

CHÍNH SÁCH ÁP DỤNG VỚI HÓA ĐƠN TIỀN NƯỚC QUÁ

Thành phố Torrance
TorranceCA@myutilitydirect.com
855-354-5623
Hiệu lực: Ngày 1 tháng 1 năm 2022



Mục đích

Chính sách này mô tả quy trình của Thành phố trong việc xử lý các hóa đơn quá hạn, bao gồm gửi thông báo, phạt thanh toán muộn, cắt nước, cấp nước trở lại, thỏa thuận thanh toán dần và các trường hợp đặc biệt (cư dân có thu nhập thấp và cư dân có nhu cầu sử dụng nước cho mục đích y tế).

Tháng 4 năm 2020, Thống đốc Newsom ký lệnh hành pháp hạn chế việc cắt nước đối với các hộ gia đình và doanh nghiệp nhỏ để hỗ trợ ứng phó với đại dịch COVID-19. Lệnh này hết hạn vào tháng 9 năm 2021. Trong hai năm qua, Torrance Municipal Water đã không áp dụng việc ngừng cấp nước đối với các trường hợp không thanh toán, tuy nhiên, chúng tôi sẽ tiếp tục áp dụng hoạt động này và áp dụng các khoản phí chậm thanh toán đối với các tài khoản quá hạn 30 ngày và cắt nước đối với các tài khoản quá hạn 60 ngày.

Thông báo

Thành phố gửi thông báo tới những khách hàng thanh toán trễ hạn và đang chờ xử lý chấm dứt dịch vụ qua thư, bảng treo trước cửa và/hoặc gọi điện thoại. Thành phố sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng về việc cắt nước đang chờ xử lý qua thư, điện thoại hoặc thông báo tận nơi không quá 10 ngày làm việc trước ngày cắt nước. Khách hàng sẽ nhận được thông báo cắt nước hoặc thông báo dưới dạng bảng treo trước cửa đối với những hóa đơn nước quá hạn quá 45 ngày.

Khoản phạt chậm thanh toán

Khách hàng phải chịu khoản phí chậm thanh toán là ba phần trăm (3%) đối với các khoản thanh toán không thực hiện trước ngày ghi trên hóa đơn.

Cắt nước

Các khách hàng quá hạn thanh toán tiền nước trên sáu mươi (60) ngày có thể bị cắt nước và phải trả phí cấp nước trở lại trước khi khôi phục dịch vụ. Để tránh bị cắt nước, khách hàng phải thanh toán đầy đủ ít nhất một (1) ngày làm việc trước ngày bị cắt nước theo lịch. Khách hàng có thể đủ điều kiện để được thực hiện thỏa thuận thanh toán dần nhằm tránh bị cắt nước.

Các khách hàng là cư dân có thể yêu cầu miễn việc bị cắt nước khi đáp ứng các điều kiện sau:

- Có chỉ định y tế nêu rõ việc cắt nước có thể gây ra rủi ro nghiêm trọng về sức khỏe cho khách hàng.
- Khách hàng phải sẵn lòng ký kết thỏa thuận thanh toán dần.

Cấp nước trở lại và phí cấp nước trở lại

Khách hàng có thể được cấp nước trở lại khi thanh toán số tiền trễ hạn, bao gồm cả các khoản phạt chậm thanh toán và phí cấp nước trở lại. Khách hàng cũng có thể được cấp nước trở lại khi thực hiện thỏa thuận thanh toán dần. Nếu quý vị gửi thư về việc thanh toán cho một dịch vụ đã bị ngừng cung cấp, dịch vụ cấp nước của quý vị sẽ không được cung cấp trở lại cho đến khi khoản thanh toán của quý vị được tiếp nhận và có thông tin gửi về tài khoản của quý vị.

- Việc cấp nước trở lại dự kiến thực hiện trong cùng ngày, sau thời gian làm việc hoặc vào ngày tiếp theo được tính phí 52 USD.

Thỏa thuận thanh toán dần

Mọi khách hàng không thể thanh toán tiền nước theo chu kỳ tháng thông thường có thể yêu cầu thanh toán theo hình thức trả dần để tránh bị gián đoạn dịch vụ.

Thành phố sẽ cấp thỏa thuận thanh toán dần, bao gồm nhưng không giới hạn ở các lịch thanh toán thay thế, các khoản thanh toán trả chậm và các khoản thanh toán tối thiểu như được quy định trong chính sách này cho bất kỳ khách hàng nào chưa có thỏa thuận thanh toán dần đang thực hiện hoặc một thỏa thuận thanh toán trước cho cùng các khoản phí chậm thanh toán trước đây mà các điều khoản của thỏa thuận này không được thực hiện và sau đó bị chấm dứt.

Yêu cầu để được thực hiện thỏa thuận thanh toán dần:

- Yêu cầu phải được thực hiện ít nhất một ngày làm việc trước ngày cắt nước theo lịch.
- Khách hàng có thể thiết lập số tiền thanh toán và chỉ có thể thực hiện một thỏa thuận thanh toán dần mỗi lần.
- Khách hàng phải đồng ý tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán dần trực tiếp qua điện thoại hoặc bằng văn bản, tuân thủ các điều khoản trong thỏa thuận thanh toán trả dần và luôn duy trì khi có các khoản phí cộng dồn trong

từng kỳ thanh toán tiếp theo.

- Các thỏa thuận thanh toán dần không được kéo dài quá mười hai (12) tháng.
- **Các khoản thanh toán bị bỏ qua sẽ vô hiệu thỏa thuận thanh toán dần của quý vị và toàn bộ dư nợ chưa thanh toán sẽ đến hạn thanh toán để tránh việc bị cắt nước.**

Các yêu cầu đối với khách hàng trong thỏa thuận thanh toán dần:

- Khách hàng không được yêu cầu thêm chương trình thanh toán dần cho bất kỳ khoản phí chưa được thanh toán nào sau đó trong khi đang thanh toán các khoản phí chậm trả theo thỏa thuận thanh toán dần hiện tại.

Gia hạn ngày đến hạn thanh toán:

- Khách hàng có thể yêu cầu gia hạn ngày đến hạn thanh toán nếu yêu cầu được thực hiện không quá một (1) ngày làm việc trước ngày cắt nước theo lịch và chưa sẵn sàng thực hiện thỏa thuận thanh toán dần.

Khách hàng tham gia và thực hiện theo một thỏa thuận thanh toán dần sẽ không bị coi là quá hạn. Việc không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán dần sẽ khiến khách hàng bị coi là thanh toán quá hạn. Khách hàng khi đó sẽ bị cắt nước khi tài khoản quá hạn trong 60 ngày và các thỏa thuận hoặc gia hạn bổ sung sẽ không áp dụng với bất kỳ số dư quá hạn mới nào và khách hàng sẽ không được cấp các thỏa thuận thanh toán dần thay thế trong tương lai cho đến khi dư nợ quá hạn đã được thanh toán.

Thu nhập thấp (Chỉ áp dụng đối với các khách hàng là cư dân)

Khách hàng có thể đủ điều kiện hưởng các điều khoản đặc biệt nếu đăng ký tham gia chương trình hỗ trợ giá.

Để được hưởng chương trình hỗ trợ lãi suất, các hộ gia đình phải đáp ứng các tiêu chí sau:

- Có tổng thu nhập hộ gia đình không lớn hơn 32.200 USD cho năm trước đó và
- Tối thiểu 62 tuổi hoặc bị thương tật vĩnh viễn
- Hoàn thành đơn xin miễn trừ UUT đối với mẫu đơn dành cho Người Cao Niên hoặc Người Có Thu Nhập Thấp bị tàn tật vĩnh viễn.
- Khách hàng cần nộp lại đơn đăng ký hai năm một lần.

Điều khoản đặc biệt:

- Khách hàng đủ điều kiện được miễn các khoản thuế điện nước cho các khoản tiền nước.
- Khách hàng đủ điều kiện được áp dụng mức phí sử dụng nước, cống và rác với mức chiết khấu.

Miễn trừ vì lý do y tế

Khách hàng có thể chứng minh nhu cầu sử dụng nước về mặt y tế nếu có thể cung cấp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính rằng việc ngừng cấp nước sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân sống trong khu vực đang sử dụng dịch vụ cấp nước.

Mối quan hệ giữa chủ nhà/người thuê

Nếu quý vị đang thuê một căn nhà có đồng hồ đo riêng đứng tên chủ sở hữu tài sản và tài khoản đã quá hạn; người thuê có quyền trở thành khách hàng.

- Để được miễn số tiền quá hạn, người thuê phải cung cấp bản sao hợp đồng thuê/cho thuê, biên lai tiền thuê hoặc giấy tờ của chính phủ cho biết mình đang thuê nhà ở để xác minh.
- Người thuê nhà chọn trở thành khách hàng có thể khấu trừ tiền nước từ các khoản thanh toán định kỳ, chẳng hạn như thanh toán tiền thuê cho chủ sở hữu căn nhà nếu tiền nước không được nêu riêng.

Quy trình kiến nghị

Khách hàng có thể gửi kiến nghị đối với hóa đơn tiền nước hàng tháng bằng cách gửi biểu mẫu phản đối hóa đơn tiền nước trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày lập hóa đơn. Thành phố sẽ xem xét các yêu cầu kiến nghị và điều tra khi cần thiết. Tất cả các quyết định sẽ do Viên Chức Điều Trần hoặc người được chỉ định đưa ra. Dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngừng trong thời gian chờ giải quyết kiến nghị.