

THÀNH PHỐ MADERA

chính sách dịch vụ Tiện ích

ĐỐI với khu dân cư và khu dân cư đa gia đình customerS

ÁP DỤNG CHÍNH SÁCH VÀ SỐ ĐIỆN THOẠI

Chính sách này liệt kê các thủ tục hành chính và hành động của thành phố Madera cho việc thu thập các tài khoản phạm pháp, bao gồm thông báo, gán phí và ngừng dịch vụ. Chính sách này cùng với tiêu đề 8, chương 7 của Madera Municipal Code phục vụ để tuân thủ các nước shut off đạo luật bảo vệ được quy định trong SB 998 (sức khỏe và an toàn mã phần 116900 đến 116926). Chính sách này sẽ được cung cấp cho công chúng trên trang web của bộ phận tài chính thành phố (thanh toán tiện ích) tại www.madera.Gov/SB-998. Các thành phố tài chính Tiện ích thanh toán có thể được liên lạc bằng điện thoại tại (559) 661-5459 để thảo luận về các lựa chọn cho averting ngưng (cũng tham khảo "shut off") của dịch vụ nước cho không chi trả theo các điều khoản của chính sách này.

- I. **Định nghĩa thuật ngữ khoản quá hạn Account**: một tài khoản trở nên phạm tội khi những ngày tháng quy định tại thành phố của Madera Municipal code. Bất kỳ phiên bản nào cho ngày đó trong mã thành phố sẽ được phản ánh trong chính sách này. Ngày hiện tại được thiết lập trong mã thành phố là ngày^{thứ} 26 của tháng thanh toán, trừ khi ngày đến hạn rơi vào cuối tuần hoặc nghỉ thì ngày đến hạn sẽ là ngày làm việc tiếp theo.

- ii. **Tài khoản -lệ phí và thông báo**
 - A. **Lệ phí.** Nếu một tài khoản quá hạn trong hơn 30 ngày, một khoản phạt 10% được đánh số và lãi suất liên tục là 1,5% mỗi tháng được tính sau 30 ngày theo lịch. Dịch vụ cho một tài khoản khoản quá hạn có thể ngưng thanh toán khi khách hàng đã được khoản quá hạn ít nhất 60 (60) ngày lịch theo thông báo và yêu cầu khác theo chính sách này. Một khoản phí tắt của \$50 sẽ được thẩm định nếu dịch vụ là ngưng.

 - B. **Thông báo.** Thông báo về công việc hoặc thông báo về phạm tội được gửi đến chủ tài khoản mười (10) ngày lịch trước khi tài khoản trở nên phạm tội và/hoặc khách hàng được liên lạc qua điện thoại. Thông báo sẽ chỉ ra rằng nước sẽ bị tắt nếu số dư không được thanh toán đầy đủ theo ngày thanh toán cần thiết, như đã được thành lập tại thành phố của Madera Municipal code. Thông báo là bắt buộc đối với những tài khoản được phạm

tội và chưa có trên một thỏa thuận thanh toán. Các văn bản NotiCE wbi bệnh được gửi đến địa chỉ gửi thư chỉ định trong tài khoản. Thông báo sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Quá hạn trước
- Ngày theo đó thanh toán hoặc thu xếp thanh toán được yêu cầu để tránh chấm dứt dịch vụ
- Mô tả quy trình áp dụng để thu xếp thanh toán
- Mô tả quy trình tranh chấp hoặc kháng cáo hóa đơn
- Số điện thoại của sở tài chính thành phố và một liên kết web đến chính sách tài khoản văn bản của Cục thanh toán tiện ích tài chính thành phố

Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước không thanh toán cho đến khi thanh toán của khách hàng đã được phạm tội cho ít nhất 60 (60) ngày.

Mười (10) ngày theo lịch trước khi chấm dứt dịch vụ, một thông báo rằng dịch vụ nước sẽ ngưng được gửi đến khách hàng. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của tài sản mà dịch vụ nước được cung cấp là khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ và gửi đến "người cư ngụ". Nếu không thể reach khách hàng qua điện thoại hoặc thông báo gửi đã được trả lại không thể gửi, thành phố sẽ cố gắng hết sức để bàn giao hoặc gửi thông báo ở một nơi dễ thấy cho quá trình đóng cửa. Thành phố sẽ chấm dứt dịch vụ Nếu chủ tài khoản đã không trả lời thông báo.

Các thông báo theo phần này sẽ được thực hiện một cách ghi bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Philippines (Tagalog), Việt Nam, Hàn Quốc, và bất kỳ ngôn ngữ khác được sử dụng bởi mười (10) phần trăm hoặc nhiều hơn các khách hàng trong khu vực dịch vụ của thành phố.

III. Sắp xếp thanh toán

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán bình thường có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán thay thế để tránh bị gián đoạn dịch vụ. Một khoản thanh toán xuống một nửa (1/2) của tổng số tiền do quá hạn sẽ được thanh toán tại thời gian thực hiện biểu mẫu sắp xếp thanh toán. Sự cân bằng sau đó sẽ được khấu hao trong một khoảng thời gian không quá 12 tháng. Ngoài việc thanh toán hiện tại, thanh toán phạm tội sẽ được thực hiện kịp thời trong thời gian đã thỏa thuận. Các custoMer phải tuân thủ kế hoạch sắp xếp thanh toán và vẫn còn hiện tại như phí tích lũy trong mỗi thời kỳ thanh toán tiếp theo.

Chỉ có một phần mở rộng bổ sung được cho phép trong khoảng thời gian 12 tháng để trả nợ. Nếu chủ tài khoản có thể hiển thị nguyên nhân tốt cho một phần mở

rộng bổ sung, giám đốc tài chính hoặc/người được chỉ định của mình có thể đồng ý với một phần mở rộng thứ hai. Mỗi tài khoản sẽ được cho phép chỉ có một sắp xếp thanh toán mỗi năm. Việc sắp xếp thanh toán có thể không được chấp thuận cho đến một năm sau khi bắt đầu thỏa thuận cuối cùng.

Việc sắp xếp thanh toán không thể được thực hiện khi dịch vụ đã bị chấm dứt mà không có sự cho phép của giám đốc tài chính hoặc người được ủy quyền của mình.

Nếu khách hàng không tuân thủ các thông số thanh toán cho ít nhất 60 (60) ngày hoặc hơn, Dịch vụ có thể bị ngưng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi đăng báo về phạm tội. Thông báo sẽ được đăng ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ. Thành phố sẽ chấm dứt dịch vụ nếu không có liên hệ từ chủ tài khoản để thực hiện sắp xếp thanh toán.

IV. Điều kiện Cấm ngưng

Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ nước dân cư nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:

A. điều kiện sức khỏe – khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng nhận của người chăm sóc chính mà ngưng dịch vụ nước (i) là đe dọa cuộc sống, hoặc (ii) gây ra một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người cư trú tại tài sản;

B. không có khả năng tài chính-khách hàng chứng minh rằng họ không thể chi trả cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán bình thường của hệ thống nước. Khách hàng được coi là "tài chính không thể thanh toán" nếu bất kỳ thành viên trong hộ gia đình của khách hàng là: (i) người nhận hiện tại các quyền lợi sau: CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, chương trình thanh toán bổ sung của SSI/nhà nước hoặc chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt California cho phụ nữ, trẻ hoặc (ii) khách hàng tuyên bố thu nhập hàng năm của hộ gia đình là ít hơn 200% mức nghèo của Liên bang; và các

C. sắp xếp thanh toán thay thế-khách hàng sẵn sàng nhập vào một thỏa thuận thanh toán thay thế phù hợp với các quy định của phần III ở trên.

V. Quy trình xác định điều kiện Cấm ngưng dịch vụ

Gánh nặng chứng minh việc tuân thủ các điều kiện được mô tả trong mục IV, ở trên, là trên khách hàng. Để cho phép thành phố đủ thời gian để xử lý bất kỳ yêu cầu hỗ trợ của khách hàng, khách hàng được khuyến khích để cung cấp cho thành phố với các tài liệu cần thiết chứng minh các vấn đề y tế không có khả năng tài

chính theo phân ngành và sẵn sàng để nhập vào bất kỳ sắp xếp thanh toán thay thế theo mục IV ở trên như xa trước bất kỳ ngày đề xuất cho ngưng dịch vụ càng tốt.

Sau khi nhận được tài liệu như vậy, giám đốc tài chính, hoặc người chỉ định của mình, sẽ đánh giá tài liệu đó và trả lời cho khách hàng trong vòng ba (3) ngày theo lịch hoặc để thông báo cho khách hàng biết rằng thông tin bổ sung là cần thiết hoặc để thông báo cho khách hàng về tùy chọn thanh toán

Những khách hàng không đáp các điều kiện được mô tả trong mục IV ở trên, phải thanh toán số tiền phạm vi, bao gồm bất kỳ hình phạt và các khoản phí khác, do thành phố trong thời gian sau xảy ra: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ thành phố quyết tâm của thành phố mà khách hàng không đáp lại những điều kiện đó; hoặc (II) ngày ngưng dịch vụ sắp xảy ra, như đã nêu trong thông báo quá hạn.

VI. Quy tắc đặc biệt cho khách hàng có thu nhập thấp

Khách hàng được coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo của Liên bang nếu: (i) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại những lợi ích sau: CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, chương trình thanh toán bổ sung của nhà nước hoặc chương trình dinh dưỡng đặc biệt California phụ nữ hoặc (II) khách hàng tuyên bố thu nhập hàng năm của hộ gia đình là ít hơn 200% mức nghèo của Liên bang. Nếu một khách hàng thể hiện một trong những trường hợp đó, thì áp dụng sau đây:

- A. Phí tái kết nối: nếu dịch vụ đã được ngưng và được kết nối lại, sau đó bất kỳ lệ phí tái kết nối trong giờ hoạt động bình thường của thành phố không thể vượt quá \$50,00. Những lệ phí không thể vượt quá chi phí thực tế của kết nối lại nếu đó là chi phí ít hơn so với mức theo luật định. Những mức này có thể được điều chỉnh hàng năm cho những thay đổi trong chỉ số giá của customer cho [thêm các CPI được sử dụng bởi Madera] bắt đầu từ ngày 1 tháng Giêng, 2021.
- B. Từ bỏ lãi suất: thành phố sẽ không áp dụng bất kỳ khoản phí lãi suất nào đối với các hóa đơn phạm tội.

VII. Shut OFF thủ tục

Tệp thanh toán phải Cập Nhật Prior gửi trường đại diện ra để kết thúc dịch vụ. Như một cách lịch sự, người đại diện thực địa sẽ cố gắng liên lạc với (các) cá nhân trưởng thành ở nơi phục vụ trước khi chấm dứt dịch vụ. Bất kể liên hệ đã được thực hiện, đại diện trường sẽ tiến hành terminats dịch vụ và tịch thu các thùng chứa từ chối.

Dịch vụ sẽ không được khởi động lại cho đến khi toàn bộ số dư tài khoản, hình phạt và tiền phạt được thanh toán đầy đủ hoặc một khoản tiền gửi sẽ được yêu cầu kích hoạt lại dịch vụ nếu không có khoản tiền gửi vào hồ sơ. Một kiểm tra sẽ không được chấp nhận như là thanh toán để khởi động lại dịch vụ.

Service sẽ không được chấm dứt bất cứ lúc nào bộ phận tài chính không mở cửa: thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ, sau giờ làm việc, hoặc trong khi kháng cáo đang chờ xử lý, hoặc trừ khi một phần mở rộng thanh toán được cấp

Giả mạo với tài sản của thành phố (đóng cửa van, Van khóa vv) sẽ là một tội nhẹ. Giám đốc tài chính hoặc người được chỉ định của họ sẽ thông báo cho sở cảnh sát Madera, và chi phí thay thế và giám sát sẽ được tính vào tài khoản.

VIII. Tài khoản Delinquent: người thuê nhà

Một thông báo về công việc/Delinquency được gửi đến chủ tài khoản mười (10) ngày lịch trước khi tài khoản trở nên khoản quá hạn và/hoặc khách hàng được liên lạc qua điện thoại. Thông báo sẽ cho biết rằng nước sẽ bị tắt nếu số dư không được thanh toán đầy đủ theo ngày trả được yêu cầu, theo thành lập tại thành phố của Madera Municipal code. Thông báo là bắt buộc đối với những tài khoản đang phạm tội và không có sẵn trên một sắp xếp thanh toán. Thông báo bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư chỉ định trong tài khoản.

Mười (10) ngày theo lịch trước khi chấm dứt dịch vụ, thông báo rằng dịch vụ nước sẽ ngưng được gửi đến khách hàng. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của tài sản mà dịch vụ nước được cung cấp là khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ và gửi đến "người cư ngụ". Nếu không thể tiếp cận khách hàng qua điện thoại hoặc thông báo gửi đã được trả lại không thể gửi, thành phố sẽ cố gắng hết sức để bàn giao hoặc gửi thông báo ở một nơi dễ thấy đến quá trình đóng cửa. Thành phố sẽ chấm dứt dịch vụ nếu chủ tài khoản đã không trả lời thông báo.

NotiCE sẽ tư vấn cho người thuê nhà/cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của thành phố mà không bị yêu cầu phải trả số tiền do trên tài khoản phạm tội, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ (es) phục vụ bởi đồng hồ tổng thể. Người thuê phải có cơ hội chuyển tài khoản vào tên của họ. Dịch vụ sẽ bị chấm dứt nếu tất cả các khoản tiền, bao gồm cả hình phạt và lãi chưa được thanh toán trong khung thời gian cần thiết.

Tôix. Thanh toán mộtrangvía: tài khoản chủ nhà thuê

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán bình thường có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán thay thế để tránh bị

gián đoạn dịch vụ. Một khoản thanh toán xuống một nửa (1/2) của tổng số tiền do quá hạn sẽ được thanh toán tại thời gian thực hiện biểu mẫu sắp xếp thanh toán. Sự cân bằng sau đó sẽ được khấu hao trong một khoảng thời gian không quá 12 tháng. Ngoài việc thanh toán hiện tại, thanh toán phạm tội sẽ được thực hiện kịp thời trong thời gian đã thoả thuận.

Chỉ có một phần mở rộng bổ sung được cho phép trong khoảng thời gian 12 tháng để trả nợ. Nếu chủ tài khoản có thể hiển thị nguyên nhân tốt cho một phần mở rộng bổ sung, giám đốc tài chính hoặc người được chỉ định của họ có thể đồng ý với một phần mở rộng thứ hai. Mỗi tài khoản sẽ được cho phép chỉ có một sắp xếp thanh toán mỗi năm. Việc sắp xếp thanh toán có thể không được chấp thuận cho đến một năm sau khi bắt đầu thỏa thuận cuối cùng.

Việc sắp xếp thanh toán không thể được thực hiện khi dịch vụ đã bị chấm dứt mà không có sự cho phép của giám đốc tài chính hoặc người được ủy quyền của mình.

Nếu khách hàng không tuân thủ việc thu xếp thanh toán cho ít nhất 60 (60) ngày lịch hoặc hơn, Dịch vụ có thể được ngưng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo của Delinquency. Thông báo sẽ được đăng ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ. Thành phố sẽ chấm dứt dịch vụ nếu không có liên hệ từ chủ tài khoản để thực hiện sắp xếp thanh toán.

Chủ tài khoản không tuân thủ sắp xếp thanh toán được gửi thông báo rằng dịch vụ sẽ chấm dứt mười (10) ngày lịch trước khi chấm dứt kết thúc ser.

X. Tất quy trình- tài khoản chủ nhà thuê

Tệp thanh toán phải được cập nhật trước khi gửi đại diện trường ra để kết thúc dịch vụ. Như một cách lịch sự, đại diện trường sẽ cố gắng liên lạc với (các) cá nhân trưởng thành cư trú tại địa chỉ dịch vụ trước khi chấm dứt dịch vụ. Bất kể việc liên hệ đã được thực hiện, đại diện trường sẽ tiến hành chấm dứt dịch vụ và tịch thu các thùng chứa từ chối.

Dịch vụ sẽ không được khởi động lại cho đến khi toàn bộ số dư tài khoản, hình phạt và tiền phạt được thanh toán đầy đủ hoặc một khoản tiền gửi sẽ được yêu cầu kích hoạt lại dịch vụ nếu không có khoản tiền gửi vào hồ sơ. Một kiểm tra sẽ không được chấp nhận như là thanh toán để khởi động lại dịch vụ.

Dịch vụ sẽ không được chấm dứt bất cứ lúc nào bộ tài chính không mở cửa: thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ, sau giờ làm việc, hoặc trong khi kháng cáo đang chờ xử lý, hoặc trừ khi một phần mở rộng thanh toán được cấp

Giả mạo với tài sản của thành phố (đóng cửa van, Van khóa vv) sẽ là một tội nhẹ. Giám đốc tài chính hoặc người được chỉ định của họ sẽ thông báo cho sở cảnh sát Madera, và chi phí thay thế và giám sát sẽ được tính vào tài khoản.

XI. Dịch vụ chấm dứt bởi chủ tài khoản

Chủ tài khoản muốn chấm dứt dịch vụ của họ phải làm như vậy bằng văn bản bằng cách xác định các dịch vụ ngày là phải ngưng. Nếu một yêu cầu chấm dứt chưa được thực hiện bằng văn bản, chủ tài khoản sẽ được tổ chức chịu trách nhiệm về các dịch vụ tiện ích cung cấp cho vị trí dịch vụ.

Tạm thời chấm dứt dịch vụ của chủ tài khoản cũng phải bằng văn bản. Nếu chủ tài khoản đã qua đời, một thành viên trong gia đình có thể gửi yêu cầu chấm dứt dịch vụ bằng một bản sao giấy chứng tử.

XII. Kháng cáo

Chủ tài khoản có quyền kháng cáo hóa đơn cho tăng lên phạm tội. Để làm như vậy, người đó phải làm như sau:

Chủ tài khoản phải hoàn thành một thành phố của Madera kháng cáo hình thức địa chỉ mối quan tâm của mình và, nếu có tranh chấp với một chính sách bộ phận tài chính, chủ tài khoản hoặc bên khiếu nại nên chỉ ra nếu có thể, chính sách mà họ không đồng ý. Mẫu đơn kháng cáo hoàn thành sẽ được đóng dấu ngày khi nhận được bởi sở tài chính thành phố Madera.

Một ủy ban đánh giá, bao gồm các giám đốc tài chính và một người bổ sung những người không có sự tham gia trực tiếp với các tiện ích thanh toán và quá trình thu thập sẽ nghe thấy sự hấp dẫn. Một buổi điều trần với Ủy ban này sẽ được cấp theo yêu cầu. Một thông báo bằng văn bản về ngày và thời gian của buổi điều trần sẽ được gửi đến bên khiếu nại trong vòng năm (5) ngày làm việc của ngày điều trần.

Buổi điều trần sẽ được tổ chức trong vòng mười (10) ngày làm việc của việc nhận mẫu đơn kháng cáo đã hoàn thành. Luật sư thành phố có thể được tư vấn cho lời khuyên của mình liên quan đến kết quả của Ủy ban.

Ủy ban đánh giá sẽ cung cấp một thông báo bằng văn bản cho chủ tài khoản liên quan đến kết quả của buổi điều trần. Nếu chủ tài khoản không đồng ý với quyết định của Ủy ban, một yêu cầu để kháng cáo đến hội đồng thành phố có thể được thực hiện. Yêu cầu này kháng cáo đến hội đồng thành phố phải được thực hiện trong vòng mười lăm (15) ngày lịch từ ngày quyết định của Ủy Ban kháng cáo. Các

phản ứng bằng văn sẽ thông báo cho người khiếu nại của mình quyền kháng cáo quyết định và các thủ tục để làm như vậy.

Xiii. Lưu ý bằng các ngôn ngữ khác: chính sách và thông báo này theo yêu cầu của SB 998 sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam, Hàn Quốc, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được mười (10) phần trăm hoặc nhiều khách hàng trong khu vực dịch vụ của thành phố sử dụng.