

Các Quy tắc và Quy định – Mục 11

Tài khoản sẽ bị coi là trễ hạn mười (10) ngày sau khi hóa đơn được gửi thư đến. Các dịch vụ cấp thoát nước có thể bị đình chỉ nếu tài khoản vẫn trễ hạn (70) ngày sau khi hóa đơn được gửi thư đến. Một thông báo trễ hạn thể hiện nhã ý có thể được gửi (50) ngày sau khi hóa đơn được gửi thư đến. Một thông báo cuối cùng về việc ngắt dịch vụ sẽ được gửi thư đến bảy (7) ngày làm việc trước ngày lên lịch ngắt dịch vụ do trễ hạn. Nếu thông báo ngắt dịch vụ được trả về qua thư do không giao đến được, thì nhân viên của Cơ quan sẽ thực hiện một nỗ lực thiện chí nhằm viếng thăm cư gia và để lại thông báo ngắt dịch vụ tại một địa điểm dễ thấy. Thông báo cuối cùng về việc ngắt dịch vụ được tạo lập theo như mục này sẽ bao gồm những điều sau đây: 1) tên và địa chỉ của khách hàng, 2) (các) khoản bị trễ hạn, 3) ngày mà theo đó yêu cầu phải có thanh toán hoặc có sự sắp xếp để thanh toán nhằm tránh bị đình chỉ dịch vụ, 4) một mô tả cho quy trình đăng ký để được gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí bị trễ hạn, 5) một mô tả cho thủ tục thỉnh nguyện để xem xét lại và kháng nghị hóa đơn, và 6) một mô tả cho thủ tục mà theo đó khách hàng có thể yêu cầu được có một lịch trình thanh toán trả chậm, giảm bớt hoặc thay thế, bao gồm cả khấu hao cho các khoản phí dịch vụ bị trễ hạn. Nếu như khách hàng tin rằng hóa đơn của mình, một khoản phí trong đó, hoặc một quyết định về việc trễ hạn là không chính xác, thì khách hàng nên ngay lập tức liên lạc với nhân viên của Cơ quan bằng điện thoại qua số 530-533-4578 hoặc trực tiếp tại văn phòng của Cơ quan tại địa chỉ 2310 Oro-Quincy Highway, Oroville. Nếu như khách hàng vẫn tin rằng hóa đơn là không chính xác sau khi liên lạc với nhân viên của Cơ quan qua điện thoại hoặc trực tiếp, thì họ có thể nhanh chóng kháng nghị hóa đơn bằng văn bản cho Tổng Quản lý không trễ hơn năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo cuối cùng về việc trễ hạn hoặc thông báo nhã ý có tranh chấp. Các quyền kháng nghị của khách hàng sẽ bị mất hiệu lực và giảm lược từ chối nếu không được trao đến, bằng văn bản, trong vòng năm (5) ngày làm việc tính từ thông báo cuối cùng về việc trễ hạn hoặc thông báo nhã ý. Các văn bản kháng nghị kịp thời phải nêu rõ (những) lí do vì sao khách hàng tin rằng hóa đơn là không chính xác và có thể được gửi qua thư hoặc đến trao trực tiếp. Tổng Quản lý sẽ đưa ra quyết định đối với kháng nghị bằng văn bản một cách kịp thời, và quyết định của Tổng Quản lý sẽ được xem như là sau cùng đối với tất cả các khoản phí hiện đang tồn tại trên hóa đơn tranh chấp. Tổng Quản lý có thể yêu cầu thông tin bổ sung từ phía khách hàng kháng nghị và/hoặc có thể tiến hành một phiên điều trần, nếu Tổng Quản lý tin rằng quy trình đó có thể giúp đưa ra quyết định về kháng nghị của khách hàng. Quyết định của Tổng Quản lý, bao gồm cả những điểm ghi nhận của Tổng Quản lý, sẽ được cung cấp cho khách hàng bằng văn bản. Dịch vụ sẽ không bị đình chỉ trong khi văn bản kháng nghị đang chờ quyết định từ Tổng Quản lý. Văn bản kháng nghị lên Tổng Quản lý là thủ tục duy nhất mà qua đó khách hàng có thể yêu cầu được giảm phí. Tổng Quản lý có thể chấp thuận cho yêu cầu đó, dựa trên sự suy xét của Tổng Quản lý, chỉ khi ghi nhận thấy rằng đã có lỗi trong việc tính toán các khoản phí của khách hàng. Khả năng giảm phí chỉ khả dụng đối với các dịch vụ cho khu dân cư. Văn bản yêu cầu, cùng với các tài liệu hỗ trợ, được trao đến cho nhân viên dịch vụ khách hàng của Cơ quan là thủ tục duy nhất mà qua đó các khách hàng ở khu dân cư có thể yêu cầu lịch trình thanh toán trả chậm hoặc thay thế, bao gồm cả khấu hao cho các khoản phí dịch vụ. Các khách hàng đủ tư cách là những người đã thực hiện yêu cầu bằng văn bản và cung cấp (1) chứng nhận từ một bên chăm sóc sức khỏe sơ kỳ rằng việc đình chỉ dịch vụ cho khu dân cư sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, hoặc tạo ra mối nguy hại trầm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân thuộc địa chỉ dịch vụ của khách hàng; và (2) khách hàng cho thấy là họ không có khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ cấp thoát nước. Một khách hàng sẽ được xem là không có khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ trong kỳ lập hóa đơn thông thường nếu như bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện là bên được thụ hưởng từ CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ tổng quát, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập An sinh Bổ sung/Thanh toán Bổ sung Tiểu bang

(SSI/SSP), hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của tiểu bang California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh, và Trẻ em, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập thường niên của hộ gia đình là thấp hơn 200 phần trăm của mức nghèo đói liên bang. Những khách hàng thoả mãn tất cả các tiêu chí nêu trên sẽ có quyền được thanh toán trả chậm các khoản phí bị trễ hạn bằng cách tham dự vào một thoả thuận khấu hao để cho phép khách hàng thanh toán các khoản phí bị trễ hạn được khấu hao trong thời hạn ba (3) tháng, bên cạnh các khoản phí hiện hữu tích lũy cho dịch vụ từng tháng. Thời hạn khấu hao trong thoả thuận có thể dài hơn ba (3) tháng khi nhân viên của Cơ quan cho là cần thiết, nhưng sẽ không vượt quá mười hai (12) tháng. Nếu khách hàng không thanh toán theo thoả thuận trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, thì dịch vụ có thể bị đình chỉ với thông báo trước ít nhất là năm (5) ngày làm việc được đăng dán ở địa điểm dễ thấy và nổi bật tại cơ ngơi. Yêu cầu trả chậm và khấu hao hóa đơn chỉ khả dụng cho các khách hàng dân cư và phải được thực hiện trước khi dịch vụ bị đình chỉ bằng cách liên lạc với cơ quan Nước và Năng lượng South Feather tại văn phòng của họ ở địa chỉ 2310 Oro-Quincy Highway, Oroville, số điện thoại 530- 533-4578. Dịch vụ cấp thoát nước có thể bị đình chỉ nếu như số dư tài khoản bị trễ hạn đã không được thanh toán trước ngày lên lịch ngắt. Một khi dịch vụ đã bị đình chỉ, thì toàn bộ số dư tài khoản phải được thanh toán trước khi khôi phục lại dịch vụ. Tại lúc khôi phục lại dịch vụ, phí tái lập kết nối đối với các khách hàng vốn không thể thanh toán cho kỳ hóa đơn thông thường sẽ không vượt quá 50USD cho việc kết nối lại (“mở”) trong giờ làm việc bình thường, và sẽ không vượt quá 150USD cho việc kết nối lại trong giờ không làm việc (“ngoài giờ”), nhưng sẽ không bị tính phí theo khoản chỉ định theo Mức cước trong Phần D của các quy tắc này nếu như ít hơn 50USD và 150USD, tương ứng cho từng trường hợp.