

## **Sở nước thành phố Fort Bragg Chính sách tắt**

### **Mục đích / Bối cảnh:**

Chính sách này liệt kê các hành động hành chính của Thành phố Fort Bragg (sau đây gọi là các hành động hành chính của Sở Nước Thành phố) đối với việc thu thập các tài khoản quá hạn, bao gồm thông báo, chuyển nhượng lệ phí và ngừng dịch vụ. Chính sách này sẽ được cung cấp cho công chúng trên trang web của City Water Department. Sở nước thành phố có thể được liên lạc qua điện thoại theo số (707) 961-2825 để thảo luận về các lựa chọn ngăn chặn chấm dứt dịch vụ nước để không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

### **Văn bản chính sách:**

Là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 kết nối dịch vụ, Sở Nước Thành phố chịu sự điều chỉnh của Dự luật Thượng viện số 998.

### **Tài khoản trễ hạn:**

Hội đồng Thành phố của Thành phố Fort Bragg đã đặt thời hạn thanh toán nước là ngày thứ mười của tháng sau tháng cung cấp dịch vụ và coi hóa đơn nước bị chậm nếu không thanh toán vào ngày thứ ba của tháng sau thời hạn thanh toán (Nghị quyết 4065-2018). Các quy tắc sau sẽ được áp dụng cho việc thu thập các tài khoản quá hạn:

#### **1. Tài khoản số dư nhỏ:**

Bất kỳ số dư nào trên hóa đơn từ 20 đô la trở xuống có thể được chuyển sang và thêm vào thời hạn thanh toán tiếp theo mà không bị đánh giá một khoản phí trễ hoặc phát sinh thêm hành.

#### **2. Thông báo phạm pháp:**

Nếu khoản thanh toán cho hóa đơn không được nhận bởi người kinh doanh vào ngày thứ ba của tháng sau thời hạn thanh toán, một khoản phí trễ sẽ được đánh giá. Ngày đáo hạn và phí trễ sẽ được hiển thị nổi bật trên hóa đơn. Khi hóa đơn trở nên quá hạn, Cục Nước sẽ cung cấp cho người hoặc tổ chức chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn (sau đây gọi là khách hàng của Hội), một thông báo về việc phạm pháp nói rằng dịch vụ nước sẽ bị ngừng sau sáu mươi (60) ngày. Thông báo phạm pháp sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của tài sản mà dịch vụ nước được cung cấp khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ và gửi đến Người chiếm dụng ". Sở nước

thành phố không chịu trách nhiệm về thông tin liên hệ chưa được cung cấp được khách hàng cập nhật.

3. Miễn lệ phí muôn:

Theo yêu cầu của khách hàng, Sở nước thành phố sẽ miễn lệ phí trễ nếu có tình tiết giảm nhẹ và khách hàng đã được đánh giá một khoản phí trễ cho khoản thanh toán quá hạn không quá một lần trong mười hai tháng.

4. Sắp xếp thanh toán thay thế:

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh phí trễ hoặc gián đoạn dịch vụ. Sở nước thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước để không thanh toán nếu khách hàng đã yêu cầu và tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế. Các thỏa thuận thanh toán kéo dài đến kỳ thanh toán tiếp theo được coi là kế hoạch khấu hao, phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Khoản thanh toán giảm hai mươi (20) phần trăm số dư chưa thanh toán của khách hàng sẽ đến hạn tại thời điểm ký. Kế hoạch khấu hao sẽ khấu hao số dư chưa thanh toán còn lại trong khoảng thời gian không quá hai (2) tháng kể từ ngày ban đầu của hóa đơn. Các khoản thanh toán được khấu hao sẽ được kết hợp với và theo ngày đáo hạn của hóa đơn thường xuyên của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao và duy trì hiện hành như các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu khấu hao thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch khấu hao.

5. Thông báo ngắt kết nối đầu tiên:

Sở nước thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước để không thanh toán cho đến khi khách hàng thanh toán chậm thanh toán trong ít nhất sáu mươi (60) ngày. Cục Nước sẽ cung cấp cho khách hàng thông báo đầu tiên về việc ngắt kết nối khoảng ba mươi (30) ngày nhưng trong mọi trường hợp không dưới bảy (7) ngày làm việc trước khi chấm dứt dịch vụ để không thanh toán. Thông báo ngắt kết nối đầu tiên bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của tài sản mà dịch vụ nước được cung cấp khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ và được gửi đến cho Người chiếm dụng ". Thông báo ngắt kết nối đầu tiên sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn

- Ngày mà thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán được yêu cầu để tránh chấm dứt dịch vụ
- Mô tả quy trình để áp dụng cho kế hoạch khấu hao
- Mô tả quá trình tranh chấp hoặc kháng cáo hóa đơn
- Số điện thoại của Sở Nước Thành phố và liên kết web đến chính sách thu thập bằng văn bản của Sở Nước Thành phố

a) Thông báo cho người thuê nhà / người cư ngụ trong một khu dân cư được đo riêng

Sở nước thành phố sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho người dân, bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ nước bị truy thu và bị ngắt kết nối ít nhất mười (10) ngày trước khi dịch vụ nước bị tắt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê / người thuê rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Sở nước Thành phố mà không phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo đối với nước dịch vụ tại địa chỉ đó. Để số tiền do tài khoản quá hạn bị từ bỏ, người thuê / người thuê nhà phải cung cấp xác minh hợp đồng thuê nhà dưới dạng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền.

b) Thông báo cho người thuê / người thuê trong một tổ hợp nhiều đơn vị được phục vụ thông qua một đồng hồ chủ

Sở nước thành phố sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho người dân, bằng cách thông báo bằng văn bản treo trên cửa của mỗi nơi cư trú, khi tài khoản dịch vụ nước bị truy thu và bị ngắt kết nối ít nhất mười (10) ngày trước dịch vụ nước bị tắt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê / người thuê rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Sở nước Thành phố mà không phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo đối với nước dịch vụ tại địa chỉ được phục vụ bởi đồng hồ chủ. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các chi phí tiếp theo cho dịch vụ nước đối với sự hài lòng của Sở Nước Thành phố, hoặc nếu có một phương tiện vật lý, có sẵn về mặt pháp lý cho Sở Nước Thành phố, về dịch vụ chấm dứt có chọn lọc Đối với những người cư ngụ chưa đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, Sở Nước Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu đó.

Nếu thông báo ngắt kết nối bằng văn bản đầu tiên được gửi lại qua thư là không thể gửi được, Sở Nước Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để đến thăm nơi cư trú và để lại thông báo ngừng cung cấp cho việc không thanh toán.

6. Thông báo ngắt kết nối cuối cùng:

Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao trong sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại trong sáu mươi (60) ngày trở lên sẽ dẫn đến việc đưa ra thông báo ngắt kết nối cuối cùng. Thông báo ngắt kết nối cuối cùng sẽ ở dạng một móc treo cửa được gửi đến cơ sở không dưới năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

7. Bốn mươi tám (48) Giờ gọi lịch sự:

Sở nước thành phố sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng trước 48 giờ về việc ngắt kết nối dịch vụ nước để không thanh toán. Các phương tiện thông báo sẽ bằng điện thoại. Tài khoản khách hàng có thể được chỉ định để nhận thông báo bằng tin nhắn văn bản nếu Khách hàng yêu cầu. Cuộc gọi lịch sự bốn mươi tám (48) giờ hoàn toàn có nghĩa là sự lịch sự và việc Bộ phận Nước không gửi thông báo hoặc việc khách hàng không nhận được thông báo sẽ không phải là lý do có thể chấp nhận cho việc không thanh toán hoặc trì hoãn ngắt kết nối.

8. Hạn chót ngắt kết nối:

Tất cả các chi phí dịch vụ nước quá hạn và các khoản phí liên quan phải được Cục nước thành phố nhận trước 5:00 p.m. vào ngày được chỉ định trong thông báo ngắt kết nối bằng văn bản.

9. Ngắt kết nối dịch vụ nước không thanh toán:

Sở nước thành phố sẽ ngắt kết nối dịch vụ nước bằng cách tắt và trong một số trường hợp khóa, đồng hồ. Trước khi dịch vụ bị ngắt kết nối, khách hàng sẽ được thông báo bằng thông báo phạm pháp, thông báo ngắt kết nối đầu tiên, thông báo ngắt kết nối cuối cùng và cuộc gọi lịch sự bốn mươi tám (48) giờ. Khách hàng sẽ phải trả phí để thiết lập lại dịch vụ trong hệ thống thanh toán bất kể đồng hồ đã tắt thực tế hay chưa. Đồng hồ sẽ bị khóa ở vị trí tắt nếu không nhận được thanh toán trong vòng 7 ngày kể từ ngày ngắt kết nối ban đầu.

10. Tái lập dịch vụ:

Để tiếp tục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt kết nối không thanh toán, khách hàng phải trả phí thành lập lại. Sở nước thành phố sẽ nỗ lực kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi thanh toán bất kỳ số tiền quá hạn nào

và các khoản phí quá hạn do việc chấm dứt dịch vụ. Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên của Sở Nước Thành phố hoặc không có ủy quyền của Sở Nước Thành phố có thể bị phạt tiền hoặc các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại xảy ra do phục hồi trái phép dịch vụ là trách nhiệm của khách hàng.

11. Tái lập dịch vụ sau giờ làm việc:

Dịch vụ được khôi phục sau 3:00 chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu, cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ được tính phí sau khi tái lập sau giờ làm việc. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí tái lập sau giờ làm việc và đã ký một thỏa thuận thừa nhận phí và đồng ý liên hệ với bộ phận thanh toán của Sở Nước Thành phố muộn nhất là vào trưa ngày hôm sau để trả lệ phí môn học. Phí tái lập sau giờ làm thêm ngoài phí tái lập thường xuyên và phí trễ cho một tài khoản quá hạn. Nhân viên của Sở Nước Thành phố trả lời các cuộc gọi dịch vụ không được phép thu tiền thanh toán nhưng sẽ hướng dẫn khách hàng liên hệ với bộ phận thanh toán trước buổi trưa ngày làm việc tiếp theo.

12. Thông báo về việc xử lý séc bị trả lại:

Khi nhận được séc trả lại được thực hiện dưới dạng thanh toán dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, Sở Nước Thành phố sẽ xem xét tài khoản chưa được thanh toán. Sở nước thành phố sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để cung cấp thông báo lịch sự trong 48 giờ về việc chấm dứt dịch vụ do séc trả lại. Các phương tiện thông báo sẽ bằng điện thoại. Tài khoản khách hàng có thể được chỉ định để nhận thông báo bằng tin nhắn văn bản nếu Khách hàng yêu cầu.

Dịch vụ nước sẽ bị ngắt kết nối nếu số tiền của séc trả lại và phí kiểm tra trả lại không được thanh toán vào hoặc trước ngày được chỉ định trong thông báo chấm dứt. Tất cả số tiền được trả để đổi séc bị trả lại và để trả phí séc bị trả lại phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền được chứng nhận.

13. Kiểm tra trả lại cho dịch vụ bị ngắt kết nối trước đó:

Trong trường hợp khách hàng đấu thầu séc không thể thương lượng vì thanh toán để khôi phục dịch vụ nước trước đó bị ngắt kết nối để không thanh toán và Sở Nước Thành phố khôi phục dịch vụ, Sở Nước Thành phố có thể nhanh chóng ngắt kết nối dịch vụ mà không cần thông báo thêm. Không có thông báo chấm dứt 48 giờ trong trường hợp kiểm tra không thể thương lượng được đấu thầu để thanh toán các khoản phí nước đã bị gián đoạn.

Bất kỳ khách hàng nào phát hành séc không thể thương lượng vì thanh toán

để khôi phục dịch vụ đã tắt để không thanh toán sẽ được yêu cầu thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền được chứng nhận để khôi phục việc ngắt kết nối dịch vụ trong tương lai trong thời gian 12 tháng kể từ ngày thanh toán được trả lại.

14. Hóa đơn tranh chấp:

Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn, họ phải tuân theo quy trình được nêu trong Bộ luật Thành phố Thành phố Chương 14.04.034. Khiếu nại phải bằng văn bản và phải được nộp chậm nhất là (15) ngày sau khi thông báo nợ quá hạn được ban hành. Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước và thực hiện quyền kháng cáo lên Giám đốc thành phố, Sở nước thành phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước để không thanh toán trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.