

THÀNH PHỐ CỦA CHOWCHILLA
CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ TIỆN ÍCH CHO KHÁCH HÀNG DELINQUENT
DỊCH VỤ NƯỚC DÂN CƯ

1. Mục đích

Chính sách này đã được thành lập để tuân thủ thượng viện Bill 998, được biết đến như là "nước shutoff bảo vệ đạo luật" và chấp thuận của thông đốc ngày 28 tháng chín, 2018 (California y tế và an toàn mã phần 116900, et seq.). Chính sách này sẽ được cung cấp trên trang web của thành phố Chowchilla. Bộ phận thanh toán tiện ích tài chính thành phố có thể liên lạc bằng điện thoại tại (559) 665-8615 để thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc chấm dứt dịch vụ nước để không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

2. Ngày có hiệu lực

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

3. Ngôn ngữ đã xuất bản

Chính sách này và các thông báo bằng văn bản cần thiết trong chính sách này sẽ có sẵn và được công bố bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ liệt kê trong phần 1632 của bộ luật dân sự, trong đó bao gồm tiếng Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam và Hàn Quốc, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi ít nhất 10 phần trăm số người cư trú trong khu vực dịch vụ nước của thành phố.

4. Định nghĩa thuật ngữ Delinquent Account

Một tài khoản sẽ trở nên phạm tội nếu thanh toán không được nhận vào ngày cuối cùng của mỗi tháng ("ngày đến hạn"). Nếu do date té ngã vào một ngày cuối tuần hoặc ngày lễ, sau đó là đến hạn sẽ được các doanh nghiệp kế tiếp. Bất kỳ sửa đổi nào cho ngày đó sẽ được phản ánh bởi bản Cập Nhật chính sách.

5. Phí tài khoản delinquent

Nếu một tài khoản quá hạn trong hơn 30 ngày theo lịch, một khoản phạt 10% được đánh số và lãi suất liên tục là 1,5% mỗi tháng được tính sau 30 ngày theo lịch. Một ngắt kết nối/nối lại phí \$50 sẽ được thẩm định trong giờ làm việc thông thường và lên đến \$150,00 trong giờ không thường xuyên nếu dịch vụ bị ngưng.

6. Yêu cầu tiền lệ để ngừng dịch vụ nước khu dân cư

- a. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước dân cư để không thanh toán cho đến khi một khách hàng đã được phạm tội ít nhất là 60 ngày. Không ít hơn bảy ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ nước dân cư cho không thanh toán, thành phố sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.

- b. Khi thành phố liên lạc với khách hàng tên trên tài khoản của telep Hone theo tiểu mục(a), nhân viên phải cung cấp chính sách này bằng văn bản cho khách hàng. Nhân viên thành phố sẽ cung cấp để thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn ngưng dịch vụ nước cho nonpayment, bao gồm, nhưng không giới hạn, lịch trình thanh toán thay thế, thanh toán chậm, thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu khấu hao của số dư chưa trả, và đơn xin xét hóa đơn và kháng cáo.
- c. Khi thành phố liên lạc với khách hàng được đặt tên trên tài khoản bằng văn bản thông báo theo tiểu mục (a), các thông báo về việc thanh toán phạm pháp và sắp ngưng sẽ được gửi đến khách hàng tại địa chỉ của họ về hồ sơ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản mà dịch vụ nước dân cư được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của các tài sản mà dịch vụ nước dân cư được cung cấp, gửi đến "cư dân hiện tại." Thông báo sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn, tất cả các thông tin sau ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:
 - i. Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - ii. Số tiền của các phạm tội.
 - iii. Ngày mà theo đó thanh toán hoặc sắp xếp để thanh toán là cần thiết để tránh ngưng dịch vụ nước dân cư, trong đó sẽ là 60 ngày tính từ ngày hóa đơn đã trở thành phạm tội trừ khi mở rộng theo quyết định của giám đốc tài chính.
 - iv. Một mô tả của quá trình để áp dụng cho một phần mở rộng của thời gian để trả các khoản phí phạm tội.
 - v. Một mô tả của thủ tục để đơn yêu cầu đánh giá hóa đơn và kháng cáo.
 - vi. Một mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu một lịch trình thanh toán chậm, giảm hoặc thay thế, bao gồm cả việc khấu hao phí dịch vụ nước cư trú.
 - vii. Số điện thoại của thành phố và một liên kết web chính sách bằng văn bản của thành phố.

7. Tốt Đức tin thấy yêu cầu

- a. Nếu thành phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn chiếm cư trú qua điện thoại, và thông báo bằng văn bản được trả lại thông qua thư là không thể giao, thành phố sẽ cố gắng thực hiện một nỗ lực tốt để tham quan nơi cư trú và để lại, hoặc thực hiện các sắp xếp cho vị trí ở một nơi dễ thấy, một thông báo ngưng sắp xảy ra của dịch vụ nước dân cư cho không chi trả và chính sách của thành phố để ngưng dịch vụ nước dân cư cho không chi trả.

8. Thu xếp thanh toán

- a. Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán bình thường có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán thay thế để tránh bị gián đoạn dịch vụ. Một khoản thanh toán xuống một nửa (1/2) của tổng số tiền do quá hạn sẽ

được thanh toán tại thời gian thực hiện biểu mẫu sắp xếp thanh toán. Sự cân bằng sau đó sẽ được khấu hao trong một khoảng thời gian không quá 12 tháng. Ngoài việc thanh toán hiện tại, thanh toán phạm tội sẽ được thực hiện kịp thời trong thời gian đã thoả thuận. Khách hàng phải tuân thủ kế hoạch sắp xếp thanh toán và duy trì hiện tại như các khoản phí tích lũy trong mỗi giai đoạn thanh toán tiếp theo.

- b. Tài khoản sẽ được phép chỉ có một sắp xếp thanh toán mỗi năm. Sắp xếp thanh toán sẽ không được chấp thuận cho đến khi các điều khoản sắp xếp thanh toán trước đã được đáp ứng và phạm tội được thanh toán đầy đủ. Việc sắp xếp thanh toán không thể được thực hiện khi dịch vụ đã bị chấm dứt mà không có sự cho phép của giám đốc tài chính hoặc người được ủy quyền của mình.
- c. Nếu khách hàng không tuân thủ việc thu xếp thanh toán cho ít nhất 60 (60) ngày hoặc hơn, Dịch vụ có thể được ngưng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo của Delinquency. Thông báo sẽ được đăng ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ. Thành phố sẽ chấm dứt dịch vụ nếu không có liên hệ từ chủ tài khoản để thực hiện sắp xếp thanh toán.

9. Cấm không ngưng dịch vụ nước khu dân cư

- a. Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ nước dân cư cho không thanh toán nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:
 - i. Khách hàng, hoặc một người thuê của khách hàng, nộp cho thành phố giấy chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, vì thuật ngữ đó được định nghĩa trong tiểu đoạn (A) của đoạn (1) của tiểu phần (b) của đoạn 14088 của bộ luật phúc lợi và các tổ chức, mà ngưng Dịch vụ nước cư trú sẽ là cuộc sống đe dọa, hoặc gây ra một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của, một cư dân của các cơ sở nơi mà dịch vụ nước dân cư được cung cấp.
 - ii. Khách hàng chứng minh rằng người đó không thể trả tiền cho dịch vụ nước ở trong chu kỳ thanh toán bình thường của thành phố. Khách hàng sẽ được coi là không thể chi trả cho dịch vụ cấp nước dân cư trong chu kỳ thanh toán bình thường của thành phố nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, thu nhập an ninh bổ sung/chương trình thanh toán bổ sung nhà nước, hoặc chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt California cho phụ nữ, trẻ sơ sinh, và trẻ em, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình là ít hơn 200 phần trăm mức nghèo của Liên bang.
 - iii. Khách hàng sẵn sàng nhập vào một thỏa thuận khấu hao, lịch trình thanh toán thay thế, hoặc một kế hoạch để thanh toán chậm hoặc giảm đối với tất cả các khoản phí phạm pháp.

- b. Nếu các điều kiện được liệt kê ở trên đều đáp ứng, thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:
- i. Amortization của số dư chưa thanh toán.
 - ii. Tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế.
 - iii. Một giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán tài trợ mà không phải trả thêm chi phí cho người khác.
 - iv. Hoãn tạm thời thanh toán.
- c. Giám đốc tài chính được ủy quyền để xác định các tùy chọn thanh toán nào được mô tả trong phần 9 (b) khách hàng cam kết và có thể thiết lập các thông số của tùy chọn thanh toán đó với điều kiện là việc hoàn trả bất kỳ số dư nợ còn lại nào xảy ra trong vòng 12 tháng, và hơn nữa với điều kiện là giám đốc tài chính chỉ có thể phê duyệt giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán nếu giảm có thể được tài trợ với thu nhập Quỹ tổng quát mà hội đồng thành phố đã phê chuẩn và chuyển vào ngân sách quỹ nước một cách rõ ràng với mục đích làm như vậy.
- d. Dịch vụ cấp nước dân cư có thể ngưng không sớm hơn 5 ngày làm việc sau khi thành phố đăng thông báo cuối cùng về mục đích để ngắt kết nối dịch vụ ở vị trí nổi bật và dễ thấy tại chỗ nghỉ theo một trong các trường hợp sau:
- i. Khách hàng không tuân thủ một thỏa thuận khấu hao, một lịch trình thanh toán thay thế, hoặc một hoãn hoặc giảm trong kế hoạch thanh toán cho các khoản phí phạm pháp cho 60 ngày trở lên.
 - ii. Trong khi thực hiện một thỏa thuận khấu hao, một lịch trình thanh toán thay thế, hoặc một hoãn hoặc giảm trong kế hoạch thanh toán cho các khoản phí phạm pháp, khách hàng không phải trả phí dịch vụ nước dân cư hiện tại của mình trong 60 ngày hoặc nhiều hơn.
- e. Gánh nặng chứng minh sự phù hợp với các điều kiện được mô tả trong phần 9 (a), trên, là trên khách hàng. Để cho phép thành phố đủ thời gian để xử lý bất kỳ yêu cầu để được hỗ trợ bởi một khách hàng, khách hàng được khuyến khích để cung cấp cho thành phố với các tài liệu cần thiết chứng minh các vấn đề y tế như vậy, không có khả năng tài chính, và sẵn sàng để tham dự vào bất kỳ sắp xếp thanh toán thay thế phần thứ 9. Khi nhận được tài liệu như vậy, giám đốc tài chính, hoặc người được chỉ định của mình, sẽ đánh giá tài liệu đó và trả lời cho khách hàng trong vòng ba (3) ngày theo lịch hoặc để thông báo cho khách hàng biết rằng thông tin bổ sung là cần thiết hoặc để thông báo cho khách hàng về các lựa chọn thanh toán. Những khách hàng không đáp lại các điều kiện được mô tả trong phần 9 (a), ở trên, phải thanh toán số tiền bao gồm bất kỳ hình phạt và các khoản phí khác, do thành phố trong thời gian sau xảy ra: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ thành phố quyết tâm của khách hàng không đáp các điều kiện; hoặc (ii) ngày ngưng dịch vụ sắp tới, như quy định trong thông báo phạm pháp.

10. Thủ tục shut off

- a. Thanh toán được Cập Nhật cho tài khoản khách hàng trước khi gửi đại diện trường để chấm dứt dịch vụ. Như một cách lịch sự, đại diện trường sẽ cố gắng liên lạc với (các) cá nhân trưởng thành cư trú tại địa chỉ dịch vụ trước khi chấm dứt dịch vụ. Tuy nhiên, regardless của cho dù liên lạc đã được thực hiện, đại diện trường sẽ tiến hành để chấm dứt dịch vụ.
- b. Dịch vụ sẽ không được khôi phục cho đến khi toàn bộ số dư tài khoản, hình phạt và tiền phạt được thanh toán đầy đủ và/hoặc tiền đặt cọc sẽ được yêu cầu kích hoạt lại dịch vụ nếu không có tiền gửi trên hồ sơ. Một kiểm tra sẽ không được chấp nhận như là thanh toán để khởi động lại dịch vụ.
- c. Dịch vụ sẽ không bị chấm dứt bất cứ lúc nào bộ phận tài chính không mở (thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ, sau giờ làm việc), hoặc trong khi kháng nghị đang chờ xử lý, hoặc nếu một phần mở rộng thanh toán được cấp.
- d. Giả mạo với tài sản của thành phố (đóng cửa van, khóa Van, vv) sẽ được coi là một tội nhẹ. Giám đốc tài chính hoặc người được chỉ định của mình sẽ thông báo cho sở cảnh sát Chowchilla, và chi phí thay thế và giám sát sẽ được tính vào tài khoản.

11. Phục hồi dịch vụ nước

- a. Nếu thành phố ngừng dịch vụ nước cho các khu dân cư không thanh toán, nó sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ nước dân cư. Đối với một khách hàng dân cư đã chứng minh cho thành phố rằng thu nhập hộ gia đình là dưới 200 phần trăm của dòng nghèo liên bang, thành phố sẽ làm cả hai điều sau đây:
 - i. Thiết lập kết nối lại phí dịch vụ để kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường trong một số tiền không vượt quá 50 đô la (\$50), hoặc chi phí thực tế của kết nối lại nếu nó là ít hơn. Đối với việc tái kết nối dịch vụ nước dân cư trong giờ không hoạt động, thành phố sẽ thiết lập một kết nối lại phí dịch vụ không vượt quá 150 đô la (\$150), hoặc chi phí thực tế của việc kết nối lại trong giờ không hoạt động nếu nó ít hơn. Số tiền tối đa là \$50 cho kết nối lại trong giờ hoạt động và \$150 trong giờ không hoạt động phải chịu sự điều chỉnh hàng năm cho những thay đổi trong chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng Giêng, 2021. Thành phố sẽ sử dụng trung bình của khu vực Los Angeles và khu vực San Francisco để xác định sự tăng trong chỉ số giá tiêu dùng.
 - ii. Miễn phí lãi suất trên các hóa đơn phạm tội một lần mỗi 12 tháng.
- b. Thành phố sẽ cho rằng một khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm của dòng nghèo liên bang nếu bất kỳ thành viên của hộ gia đình là một

người nhận hiện tại của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, thu nhập an ninh bổ sung/chương trình thanh toán bổ sung nhà nước, hoặc chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt California cho phụ nữ, trẻ sơ sinh, và trẻ em, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình là ít hơn 200 phần trăm mức nghèo của Liên bang.

12. Dịch vụ liên quan đến người thuê nhà

- a. Nếu thành phố cung cấp dịch vụ nước khu dân cư riêng biệt cho người cư trú của một căn nhà tách biệt duy nhất trong gia đình, một cơ cấu dân cư đa đơn vị, và điện thoại di động và chủ sở hữu, người quản lý, hoặc điều hành, cơ cấu, hoặc công viên là khách hàng của hồ sơ, thành phố sẽ làm cho mọi nỗ lực tốt Đức tin để thông báo cho người dân cư trú, bằng văn bản thông báo, khi tài khoản là trong nợ rằng dịch vụ sẽ được chấm dứt ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt. Thông báo bằng văn bản sẽ thêm thông cáo cho người dân cư trú mà họ có quyền trở thành khách hàng, mà dịch vụ sau đó sẽ được lập hoá đơn, mà không được yêu cầu phải trả bất kỳ khoản tiền nào có thể là do trên tài khoản phạm tội.
- b. Thành phố sẽ không làm cho dịch vụ có sẵn cho người dân cư trú, trừ khi mỗi khu dân cư đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và các giáo lễ của thành phố, nghị quyết, quy tắc và quy định. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo vào tài khoản để sự hài lòng của thành phố, bao gồm các yêu cầu mà có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, thanh toán tiền đặt cọc là \$250 và hoàn thành một ứng dụng cho các dịch vụ của Trung Quốc để các giám đốc tài chính, hoặc người được chỉ định, có thể đánh giá cho dù thành phố là hài lòng rằng các ứng viên dân cư có thể đạt các điều khoản và điều kiện Dịch vụ, vật lý có nghĩa là có hiệu lực pháp cho thành phố để có chọn lọc chấm dứt dịch vụ cho những người cư trú dân khu vực đã không đáp ứng các yêu cầu của thành phố, thành phố sẽ làm cho dịch vụ có sẵn cho những người cư trú trong thành phố là hài lòng có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện của dịch vụ.

13. Chấm dứt dịch vụ theo chủ tài khoản

Chủ tài khoản muốn chấm dứt dịch vụ của họ phải làm như vậy bằng văn bản bằng cách xác định các dịch vụ ngày là phải ngưng. Nếu một yêu cầu chấm dứt chưa được thực hiện bằng văn bản, chủ tài khoản sẽ được tổ chức chịu trách nhiệm về các dịch vụ tiện ích cung cấp cho vị trí dịch vụ. Tạm thời chấm dứt dịch vụ của chủ tài khoản cũng phải bằng văn bản. Nếu chủ tài khoản đã qua đời, một thành viên trong gia đình có thể gửi yêu cầu chấm dứt dịch vụ bằng một bản sao giấy chứng tử.

14. Yêu cầu báo cáo

Thành phố hàng năm sẽ báo cáo số ngừng của dịch vụ dân cư không có khả năng thanh toán trên trang web của thành phố và cho Ban kiểm soát tài nguyên nước nhà nước.

15. Hạn chế của chính sách này

Không có gì trong chính sách này hạn chế, giới hạn hoặc làm suy yếu khả năng của thành phố để chấm dứt dịch vụ cho khách hàng vì những lý do khác với những quy định rõ ràng trong chính sách này, bao gồm, nhưng không giới hạn, cách hành động không xác thực của khách hàng.

16. Khách hàng có thể khiếu nại về lượng quy định trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ cấp nước.

- a. Chủ tài khoản có quyền kháng cáo hóa đơn cho tăng đến phạm tội. Để làm như vậy, người đó phải làm như sau:
 - i. Chủ tài khoản phải hoàn thành một hình thức thành phố của Chowchilla kháng cáo địa chỉ mối quan tâm của mình và, nếu có tranh chấp với một chính sách bộ phận tài chính, chủ tài khoản hoặc bên khiếu nại nên cho biết nếu có thể, chính sách mà họ không đồng ý. Mẫu đơn kháng cáo hoàn thành sẽ được đóng dấu ngày khi nhận được của thành phố của bộ tài chính Chowchilla.
 - ii. Một ủy ban đánh giá, bao gồm các giám đốc tài chính và một người bổ sung những người không có sự tham gia trực tiếp với các tiện ích thanh toán và quá trình thu thập sẽ nghe thấy sự hấp dẫn. Một buổi điều trần với Ủy ban này sẽ được cấp theo yêu cầu. Một thông báo bằng văn bản về ngày và thời gian của buổi điều trần sẽ được gửi đến bên khiếu nại trong vòng năm (5) ngày làm việc của ngày điều trần.
 - iii. Buổi điều trần sẽ được tổ chức trong vòng mười (10) ngày làm việc của việc nhận mẫu đơn kháng cáo đã hoàn thành. Luật sư thành phố có thể được tư vấn cho lời khuyên của mình liên quan đến kết quả của Ủy ban.
 - iv. Ủy ban đánh giá sẽ cung cấp một thông báo bằng văn bản cho chủ tài khoản liên quan đến kết quả của buổi điều trần. Các phản ứng bằng văn bản sẽ thông báo cho người khiếu nại của mình quyền kháng cáo quyết định và các thủ tục để làm như vậy. Nếu chủ tài khoản không đồng ý với quyết định của Ủy ban, một yêu cầu để kháng cáo đến hội đồng thành phố có thể được thực hiện. Yêu cầu này kháng cáo đến hội đồng thành phố phải được thực hiện trong vòng mười lăm (15) ngày theo lịch từ ngày quyết định của Ủy Ban kháng cáo. Quyết định của Hội đồng thành phố là cuối cùng.

- v. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước dân cư trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết.