

**Thành  
phố Mt. Shasta**

**Ngừng dịch vụ nước sinh hoạt cho chính sách không thanh toán**

Trước khi ngừng dịch vụ nước của bất kỳ khách hàng dân cư nào vì không trả tiền nước, phí, lệ phí hoặc hình phạt hợp lệ, Thành phố Mt. Shasta (thành phố trực tiếp) sẽ tuân thủ các thủ tục và yêu cầu của Chính sách này. Chính sách này chỉ áp dụng cho việc ngừng cung cấp tài khoản khách hàng dân cư dựa trên việc không thanh toán và không ngăn cản Thành phố ngừng cung cấp dịch vụ cho các hành động trái phép của khách hàng khác.

1. Thông tin liên lạc . Một khách hàng dân cư có thể gọi số điện thoại sau trong giờ làm việc bình thường để thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ: ( 530 ) 926-7510 .
2. Tài khoản quá hạn . Theo quy định của Bộ luật thành phố, hóa đơn nước / cống là do và phải trả khi xuất trình cho khách hàng. Số dư tài khoản không được thu thập đầy đủ vào ngày đáo hạn được ghi trong hóa đơn là quá hạn và phải chịu hình phạt áp dụng, như được nêu trong Bộ luật thành phố.
3. Thời gian trễ hạn gây ra sự gián đoạn . Dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị ngừng để không thanh toán nếu một khoản thanh toán theo yêu cầu của khách hàng đã bị chậm trễ trong ít nhất sáu mươi (60) ngày.

Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng vào bất kỳ Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ lúc nào mà các văn phòng kinh doanh của Thành phố không mở cửa cho công chúng.

4. Thủ tục ngừng dịch vụ không thanh toán .
  - a. Ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ của khách hàng để không thanh toán, Thành phố sẽ liên hệ bằng văn bản để cảnh báo về việc ngừng dịch vụ sắp xảy ra, cung cấp và giải thích các điều khoản của Chính sách này, thảo luận về các lựa chọn để tránh ngừng dịch vụ, và cung cấp thông tin khác theo yêu cầu của pháp luật.
  - b. Các văn bản thông báo được mô tả trong phần 4 (a) ở trên sẽ chứa những điều sau đây:
    - (1) các tên và địa chỉ của khách hàng; (2) số tiền quá hạn; (3) ngày mà thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán được yêu cầu để tránh ngừng dịch vụ; (4) mô tả về quy trình xin gia hạn thời gian để trả các khoản nợ, phí hoặc lệ phí quá hạn; (5) mô tả về thủ tục để kiến nghị xem xét và kháng cáo hóa đơn; và (6) mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch trả chậm, giảm hoặc thay thế, bao gồm khấu hao các khoản phí dịch vụ dân cư quá hạn phù hợp với Chính sách này.
  - c. Nếu thông báo bằng văn bản được mô tả trong Phần 4 (a) được trả lại là không thể gửi được, Thành phố sẽ gửi tại một địa điểm dễ thấy tại cơ sở một thông báo ngừng dịch vụ ít nhất 48 giờ trước khi ngừng.
5. Đánh giá hóa đơn và kháng cáo . Bất kỳ khách hàng nào nhận được thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra đều có thể kháng cáo các mức giá, lệ phí, lệ phí hoặc hình phạt quá

hạn dẫn đến thông báo ngừng hoạt động, trừ khi đã nhận được và giải quyết cùng một mức giá, phí hoặc lệ phí. Khách hàng sẽ nộp đơn kháng cáo trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo về việc phạm pháp bằng cách gửi thông báo kháng cáo bằng văn bản giải thích cơ sở cho kháng cáo, bao gồm giải thích về bất kỳ lỗi nào được cho là trong thực tiễn thanh toán của Thành phố, ngày hóa đơn kháng cáo và số tiền của hóa đơn đang được kháng cáo. Kháng cáo sẽ được xem xét, nghe và giải quyết theo thủ tục sau đây:

- a. Các Ủy ban Điều chỉnh Utility sẽ xem xét các mẫu khiếu nại và tất cả các vật liệu nộp để hỗ trợ sự hấp dẫn.
- b. Các Ủy ban Điều chỉnh Utility có thể cấp sự hấp dẫn và điều chỉnh hoặc hủy bỏ tỷ lệ phạm pháp, phí, lệ phí thuộc sau tình huống:

Tôi. Tỷ lệ, phí, lệ phí, hoặc hình phạt đã được tính toán sai và do đó áp đặt trong lỗi;

ii. Phù hợp với Chính sách điều chỉnh rò rỉ của City .

- c. Bộ phận Tiện ích sẽ gửi thư hoặc gửi email quyết định cho người kháng cáo.

6. Thanh toán trả chậm hoặc giảm và lịch thanh toán thay thế. Thành phố có thể cho phép khách hàng trì hoãn, giảm hoặc tham gia khấu hao hoặc lịch thanh toán thay thế cho các mức giá, lệ phí, lệ phí hoặc hình phạt quá hạn, theo các điều khoản của Phần này .

- a. Việc giảm tỷ lệ phạm tội, phí, lệ phí hoặc hình phạt chỉ có thể được cấp trong trường hợp hoàn cảnh trong Mục 5 của Chính sách này .
- b. Một khoản phí hoặc hình phạt muộn có thể được miễn sau mỗi mười hai tháng.
- c. Tỷ lệ chậm, phí hoặc lệ phí có thể được hoãn lại hoặc khấu hao bằng cách sử dụng lịch thanh toán thay thế tuân thủ các điều sau:

Tôi. Yêu cầu hoãn lại, khấu hao hoặc lịch thanh toán thay thế phải được Thành phố nhận được không dưới một ngày làm việc trước ngày ngừng hoạt động được nêu trong thông báo theo yêu cầu của Mục 4 của Chính sách này .

ii. Bất kỳ gói thanh toán nào cũng sẽ dẫn đến việc hoàn trả số tiền quá hạn trong vòng tối đa mười hai (12) tháng.

iii. Nếu khách hàng không tuân thủ kế hoạch đã thỏa thuận hoặc không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại của họ trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì dịch vụ có thể bị ngừng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Thành phố đăng trận chung kết thông báo về ý định ngừng dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại khách sạn của khách hàng .

iv. Không được phép có nhiều hơn một khoản khấu hao, hoãn lại hoặc lịch thanh toán thay thế mỗi mười hai tháng, trừ khi khách hàng đáp ứng các yêu cầu của Mục 7 (d) của chính sách này .

7. Cấm ngừng. Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng vì không thanh toán trong bất kỳ trường hợp nào sau đây :

- a. Trong bất kỳ kháng cáo nào về quyết định ngừng dịch vụ của Thành phố .
- b. Trong thời gian điều tra của Thành phố về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng .
- c. Trong bất kỳ khoảng thời gian nào mà khách hàng tuân thủ lịch thanh toán thay thế được ủy quyền hợp lệ hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm thanh toán theo Mục 6 của Chính sách này.
- d. Trong trường hợp khách hàng thỏa mãn tất cả ba điều kiện sau:

Tôi. Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, nộp giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngừng sử dụng dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại cơ sở được phục vụ bởi tài khoản phạm pháp ;

ii. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường bằng cách tuyên bố bằng văn bản rằng một trong những trường hợp sau đây được áp dụng: một thành viên trong gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung , Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung / thu nhập bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình của họ thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang. Nếu một hoặc nhiều trong số các trường hợp này được chứng minh, thì khách hàng được coi là Thấp Thấp-Thu nhập của khách hàng; và

iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm cho tất cả các khoản phí quá hạn theo Mục 6 của Chính sách này .

8. Mối quan hệ giữa chủ nhà và người thuê nhà . Các quy định của Phần này áp dụng khi Thành phố cung cấp dịch vụ cho cư dân và chủ sở hữu, người quản lý hoặc nhà điều hành nhà ở, cấu trúc là khách hàng của hồ sơ. Ngoài việc cung cấp thông báo cho chủ sở hữu tài sản phù hợp với Mục 4 của Chính sách này, Thành phố sẽ thực hiện các biện pháp sau :

- a. Ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng dịch vụ, Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để thông báo cho người cư ngụ bằng văn bản rằng tài khoản của đơn vị cư trú bị chậm trễ và dịch vụ đó sẽ bị chấm dứt.
- b. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người cư ngụ rằng họ có thể trở thành khách hàng của hồ sơ và chấp nhận các hóa đơn cho dịch vụ nước của đơn vị và người cư ngụ sẽ không chịu trách nhiệm về số tiền nợ của khách hàng hiện tại. Thông báo bằng văn bản phải bằng tiếng Anh và bằng các ngôn ngữ được liệt kê trong Dự luật 998 của Thượng viện .
- c. Thành phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người cư trú trừ khi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của luật áp dụng và các quy tắc của Thành phố .
- d. Mặc dù đã nói ở trên, nếu đơn vị ở là đơn vị ở riêng lẻ của một gia đình, thì Thành phố sẽ: (1) thông báo cho người cư ngụ ngừng dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày trước khi

ngừng đề xuất; và (2) yêu cầu người cư ngụ xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của đơn vị ở. Việc xác minh có thể bao gồm hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai thuê hoặc tài liệu chính phủ khác.

9. Phục hồi dịch vụ. Thành phố sẽ nhanh chóng cung cấp thông tin liên quan đến các thủ tục phục hồi dịch vụ cho khách hàng sau khi dịch vụ của họ bị ngừng, bao gồm cả việc thanh toán phí dịch vụ kết nối lại được áp dụng. Đối với khách hàng có thu nhập thấp như được định nghĩa trong Mục 7.d.ii, phí dịch vụ kết nối lại sẽ không vượt quá chi phí thực tế của Thành phố để kết nối lại dịch vụ nước, tối đa là \$ 50 cho kết nối lại trong thời gian kinh doanh bình thường và \$ 150 ngoài giờ làm việc bình thường.

10. Báo cáo. Thành phố sẽ báo cáo số lần ngừng dịch vụ dân cư hàng năm để không thanh toán trên trang web của Thành phố.