



THÀNH PHỐ SANTA ROSA SỞ TÀI CHÍNH – BAN DOANH THU

CHÍNH SÁCH HÀNH CHÍNH SỬA ĐỔI 1 (16 tháng Một, 2020) CÚP NƯỚC DÂN CƯ VÌ KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN

2.1 Chính sách bằng Văn bản

Thành phố sẽ có chính sách bằng văn bản về việc cúp nước sinh hoạt vì không thanh toán bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự California, và bất cứ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm số người cư ngụ trong khu vực phục vụ. Chính sách này sẽ được đăng trên trang web internet của Thành phố và sẽ bao gồm các nội dung sau:

2.1.1 Một kế hoạch sắp xếp thanh toán thay thế

Thành phố sẽ cung cấp các thỏa thuận thanh toán thay thế cho bất cứ khách hàng nào không thể thanh toán tiền nước sinh hoạt trong thời hạn thanh toán thông thường. Thành phố có thể chọn cách sắp xếp thanh toán thay thế để khách hàng thực hiện và có thể đặt các giới hạn cho các tùy chọn thanh toán đó, bao gồm cả việc khách hàng có bắt buộc phải ký một thỏa thuận bằng văn bản hay không. Các tùy chọn sắp xếp thanh toán thay thế bao gồm:

2.1.1.1 Khấu hao số nợ chưa thanh toán

Kế hoạch khấu hao sẽ khấu hao số nợ chưa trả trong một khoảng thời gian cụ thể, thường không quá ba (3) tháng. Các khoản thanh toán được khấu hao sẽ phải tuân theo ngày đáo hạn của bảng kê khai thanh toán hàng tháng của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao và thanh toán tất cả các khoản phí hiện tại khi chúng tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế khác cho bất cứ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch khấu hao. Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao, bao gồm cả việc không thanh toán khi đến hạn, có thể dẫn đến việc bị cúp nước sinh hoạt ngay sau ngày làm việc tiếp theo mà không cần thông báo thêm trừ khi khách hàng được bao gồm trong chính sách 2.4.

2.1.1.2 Tạm hoãn hoặc gia hạn thanh toán

Thành phố có thể gia hạn thanh toán các khoản nợ cho khách hàng với lời hứa thanh toán bằng lời nói. Gia hạn thanh toán không được vượt quá ngày đáo hạn của hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế khác cho bất cứ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch hoãn lại. Việc không tuân thủ kế hoạch hoãn lại có thể dẫn đến việc cúp nước sinh hoạt ngay sau ngày làm việc tiếp theo mà không cần thông báo thêm, trừ khi được bao gồm trong chính sách 2.4.

2.1.2 Thủ tục chính thức để khách hàng tranh chấp hoặc kháng cáo hóa đơn

Kháng cáo bắt buộc phải được lập thành văn bản trên các mẫu do Thành phố quy định và Thành phố phải nhận được trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày hóa đơn. Kháng cáo sẽ được xem xét và xác định bởi Giám đốc Cục Nước hoặc người được chỉ định. Sau khi có quyết định về kháng cáo, nếu khách hàng tranh chấp quyết định đó, khách hàng sau đó có thể yêu cầu kháng cáo lên Hội đồng Tiện ích bằng cách nộp thông báo bằng văn bản trong vòng 15 ngày kể từ ngày có quyết định hoặc với Thư ký Hội đồng. Bất kỳ người nào phẫn nộ trước bất kỳ quyết định hoặc quyết định nào của Hội đồng Tiện ích Công cộng đều có thể kháng cáo lên Hội đồng Thành phố bằng cách nộp thông báo kháng cáo trong vòng 15 ngày kể từ ngày có quyết định hoặc xác định với Thư ký Thành phố (SRCC 14-04.170). Không tuân thủ bất cứ thời hạn kháng cáo nào sẽ đưa đến việc quyết định cuối cùng là chung cuộc. Nếu khách hàng hoặc bất cứ người lớn nào tại nơi cư ngụ tranh chấp về hóa đơn và thực hiện quyền kháng cáo của mình, Thành phố sẽ không cúp nước sinh hoạt trong thời gian kháng cáo đang chờ giải quyết. Khách hàng phải tiếp tục thanh toán kịp thời tất cả các khoản tiền không tranh chấp trong thủ tục kháng cáo.



2.1.3 Số điện thoại để liên hệ với Thành phố để thảo luận về các tùy chọn hầu ngăn chặn việc bị cúp nước sinh hoạt vì không thanh toán

Bạn có thể liên hệ với Ban lập Hóa đơn Nước ở số (707) 543-3150 trong khoảng thời gian từ 8:00 sáng đến 4:00 chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu. Số điện thoại này được in trên hóa đơn, thông báo lịch sự, thông báo cúp nước và thẻ gắn trên cửa. Nếu chúng tôi liên lạc bằng tin nhắn điện thoại cho khách hàng, chúng tôi sẽ cung cấp số điện thoại của Ban lập Hóa đơn Nước.