

Chính sách của LBRID/NBRID về Lập hóa đơn, Thanh toán và Ngừng cung cấp dịch vụ (Có hiệu lực từ ngày 1/4/2020)

I. Mục đích

Chính sách này quy định các quy trình lập hóa đơn và thu phí, lệ phí đối với các dịch vụ do Thủy khu Lake Berryessa Resort Improvement (LBRID) và Thủy khu Napa Berryessa Resort Improvement (NBRID) cung cấp, bao gồm cả quy định về ngừng cung cấp dịch vụ. Đây là tài liệu công khai.

II. Trách nhiệm và Quyền quyết định của Nhân viên Thủy khu

Nhân viên Thủy khu liên quan đến các dịch vụ lập hóa đơn có trách nhiệm đảm bảo rằng các hoạt động lập hóa đơn và thu phí dịch vụ tuân thủ các quy định, nghị quyết và tài liệu Chính sách này của Thủy khu, đồng thời đảm bảo đối xử công bằng, tôn trọng khách hàng và cư dân.

Kỹ sư của Thủy khu có thể thực hiện quyền quyết định phù hợp để miễn hình phạt đối với các khoản thanh toán quá hạn và tiến hành hoàn trả hoặc cung cấp tín dụng nếu điều kiện hoàn cảnh đảm bảo.

III. Quy trình chung về Lập hóa đơn và Thu phí

A. Lập hóa đơn và Thu phí

1. Hóa đơn được chuyên phát hai tháng một lần qua bưu điện. Toàn bộ phí dịch vụ phải được thanh toán vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo (tháng sau), ngoại trừ trong trường hợp thực hiện Kế hoạch Thanh toán Hàng tháng Loại 1 đã được phê duyệt (xem Phần III.C dưới đây).
2. Trong vòng năm ngày làm việc kể từ ngày đến hạn, nhân viên của Thủy khu sẽ chuẩn bị báo cáo về những khách hàng chậm thanh toán.
3. Nhân viên làm việc trong ngày làm việc tiếp theo sẽ gọi điện hoặc gửi thư thông báo cho khách hàng chậm thanh toán để họ biết rằng, nếu khách hàng tiếp tục chậm thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày trở lên, Thủy khu sẽ gửi thông báo chính thức về việc chậm thanh toán và kế hoạch ngừng cung cấp dịch vụ.
4. Các quy trình ngừng cung cấp dịch vụ được trình bày trong Phần IV của Chính sách này.

B. Xử lý thanh toán

1. Thủy khu chấp nhận thanh toán bằng tiền mặt, séc, thẻ tín dụng và ủy nhiệm chi, được chuyển qua thư hoặc thanh toán trực tiếp trong giờ làm việc tại Văn phòng Hành chính ở địa chỉ số 1195 Third Street, Napa, California, Room 101. Thanh toán trực tuyến bằng thẻ tín dụng có thể được thực hiện tại địa chỉ <https://www.countyofnapa.org/1686/Pay-Water-Sewer-Bills-NBRID->

LBRID. Phí giao dịch thanh toán trực tuyến hiện là 2,29% và thuộc trách nhiệm thanh toán của khách hàng.

2. Tất cả các khoản thanh toán được xử lý trong cùng ngày làm việc được chuyển đến Thủy khu. Các khoản thanh toán sẽ được ghi có vào tài khoản của khách hàng trong vòng tối đa năm ngày làm việc.
3. Khi tấm séc được ngân hàng của khách hàng trả lại do không thể thanh toán, việc thanh toán phải được thực hiện bằng tiền mặt, ủy nhiệm chi hoặc séc đảm bảo của ngân hàng trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày phát hành thư yêu cầu thanh toán bù. Lệ phí thanh toán phí dịch vụ của Thủy khu do tấm séc không thể thanh toán (hiện tại là 45 USD) sẽ được cộng thêm vào tài khoản Thủy khu của khách hàng và phải được thanh toán ngay lập tức.

C. Kế hoạch Thanh toán Hàng tháng cho các Tài khoản Không trả chậm (Loại 1)

1. Kỹ sư Thủy khu hoặc người có quyền quyết định phê duyệt “Kế hoạch Thanh toán Hàng tháng Loại 1” với bất kỳ khách hàng nào yêu cầu và ký thỏa thuận về kế hoạch hàng tháng (“Thỏa thuận”). Các tài khoản quá hạn không đủ điều kiện tham gia Kế hoạch Thanh toán Hàng tháng Loại 1 nhưng những khách hàng đó có thể yêu cầu tham gia Kế hoạch Thanh toán Loại 2 như được mô tả trong Phần IV dưới đây.
2. Kế hoạch Loại 1 cho phép khách hàng thanh toán một nửa số tiền dịch vụ nước sinh hoạt và nước thải, mà thông thường phải thanh toán hai lần, mà không bị phạt khi đáp ứng các điều kiện sau:
 - a) Khách hàng phải trả một nửa số tiền đến hạn thanh toán theo Mục III.A.1. ở trên. Nửa số tiền còn lại sẽ phải được thanh toán vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.
 - b) Tất cả số tiền phạt cho các khoản thanh toán quá hạn sẽ được miễn nếu tài khoản duy trì lịch sử thanh toán tốt.
 - c) Thỏa thuận sẽ hết hiệu lực nếu khách hàng không thanh toán đúng thời hạn theo Kế hoạch Loại 1. Tiền phạt, tiền lãi và các khoản phí liên quan sẽ được áp dụng với tài khoản này.

D. Đặt cọc bằng tiền mặt

1. Trước khi bắt đầu dịch vụ, mọi tài khoản phải đặt cọc với số tiền được nêu trong Biểu Phí, Phí, Lệ phí và Tiền đặt cọc với Dịch vụ Nước sinh hoạt và Nước thải của Thủy khu. Kỹ sư Thủy khu có thể không yêu cầu đặt cọc nếu:
 - a) Khách hàng cung cấp tài liệu chứng minh lịch sử thanh toán đáp ứng yêu cầu trong khoảng thời gian tối thiểu 12 tháng kể từ lần sử dụng gần nhất một dịch vụ (dịch vụ nước sinh hoạt, nước thải, điện hoặc gas) đã kết thúc không quá 6 tháng trước ngày nộp đơn. Khách hàng không có lựa chọn thay thế ngoài việc cung cấp tài liệu về lịch sử thanh toán sau khi đã đặt cọc toàn bộ hoặc một phần. Lịch sử thanh toán trong quá khứ phải thể hiện không quá một khoản phí trả chậm trong 12 tháng, không có khoản tiền trả lại, không bị gián đoạn sử dụng dịch vụ vì lỗi không thanh toán và

không phát sinh trường hợp phá sản. Quy định này không áp dụng với khách hàng trong quá khứ hoặc hiện tại của Thủy khu có lịch sử thanh toán không đảm bảo yêu cầu.

- b) Khách hàng trước đó đã sử dụng dịch vụ của Thủy khu trong thời gian tối thiểu 12 tháng và không trả chậm quá một lần trong thời hạn mười hai tháng, không bị gián đoạn sử dụng dịch vụ vì lỗi không thanh toán, không có các khoản thanh toán bị trả lại, không phát sinh trường hợp xóa nợ xấu với Thủy khu hoặc không thuộc đối tượng bị truy thu.
2. Các tài khoản hiện tại có thể phải nộp tiền đặt cọc do: gián đoạn sử dụng dịch vụ do lỗi không thanh toán, có các khoản thanh toán bị trả lại hoặc khi khách hàng đã phá sản và nộp đơn kết nối lại dịch vụ (tiền đặt cọc sẽ không được hoàn trả).
 3. Theo yêu cầu của khách hàng, tiền đặt cọc với một tài khoản mới có thể được thanh toán thành ba lần với số tiền bằng nhau. Lần thanh toán đầu tiên phải được thực hiện trước khi bắt đầu sử dụng dịch vụ; lần thanh toán thứ hai phải được thực hiện vào ngày đến hạn của hóa đơn dịch vụ đầu tiên và lần thanh toán thứ ba phải được thực hiện vào ngày đến hạn của hóa đơn dịch vụ thứ hai. Nếu không thanh toán đúng hạn số tiền đặt cọc, dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp theo quy định về ngừng cung cấp dịch vụ theo Mục IV dưới đây.
 4. Sau khi đóng tài khoản, khoản tiền đặt cọc sẽ được trừ vào hóa đơn cuối cùng và số dư còn lại sẽ được trả lại cho khách hàng. Tiền đặt cọc sẽ không được trừ vào số dư nợ trên tài khoản đang hoạt động
 5. Khoản tiền đặt cọc sẽ được hoàn trả đầy đủ bằng cách ghi có vào tài khoản trong 24 tháng kể từ ngày thanh toán tiền đặt cọc lần cuối, nếu khách hàng đã có và duy trì lịch sử tài khoản thanh toán đáp ứng yêu cầu; không có quá ba khoản phí trả chậm, không có các khoản thanh toán bị trả lại, không bị phá sản và không bị gián đoạn sử dụng dịch vụ do lỗi không thanh toán.

IV. Chính sách và quy trình theo Đạo luật Bảo vệ và Ngừng cung cấp nước California

A. Trường hợp Ngừng cung cấp Dịch vụ; Yêu cầu về Thông báo

1. Nếu khoản thanh toán của khách hàng tương ứng với tài khoản của họ bị trả chậm trong vòng sáu mươi (60) ngày trở lên, và nếu khách hàng không chờ kết luận kháng cáo của họ, không yêu cầu và xác lập cơ sở để tham gia kế hoạch gia hạn thanh toán hoặc thanh toán thay thế, Thủy khu có thể ngừng dịch vụ vì lỗi không thanh toán sau khi đã gửi thông báo theo yêu cầu dưới đây.
2. Yêu cầu Thông báo Ngừng cấp nước.

- a. Trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước đến khách hàng do lỗi không thanh toán, Thủy khu sẽ thông báo về việc ngừng cấp nước bằng ít nhất **một** trong ba cách sau:
- i. Liên lạc qua điện thoại với khách hàng hoặc người cư trú ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ và cung cấp các thông tin sau:
- A. Ngày ngừng cung cấp dịch vụ dự kiến;
 - B. Số tiền phải thanh toán và ngày thực hiện thanh toán hoặc thống nhất kế hoạch thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ;
 - C. Giới thiệu về quy trình kháng cáo hóa đơn dịch vụ;
 - D. Giới thiệu về quy trình để yêu cầu gia hạn thanh toán hoặc lịch trình thanh toán thay thế;
 - E. Thủy khu có thể thảo luận các lựa chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ, bao gồm kế hoạch thanh toán thay thế cho các khoản thanh toán trả chậm, khoản thanh toán tối thiểu và kế hoạch trả góp cho số dư nợ chưa thanh toán
 - F. Thủy khu có thể cung cấp bản sao của Chính sách này;
 - G. Khách hàng có thể liên hệ với Thủy khu qua các số điện thoại sau để thảo luận các lựa chọn và tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ: (707) 253-4351 hoặc (707) 259-8600 trong khoảng thời gian từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu; và
 - H. Hướng dẫn khách hàng cách khôi phục dịch vụ sau khi bị ngừng cung cấp

HOẶC

- ii. Gửi thông báo bằng văn bản qua thư cho khách hàng bằng dịch vụ Bưu chính Hoa Kỳ Hạn nhất ít nhất mười hai (12) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, trong đó thông báo này phải đáp ứng các yêu cầu sau:
- A. Thông báo phải được viết bằng tiếng Anh, tiếng Tagalog, tiếng Trung, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt và tiếng Hàn;
 - B. Nếu địa chỉ thanh toán của khách hàng không phải là địa chỉ nơi cư trú mà dịch vụ được cung cấp, Thủy khu cũng phải gửi thư thông báo đến “Người cư trú” tại địa chỉ cư trú.
 - C. Thông báo bằng văn bản phải bao gồm các thông tin sau:

- 1) Tên và địa chỉ của khách hàng;
- 2) Số tiền chậm thanh toán;
- 3) Ngày ngừng cung cấp dịch vụ dự kiến;
- 4) Ngày thực hiện thanh toán hoặc thống nhất kế hoạch thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ;
- 5) Thông tin mô tả quy trình gia hạn thời gian thanh toán với khoản chi phí chưa thanh toán;
- 6) Giới thiệu về quy trình kháng cáo hóa đơn dịch vụ;
- 7) Thông tin mô tả quy trình mà theo đó khách hàng có thể yêu cầu áp dụng kế hoạch thanh toán trả chậm, kế hoạch giảm thanh toán hoặc kế hoạch thanh toán thay thế, bao gồm kế hoạch trả góp các khoản phí trả chậm;
- 8) Khách hàng có thể liên hệ với Thủy khu qua các số điện thoại sau để thảo luận các lựa chọn và tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ: (707) 253-4351 hoặc (707) 259-8600 trong khoảng thời gian từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu; và
- 9) Hướng dẫn khách hàng cách khôi phục dịch vụ sau khi bị ngừng cung cấp.

HOẶC

- iii. Nếu Thủy khu không thể liên lạc với khách hàng hoặc cư dân trưởng thành qua điện thoại và nếu thông báo bị trả lại qua thư do không thể giao đến tay khách hàng, thì đại diện của Thủy khu sẽ cố gắng, trong vòng ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, đến trực tiếp nơi cư trú và để lại cho khách hàng hoặc người cư trú là người trưởng thành, hoặc dán tại một vị trí dễ quan sát, một thông báo bằng văn bản về việc trả chậm và thời gian ngừng cung cấp dịch vụ dự kiến, kèm theo bản sao của thông báo được trả lại qua thư do không thể giao đến tay khách hàng và bản sao của Chính sách này .

B. Cơ hội dành cho Khách hàng để Khắc phục tình trạng Trả chậm và Tránh bị Ngừng Cung cấp Dịch vụ; Biện pháp Bổ sung để Tránh bị Ngừng Cung cấp Dịch vụ.

1. Quy trình Khiếu nại/Kháng cáo Hóa đơn Dịch vụ

- a. Khách hàng có thể khiếu nại một hóa đơn dịch vụ bằng cách nộp đơn kháng cáo đến Kỹ sư Thủy khu. Nếu kháng cáo được nộp trong phạm vi thời gian quy định theo Tiểu mục 1.c. dưới đây và tới khi kháng cáo

này được Kỹ sư Thủy khu xem xét và quyết định, Thủy khu sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ của khách hàng đưa ra yêu cầu vì lỗi không thanh toán để chờ kết luận kháng cáo.

- b. Kháng cáo phải được lập bằng văn bản và có thể gửi đến một địa chỉ email theo chỉ định của Thủy khu hoặc gửi thư đến địa chỉ của Thủy khu bằng dịch vụ Bưu chính Hoa kỳ Hạng nhất. Đơn kháng cáo phải bao gồm những thông tin sau đây:
 - i. Ngày lập và số tiền trên hóa đơn; và
 - ii. Địa chỉ tiếp nhận dịch vụ nước; và
 - iii. Số tiền thuộc phạm vi kháng cáo; và
 - iv. Căn cứ kháng cáo số tiền đó; và
 - v. Thông tin liên lạc (địa chỉ email hoặc địa chỉ gửi thư với dịch vụ Bưu chính Hoa kỳ) theo hình thức liên lạc mong muốn của khách hàng để Thủy khu có thể gửi thông tin và quyết định về đơn kháng cáo.
 - c. Kháng cáo có thể được nộp trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn, hoặc trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày Thủy khu thông báo về thời gian ngừng cung cấp dịch vụ dự kiến, tùy thuộc vào ngày nào đến sau.
 - d. Kỹ sư Thủy khu sẽ ra quyết định trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày kháng cáo; quyết định này sẽ được gửi qua thư điện tử hoặc chuyển phát qua dịch vụ Bưu chính Hoa kỳ cho khách hàng (tùy thuộc vào hình thức tiếp nhận thông tin mà khách hàng ghi rõ trong đơn kháng cáo). Quyết định của Kỹ sư Thủy khu là quyết định cuối cùng. Nếu khách hàng khiếu nại quyết định đó, khách hàng cần nộp đơn lên tòa án. Nếu Kỹ sư Thủy khu giữ lại một phần tiền trên hóa đơn khiếu nại, khách hàng sẽ có mười (10) ngày hoặc cho đến ngày thanh toán trên hóa đơn dịch vụ khiếu nại, tùy thuộc vào ngày nào đến sau, để thanh toán số tiền được giữ lại.
 - e. Nếu khách hàng không thanh toán số tiền đó và trừ khi khách hàng yêu cầu, và đủ điều kiện, tham gia một kế hoạch thanh toán cụ thể, trong đó bao gồm hóa đơn khiếu nại, Thủy khu có thể tiến hành ngừng cung cấp dịch vụ theo Mục IV.A ở trên.
2. Bằng chứng về rủi ro sức khỏe và an toàn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.
- a. Trừ khi được quy định dưới đây, Thủy khu sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nếu khách hàng đáp ứng **cả ba** điều kiện sau:

- i. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thủy khu giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu chính (theo quy định tại Mục 14088, Bộ luật Phúc lợi và Định chế California), trong đó nêu rõ việc chấm dứt dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc sự an toàn của người cư trú tại địa điểm cung cấp dịch vụ; **và**
 - ii. Khách hàng đã chứng minh rằng, họ không có khả năng tài chính để thanh toán chi phí dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thủy khu, được xác định dựa trên các yếu tố dưới đây; **và**
 - iii. Khách hàng tham gia vào Kế hoạch Thanh toán Thay thế “Loại 2”.
 - b. Để được công nhận là mất năng lực tài chính, khách hàng phải nộp giấy tờ liên quan để chứng minh rằng bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKS, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang/Phúc lợi An sinh Xã hội Bổ sung hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ, hoặc nếu khách hàng tuyên bố rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang theo các hướng dẫn về chuẩn nghèo trong Hệ thống Đăng ký liên bang được Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ cập nhật thường xuyên theo quy định tại [42 USC 9902 \(2\)](#).
 - c. Tài liệu chứng minh việc mất năng lực tài chính bao gồm bằng chứng mới nhất cho thấy người cư trú đang nhận trợ cấp (ví dụ: “Hộ chiếu Tiếp nhận Dịch vụ” của Quận Napa) và cư trú tại địa chỉ tương ứng với tài khoản dịch vụ. Giấy tờ mới nhất phải được cung cấp trong mỗi chu kỳ thanh toán khi thỏa thuận Loại 2 có hiệu lực.
3. Kế hoạch Thanh toán Thay thế với các Tài khoản Trả chậm (Loại 2).
 - a. Nếu khách hàng đáp ứng các điều kiện nói trên trong Tiểu mục 2, Kỹ sư Thủy khu hoặc người được chỉ định sẽ cho phép khách hàng hoãn và gia hạn thanh toán các khoản phí trả chậm bằng cách tham gia Thỏa thuận cho Kế hoạch Thanh toán Thay thế “Loại 2”. Kế hoạch Loại 2 sẽ cho phép thanh toán các khoản phí và lệ phí trả chậm trong một khoảng thời gian không quá 12 tháng.
 - b. Kỹ sư Thủy khu hoặc người được chỉ định cũng có quyền, trong phạm vi hợp lý, cho phép khách hàng không gặp rủi ro về sức khỏe và sự an toàn như đã nói ở trên tham gia Thỏa thuận về Kế hoạch Loại 2 nếu khách hàng, bằng bất kỳ phương thức nào phù hợp, có thể

chứng minh cho Kỹ sư Thủy khu hoặc người được chỉ định rằng, khách hàng không có khả năng tài chính trong toàn bộ thời gian của Kế hoạch thanh toán để thanh toán toàn bộ số tiền phí và lệ phí cần phải trả cho Thủy khu,

- c. Để chứng minh việc mất năng lực tài chính, khách hàng phải ký tên và cung cấp thông tin theo mẫu đơn hỗ trợ do khó khăn về tài chính kèm theo (“Đơn”, Tệp đính kèm 1 dưới đây).
- d. Nếu đã tham gia Kế hoạch Thanh toán Loại 2 và có một khoản thanh toán quá hạn theo Kế hoạch này, khách hàng sẽ không đủ điều kiện.
- e. Thỏa thuận về Kế hoạch Thanh toán Loại 2 được ký kết giữa khách hàng và Thủy khu cho phép thanh toán số tiền trả chậm/quá hạn theo thời gian sẽ phải tuân thủ các điều kiện sau:
 - i. Khách hàng phải thanh toán ngay lập tức 25% số tiền còn nợ, bao gồm số tiền phạt (chiều theo chương trình cứu trợ cho trường hợp mất khả năng tài chính như được quy định dưới đây) và đồng ý với lịch trình thanh toán số tiền quá hạn còn lại, trong đó xác định rằng số tiền trả chậm sẽ phải được thanh toán đầy đủ trong vòng tối đa mười hai (12) tháng. Kỹ sư Thủy khu hoặc người được chỉ định có quyền xác định thời hạn thanh toán ít hơn hoặc lâu hơn mười hai (12) tháng tùy từng trường hợp.
 - ii. Tất cả số tiền phạt và tiền lãi với các tài khoản quá hạn sẽ được cộng thêm vào số tiền dư nợ trong tài khoản trong suốt thời gian thực hiện kế hoạch thanh toán. Tuy nhiên, đối với những khách hàng đáp ứng các tiêu chí về mất năng lực tài chính được quy định tại Tiểu mục 2 ở trên, Thủy khu sẽ miễn trừ tất cả tiền lãi và tiền phạt đối với các hóa đơn quá hạn cứ sau 12 tháng một lần.
 - iii. Tất cả các khoản thanh toán được quy định trong Kế hoạch Thanh toán và những khoản thanh toán đến hạn theo các hóa đơn sau đó sẽ không được coi là quá hạn. Nếu không thanh toán đúng thời hạn, dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp. Để được khôi phục lại dịch vụ, khách hàng sẽ phải trả phí kết nối lại, tùy thuộc vào quy định về mức phí kết nối lại đối với từng nhóm khách hàng nhất định.
- f. Tất cả Đơn đề nghị tham gia Kế hoạch Thanh toán và Thỏa thuận về Kế hoạch Thanh toán phải được điền đầy đủ thông tin kèm chữ ký của

khách hàng trước khi nộp cho Kỹ sư Thủy khu hoặc người được chỉ định để được phê duyệt.

- g. Khách hàng cần lưu ý rằng việc thanh toán có thể thực hiện bằng thẻ tín dụng (trực tiếp và trực tuyến) với chi phí có thể thấp hơn so với một kế hoạch thanh toán.

4. Quyền Gia hạn Thanh toán của Kỹ sư Thủy khu

Đối với những khách hàng mà tình hình tài chính khiến họ không thể thực hiện thanh toán trong ngắn hạn theo Kế hoạch Thanh toán Loại 2, hoặc không thể thanh toán theo Kế hoạch Thanh toán, Kỹ sư Thủy khu hoặc người được chỉ định có thể (nhưng không bắt buộc phải) gia hạn thời gian thanh toán hợp lý và yêu cầu nhân viên không cắt dịch vụ trong giai đoạn gia hạn. Tuy nhiên, thời gian gia hạn chỉ kéo dài tối đa bốn tháng với mỗi giai đoạn 12 tháng. (Ví dụ: khách hàng không thể thực hiện thanh toán trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ và yêu cầu gia hạn đến ngày họ nhận được tiền lương hoặc ngày đầu tiên của tháng kế tiếp.) Ngoài ra, để đáp ứng điều kiện gia hạn, khách hàng phải chứng minh (một cách thỏa đáng với Kỹ sư Thủy khu hoặc người được chỉ định) rằng điều kiện tài chính của khách hàng khiến họ không thể thanh toán theo kế hoạch thanh toán nếu không được gia hạn, bằng cách ký tên và cung cấp thông tin theo mẫu đơn hỗ trợ do khó khăn về tài chính kèm theo (“Đơn”, Tệp đính kèm 1 dưới đây).

5. Thông báo cuối cùng về việc ngừng cung cấp dịch vụ.

Đối với các khách hàng đã tham gia Thỏa thuận về Kế hoạch Thanh toán Loại 2 nhưng không tuân thủ các yêu cầu của Thỏa thuận trong vòng sáu mươi (60) ngày trở lên, hoặc không thanh toán phí dịch vụ còn nợ trong vòng 60 ngày trở lên trong khi vẫn tuân thủ theo Kế hoạch Thanh toán với các khoản nợ quá hạn trước đây, Thủy khu có thể ngừng cung cấp dịch vụ sau khi dán, tại một vị trí dễ quan sát ở địa chỉ cung cấp dịch vụ, thông báo cuối cùng về việc ngừng cung cấp dịch vụ, trong đó nêu rõ ngày ngừng cung cấp dịch vụ trong phạm vi tối thiểu năm (5) ngày làm việc kể từ ngày đăng thông báo. Thông báo cuối cùng sẽ bao gồm thông tin hướng dẫn khách hàng khôi phục dịch vụ.

6. Phí kết nối lại.

Phí kết nối lại tiêu chuẩn của mỗi Thủy khu được quy định trong Biểu Phí, Phí, Lệ phí và Tiền đặc cộc với Dịch vụ Nước sinh hoạt và Nước thải, tức Tệp đính kèm “A” theo Nghị quyết số 2018-01 (NBRID) và Nghị quyết số 2018-01 (LBRID). Khoản phí này nhỏ hơn hoặc bằng định mức tối đa được quy định tại Đạo luật Bảo vệ và Ngừng cung cấp nước đối với những khách hàng có mức thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm so với chuẩn nghèo liên

Chính sách của LBRID/NBRID về Lập hóa đơn, Thanh toán và Ngừng cung cấp dịch vụ	Sửa đổi, Có hiệu lực Ngày 1 tháng 4 năm 2020
---	---

bang. Do đó, trên cơ sở Đạo luật Bảo vệ và Ngừng cung cấp nước (WSPA), Chính sách này cũng bao gồm Biểu phí nêu trên để khách hàng tham khảo.

TỆP ĐÍNH KÈM 1

ĐỀ NGHỊ VÀ LỜI KHAI XIN HỖ TRỢ GIA HẠN HOẶC KẾ HOẠCH THANH TOÁN DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT/ NƯỚC THẢI

Ngày: _____ Số tài khoản: _____

Tên chủ tài khoản: _____

Địa chỉ sử dụng dịch vụ nước: _____

Địa chỉ gửi thư (nếu không cùng địa chỉ sử dụng dịch vụ nước): _____

Số điện thoại: _____ E-Mail: _____

Kính gửi Kỹ sư Thủy khu:

Do khó khăn về tài chính, bằng đơn này, tôi đề nghị (**chỉ được đánh dấu vào một ô** và điền vào chỗ trống cho phần gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán mà quý vị muốn đăng ký):

Gia hạn trong thời gian ngắn đối với ngày thanh toán hóa đơn dịch vụ nước sinh hoạt/nước thải cho đến ngày _____, 20__ (không vượt quá bốn (4) tháng).

Kế hoạch Thanh toán Hàng tháng (Loại 1 theo chính sách của Thủy khu)

Kế hoạch Thanh toán (Loại 2 theo chính sách của Thủy khu) trong ____ tháng kể từ ngày _____, 20__, đến ngày _____, 20__ (không vượt quá mười hai (12) tháng). Đính kèm theo mẫu đơn là các giấy tờ liên quan chứng minh sự khó khăn về tài chính nếu có.

Nếu tôi muốn đề nghị phê duyệt Kế hoạch Thanh toán Loại 2, bằng đơn này, tôi đề xuất như sau:

(LƯU Ý rằng đây chỉ mới là đề xuất và chưa trở thành một thỏa thuận cho đến khi được phê duyệt bởi Kỹ sư Thủy khu hoặc người được chỉ định. Nếu được phê duyệt, quý vị sẽ nhận được một bản sao đã ký duyệt.)

Số ngày tài khoản quá hạn: Số tiền _____ (bắt buộc)

còn phải thanh toán: \$ _____ (bắt buộc)

25% số tiền đến hạn theo Thỏa thuận Thời hạn thanh toán là \$ _____ (bắt buộc)

—

Lịch trình thanh toán: (bắt buộc)

Số tiền thanh toán \$ _____ hàng tháng, hoặc _____

Tôi, với tư cách là Chủ tài khoản tuyên bố rằng:

1. Tôi đã đọc Chính sách của Thủy khu về “Lập hóa đơn, Thanh toán và Ngừng cung cấp dịch vụ”, và hiểu rằng tất cả các khoản thanh toán được quy định trong Kế hoạch Thanh toán hiện hành và những khoản thanh toán đến hạn theo các hóa đơn sau đó phải được thanh toán đúng hạn. Tôi cũng hiểu rằng dịch vụ nước của tôi sẽ bị ngừng cung cấp trong trường hợp không thanh toán theo Kế hoạch Thanh toán và mọi khoản phí phạt chậm thanh toán trong tương lai.
2. Tôi đề nghị được gia hạn ngày phải thực hiện thanh toán cho tất cả các khoản phí và lệ phí phải trả cho Thủy khu đối với các dịch vụ nước sinh hoạt và nước thải do hiện tại tôi không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho các hóa đơn của Thủy khu và không thể thanh toán bất kỳ số tiền nào theo kế hoạch thanh toán trong suốt thời gian gia hạn. Tôi hiểu rằng, nếu được chấp thuận, khi kết thúc thời gian gia hạn tôi phải thanh toán mọi khoản trả chậm và tiếp tục thanh toán tất cả các khoản phí và lệ phí còn nợ cho Thủy khu theo đúng thời hạn, nếu không tôi sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định trong Chính sách của Thủy khu.
3. Tôi đề nghị được cho phép thanh toán các khoản phí và lệ phí trả chậm/ quá hạn theo kế hoạch thanh toán (Loại 2 theo chính sách của Thủy khu) do hiện tại tôi không đủ khả năng tài chính để thanh toán toàn bộ số tiền cho các hóa đơn quá hạn của Thủy khu trong khi vẫn phải trả các khoản phí mới theo đúng lịch trình thanh toán hiện tại. Tôi hiểu rằng trong thời hạn kế hoạch thanh toán, ngoài việc thanh toán số tiền quá hạn trong khoảng thời gian được gia hạn, tôi đồng thời phải thanh toán **TẤT CẢ** các khoản phí hiện tại đúng hạn. Tôi cũng hiểu rằng khi kết thúc kế hoạch thanh toán, nếu được chấp thuận, tôi phải tiếp tục thanh toán đúng hạn tất cả các khoản phí và lệ phí hiện tại cho Thủy khu, nếu không, sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định trong Chính sách của Thủy khu.

Theo quy định về hình phạt khai man và luật pháp của Tiểu bang California, tôi cam kết rằng những thông tin đã cung cấp ở trên là đúng sự thật và chính xác. Đơn được điền vào ngày ____ tháng _____, 20____, tại Quận Napa, California.

Chữ ký: _____

ĐÃ ĐƯỢC PHÊ DUYỆT

Bởi Kỹ sư Thủy khu (hoặc người được chỉ định)

Ngày