toán bằng chi phiếu để khôi phục dịch vụ nước bị cúp vì không thanh toán và Khu vực đã khôi phục dịch vụ nhưng chi phiếu bị trả lại, thì Khu vực có thể cúp nước ngay mà không cần thông báo thêm. Khách hàng sẽ phải thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc chi phiếu được chứng nhận để khôi phục bất cứ dịch vụ nào trong khoảng thời gian 12 tháng kể từ ngày chi phiếu bị trả lại.

THỦ TỤC YÊU CẦU XÉT LẠI VÀ KHÁNG CÁO HÓA ĐƠN: Khách hàng phải liên hệ với Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực để thảo luận và/hoặc tranh chấp về hóa đơn, yêu cầu khấu hao mọi khoản phí chưa thanh toán, cho biết lý do chính đáng tại sao không nên cúp nước, trình bày bất cứ khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về dịch vụ hoặc tính phí của ông/bà ta. Nếu Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực không giải quyết được tranh chấp của khách hàng, ít nhất trong hai ngày làm việc trước ngày cúp nước, khách hàng có thể kháng cáo quyết định của Phòng Dịch vụ Khách hàng Khu vực bằng cách yêu cầu một phiên điều trần trước Thủ quỹ Khu vực hoặc người được chỉ định trước khi cúp nước theo các Mục 11.28.030 (h) (ii) và 11.28.040 của Bộ luật về Nước Thành phố của Quận Marin. Nếu quyết định của Thủ quỹ Khu vực hoặc người được chỉ định không thỏa đáng với khách hàng, khách hàng có thể kháng cáo quyết định đó bằng cách gửi kháng cáo lên Tổng Giám đốc Khu vực trong vòng bảy ngày làm việc sau khi có quyết định của Thủ quỹ Khu vực hoặc của người được chỉ định, căn cứ theo Mục 11.28.065 của Bộ luật về Nước thành phố của Quận Marin.