

CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT DO KHÔNG THANH TOÁN

Bất kể có các chính sách nào khác của Thành phố, Chính Sách Về Việc Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán này sẽ áp dụng cho việc Thành phố ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán theo các điều khoản được nêu tại đây. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính sách này và bất kỳ chính sách nào khác của Thành phố, Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng.

- I. Phạm Vi Áp Dụng; Số Điện Thoại Liên Lạc:** Chính sách này liệt kê các biện pháp hành chính của Thành phố trong việc thu hồi các khoản nợ quá hạn, bao gồm việc gửi thông báo, xác định mức phí và ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Chính sách này sẽ được đăng công khai trên trang web của Thành phố và được dịch sang các ngôn ngữ sau: tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn. Khách hàng có thể liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng Thanh toán Tiềm Ích của Thành phố qua điện thoại theo số (909) 798-7516 để được tư vấn về các lựa chọn nhằm tránh việc ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Chính sách này chỉ áp dụng cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán. Các chính sách và thủ tục hiện hành của Thành phố sẽ tiếp tục được áp dụng cho các tài khoản dịch vụ cấp nước thương mại và công nghiệp.

II. Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán:

- A. Phát Hành Và Thanh Toán Hóa Đơn: Hóa đơn dịch vụ cấp nước được gửi đến mỗi khách hàng hai tháng một lần (sáu lần mỗi năm). Hóa đơn dịch vụ phải được thanh toán ngay khi phát hành và sẽ bị coi là quá hạn, phải chịu 1) phí trả chậm theo quy định tại Mục 13.12.020 (B) của Bộ luật Thành phố Redmond (RMC), và 2) ngừng cung cấp dịch vụ nếu không được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn. Có nhiều phương thức thanh toán được chấp nhận, bao gồm tiền mặt, séc, thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng. Khách hàng có thể tìm thấy các tùy chọn thanh toán đa dạng khác trên trang web của chúng tôi. Tuy nhiên, khách hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng Thành phố nhận được khoản thanh toán theo đúng thời hạn quy định tại Mục 13.12.020 của RMC.
- B. Hóa đơn sẽ được tính như sau:

1. Chúng tôi sẽ đọc đồng hồ nước đều đặn để chuẩn bị phát hành hóa đơn định kỳ, cũng như khi cần chuẩn bị phát hành hóa đơn bắt đầu dịch vụ, kết thúc dịch vụ hoặc hóa đơn đặc biệt.
2. Hóa đơn sẽ hiển thị số công tơ của kỳ đọc đồng hồ hiện hành và kỳ đọc trước mà dựa trên đó hóa đơn được phát hành, số lượng sử dụng, ngày tháng và số ngày cấp nước của kỳ đọc đồng hồ hiện hành.
3. Hóa đơn của khách hàng phải được thanh toán bằng tiền tệ hợp pháp của Hoa Kỳ. Bất luận điều đã nêu ở trên, Thành phố có quyền từ chối nhận mọi khoản thanh toán hóa đơn tiền nước bằng tiền xu.

C. Tài Khoản Chậm Thanh Toán: Tài khoản chậm thanh toán được xác định là bất kỳ tài khoản nào còn nợ (và không có thỏa thuận thanh toán trước đó hoặc lịch thanh toán thay thế) tính đến thời điểm kết thúc ngày làm việc thứ hai mươi lăm (25) kể từ ngày phát hành hóa đơn của khách hàng.

1. Phí Trả Chậm: Mọi khoản phí trả chậm sẽ được Thành phố tính vào tài khoản của khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước, theo quy định tại Mục 13.12.020 của RMC.
2. Thông Báo Quá Hạn: Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước do chậm thanh toán cho đến khi khoản nợ của khách hàng đã quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày. Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi tiến hành cắt dịch vụ cấp nước do không thanh toán.

Nếu địa chỉ liên hệ của khách hàng không trùng với địa chỉ bất động sản sử dụng dịch vụ, Thành phố sẽ gửi một thông báo thứ hai đến địa chỉ sử dụng dịch vụ cho "Người Cư Trú" ít nhất mười (10) ngày làm việc trước ngày cắt dịch vụ cấp nước do không thanh toán. Thông Báo Nhắc Nhở Quá Hạn và Thông Báo Cuối Cùng sẽ bao gồm các thông tin sau:

- a) Tên và địa chỉ của khách hàng
- b) Số tiền còn nợ
- c) Ngày phải thực hiện thanh toán hay thỏa thuận thanh toán để tránh bị ngừng dịch vụ
- d) Bản mô tả quy trình nộp đơn yêu cầu kế hoạch thanh toán
- e) Bản mô tả thủ tục yêu cầu kháng cáo và xem xét lại hóa đơn
- f) Số điện thoại của Thành phố và địa chỉ trang web của Thành phố, nơi đăng tải Chính sách Về Việc Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán.

Ngoài ra, Thành phố cũng có thể thông báo cho khách hàng về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ qua điện thoại. Nếu tiến hành thông báo qua điện thoại, Thành phố sẽ phải cung cấp một bản sao của chính sách này và đề nghị thảo luận với khách hàng về các lựa chọn thanh toán thay thế, như được trình bày tại Mục III bên dưới và thủ tục xem xét, kháng cáo hóa đơn của khách hàng như được trình bày tại Mục IV bên dưới.

3. Không Thể Liên Lạc Với Khách Hàng: Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng bằng văn bản (ví dụ: thư thông báo bị trả về do không có người nhận) hoặc bằng điện thoại, Thành phố sẽ nỗ lực thiện chí bằng cách đến nơi cư trú và để lại hoặc sắp xếp để đặt một bản thông báo về việc sắp tiến hành ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán và một bản sao của Chính sách này ở vị trí dễ thấy.
 4. Hạn Chót Thanh Toán: Thành phố phải nhận được khoản thanh toán phí dịch vụ cấp nước chậm nhất là 4:00 chiều vào ngày đã định trong Thông Báo Nhắc Nhở Quá Hạn và Thông Báo Cuối Cùng. Không chấp nhận dấu bưu điện.
- D. Điều Kiện Cấm Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ: Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt nếu khách hàng đồng ý tham gia một lịch thanh toán thay thế, phù hợp với quy định tại Mục III bên dưới.
- E. Các Trường Hợp Liên Quan Đến Chủ Nhà – Người Thuê Nhà: Các thủ tục sau đây sẽ áp dụng cho một căn nhà biệt lập cho một gia đình có đồng hồ riêng, các công trình nhà ở nhiều căn hộ và các khu nhà di động, nơi chủ nhà hoặc người quản lý bất động sản là khách hàng đứng tên trên hồ sơ.

1. Thông Báo Cần Có: Thành phố phải nỗ lực thiện chí thông báo bằng văn bản cho người thuê nhà/người cư trú rằng dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng ít nhất 10 ngày trước khi bị cắt nước đối với bất động sản là công trình nhà ở nhiều căn hộ hoặc khu nhà di động, hoặc ít nhất 7 ngày đối với bất động sản là một căn nhà biệt lập cho một gia đình có đồng hồ riêng.

Thông báo bằng văn bản cũng phải thông báo cho người thuê nhà/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng, tức là người sẽ trực tiếp nhận hóa đơn của dịch vụ cấp nước (xem Phân mục 2 bên dưới), mà không phải thanh toán bất kỳ khoản tiền quá hạn còn thiếu nào.

2. Người Thuê/Người Cư Trú Trở Thành Khách Hàng: Thành phố không có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ cho người thuê/người cư trú trừ khi từng người thuê/người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, đồng thời đáp ứng các yêu cầu cũng như quy định của Thành phố.
 - a. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê/người cư trú chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí phát sinh sau đó thỏa mãn yêu cầu của Thành phố, hoặc (ii) có cách cụ thể để ngừng cung cấp dịch vụ một cách chọn lọc đối với những người thuê/người cư trú không đáp ứng yêu cầu của Thành phố, thì Thành phố chỉ có thể cấp nước cho những người thuê/người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu.
 - b. Nếu việc sử dụng dịch vụ trong một khoảng thời gian nhất định trước đó là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố, thì việc cư trú tại bất động sản và bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn trong khoảng thời gian đó, thỏa mãn yêu cầu của Thành phố, được xem là điều kiện tương đương thỏa đáng.
 - c. Nếu người thuê/người cư trú trở thành khách hàng của Thành phố và khoản thanh toán tiền thuê nhà của họ bao gồm cả phí dịch vụ cấp nước sinh hoạt mà không được tách riêng, thì họ có thể khấu trừ vào khoản thanh toán tiền thuê nhà trong tương lai tất cả các khoản phí hợp lý đã thanh toán cho Thành phố trong kỳ thanh toán trước đó.

III. Thỏa thuận thanh toán thay thế: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán các dịch vụ trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu thiết lập một thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm việc trả góp số tiền thiếu chưa thanh toán theo Phân mục (A) dưới đây.

A. Trả Góp: Khách hàng không thể thanh toán tiền dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Thành phố có thể bắt đầu kế hoạch trả góp với Thành phố với các điều khoản sau:

1. Thời Hạn: Khách hàng phải thanh toán số tiền thiếu chưa thanh toán, sau khi trừ khoản trả trước hai mươi phần trăm (20%) phải thanh toán ngay lập tức, trong thời gian không quá mười hai (12) tháng. Phần còn lại sau khi trừ khoản trả trước 20% sẽ được chia thành năm (5) đợt thanh toán, được lập hóa đơn hai tháng một lần (mỗi hai tháng) trong vòng mười hai (12) tháng. Khoản tiền này sẽ được cộng vào hóa đơn nước định kỳ hai tháng một lần của khách hàng. Khoản trả trước 20% là điều kiện bắt buộc và sẽ được thanh toán ngay khi bắt đầu thỏa thuận. Đợt thanh toán đầu tiên sẽ bắt đầu từ kỳ thanh toán kế tiếp, có thể rơi vào cùng tuần với thời điểm thiết lập thỏa thuận. Nếu số tiền nợ vượt quá \$3.000, có thể cho phép một kế hoạch thanh toán với cùng các điều khoản trên nhưng với thời hạn kéo dài hơn mười hai (12) tháng, tuy nhiên không được vượt quá mười tám (18) tháng và phải do Quản đốc Thành phố xem xét và phê duyệt.
2. Khoản Trả Trước: Với bất kỳ kế hoạch trả góp nào được phê duyệt, khoản trả trước 20% của số tiền thiếu chưa thanh toán (tính tại thời điểm ký kết thỏa thuận với Thành phố) sẽ đến hạn và phải được thanh toán ngay lập tức như một điều kiện để thực hiện thỏa thuận.
3. Tuân Thủ Kế Hoạch: Khách hàng phải tuân thủ kế hoạch trả góp và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Nếu khách hàng vi phạm các điều khoản của kế hoạch trả góp trong thời gian từ sáu mươi (60) ngày trở lên, hoặc không thanh toán các khoản phí dịch vụ hiện tại trong thời gian từ sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành phố có quyền ngừng dịch vụ cấp nước với địa chỉ sử dụng dịch vụ của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành phố gửi thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của khách hàng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ.
4. Ưu Tiên Thanh Toán: Khách hàng bắt buộc phải theo dõi và thanh toán đầy đủ cả các khoản phí mới phát sinh lẫn khoản nợ hiện thời theo kế hoạch thanh toán.
5. Hạn Chế: Khách hàng không được phép yêu cầu thêm bất kỳ thỏa thuận thanh toán mới nào đối với các khoản phí chưa thanh toán trong các hóa đơn

sau đó, trong thời gian chi trả các khoản quá hạn chiếu theo thỏa thuận thanh toán.

6. Vi Phạm Thỏa Thuận Thanh Toán: Nếu khách hàng vi phạm thỏa thuận thanh toán hiện tại, toàn bộ số tiền thiếu còn lại sẽ phải được thanh toán đầy đủ. Sau khi thỏa thuận bị vi phạm, số tiền thiếu sẽ không còn đủ điều kiện để được tái cơ cấu trong một thỏa thuận thanh toán mới.

IV. Kháng Cáo: Theo các Mục 13.12.070, 13.16.030 và 13.04.010 của RMC, thủ tục để khách hàng kháng cáo hoặc xem xét lại số tiền được ghi trong bất kỳ hóa đơn dịch vụ cấp nước sinh hoạt nào như sau:

- A. Hóa Đơn Tranh Chấp: Trong trường hợp khách hàng khiếu nại rằng hóa đơn tiền nước của họ quá cao, chúng tôi sẽ đọc lại và tiến hành kiểm tra đồng hồ, cụ thể là để xác định liệu có rò rỉ trong đồng hồ hay không. Nếu không phát hiện rò rỉ trong đồng hồ, thì theo yêu cầu của khách hàng, đồng hồ sẽ được tháo ra và kiểm tra theo quy định tại Mục 13.16.030 của RMC và Mục (B) Kiểm Tra Đồng Hồ Nước bên dưới. Nếu kết quả kiểm tra cho thấy đồng hồ hoạt động trong giới hạn cho phép và khách hàng vẫn tiếp tục đặt vấn đề về hóa đơn, thì người quản lý hệ thống cấp nước hoặc người đại diện được chỉ định sẽ tiến hành điều tra trực tiếp tại địa điểm sử dụng đồng hồ đó. Nếu người này không phát hiện lý do nào để điều chỉnh hóa đơn sau cuộc điều tra, họ sẽ chuyển hóa đơn tranh chấp lên Hội đồng để có phán quyết cuối cùng.
- B. Kiểm Tra Đồng Hồ Nước: Khi có nghi ngờ về độ chính xác của đồng hồ nước, Thành phố sẽ tiến hành kiểm tra chính thức đồng hồ với mức phí được quy định trong nghị quyết thể theo yêu cầu của khách hàng. Đồng hồ sẽ được kiểm tra ở các mức lưu lượng nước khác nhau, và nếu chỉ số đo trung bình vượt quá hai phần trăm (2%) so với lượng nước thực tế chảy qua đồng hồ, Thành phố sẽ hoàn trả cho khách hàng khoản thu dư, căn cứ theo kết quả kiểm tra, trong vòng mười hai (12) tháng trước đó, trừ khi có thể chứng minh rằng sai số xuất phát từ một nguyên nhân cụ thể có thể xác định được thời điểm xảy ra. Trong trường hợp này, khoản thu dư sẽ được tính lại, nhưng không vượt quá thời điểm đã xác định. Nếu xác định được rằng đồng hồ đo không chính xác, mọi chi phí kiểm tra và thay thế sẽ do Thành phố chi trả.
- C. Hội Đồng: Lập ra với mục đích là nơi khách hàng chuyển các hóa đơn có tranh chấp của mình đến để xin phán quyết cuối cùng, Hội đồng sẽ bao gồm Trợ lý Quản đốc Thành phố và hai (2) Giám đốc Thành phố do Quản đốc Thành phố bổ nhiệm theo từng thời điểm, Hội đồng không bao gồm các giám đốc phụ trách Tài chính, Tiện ích Đô thị và Kỹ thuật. Phán quyết của Hội đồng là cuối cùng và không thể kháng cáo.

D. Phiên Điều Trần Kháng Cáo: Sau khi nhận được khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra, Hội đồng sẽ ấn định ngày điều trần. Sau khi đánh giá các bằng chứng do khách hàng cung cấp cùng với thông tin lưu trữ tại Thành phố liên quan đến khoản phí nước đang được xem xét, Hội đồng sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của khoản phí và cung cấp cho khách hàng một văn bản tóm tắt ngắn gọn về quyết định đó.

1. Nếu khoản phí nước được xác định là không chính xác, Thành phố sẽ gửi một hóa đơn đã chỉnh sửa và khoản phí mới phải được thanh toán trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn điều chỉnh. Nếu khoản phí điều chỉnh vẫn chưa được thanh toán sau hơn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt vào ngày làm việc tiếp theo sau khi hết thời hạn sáu mươi (60) ngày nói trên, với điều kiện Thành phố đã gửi Thông Báo Quá Hạn cho khách hàng theo quy định tại Mục II(C)(2) nêu trên. Dịch vụ cấp nước sẽ chỉ được khôi phục sau khi tất cả các khoản phí nước chưa thanh toán, tiền phạt và mọi khoản phí mở lại (nếu có) được thanh toán đầy đủ.
 - a. Nếu khoản phí nước được xác định là chính xác, khách hàng phải thanh toán ngay tại thời điểm Hội đồng đưa ra quyết định.
 - b. Trong trường hợp các khoản phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn ban đầu, Thành phố sẽ gửi Thông Báo Quá Hạn cho khách hàng theo Mục II(C)(2) nêu trên và có thể tiến hành ngừng cung cấp nước cho bất động sản của khách hàng.
 - c. Bất kỳ khoản thu dư nào sẽ được phản ánh dưới dạng tín dụng trên hóa đơn định kỳ tiếp theo hoặc hoàn trả trực tiếp cho khách hàng, tùy theo quyết định riêng của Thành phố.
 - d. Không được ngừng cung cấp nước cho bất kỳ khách hàng nào trong thời gian kháng cáo của khách hàng lên Hội đồng đang được giải quyết.
 - e. Quyết định của Hội đồng là quyết định cuối cùng, có tính ràng buộc và không thể kháng cáo.

V. Khôi Phục Dịch Vụ: Để tiếp tục hoặc khôi phục dịch vụ đã bị Thành phố ngừng cung cấp do không thanh toán, khách hàng có thể được yêu cầu nộp một khoản đặt cọc để tái lập tài

khoản dịch vụ công của mình, trong trường hợp các khoản đặt cọc trước đó đã được sử dụng hết. Ngoài ra, khách hàng sẽ chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các hóa đơn, phí và lệ phí liên quan.

- a. Thành phố sẽ quy định mức phí cắt dịch vụ là không quá năm mươi đô la (\$50), hoặc không cao hơn chi phí thực tế để thực hiện việc cắt dịch vụ nếu chi phí này thấp hơn. Phí cắt dịch vụ sẽ được điều chỉnh hàng năm theo sự thay đổi của Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Đối với việc mở lại dịch vụ cấp nước sinh hoạt ngoài giờ hành chính, Thành phố sẽ quy định một khoản phí mở lại dịch vụ, khoản phí này sẽ được gộp với phí cắt dịch vụ. Tổng cộng hai khoản phí này sẽ không vượt quá một trăm năm mươi đô la (\$150), hoặc không cao hơn chi phí thực tế nếu chi phí này thấp hơn. Phí mở lại ngoài giờ hành chính, bao gồm cả phí cắt dịch vụ, sẽ được điều chỉnh hàng năm theo sự thay đổi của Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

Thành phố sẽ nỗ lực thực hiện việc mở lại nhanh nhất có thể để thuận tiện cho khách hàng. Thành phố sẽ thực hiện mở lại dịch vụ không muộn hơn cuối ngày làm việc tiếp theo sau khi khách hàng yêu cầu và thanh toán tất cả các khoản phí nước còn nợ, tiền phạt, và mọi khoản phí cắt/mở lại dịch vụ áp dụng, bao gồm cả khoản đặt cọc trước.