



VĂN PHÒNG TÀI CHÍNH 156 S. BROADWAY, SUITE 114 TURLOCK, CA 95380-5454 209-668-5570	CHÍNH SÁCH SỐ: 19-01
	MSI #:
MÃ THAM CHIẾU: Dự luật 998 của Tiểu bang California	NGÀY BAN ĐẦU: 09/01/19
CHỦ ĐỀ: Ngưng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt	NGÀY ĐIỀU CHỈNH: 09/01/19

Dự luật 998 của Thượng nghị viện: Ngưng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, Bộ luật chính phủ California Phần 60370-60375.5

Hoạt động hành chính của Bộ tài chính Thành phố Turlock có chính sách về việc thu tiền tài khoản trễ hạn, bao gồm thông báo, ấn định phí và ngưng cung cấp dịch vụ. Chính sách này sẽ được công bố cho công chúng trên trang web của Thành phố. Bạn có thể liên lạc với văn phòng Tài chính qua điện thoại theo số (209) 668-5570 để thảo luận các lựa chọn tránh việc ngưng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Vì mục đích của chính sách này, các tài khoản trễ hạn thanh toán được định nghĩa là tài khoản dịch vụ tiện ích chưa thanh toán số dư (60) sáu mươi ngày sau ngày thanh toán và các dịch vụ sẽ bị ngưng do không thanh toán. Các khoản phạtⁱ và mọi số dư Quá hạn thanh toán phải được trả đầy đủ tại văn phòng Tài chính trước 12:00 trưa của ngày trước ngày ngưng cung cấp dịch vụ được nêu rõ trong thông báo trễ hạn để tránh bị ngưng cung cấp dịch vụ. Nếu dịch vụ bị ngưng, sẽ cần trả thêm một khoản phí cộng số tiền phải trả trước đây để được khôi phục lại dịch vụ.

Thông báo trễ hạn thanh toán về số dư trễ hạn trong tài khoản sẽ được gửi qua đường bưu điện đến từng chủ tài khoản trong vòng 18-30 ngày trước khi ngưng cung cấp theo kế hoạch. Ngoài ra, một tin nhắn SMS hoặc tin nhắn điện thoại sẽ được gửi đến khách hàng từ số điện thoại trong tài khoản tiện ích của khách hàng. Mỗi hình thức liên lạc với khách hàng sẽ bao gồm địa chỉ dịch vụ, số tài khoản, tổng số dư phải thanh toán trước đây, ngày đến hạn thanh toán, ngày chấm dứt và phí kết nối lại (nếu có thông báo chưa thanh toán và dịch vụ bị ngưng cung cấp).

Ngoài thông báo trễ hạn được gửi qua đường bưu điện nói trên và trong vòng (7) bảy ngày trước khi ngưng cung cấp, khách hàng sẽ nhận được tin nhắn SMS hoặc tin nhắn điện thoại được gửi đến số điện thoại có trong tài khoản tiện ích của khách hàng. Tin nhắn sẽ thông báo về việc sắp ngưng cung cấp dịch vụ.

Để tránh bị cúp nước, khách hàng có thể chọn cung cấp thêm thông tin để bộ Tài chính xem xét như được nêu rõ dưới đây:

1. Thư y tế được xác nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính.ⁱⁱ
2. Chứng tỏ không có khả năng tài chính thanh toán trong chu kỳ hóa đơn thông thường bởi bất kỳ người nào trong hộ gia đình là người nhận hiện tại của chương trình:
 - a. CalWORKs, CalFresh, Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em California
 - b. Medi-Cal
 - c. Chương trình tiền phụ cấp an sinh/tiền phụ cấp tiểu bang
 - d. Thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200% mức nghèo khó của liên bang
3. Thỏa thuận trả nợ dần hoặc thỏa thuận thanh toán.ⁱⁱⁱ

Thành phố cũng công nhận có những khách hàng có thể yêu cầu kế hoạch thanh toán khác để tránh bị trễ hạn.^{iv}

Đối với mọi tranh chấp về hóa đơn và câu hỏi chung về hóa đơn của chúng tôi, vui lòng liên hệ Văn phòng Tài chính qua điện thoại hoặc trực tiếp. Nếu bạn muốn chính thức tranh chấp về số tiền hóa đơn của mình, bạn phải có văn bản yêu cầu. Các biểu mẫu để đệ trình tranh chấp có tại văn phòng Tài chính ở 156 S Broadway Suite 114, Turlock CA.^v

ⁱ Các khoản phạt: Chính sách 97-02 tựa đề Chính sách ân hạn thời gian cho hóa đơn dịch vụ đô thị

Thành phố Turlock có chính sách cho phép ân hạn thời gian cho Hóa đơn dịch vụ đô thị trước khi áp dụng các khoản phạt đối với tài khoản trễ hạn. Các khoản phạt sẽ được áp dụng đối với những tài khoản trễ hạn vào hoặc sau ngày thứ sáu sau ngày phải trả được nêu trong Hóa đơn dịch vụ đô thị.

ⁱⁱ Thư y tế: Chính sách 97-01 tựa đề Chính sách không chấm dứt dịch vụ vì lý do y tế

Thành phố Turlock có chính sách không chấm dứt dịch vụ do không thanh toán tiền khi nhận được giấy chứng nhận của bác sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật được cấp phép cho biết rằng nếu làm như vậy sẽ gây đe dọa đến tính mạng của khách hàng. Ngoài ra, khách hàng không có khả năng về mặt tài chính thanh toán dịch vụ trong thời gian thanh toán thông thường và sẵn sàng ký thỏa thuận trả nợ dần, tối thiểu mười hai (12) tháng nhưng có thể được kéo dài hai mươi bốn (24) tháng tùy theo quyết định của Giám đốc. Phí thỏa thuận thanh toán sẽ là \$20.

Giấy chứng nhận của bác sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật được cấp phép phải được nộp lên Văn phòng tài chính của Thành phố Turlock trước khi chấm dứt dịch vụ và được cập nhật **hàng năm**.

ⁱⁱⁱ Thỏa thuận thanh toán (cũng còn được biết là Trả nợ dần): Chính sách 97-05 tựa đề Chính sách về thỏa thuận thanh toán hóa đơn dịch vụ đô thị

Mục đích của thỏa thuận này là cho phép áp dụng kế hoạch thanh toán tối đa mười hai (12) tháng số tiền trễ hạn Hóa đơn dịch vụ đô thị để tránh tình trạng ngưng cung cấp dịch vụ nước. Khách hàng phải thực hiện những điều sau đây trước khi ngưng cung cấp nước: (1) Yêu cầu thỏa thuận từ Văn phòng Tài chính Thành phố Turlock. (2) Chủ tài khoản phải **trực tiếp** đến Văn phòng Tài chính Thành phố Turlock để thiết lập các điều khoản và ký tên thỏa thuận. Khách hàng sẽ được cung cấp một bản thỏa thuận khi ký tên. (3) Phải thanh toán phí Thỏa thuận thanh toán hai mươi đôla (\$20.00) khi ký kết thỏa thuận. Khách hàng có nghĩa vụ cập nhật tài khoản tiện ích nếu có bất kỳ khoản phí nào mới. Tất cả các khoản tiền trong thỏa thuận thanh toán sẽ được thanh toán vào ngày đến hạn của hóa đơn tiện ích được chỉ định. (4) Nếu các khoản tiền thanh toán không nhận được theo thỏa thuận, dịch vụ sẽ bị ngưng cung cấp **sau khi có thông báo ngưng cung cấp trước năm (5) ngày làm việc**. (5) Khi giới thiệu thỏa thuận thanh toán, khách hàng sẽ được thông tin về Chính sách thỏa thuận thanh toán của chúng tôi. Sau đó, khách hàng sẽ tuân theo quy trình được đề cập trong mục 3 ở trên. (6) Khi bất kỳ tài khoản nào trở nên **KHÔNG HOẠT ĐỘNG**, bất kỳ và mọi thỏa thuận chờ giải quyết trong tài khoản đó sẽ trở nên vô hiệu lực và số dư sẽ được thanh toán ngay lập tức. Sau đó, những tài khoản này sẽ được xử lý theo quy trình thu hộ tiêu chuẩn của Văn phòng tài chính đối với các tài khoản không hoạt động.

^{iv} Lịch thanh toán khác: Chính sách 19-01 tựa đề Ngày đến hạn chu kỳ xuất hóa đơn – Gánh nặng tài chính

Gánh nặng tài chính theo định nghĩa của Tiểu bang California: Không có khả năng thanh toán trong chu kỳ hóa đơn thông thường và là người nhận hiện tại Chương trình CalWORKSs, CalFresh, Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em California, Medi-Cal, Chương trình tiền phụ cấp an sinh/tiền phụ cấp tiểu bang, Thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200% mức nghèo khó của liên bang. (1) Liên hệ với Văn phòng Tài chính để nộp đơn xin thay đổi chu kỳ xuất hóa đơn. (2) Cung cấp Gánh nặng tài chính theo yêu cầu của Văn phòng Tài chính. (3) Sẽ có thông báo về quyết định đơn xin. (4) Khách hàng đồng ý thanh toán đầy đủ và đúng hạn hóa đơn tiện ích trong ngày thanh toán theo yêu cầu của họ. (5) Bất kỳ sự kiện trễ hạn nào có thể chấm dứt sự ưu tiên ngày thanh toán và phải chịu phạt sau đó cũng như thay đổi ngày chu kỳ hóa đơn của Văn phòng Tài chính.

^v Tranh chấp: Chính sách 98-02 tựa đề Chính sách và quy trình tranh chấp của văn phòng tài chính

Định nghĩa TRANH CHẤP là vấn đề khiếu nại liên quan đến Văn phòng Tài chính, Quy trình của Văn phòng Tài chính, các Chính sách và/hoặc nhân viên thành phố trong Văn phòng Tài chính.

Bất kỳ vấn đề khiếu nại nào liên quan đến **Sắc lệnh của Thành phố, Nghị quyết hoặc Chính sách chung của Thành phố do Hội đồng Thành phố hoặc Văn phòng thành phố** ngoài Văn phòng Tài chính quy định không phải là tranh chấp đối với Văn phòng Tài chính và cần được đệ trình lên Viên chức thành phố hoặc Văn phòng Thành phố mà khiếu nại này có liên quan đến nếu Văn phòng Tài chính không thể giải quyết thỏa đáng cho Khách hàng với thông tin và thẩm quyền dành cho họ.

Để nộp đơn tranh chấp với Văn phòng Tài chính Thành phố Turlock và nhận thông báo quyết định của Thành phố về vấn đề Tranh chấp, vui lòng thực hiện những điều sau đây: (1) Nộp mẫu đơn Tranh chấp đã điền đầy đủ và ký tên cho Thành phố Turlock trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày Khách hàng gặp khó khăn. (2) Nếu không thể đến Văn phòng Tài chính để điền thông tin vào mẫu đơn, khách hàng có thể nhận được mẫu đơn được gửi qua đường bưu điện theo yêu cầu để hoàn thành, ký tên và gửi lại cho Văn phòng Tài chính trong vòng mười (10) ngày. (3) Hành động thực hiện sẽ tùy thuộc vào tính chất khiếu nại. (4) Khách hàng nộp đơn khiếu nại sẽ được liên lạc khi có quyết định về vấn đề tranh chấp. (5) Các tranh chấp đã được ký tên sẽ được lưu hồ sơ trong vòng 90 ngày.