

CHÍNH SÁCH VỀ HÓA ĐƠN TIỀN NƯỚC QUÁ HẠN

Menlo Park Municipal Water

www.menlopark.gov/water

650-330-6750



Mục đích

Chính sách này mô tả quy trình xử lý các trường hợp hóa đơn quá hạn của Thành phố, bao gồm thông báo, phạt trễ hạn, ngắt kết nối, kết nối lại, thỏa thuận thanh toán thay thế và các trường hợp đặc biệt (cư dân có đủ điều kiện xét theo thu nhập và nhu cầu y tế liên quan đến nước).

Thông báo

Thành phố sẽ gửi thông báo về khoản nợ quá hạn và việc tạm ngừng cấp nước đến khách hàng thông qua thư bưu điện, giấy thông báo dán tại cửa, email và/hoặc cuộc gọi điện thoại.

Thành phố sẽ nỗ lực một cách hợp lý, thiện chí để liên lạc với khách hàng về dự kiến cúp nước qua điện thoại, thư gửi bưu điện hoặc thông báo tại cơ sở ít nhất 10 ngày làm việc trước khi cúp. Khách hàng sẽ nhận một thông báo treo cửa về các hóa đơn tiền nước đã quá hạn hơn 45 ngày. Thành phố sẽ tính một khoản phí thông báo treo cửa \$190, và khoản phí này sẽ xuất hiện trên hóa đơn tiền nước tiếp theo của khách hàng.

Phạt thanh toán trễ hạn

Khách hàng sẽ phải chịu một khoản phạt thanh toán trễ hạn bằng với 1.5% tổng số tiền hóa đơn nếu khách hàng không thanh toán tiền nước trước ngày đáo hạn.

Cúp nước

Khách hàng quá hạn hóa đơn tiền nước quá 60 ngày có thể sẽ bị cúp nước và sẽ phải trả một khoản phí kết nối lại dịch vụ trước khi được cấp nước trở lại. Để tránh bị cắt nước, khách hàng có thể thanh toán tiền nợ hoặc đăng ký thỏa thuận trả góp tối thiểu ngày làm việc trước ngày dự kiến cắt nước. Khách hàng dân cư có thể xin được miễn cúp nước nếu họ đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

1. Khách hàng chứng minh họ có thu nhập thấp
2. Khách hàng chứng minh họ có cần có nước sinh hoạt vì lý do y tế
3. Khách hàng sẵn sàng ký kết một thỏa thuận thanh toán

Kết nối lại và phí kết nối lại

Trường hợp mở lại nước, phí cấp lại sẽ được tính vào hóa đơn kỳ tiếp theo. Khách hàng cần thanh toán toàn bộ số tiền nợ cộng với phí cấp lại, hoặc đăng ký thỏa thuận trả góp. Phí kết nối lại:

- Kết nối lại vào ngày làm việc tiếp theo - \$140
- Kết nối lại trong cùng ngày hoặc sau giờ làm việc - \$338

Thỏa thuận thanh toán

Bất cứ khách hàng nào không thể thanh toán tiền nước trong thời hạn thanh toán thông thường đều có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh bị cúp nước. Thành phố sẽ cấp một thỏa thuận thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn ở thỏa thuận thanh toán thay thế, thỏa thuận thanh toán chậm và thanh toán ở mức toán tối thiểu như được quy định trong chính sách này cho bất kỳ khách hàng nào chưa có thỏa thuận thanh toán hiện hành.

Yêu cầu để thực hiện một thỏa thuận thanh toán:

- Khách hàng phải thực hiện yêu cầu ít nhất một ngày làm việc trước ngày dự kiến cúp nước
- Khách hàng phải nộp một khoản tiền để chứng minh sự thiện chí là 10% để thiết lập một thỏa thuận thanh toán và chỉ được có một thỏa thuận một lần
- Khách hàng phải đồng ý với thỏa thuận thanh toán bằng lời nói qua điện thoại hoặc bằng văn bản, tuân thủ các điều khoản trong thỏa thuận thanh toán của họ và vẫn thanh toán đúng hạn các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo
- Khách hàng có thể yêu cầu tối đa hai thỏa thuận thanh toán trong một năm. Thời hạn trả góp tối đa cho mỗi lần đăng ký là 12 tháng.

Yêu cầu đối với khách hàng trong việc thu xếp thanh toán:

- Khách hàng không thể yêu cầu thêm một thỏa thuận thanh toán cho bất kỳ khoản phí quá hạn nào khác trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo một thỏa thuận hiện có
- Những khách hàng mà đã có thỏa thuận thanh toán với Thành phố sẽ không được xin gia hạn thời gian thanh

toán hóa đơn

Gia hạn thanh toán:

- Khách hàng chưa đăng ký trả góp có thể yêu cầu gia hạn thời hạn thanh toán tối đa 02 lần trong mỗi năm dương lịch. Yêu cầu gia hạn phải được gửi trước hạn thanh toán hóa đơn nước ít nhất 01 ngày làm việc. Sau khi được gia hạn, ngày đáo hạn không thể được sửa đổi thành ngày sau đó.

Khách hàng nếu đã ký kết và tuân theo một thỏa thuận thanh toán sẽ không bị coi là quá hạn. Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán sẽ bị coi là quá hạn. Sau đó, khách hàng sẽ bị cúp nước một khi trương mục của họ quá hạn 60 ngày và các thỏa thuận hoặc gia hạn bổ sung sẽ không còn tồn tại cho bất kỳ khoản phí quá hạn nào khác, và khách hàng sẽ không được cấp thỏa thuận thanh toán thay thế nào khác trong tương lai cho đến khi thanh toán xong toàn bộ chi phí quá hạn.

Nhu cầu y tế

Khách hàng có thể chứng minh rằng họ cần có nước vì lý do y tế bằng cách xuất trình chứng thư từ bác sĩ chăm sóc chính (bác sĩ gia đình), trong đó nói rằng việc cúp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân đang sinh sống tại nơi được cấp nước.

Đối tượng đang tham gia chương trình hỗ trợ giá cước (chỉ dành cho khách hàng cư dân)

Khách hàng có thể đủ điều kiện nhận các điều khoản đặc biệt nếu họ đăng ký tham gia chương trình trợ cấp phí dịch vụ. Để được cấp nước lại, khách hàng phải trả phí kết nối lại bên cạnh tổng số tiền phải trả trên trương mục

Để được hưởng chương trình trợ cấp phí dịch vụ, hộ gia đình phải đáp ứng các tiêu chí sau:

- Phải đăng ký vào chương trình PG&E CARE
- Phải cung cấp hóa đơn PG&E gần đây để xác minh việc đăng ký vào CARE. Phải hiển thị tên, địa chỉ dịch vụ, ngày sao kê và gia hạn CARE;
- Phải cung cấp hóa đơn Recology gần đây nhất. Phải hiển thị tên, địa chỉ dịch vụ, số trương mục, ngày hóa đơn và kích thước thùng đựng; và
- Phải cung cấp hóa đơn tiền nước gần đây nhất của Thành phố Menlo Park, nếu có. Phải hiển thị ngày hóa đơn, số trương mục và địa chỉ dịch vụ
- Địa chỉ dịch vụ phải giống nhau cho cả ba hóa đơn tiện ích (PG&E, Recology và Menlo Park Municipal Water, nhưng tên có thể khác nhau)

Điều khoản đặc biệt:

- Phí kết nối lại trong giờ làm việc - \$50
- Phí kết nối lại ngoài giờ làm việc - \$150
- Khách hàng có thể xin được miễn khoản phí thanh toán trễ 1.5% 12 tháng một lần

Để biết thêm thông tin về chương trình trợ cấp phí dịch vụ, vui lòng truy cập www.menlopark.gov/rateassistance.

Quan hệ chủ nhà/người thuê nhà

Nếu quý vị đang thuê một căn nhà/căn hộ có đồng hồ nước riêng dưới tên của chủ nhà và trương mục đang trong trạng thái quá hạn; người thuê nhà có quyền trở thành khách hàng. Để được miễn khoản tiền nước quá hạn, người thuê nhà phải cung cấp bản sao hợp đồng thuê nhà, biên lai tiền nhà, hoặc giấy tờ chính phủ để chứng minh họ đang thuê căn nhà đó. Nếu người thuê nhà quyết định trở thành khách hàng, họ có thể khấu trừ tiền nước từ các khoản tiền mà họ trả cho chủ nhà theo định kỳ, chẳng hạn như tiền nhà, nếu tiền nước không được tính riêng.

Quy trình khiếu nại

Khách hàng có thể tranh chấp hóa đơn tiền nước hàng tháng của mình bằng cách nộp Đơn Tranh chấp Hóa đơn Tiền Nước trong vòng 15 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Thành phố sẽ xem xét khiếu nại và điều tra khi cần thiết. Giám đốc Dịch vụ Công cộng hoặc đại diện của Giám đốc sẽ là người đưa ra quyết định. Thành phố sẽ không cúp nước trong lúc đang chờ xử lý khiếu nại.