TỔNG QUAN

Ban Dịch vụ Khách hàng có trách nhiệm quản lý hệ thống lập hóa đơn dịch vụ tiện ích và thu hồi nợ đối với các dịch vụ tiện ích gồm có điện, nước, nước thải, và chất thải rắn.

MỤC ĐÍCH

Mục đích của chính sách này là thực hiện chính thức hóa quy trình thông báo và thu hồi nợ từ các tài khoản tiện ích quá hạn.

CHÍNH SÁCH

Hóa đơn tiện ích cho các dịch vụ được City of Redding Utilities cung cấp phải được gửi qua thư cho khách hàng mỗi tháng như một hóa đơn tổng hợp cho tất cả các dịch vụ tiện ích tại mỗi địa điểm dịch vụ.

Nợ quá hạn:
Tất cả các hóa đơn được coi là quá hạn nếu không được thanh toán hai mươi (20) ngày sau ngày lập hóa đơn và có thể chịu phí trả muộn và tiền phạt với các ngoại lệ sau:

1. Một khách hàng đã chọn một ngày đáo hạn ưu tiên. Các tài khoản đó sẽ được coi là quá hạn một (1) ngày sau ngày đáo hạn ưu tiên nếu hóa đơn vẫn chưa được thanh toán.
2. Các hóa đơn cho những cơ quan chính phủ sẽ bị coi là quá hạn nếu hóa đơn không được thanh toán trong năm mươi (50) ngày sau ngày lập hóa đơn.

Thông báo Hủy Dịch vụ:
Để tuân thủ Bộ luật Dịch vụ Tiện ích Công cộng Mục (PUC §) 10010.1, tất cả các tài khoản được coi là quá hạn sẽ được nhận thông báo trước mười ngày. Thông báo này sẽ được gửi bằng thư hạng nhất tới địa chỉ nhận thư hiện tại của khách hàng, cho phép thêm năm (5) ngày để bưu điện gửi thư. Sẽ tính phí trả muộn tại thời điểm lập Thông báo Nợ Quá hạn.

Nếu hóa đơn quá hạn không được thanh toán và/hoặc một quyết định gia hạn chưa được thông qua bởi Ban Dịch vụ Khách hàng trong giai đoạn mười lăm (15) ngày nói trên, một Thông báo Cuối cùng về Ngắt Dịch vụ sẽ được gửi qua thư hạng nhất tới địa chỉ nhận thư hiện tại của khách hàng. Thông báo Cuối cùng về Ngắt Dịch vụ cho thêm khách hàng bảy (7) ngày để gửi thanh toán. Khi một Thông báo Cuối cùng về Ngắt Dịch vụ được gửi tới khách hàng, khoản phí trả muộn phù hợp sẽ được tính.

Nếu hóa đơn vẫn không được thanh toán và quyết định gia hạn thanh toán chưa được duyệt bởi Ban Dịch vụ Khách hàng khi Thông báo Cuối cùng về Ngắt Dịch vụ hết hạn, các dịch vụ tiện ích có thể bị ngắt mà không có thông báo thêm với những ngoại lệ sau:

Thông báo Hủy Dịch vụ Tiện ích Nước Sinh hoạt
Mười lăm (15) ngày sau khi hết hạn Thông báo Cuối cùng về Ngắt Dịch vụ, Thành phố có quyền ngắt hay hạn chế dịch vụ cấp nước cho căn nhà. Đối với tài khoản tiện ích đã bị đóng do không

thanh toán mà không tái lập lại tài khoản tiện ích của họ trong vòng năm (5) ngày, Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý có thiện chí để liên hệ khách hàng trong hồ sơ và đăng thông báo tại căn nhà về việc sắp ngắt dịch vụ cấp nước. Thông báo này sẽ cho khách hàng thêm mười (10) ngày để tái lập tài khoản tiện ích của họ để ngăn bị ngắt hay hạn chế dịch vụ cấp nước cho căn nhà.

Bất kỳ khi nào dịch vụ cấp nước được cung cấp cho những cư dân mà khách hàng trong hồ sơ là chủ nhà, quản lý, hay người vận hành căn nhà và tài khoản tiện ích đã bị đóng do không thanh toán, Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý có thiện chí để thông báo cho các cư dân và đăng một thông báo tại căn nhà ít nhất mười (10) ngày trước khi ngắt hay hạn chế dịch vụ cấp nước cho căn nhà.

Các Tình huống Đặc biệt về Y tế và Tài chính đối với Khách hàng Tiện ích Nước Sinh hoạt
Đối với khách hàng tiện ích sinh hoạt có các tình huống đặc biệt về y tế và tài chính, dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngắt nếu một khách hàng sẵn lòng và đủ điều kiện tham gia dàn xếp thanh toán và khách hàng nộp chứng nhận từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngắt dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa tính mạng họ. Khách hàng cũng phải tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình bằng hoặc thấp hơn 200 phần trăm ngưỡng chuẩn nghèo liên bang. Khách hàng có thể cung cấp tài liệu chứng minh là người nhận trợ cấp của CalWorks; CalFresh; Chương trình Hỗ trợ Chung; Medi-Cal; Thu nhập An sinh Bổ sung/Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang (SSI); hay Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em (WIC).

Đối với khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của họ bằng hoặc thấp hơn 200 phần trăm ngưỡng chuẩn nghèo liên bang, khoản phí nối lại dịch vụ sẽ không vượt quá năm mươi đô-la ($50) trong giờ làm việc hoặc một trăm năm mươi đô-la ($150) ngoài giờ làm việc. Ngoài ra, sẽ miễn lãi suất đối với các hóa đơn quá hạn một lần trong mỗi giai đoạn 12 tháng.

Thông báo cho Bên Thứ Ba:
Có dịch vụ thông báo cho bên thứ ba theo yêu cầu của Thành phố đối với tất cả khách hàng cư dân từ 65 tuổi trở lên, hoặc là người lớn phụ thuộc như định nghĩa ở Mục 15610 của Đạo luật Phúc lợi và Thể chế. Ban Dịch vụ Khách hàng sẽ thông báo cho bên thứ ba được khách hàng chỉ định trong hồ sơ, nếu tài khoản của khách hàng đó bị quá hạn và có thể bị hủy. Một bản sao của Thông báo Nợ Quá hạn và Thông báo Cuối cùng về Ngắt Dịch vụ sẽ được gửi qua thư hạng nhất tới bên thứ ba đó và phải nêu rõ điều gì là cần thiết để tránh hủy dịch vụ.

Tranh chấp về Hóa đơn Tiện ích:
Tài khoản tiện ích sẽ không bị hủy vì Không Thanh toán hóa đơn đang được tranh chấp nếu khách hàng nộp bản khiếu nại hay yêu cầu điều tra số tiền trong hóa đơn trong vòng hai mươi (20) ngày kể từ ngày lập hóa đơn bị tranh chấp đó. Trong vòng mười (10) ngày, Ban Dịch vụ Khách hàng sẽ trả lời với lời giải thích về khoản phí đang được tranh chấp. Khi đó khách hàng có thể yêu cầu một phiên điều trần với Quản lý Ban Dịch vụ Khách hàng, hay người được ủy quyền. Khách hàng có thể kháng nghị với Hội đồng Thành phố Redding trong vòng (30) ngày kể từ phiên điều trần đó để xem xét lại quyết định của Quản lý Ban Dịch vụ Khách hàng, nếu muốn. Ngoài ra, Quản lý Ban Dịch vụ Khách hàng, hay người được ủy quyền, có thể thay đổi các tiêu chí tối thiểu cần thiết để tránh ngắt và nối lại dịch vụ tiện ích trong trường hợp có hoàn cảnh cực kỳ khó khăn.

Thông báo Đồng hồ Đo Nước về Hủy dịch vụ do Không Thanh toán:
Bất kỳ khi nào dịch vụ điện hay nước được cung cấp cho khách hàng cuối cùng thông qua một đồng hồ đo nước mà ở đó người chủ hay quản lý chính là khách hàng dịch vụ tiện ích, Ban Dịch vụ Khách hàng sẽ nỗ lực hợp lý có thiện chí để thông báo cho người dùng thực tế của các dịch vụ này nếu tài khoản bị quá hạn và có thể bị hủy. *Tuân thủ PUC § 10009.1, thông báo sẽ được dán trên cửa của mỗi căn nhà ít nhất mười lăm (15) ngày trước lịch hủy dịch vụ.*

Tuân thủ PUC § 10009.1, Ban Dịch vụ Khách hàng phải cung cấp dịch vụ cho các cư dân nếu một hay nhiều cư dân hay đại diện của các cư dân sẵn lòng chịu trách nhiệm đối với khoản phí dịch vụ tiện ích sau đó của cả căn nhà và đáp ứng được các điều kiện cho dịch vụ tiện ích. Các cư dân được cung cấp dịch vụ tiện ích qua một đồng hồ đo nước sẽ không phải trả nợ quá hạn của chủ nhà hay người quản lý như một điều kiện để thiết lập dịch vụ tiện ích.

Khách hàng đang dùng Thiết bị Hỗ trợ Sự sống và các Cơ sở Y tế:
Khách hàng đang dùng Thiết bị Hỗ trợ Sự sống theo chính sách này được định nghĩa là khách hàng sẽ gặp tình huống đe dọa đến tính mạng nếu họ bị mất điện (ví dụ như vận hành máy hỗ trợ hô hấp, máy thở, hay thiết bị y tế hỗ trợ sự sống khác cần dùng điện). Đối với các khách hàng tiện ích sinh hoạt cho rằng việc thanh toán các khoản phí tiện ích vào ngày đáo hạn của hóa đơn tiện ích là vượt quá khả năng của họ, thì khách hàng sẽ, khi có yêu cầu, được phép trả dần khoản dư nợ hóa đơn đó trong một thời gian không vượt quá mười hai (12) tháng. Yêu cầu này cần có một tuyên bố có chữ ký từ một bác sĩ, bác sĩ phẫu thuật, hay bác sĩ chăm sóc chính có giấy phép hành nghề trước khi hủy dịch vụ, rằng hành động như vậy của cơ quan tiện ích sẽ tạo ra một tình huống đe dọa đến tính mạng cho khách hàng (HSC §116900 và PUC § 10010 (3)). Có thể tính phí trả muộn tại thời điểm lập một Thông báo Nợ Quá hạn.

Các cơ sở y tế, trong chính sách này, sẽ được định nghĩa là các bệnh viện, y viện nội trú, nhà dưỡng lão, các y viện ngoại trú, và các cơ sở chăm sóc tại gia đối với những người có khuyết tật phát triển và thể chất, và sẽ tự động được gia hạn thêm 15 ngày. Thông báo gia hạn này sẽ được gửi qua thư bảo đảm cho khách hàng trong hồ sơ, bất kỳ bên thứ ba được biết nào, và một bản sao thông báo đó sẽ được chuyển tới văn phòng Chưởng lý Thành phố.

Hoàn cảnh cực kỳ khó khăn:
Trong trường hợp có hoàn cảnh cực kỳ khó khăn như được nêu trong Bộ Luật Thành phố Redding Mục 14.20.020 (E), dịch vụ tiện ích có thể được tiếp tục trong một giai đoạn được chỉ định và có giới hạn bởi Giám đốc Phụ trách Tiện ích Điện lực hay Quản lý Thành phố, nhưng không được vượt quá 90 ngày.

Các lựa chọn Gia hạn Tài khoản, Trả dần, và Bố trí Thanh toán:
Bất kỳ khách hàng dân cư nào có lịch sử thanh toán đầy đủ và hội đủ điều kiện, là người đã thông báo cho Ban Dịch vụ Khách hàng trước khi bị hủy dịch vụ do không thanh toán, có thể được gia hạn tài khoản tối đa thêm ba (3) ngày sau ngày đáo hạn ban đầu. Khách hàng cũng có thể có đủ điều kiện trả dần một khoản dư nợ trong một giai đoạn không quá mười hai (12) tháng. Khách hàng sẽ phải trả khoản trả dần cộng với bất kỳ khoản phí dịch vụ tiện ích hiện tại nào mỗi tháng. Nếu không trả khoản

trả dần cộng với khoản phí dịch vụ tiện ích hiện tại mỗi tháng sẽ khiến thỏa thuận trả dần mất hiệu lực, và khách hàng phải thanh toán toàn bộ khoản dư nợ quá hạn. Việc cho gia hạn thêm ba (3) ngày và trả dần khoản dư nợ đều sẵn có một lần trong một giai đoạn mười hai (12) tháng.

Các khách hàng thương mại có thể được cho trả dần dư nợ quá hạn theo suy xét của Quản lý Ban Dịch vụ Khách hàng, hay người được ủy quyền.

Quản lý Ban Dịch vụ Khách hàng, hay người được ủy quyền, có thể thay đổi các tiêu chí tối thiểu cần thiết để tránh ngắt dịch vụ tiện ích sinh hoạt hoặc thương mại trong trường hợp có hoàn cảnh cực kỳ khó khăn, hay đối với các khách hàng cư dân có các tình huống đặc biệt về y tế và tài chính.

Các Khách hàng Cư dân đã nhận được dịch vụ tại cùng địa chỉ trong 12 tháng liên tục vừa qua, và có lịch sử thanh toán đầy đủ hội đủ điều kiện, có thể yêu cầu tham gia chương trình Budget Bill, là chương trình cung cấp việc lập hóa đơn hàng tháng nhất quán dựa vào khoản tiền hóa đơn hàng tháng trung bình từ mười hai (12) tháng trước đó. Các khách hàng là cư dân đủ điều kiện cũng có thể yêu cầu một ngày đáo hạn ưu tiên, có thể đặt hóa đơn tiện ích hàng tháng vào một ngày phù hợp hơn với khả năng thanh toán đúng hạn và đầy đủ của khách hàng.

Tuân thủ HSC §116906, khách hàng cư dân nhận dịch vụ cấp nước sẽ được cho thêm mười lăm (15) ngày kể từ ngày đóng tài khoản tiện ích của họ để yêu cầu gia hạn, dàn xếp thanh toán, hay đưa ra tranh chấp hóa đơn để tránh bị ngắt dịch vụ cấp nước. Khách hàng có lịch sử thanh toán đầy đủ hội đủ điều kiện có thể được cho trả dần hay có lịch thanh toán thay thế để giúp họ mở lại tài khoản tiện ích.

Nối lại Dịch vụ Bị Ngắt do Không Thanh toán:
Các dịch vụ tiện ích bị ngắt vì không thanh toán sẽ được nối lại khi đã thanh toán với ngân quỹ đảm bảo cho toàn bộ số dư nợ trên sổ cái, bao gồm toàn bộ các khoản phí tiện ích quá hạn, các khoản phí hiện tại, hóa đơn đóng sổ, bất kỳ phí kết nối lại nào áp dụng, bất kỳ khoản đặt cọc bắt buộc hay đặt cọc bổ sung nào, và bất kỳ khoản nợ trước đây nào vẫn chưa thanh toán. Dịch vụ tiện ích sẽ không được khôi phục cho một khách hàng trước khi tất cả các điều kiện nhận dịch vụ đã được thỏa mãn.

Các khách hàng mới muốn nhận dịch vụ tiện ích tại một địa điểm nơi dịch vụ tiện ích đã bị hủy do không thanh toán có thể phải cung cấp cho Ban Dịch vụ Khách hàng bằng chứng xác định danh tính phù hợp và một thỏa thuận thuê nhà có chữ ký từ chủ nhà hay bằng chứng sở hữu từ chủ nhà. Khách hàng mới có thể phải ký một hợp đồng dịch vụ tiện ích.

Quản lý Ban Dịch vụ Khách hàng, hay người được ủy quyền, có thể thay đổi các tiêu chí tối thiểu cần thiết để nối lại dịch vụ tiện ích trong trường hợp có hoàn cảnh cực kỳ khó khăn.

Nhiều Cư dân:
Tên của các cư dân sống cùng một căn nhà (người sống chung nhà) phải được cung cấp cho Công ty Tiện ích như một điều kiện để nhận dịch vụ tiện ích. Tất cả các cư dân trong độ tuổi hợp pháp đều cùng có trách nhiệm như nhau với tổng số tiền phí dịch vụ tiện ích phát sinh khi sống trong căn nhà.

Nếu Thành phố hủy bỏ dịch vụ vì không thanh toán tại một địa điểm có nhiều cư dân cùng sống trong một căn nhà, các dịch vụ tiện ích đó sẽ không được tái lập cho một khách hàng mới cho đến khi có bằng chứng được cung cấp cho Ban Dịch vụ Khách hàng bởi chủ nhà, nêu rõ rằng tất cả những cư dân trước đây, là những người chịu trách nhiệm đối với các khoản phí tiện ích quá hạn đều đã dọn ra khỏi căn nhà. Khoản dư nợ chưa thanh toán trên sổ cái, bao gồm tất cả các khoản phí dịch vụ tiện ích quá hạn, các khoản phí hiện tại, hóa đơn đóng sổ, bất kỳ phí kết nối lại nào áp dụng, bất kỳ khoản đặt cọc bắt buộc hay đặt cọc bổ sung nào, và bất kỳ khoản nợ trước đây nào vẫn chưa thanh toán, vẫn sẽ là trách nhiệm ngang nhau của các cư dân đã dọn ra và phải thanh toán đầy đủ trước khi dịch vụ được tái lập.

Nếu các cư dân đó chuyển sang một địa chỉ khác trong khu vực dịch vụ của Thành phố, bất kỳ khoản nợ chưa thanh toán nào sẽ ảnh hưởng đến dịch vụ tiện ích do Thành phố Redding cung cấp. Ban Dịch vụ Khách hàng sẽ tích cực thực hiện các biện pháp thu hồi nợ lên đến và bao gồm hủy bỏ các dịch vụ tiện ích hiện tại ở địa điểm mới, từ bất kỳ và/hoặc tất cả những cư dân sinh sống tại địa chỉ cũ nơi phát sinh các khoản phí dịch vụ tiện ích chưa thanh toán.

Các Tài khoản Quá hạn Thanh toán bị Đóng:
Một bảng kê đóng tài khoản được coi là đến hạn và phải thanh toán hai mươi (20) ngày sau ngày gửi thư. Nếu chúng tôi không nhận được thanh toán trước ngày đáo hạn của bảng kê này, một Thông báo Quá hạn Đóng Tài khoản sẽ được gửi cho địa chỉ nhận thư của khách hàng trong hồ sơ, cho khách hàng thêm một số ngày để thanh toán.

Nếu chúng tôi không nhận được thanh toán trước ngày đáo hạn của Thông báo Quá hạn Đóng Tài khoản, một Thông báo Cuối cùng Đóng Tài khoản sẽ được gửi cho địa chỉ nhận thư của khách hàng trong hồ sơ, cho khách hàng thêm mười lăm (15) ngày để thanh toán.

Khi hết hạn Thông báo Cuối cùng Đóng Tài khoản, Ban Dịch vụ Khách hàng có thể tiến hành thu hồi nợ thông qua một hay nhiều các thủ tục sau:

1. Truy tìm tung tích, chạy báo cáo tín dụng, xác minh công việc, và liên hệ với khách hàng qua điện thoại và/hoặc thư.

2. Khởi kiện yêu sách nhỏ để yêu cầu bản án cho phép sai áp tiền lương, đặt quyền giữ thế chấp tài sản cá nhân hay bất động sản, can thiệp tài khoản ngân hàng và/hoặc các khoản tiền nhận hàng ngày.

3. Chuyển tài khoản quá hạn cho một cơ quan thu hồi nợ hay một luật sư để khởi kiện thêm nhằm thu hồi các khoản phí tiện ích còn nợ.

Liên lạc với Ban Dịch vụ Khách hàng
Theo HSC §116906, thông tin liên hệ sau được cung cấp cho các yêu cầu về thông tin tài khoản hay để thảo luận các lựa chọn để tránh ngắt dịch vụ tiện ích do không thanh toán:

Địa chỉ Ban Dịch vụ Khách hàng:

3611 Avtech Parkway, Redding, CA 96002-9253

Số Điện thoại và Trang Web:
Ban Dịch vụ Khách hàng: (530) 339-7200
Số Điện thoại Miễn phí: (866) 267-8845
Fax: (530) 339-7299
Email: CustomerService@cityofredding.org
Trang website: www.cityofredding.org

Tu chính vào 19 Tháng Mười Một, 1996, bởi Nghị quyết số 96-207
Tu chính vào 3 Tháng Tám, 1999, bởi Nghị quyết số 99-109
Tu chính vào 15 Tháng Sáu, 2009, bởi Nghị quyết số 2009-63
Tu chính vào 21 Tháng Một, 2020, bởi Nghị quyết số 2020-004