

RANCHO MURIETA CỘNG ĐỒNG DỊCH VỤ QUẬN

Loại:	Tài chính	Chính sách # P2020-03
Chức vụ:	Ngắt kết nối Dịch vụ Cấp nước Khu dân cư do Không phải trả tiền	

1. Các quy định chung

Mục. Đơn xin Chính sách này áp dụng cho việc ngắt kết nối dịch vụ nước dân dụng nếu không thanh toán. Các pháp lệnh, nghị quyết, chính sách và thủ tục hiện hành của Quận sẽ tiếp tục áp dụng đối với các tài khoản dịch vụ cấp nước không dành cho khu dân cư và việc ngắt kết nối dịch vụ cấp nước khu dân cư vì các lý do khác, bao gồm việc Quận chấm dứt kết nối dịch vụ do khách hàng vi phạm bất kỳ sắc lệnh, quy tắc, quy định hoặc chính sách khác của Học khu. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính sách này và bất kỳ sắc lệnh, quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Học khu, Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính sách này và luật tiểu bang, luật tiểu bang sẽ được ưu tiên áp dụng.

b. Trách nhiệm của khách hàng. Theo các sắc lệnh, nghị quyết, chính sách và thủ tục hiện hành của Quận, các hóa đơn dịch vụ cấp nước được trả cho từng khách hàng hàng tháng và đến hạn thanh toán khi xuất trình. Hóa đơn dịch vụ nước trở nên quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng các khoản thanh toán được nhận tại văn phòng Quận một cách kịp thời. Thanh toán có thể được thực hiện tại văn phòng Quận, bằng chuyển khoản điện tử (EFT), hoặc đến địa chỉ để chuyển các khoản thanh toán qua thư.

c. Tính sẵn có của Chính sách. Học khu sẽ cung cấp Chính sách này và tất cả các thông báo bằng văn bản được đưa ra theo Chính sách này bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn, và bằng bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất 10 phần trăm người dân cư trú trong khu vực kinh doanh của Học khu sử dụng hoặc được yêu cầu theo Bộ luật Dân sự mục 1632. Chính sách này sẽ được đăng và duy trì trên trang web Internet của Học khu.

d. Số điện thoại liên hệ. Có thể liên hệ với Phòng Thanh toán của Quận theo số 916-354-3700 để được hỗ trợ liên quan đến việc thanh toán hóa đơn tiền nước và thảo luận về các lựa chọn để ngừng ngắt kết nối dịch vụ dân cư nếu không thanh toán.

2. Ngắt kết nối Dịch vụ Cấp nước Khu dân cư do Không phải trả tiền

Mục. Thời hạn Trễ hạn 60 ngày. Học khu sẽ không ngắt dịch vụ cấp nước dân dụng nếu không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng đến hạn 60 ngày.

b. Thông báo 10 ngày. Không ít hơn 10 ngày trước khi ngắt kết nối dịch vụ dân cư do không thanh toán, Học khu sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản bằng điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản. Nếu không nhận được thanh toán đầy đủ trong vòng 7 ngày, hoặc Học khu đã không

đã được liên hệ và một Thỏa thuận thanh toán thay thế đã được đồng ý, như đã thảo luận trong phần 4 của Chính sách này, khách hàng sẽ nhận được thông báo trước 3 ngày, thông báo rằng dịch vụ sẽ bị ngắt 3 ngày sau đó.

iv. Khi Quận liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản bằng thông báo bằng văn bản dư ới phần này, thông báo bằng văn bản về việc thanh toán quá hạn và sắp xảy ra việc ngắt kết nối sẽ được gửi đến khách hàng của nơi cư trú. dịch vụ được cung cấp. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của bất động sản mà dịch vụ lưu trú được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của bất động sản mà dịch vụ cư trú được cung cấp, được gửi tới "Người thuê".

ii. Thông báo bằng văn bản phải bao gồm tất cả các thông tin sau ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng.
2. Số tiền của các khoản phí hiện tại và số tiền quá hạn.
3. Ngày và giờ thanh toán phải được thực hiện để tránh ngắt kết nối dịch vụ nư ớc.
4. Mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn.
5. Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu xem xét hóa đơn và khiếu nại hoặc khởi xư ớng khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra liên quan đến dịch vụ hoặc các khoản phí.
6. Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu một lịch trình thanh toán hoãn lại, giảm bớt hoặc thay thế, bao gồm việc khấu hao các khoản phí dịch vụ khu dân cư quá hạn, phù hợp với Chính sách này.
7. Số điện thoại và địa chỉ cơ quan của Học khu.

iii. Nếu thông báo bằng văn bản được gửi lại qua đư ờng bưu điện là không thể gửi được, Học khu sẽ cố gắng thực sự đến thăm nơi cư trú và rời đi hoặc đặt ở một nơi dễ thấy một thông báo sắp xảy ra việc ngắt kết nối dịch vụ cư trú vì không thanh toán.

C. Thông báo Đăng trong 3 Ngày. Học khu sẽ cung cấp bằng cách niêm yết ở một vị trí dễ thấy tại cơ sở, một thông báo về việc chấm dứt dịch vụ, ít nhất 3 ngày trước khi chấm dứt. Thông báo chấm dứt dịch vụ này sẽ bao gồm tất cả các thông tin sau:

iv. Tên và địa chỉ của khách hàng.

ii. Số tiền của các khoản phí hiện tại và số tiền quá hạn.

iii. Ngày và giờ yêu cầu thanh toán để tránh sự chấm dứt.

iv. Số điện thoại của Quận.

d. Thông tin khôi phục dịch vụ. Sau khi ngắt kết nối, Quận sẽ cung cấp cho khách hàng số điện thoại của Quận để biết thông tin về cách khôi phục dịch vụ dân cư.

3. Hạn chế ngắt kết nối dịch vụ nư ớc

Một. Học Khu sẽ không ngắt dịch vụ cấp nư ớc khu dân cư nếu không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng đã quá hạn trong 60 ngày.

b. Học khu sẽ không ngắt kết nối dịch vụ dân cư trong bất kỳ trư ờng hợp nào sau đây tình huống:

iii. Khi khách hàng đã đư ợc gia hạn thời gian cho thanh toán một hóa đơn.

ii. Trong thời gian Học khu đang điều tra tranh chấp của khách hàng hoặc khiếu nại theo phần 8 của Chính sách này.

Khi lệnh của Tiểu bang Liên bang cấm tắt nguồn nư ớc sinh hoạt iii. mét do không thanh toán.

C. Học khu sẽ không ngắt dịch vụ dân cư nếu tất cả các điều kiện sau đư ợc đáp ứng:

iii. Khách hàng, hoặc ngư ời thuê nhà của khách hàng, nộp cho Học khu giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, như đư ợc định nghĩa trong phần 14088 (b) (1) (A) của Bộ luật Phúc lợi và Tổ chức, rằng việc ngắt kết nối dịch vụ dân cư sẽ đư ợc đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân của dịch vụ nhận tài sản.

ii. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thư ờng của hệ thống cấp nư ớc đô thị và cộng đồng. Khách hàng sẽ đư ợc coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thư ờng của hệ thống cấp nư ớc đô thị và cộng đồng nếu (1) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, An ninh Bổ sung Thu nhập / Chư ờng trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chư ờng trình Dinh dư ỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc (2) khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.

iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia một thỏa thuận thanh toán thay thế, phù hợp với các quy định tại Mục 4 của Chính sách này.

Nếu khách hàng đáp ứng ba điều kiện được liệt kê trong tiểu mục này (c), Học khu sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn thanh toán được mô tả trong Phần 4. Bất kỳ khách hàng nào đáp ứng các yêu cầu này, theo yêu cầu, sẽ được phép khấu hao, qua một thời hạn không quá 12 tháng, số dư chưa thanh toán của bất kỳ hóa đơn nào được xác nhận là vượt quá khả năng thanh toán của khách hàng trong thời hạn thanh toán thông thường.

d. Quận không được phép chấm dứt dịch vụ cấp nước cho bất kỳ khách hàng hoặc người thuê nhà nào của khách hàng vào bất kỳ ngày thứ Bảy, Chủ nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc ngoài giờ hoạt động bình thường của họ.

4. Thỏa thuận Thanh toán Thay thế

Mục. Tùy chọn. Theo yêu cầu, Học khu sẽ xem xét các lựa chọn sau với khách hàng quá hạn từ chối việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư vì không thanh toán:

iii. Phân bổ số dư chưa thanh toán;

ii. Tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế;

iii. Tạm hoãn thanh toán.

(Gọi chung là "Thu xếp thanh toán".)

b. Hành chính cấp huyện, Tổng Giám đốc Học khu, hoặc người được chỉ định của ông ấy hoặc bà ấy, có thể chọn Thỏa thuận Thanh toán nào được mô tả trong Phần 4 (a), ở trên, có thể có sẵn cho khách hàng và có thể đặt các thông số của tùy chọn thanh toán đó. Thông thường, Thỏa thuận Thanh toán được đưa ra sẽ dẫn đến việc thanh toán bất kỳ khoản nợ nào còn lại trong vòng 12 tháng. Học khu có thể cho phép thời hạn thanh toán dài hơn nếu thấy thời hạn dài hơn là cần thiết để tránh gây khó khăn không đáng có cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của từng trường hợp. Học khu có thể tính một khoản phí hành chính đối với chi phí thực hiện các Thỏa thuận Thanh toán theo quy định này. Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định của họ, được ủy quyền chuẩn bị và phê duyệt Thỏa thuận Thu xếp Thanh toán với khách hàng phù hợp với Mục 4 này.

c. Nghĩa vụ của Khách hàng. Nếu Học khu và khách hàng tham gia Thỏa thuận Thanh toán theo Mục 4 này, khách hàng sẽ tuân thủ thỏa thuận hoặc thỏa thuận khác và vẫn cập nhật mọi khoản phí dịch vụ nước mới khi chúng được lập hóa đơn trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không thể yêu cầu khấu hao thêm hoặc giảm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào trên các hóa đơn tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo một thỏa thuận thanh toán thay thế. Bắt đầu từ ngày thỏa thuận thanh toán đầu tiên được thực hiện, những khách hàng không tuân thủ bất kỳ thỏa thuận thanh toán nào đã thỏa thuận sẽ không đủ điều kiện để thiết lập các thỏa thuận thanh toán trong tương lai trong thời gian 24 tháng, trừ trường hợp bị pháp luật nghiêm cấm.

5. Ngắt kết nối sau khi không tuân thủ các thỏa thuận thanh toán thay thế

Một. Nếu Học khu và khách hàng tham gia vào bất kỳ Thỏa thuận Thanh toán nào theo Mục 4, Học khu có thể ngắt kết nối dịch vụ không sớm hơn 5 ngày làm việc sau khi Học khu đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại khách sạn theo một trong hai các trụ ờng hợp sau:

iii. Khách hàng không tuân thủ Thỏa thuận Thanh toán trong 60 ngày
Hoặc nhiều hơn.

ii. Trong khi thực hiện Thỏa thuận Thanh toán, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ cư trú hiện tại của mình trong 60 ngày hoặc hơn.

Thông báo chấm dứt theo Mục 5 này sẽ bao gồm tất cả những điều sau

b. thông tin:

- iii. Tên và địa chỉ của khách hàng.
- ii. Thông báo về việc khách hàng không tuân thủ Thỏa thuận Thanh toán.
- iii. Thỏa thuận Thanh toán hoặc các điều kiện khác mà khách hàng phải đáp ứng để tránh bị chấm dứt hợp đồng.
- iv. Số điện thoại và địa chỉ cơ quan của Học khu.

Thông báo này không cho phép khách hàng điều tra thêm hoặc cung cấp các thỏa thuận thanh toán thay thế bởi Học khu.

6. Ngắt kết nối trong các tình huống Master Meter Chủ nhà-Ngư ời thuê

Một. Khả năng áp dụng. Phần này áp dụng cho dịch vụ của Quận thông qua đồng hồ đo cá nhân cho một ngôi nhà riêng lẻ dành cho một gia đình, một cấu trúc dân cư nhiều đơn vị, công viên gia đình di động hoặc cấu trúc dân cư lâu dài trong một trại lao động, chỉ khi chủ sở hữu, ngư ời quản lý hoặc ngư ời điều hành là khách hàng của ghi lại, và có mối quan hệ chủ nhà - ngư ời thuê nhà giữa những ngư ời cư ngụ trong khu dân cư và chủ sở hữu, ngư ời quản lý hoặc ngư ời điều hành tòa nhà.

b. Đề ý. Học khu sẽ cố gắng hết sức thiện chí để thông báo cho những cư dân cư ngụ bằng văn bản thông báo, khi tài khoản còn nợ rằng dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất 10 ngày trư ớc khi chấm dứt. Thông báo này sẽ thông báo thêm cho những ngư ời cư ngụ trong khu dân cư rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận, ngư ời mà dịch vụ sau đó sẽ đư ợc lập hóa đơn, mà không bị yêu cầu trả bất kỳ số tiền nào sau đó có thể đến hạn trên tài khoản quá hạn.

c. Dịch vụ cho ngư ời lao động. Học khu không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho ngư ời dân cư trú trư ờ khi mỗi ngư ời dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ cấp nư ớc của Quận và đáp ứng các yêu cầu của luật pháp và pháp lệnh, quy tắc của Quận,

các quy định và chính sách. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo vào tài khoản theo sự hài lòng của Khu dân cư, hoặc nếu Khu dân cư có sẵn phương tiện vật chất hợp pháp để chấm dứt có chọn lọc dịch vụ cho những khu dân cư đó. những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của pháp lệnh, quy tắc, quy định và chính sách của Học khu, Học khu sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó.

d. Bảng chứng tín dụng. Nếu dịch vụ trư ớc đó trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Học khu, thì việc cư trú và bằng chứng về việc thanh toán nhanh tiền thuê nhà hoặc nghĩa vụ tín dụng khác đư ợc Học khu chấp nhận trong khoảng thời gian đó là tư ợng đư ợng thỏa đáng.

e. Nhà ở dành cho một gia đình tách biệt. Trong trư ờng hợp một gia đình độc thân tách biệt ở, Học khu có thể thực hiện bất kỳ việc nào sau đây:

Đưa ra thông báo về việc chấm dứt ít nhất bảy ngày trư ớc khi đề xuất sự chấm dứt.

Để số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn đư ợc miễn, yêu cầu người cư trú trở thành khách hàng xác minh rằng khách hàng có tài khoản quá hạn trong hồ sơ là hoặc là chủ nhà, người quản lý hoặc người đại diện của nơi ở.

7. Các Câu nhắc Bổ sung cho Khó khăn Tài chính

Nếu một khách hàng chứng minh đư ợc thu nhập hộ gia đình của Học khu dư ới 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang, thì Học khu sẽ:

Đặt mức phí dịch vụ kết nối lại để kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường là \$ 50 và phí kết nối lại trong giờ không hoạt động là \$ 150. Các khoản phí này sẽ không vượt quá chi phí kết nối lại thực tế nếu những chi phí đó ít hơn. Kết nối lại phí sẽ đư ợc điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

Miễn phí lãi suất cho các hóa đơn quá hạn 12 tháng một lần.

Học khu sẽ coi một khách hàng cư trú có thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% chuẩn nghèo liên bang nếu:

Bất kỳ thành viên nào trong gia đình đều là người nhận CalWORKs hiện tại, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung / Tiểu bang Chương trình Thanh toán Bổ sung, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc

Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dư ới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.

số 8. Thủ tục Tranh chấp hoặc Khiếu nại một Dự luật

Khách hàng có thể khiếu nại hoặc tranh cãi về số tiền được quy định trong bất kỳ hóa đơn nư ớc sinh hoạt nào dịch vụ theo quy trình sau:

Một. Lời kêu gọi chung. Trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn dịch vụ nư ớc, khách hàng có quyền yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét lại bất kỳ hóa đơn hoặc phí nào do Học khu đưa ra. Yêu cầu phải được thực hiện bằng văn bản và được chuyển đến văn phòng của Học khu. Trong chừng nào đơn khiếu nại của khách hàng và bất kỳ kết quả điều tra nào đang chờ xử lý, Học khu không thể ngắt dịch vụ cấp nư ớc cho khách hàng.

b. Kháng nghị Thông báo 10 Ngày. Ngoài các quyền khiếu nại theo tiểu mục (a) ở trên, khách hàng nhận được Thông báo 10 ngày được mô tả trong Mục 2 (c) của Chính sách này có thể yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét hóa đơn liên quan đến thông báo trong vòng năm doanh nghiệp. ngày của ngày thông báo. Tuy nhiên, không có quyền khiếu nại hoặc quyền xem xét nào như vậy sẽ được áp dụng cho bất kỳ dự luật nào đã đưa ra kháng nghị hoặc yêu cầu xem xét theo tiểu mục (a) ở trên. Mọi kháng nghị hoặc yêu cầu xem xét theo tiểu mục này phải bằng văn bản và phải bao gồm tài liệu hỗ trợ cho kháng nghị hoặc lý do xem xét. Yêu cầu kháng cáo phải được chuyển đến văn phòng của Học khu trong thời hạn năm ngày. Trong chừng nào đơn khiếu nại của khách hàng và bất kỳ kết quả điều tra nào đang chờ xử lý, Học khu không thể ngắt dịch vụ cấp nư ớc cho khách hàng.

C. Quá trình kháng cáo.

Sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét theo các tiểu mục (a) hoặc (b), ở trên, Tổng Giám đốc của Học khu, hoặc người được chỉ định của họ, sẽ đánh giá yêu cầu xem xét và tài liệu hỗ trợ do khách hàng cung cấp và thông tin về nộp cho Học khu liên quan đến các khoản phí nư ớc được đề cập. Trong vòng 10 ngày sau khi nhận được yêu cầu xem xét của khách hàng, Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định của họ, sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của phí nư ớc được nêu trên hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng đang khiếu nại một bản tóm tắt ngắn gọn bằng văn bản. của quyết định.

ii. Nếu phí nư ớc được xác định là không chính xác, Học khu sẽ cung cấp hóa đơn đã sửa đổi và việc thanh toán các khoản phí sửa đổi sẽ đến hạn thanh toán trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho các khoản phí đã sửa đổi. Nếu các khoản phí sửa đổi vẫn chưa được thanh toán trong hơn 60 ngày theo lịch sau khi hóa đơn sửa đổi được cung cấp, dịch vụ nư ớc sẽ bị ngắt. Trư ớc khi ngắt kết nối, Học khu sẽ cung cấp cho khách hàng 10- Thông báo trong ngày theo Mục 2 (c), ở trên. Dịch vụ cấp nư ớc sẽ chỉ được khôi phục khi thanh toán đầy đủ tất cả các khoản phí nư ớc chưa thanh toán, tiền phạt, tiền lãi và mọi khoản phí kết nối lại hiện hành.

iii. Nếu tiền nư ớc được đề cập được xác định là đúng, tiền nư ớc sẽ đến hạn thanh toán trong vòng ba ngày làm việc sau khi nhận được quyết định của Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định.

d. Bất kỳ khoản phụ phí vượt quá nào do Học khu sẽ được phản ánh như một khoản ghi có vào lần tiếp theo hóa đơn thư ờng xuyên cho khách hàng, hoặc hoàn trả trực tiếp cho khách hàng, theo quyết định riêng của Tổng Giám đốc.

e. Dịch vụ cấp nư ớc cho bất kỳ khách hàng nào sẽ không bị ngắt vào bất kỳ lúc nào trong thời gian đó khiếu nại của khách hàng đối với Tổng giám đốc đang chờ xử lý.

Được sự chấp thuận của Hội đồng Quản trị Khu Dịch vụ Cộng đồng Rancho Murieta
Đạo diễn

Ngày 18 tháng 11 năm 2020