

TÊN CHÍNH SÁCH :	THÂM QUYỀN:
CHÍNH SÁCH NGẮT KẾT NỐI NƯỚC DÂN DỤNG	THÀNH PHỐ WESTMORLAND
ỨNG DỤNG:	NGÀY ĐƯỢC PHÊ DUYỆT:
ĐỂ ĐẢM BẢO TUÂN THỦ DỰ LUẬT SỐ 998 CỦA THƯỢNG VIỆN LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC NGỪNG CUNG CẤP NƯỚC DÂN DỤNG CHO NGƯỜI KHÔNG THANH TOÁN.	15 Tháng Ba, 2023

CHÍNH SÁCH NGẮT KẾT NỐI NƯỚC DÂN DỤNG

I. MỤC ĐÍCH

Mục đích của Chính sách ngắt kết nối nước dân dụng này ("Chính sách") là thiết lập các hướng dẫn về việc ngắt kết nối dịch vụ nước dân dụng nếu không thanh toán, theo Dự luật số của Thượng viện. 998. Chính sách không áp dụng cho việc chấm dứt dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng sử dụng nước sinh hoạt hoặc bị Thành phố Westmorland ("Thành phố") chấm dứt do Các hành động trái phép của khách hàng cư trú hoặc người không cư trú, chẳng hạn như tài khoản thương mại.

Chính sách sẽ được cung cấp cho công chúng trên Trang web Internet của Thành phố và sẽ được cung cấp bằng văn bản theo yêu cầu. Chính sách này cũng sẽ được cung cấp bằng tiếng Tây Ban Nha và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất mười (10) phần trăm những người cư trú trong Thành phố.

Khách hàng dân cư phải liên hệ với Thành phố theo số (760) 344-3411 để thảo luận về các lựa chọn tránh ngắt kết nối dịch vụ nước dân dụng vì không thanh toán theo các điều khoản và conditions của Chính sách này.

II. THỦ TỤC

1. Yêu cầu ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt: Thành phố không được ngừng dịch vụ nước sinh hoạt trong các trường hợp sau:
 - A. Nếu khách hàng đã quá hạn với bất kỳ số tiền nào ít hơn sáu mươi (60) ngày liên tiếp theo lịch.
 - B. Trong quá trình kháng cáo kịp thời của hóa đơn tiện ích như được quy định trong Phần 3 bên dưới.
 - C. Nếu các điều kiện của 4.A.(i). Chứng nhận Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính hoặc 4.A.(ii). Tờ khai hộ gia đình có thu nhập thấp đã được đáp ứng và khách hàng tuân thủ các yêu cầu của thỏa thuận thanh toán thay thế bao gồm thanh toán hóa đơn hiện tại khi đến hạn.
2. Liên hệ thành phố với khách hàng:

A. Đại diện Thành phố sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại

hoặc thông báo bằng văn bản, không ít hơn bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ vì không thanh toán.

- B. Thông báo bằng văn bản về việc phạm pháp và sắp ngừng hoạt động, "Thông báo quá hạn" sẽ được gửi qua đường bưu điện cho (các) khách hàng có tên trên tài khoản. Nếu (các) địa chỉ gửi thư của khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản mà dịch vụ được cung cấp, thì Thông báo quá hạn cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của tài sản mà dịch vụ được cung cấp, gửi đến "Người cư ngụ".
 - C. Nếu Thành phố liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại, Thành phố sẽ đề nghị cung cấp Chính sách của Thành phố cho khách hàng và cũng có thể thảo luận về các lựa chọn để tránh ngừng dịch vụ cho không thanh toán.
 - D. Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn chiếm giữ nơi cư trú qua điện thoại và thông báo bằng văn bản được trả lại là không thể gửi được, đại diện của Thành phố sẽ thực hiện "Nỗ lực Thiện chí" đến thăm nơi cư trú và đăng Chính sách này và Thông báo quá hạn (bằng ngôn ngữ mà khách hàng sử dụng, nếu biết) ở một vị trí nổi bật và dễ thấy bằng cách đặt nó trong móc treo cửa.
3. Quy trình chính thức để kháng nghị hoặc thanh toán cho cuộc thi trên một tài khoản hiện có:
- A. Bất kỳ khách hàng cư trú trưởng thành nào tranh cãi về việc thanh toán hóa đơn tiện ích do bị cáo buộc tiêu thụ không chính xác và hoặc số tiền phí dịch vụ có thể kháng cáo hóa đơn tiện ích. Kháng cáo có thể được nộp ngay cả khi số tiền là quá hạn. Khách hàng nộp đơn kháng cáo phải nộp bằng văn bản bằng cách đánh dấu "KHÁNG CÁO HÓA ĐƠN TIỆN ÍCH" trên tài liệu và phải bao gồm những điều sau: Ngày, Tên khách hàng, Số tài khoản, Địa chỉ địa điểm, Địa chỉ gửi thư, Phạm pháp Am ount, Ngày thông báo quá hạn và lý do kháng cáo để bắt đầu quá trình kháng cáo. KHÔNG CÓ LỆ PHÍ cho kháng cáo. Tất cả các hóa đơn hoặc bằng chứng khác sẽ được đính kèm với tài liệu và nó phải được ký bởi người lớn chịu trách nhiệm thanh toán tài khoản.
 - B. Kháng Cáo phải được gửi không muộn hơn mười lăm (15) ngày theo lịch sau ngày Thông Báo Quá Hạn hoặc nhận được hóa đơn, tùy theo điều kiện nào được áp dụng.
 - C. Yêu cầu kháng cáo sẽ được Thành phố xem xét. Thành Phố sẽ cấp hoặc từ chối kháng cáo và có thể đặt ra các điều khoản thanh toán trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ khi nhận được Kháng Cáo hoàn tất. Quyết định của Thành phố sẽ là quyết định cuối cùng.
 - D. Thành phố sẽ không ngừng các dịch vụ dân cư vì không thanh toán trong khi kháng cáo đang chờ xử lý. Việc nộp đơn kháng cáo không ngăn được việc thu thập các hóa đơn tiền nước chưa được kháng cáo.
 - E. Nếu kháng nghị bị từ chối và không có điều khoản thanh toán nào được thiết lập, khoản thanh toán sẽ đến hạn trong vòng ba mươi (30) ngày dương lịch của văn bản quyết định của Thành phố.
4. Hoãn ngừng cung cấp dịch vụ dân cư vì không thanh toán:
- A. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ dân cư nếu TẤT CẢ các điều kiện sau đây

được đáp ứng:

- (i). Chứng nhận Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính : Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thành phố chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (như được định nghĩa trong Mục 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Thể chế) rằng việc ngừng dịch vụ dân cư sẽ đe dọa tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở nơi

dịch vụ dân cư được cung cấp.

- (ii). Tờ khai hộ gia đình có thu nhập thấp: Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cư trú nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung /Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang, hoặc California Special Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh, d Trẻ em hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang (Xem thêm Phần 7).
- (iii). Thỏa thuận trả nợ thay thế hoặc khác: Khách hàng sẵn sàng ký kết thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch thanh toán trả chậm hoặc giảm giá, phù hợp với Chính sách này và cung cấp một yêu cầu có chữ ký cho "Thanh toán Thay thế" bằng văn bản.

B. Trường hợp tất cả các điều kiện trong Mục 4.A. ở trên được đáp ứng, Thành phố sẽ lựa chọn và cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều phương án sau: khấu hao số dư chưa thanh toán, tham gia vào một lịch thanh toán thay thế, một giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán hoặc hoãn thanh toán tạm thời .

C. Thành phố có thể ngừng dịch vụ nước dân cư năm (5) ngày làm việc sau khi Thành phố đăng "Thông báo cuối cùng về việc ngắt kết nối" ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại khách sạn bằng cách sử dụng móc treo cửa, nơi

- (i). Khách hàng không tuân thủ tùy chọn thanh toán trong sáu mươi (60) ngày liên tiếp theo lịch trở lên.
- (ii). Trong khi thực hiện tùy chọn thanh toán, khách hàng không phải trả phí dịch vụ cư trú hiện tại cho sáu mươi (60) ngày theo lịch trở lên.

5. Sắp xếp thanh toán thay thế:

A. Thỏa thuận khấu hao:

- (i). Các thỏa thuận thanh toán kéo dài sang kỳ thanh toán tiếp theo cũng được coi là kế hoạch khấu hao, phải bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng.
- (ii). Các tùy chọn trả nợ sẽ là kết quả của việc hoàn trả số dư chưa thanh toán trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày ban đầu của hóa đơn. Thành phố có thể cấp thời gian trả nợ dài hơn nếu họ thấy thời gian dài hơn là cần thiết để tránh khó khăn quá mức cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của trường hợp bất khả xâm phạm.
- (iii). Nói chung, các khoản trả nợ khấu hao hoặc các khoản trả nợ khác sẽ được kết hợp với, và tùy thuộc vào ngày đến hạn của hóa đơn thông thường của khách hàng.

B. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của phương án trả nợ cũng như

thanh toán hóa đơn tiền nước hiện tại.

- (i). Khách hàng không được yêu cầu khấu hao thêm bất kỳ khoản khấu hao bổ sung nào chưa thanh toán

tính phí trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch khấu hao.

- (ii). Khách hàng mặc định nếu không thanh toán được cho phí dịch vụ dân cư hiện hành từ sáu mươi (60) ngày dương lịch trở lên và các quy định thông báo của Mục 2 ở trên sẽ không được áp dụng trước khi ngắt kết nối.
- (iii). Thanh toán bằng séc không trung thực được coi là không thanh toán kể từ ngày séc.

C. Lịch thanh toán thay thế: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu "Lịch thanh toán thay thế" tạm thời để tránh phí trễ hạn hoặc gián đoạn dịch vụ. Thành phố sẽ xem xét yêu cầu và đưa ra quyết định về việc liệu thỏa thuận thanh toán có được đảm bảo trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu hoàn chỉnh hay không. Quyết định của Thành phố là quyết định cuối cùng.

D. Lập kế hoạch trả chậm hoặc giảm các khoản thanh toán: Bất kỳ người tùy chỉnh dân cư nào cũng có thể nộp đơn xin gia hạn thời gian để thanh toán các khoản phí quá hạn hoặc giải quyết các khoản phí có thể trở nên quá hạn vì không có khả năng thanh toán. Việc gia hạn thanh toán có thể được yêu cầu bằng văn bản hoặc qua điện thoại cho Thành phố. Yêu cầu này phải được gửi đến Thành phố trước ngày phạm pháp. Bất kỳ gia hạn nào được cấp sẽ có hiệu lực đến hết ngày 15 của tháng tiếp theo tháng mà các thông báo quá hạn được tạo ra hoặc vào ngày quy định được Thành phố phê duyệt. Phí quá hạn là \$ 10 đô la được áp dụng. Toàn bộ số dư tài khoản cộng với khoản phí \$ 10 đô la sẽ được thanh toán đầy đủ vào hoặc trước ngày được phép gia hạn để tránh gián đoạn dịch vụ.

E. Phí quá hạn: Thành phố có thể miễn phí quá hạn khi người đó đưa ra lý do chính đáng và đầy đủ rằng việc không thanh toán bất kỳ hóa đơn tiền nước nào trước ngày nợ quá hạn là do lý do nằm ngoài tầm kiểm soát của khách hàng.

6. Thanh toán nước cho chủ nhà-người thuê nhà:

Các hướng dẫn sau đây áp dụng khi có mối quan hệ giữa chủ nhà và người thuê nhà giữa người thuê nhà ở và chủ sở hữu, người quản lý hoặc đại lý của nhà ở và chủ sở hữu, người quản lý hoặc đại lý là khách hàng của dịch vụ nước và chưa hoặc không có khả năng chi trả cho dịch vụ cấp nước.

- A. Nếu Thành phố cung cấp dịch vụ nhà ở được đo lường riêng cho chủ nhà, Thành phố sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho người thuê nhà khi tài khoản của chủ nhà bị truy thu rằng Dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất mười (10) ngày theo lịch trước khi chấm dứt. Thông báo sẽ thông báo thêm cho người thuê nhà rằng họ có quyền trở thành khách hàng và các chi tiết của thỏa thuận dịch vụ đó như cho ai, dịch vụ sau đó sẽ được lập hóa đơn, mà không cần thiết để thanh toán bất kỳ số tiền nào có thể đến hạn trên tài khoản quá hạn. Thông báo này sẽ được gửi bằng móc treo cửa.
- B. Thành phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người thuê nhà trừ khi mỗi cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật cũng như các quy tắc và biểu giá của Thành phố. Tuy nhiên

, nếu một hoặc nhiều người thuê nhà ở sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo vào tài khoản để làm hài lòng Thành phố, hoặc nếu có một phương tiện vật chất có sẵn hợp pháp cho Thành phố chấm dứt có chọn lọc dịch vụ cho những người thuê nhà không đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và thuế quan của Thành phố, Thành phố sẽ phục vụ

có sẵn cho những người thuê nhà đã đáp ứng những yêu cầu đó.

- (i). Nếu dịch vụ trước đó trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố, nơi cư trú và bằng chứng về việc thanh toán tiền thuê nhà nhanh chóng hoặc nghĩa vụ tín dụng khác được Thành phố chấp nhận cho điều đó khoảng thời gian là một tương đương thỏa đáng.
 - (ii). Bất kỳ người thuê nhà ở nào trở thành khách hàng của Thành phố có thanh toán tiền thuê hoặc tiền thuê nhà, bao gồm phí dịch vụ nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí đó không được nêu riêng, có thể khấu trừ vào khoản thanh toán tiền thuê hoặc tiền thuê mỗi lần thanh toán của tất cả các khoản phí hợp lý được trả cho Thành phố cho các dịch vụ đó.
- C. Trong trường hợp nhà ở riêng lẻ mà chủ sở hữu là khách hàng nước, Thành phố có thể thực hiện bất kỳ điều nào sau đây đối với người thuê nhà:
- (i). Đưa ra thông báo chấm dứt ít nhất bảy (7) ngày theo lịch trước khi chấm dứt do không thanh toán cho dịch vụ nước.
 - (ii). Để tránh người thuê thanh toán số tiền quá hạn, Thành phố sẽ yêu cầu người thuê nhà trở thành khách hàng xác minh rằng khách hàng tài khoản quá hạn trong hồ sơ là hoặc là chủ sở hữu, người quản lý hoặc đại lý bất động sản của nhà ở. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, hợp đồng cho thuê hoặc cho thuê, biên lai tiền thuê nhà hoặc tài liệu của chính phủ cho biết rằng người cư ngụ đang thuê tài sản. Nếu người thuê đáp ứng yêu cầu này, người cư ngụ sẽ tránh được trách nhiệm thanh toán số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn.

7. Tái lập dịch vụ nước sinh hoạt:

- A. Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ cấp nước đã bị ngắt kết nối do không thanh toán, khách hàng phải trả phí kết nối lại cộng với tất cả các khoản phí quá hạn hoặc có thỏa thuận thanh toán được phê duyệt trên tệp. Thành phố sẽ kết nối lại dịch vụ càng sớm càng tốt.
- B. Dịch vụ cấp nước được bật bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên của Thành phố sẽ bị phạt tiền hoặc các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do việc khôi phục trái phép dịch vụ là trách nhiệm của khách hàng.
- C. Khách hàng có thu nhập thấp: Khi khách hàng chứng minh với Thành phố rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo khổ của liên bang, Thành phố sẽ làm như sau:
 - (i). Đặt kết nối lại phí dịch vụ để bật giữa giờ làm việc của Tòa thị chính là \$ 50 đô la và trong giờ không hoạt động ở mức \$ 125 đô la. Phí kết nối lại sẽ phải được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng (Riverside, tất cả người tiêu dùng thành thị) bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

- (ii). Miễn phí lãi suất đối với các hóa đơn quá hạn once mười hai (12) tháng một lần.

- (iii). Khách hàng hộ gia đình có thu nhập thấp: quy định bổ sung. Khách hàng cư trú sẽ được coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo khổ của liên bang nếu bất kỳ thành viên nào nếu hộ gia đình hiện là người nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal , Tiểu bang /Tiểu bang Thu nhập An sinh Bổ sung 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 customer tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.
8. Báo cáo: Thành phố sẽ báo cáo số lần ngừng dịch vụ dân cư hàng năm do không thanh toán trên Trang web Internet của Thành phố và cho Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang.