



# CITY OF COALINGA

*The Sunny Side of the Valley*

## NGHỊ QUYẾT SỐ 3947 CHÍNH SÁCH THANH TOÁN HÓA ĐƠN ĐIỆN NƯỚC CHO CƯ DÂN THÀNH PHỐ COALINGA ĐỀ XUẤT NĂM 2020

### MỤC 1: MỤC ĐÍCH

Hội đồng thành phố của Thành phố Coalinga thông qua chính sách này nhằm mục đích:

- Thiết lập chính sách toàn diện về thông lệ thanh toán của Thành phố và thông báo cho khách hàng biết nghĩa vụ cũng như bổn phận thanh toán của mình;
- Tạo điều kiện cho khách hàng của Thành phố thanh toán đúng hạn;
- Thiết lập các biện pháp xử lý hành chính để thu phí dịch vụ của những tài khoản đã quá hạn thanh toán, bao gồm thông báo, tính phí và ngừng cung cấp dịch vụ;
- Đảm bảo những khách hàng hoàn thành nghĩa vụ thanh toán đúng hạn không phải chịu thêm chi phí nào;
- Thiết lập quy trình cho khách hàng Thành phố tranh chấp về tính chính xác của hóa đơn điện nước, phí thanh toán trễ hoặc cơ chế thực thi khác được Thành phố áp dụng trong việc thu phí điện nước.

### MỤC 2. KỲ HẠN THANH TOÁN

Việc thanh toán các dịch vụ sẽ đến hạn và phải được thanh toán vào hoặc trước ngày 25 hàng tháng sau tháng lập hóa đơn hiện hành. Nếu ngày 25 rơi vào ngày cuối tuần hoặc ngày lễ thì ngày đến hạn sẽ là ngày làm việc đầu tiên sau ngày 25. Tất cả hóa đơn chưa được thanh toán vào 5:30 chiều ngày 25 của tháng đó sẽ được coi là quá hạn thanh toán.

Theo Mục 5 của Chính sách này, tài khoản sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ sau 60 ngày kể từ ngày đến hạn ghi trên hóa đơn (“Ngừng cung cấp dịch vụ”).

#### Tài khoản có số dư nợ nhỏ

Số dư nợ từ 9,99 USD trở xuống có thể được chuyển sang hoặc cộng vào kỳ lập hóa đơn tiếp theo mà không bị tính phí thanh toán trễ hoặc bị thu thêm nữa.

### MỤC 3: PHÍ THANH TOÁN TRỄ

- Những khoản thanh toán nhận sau ngày đến hạn sẽ phải chịu lãi suất 5% với số tiền tối thiểu là 2,5 USD được tính vào số dư nợ chưa thanh toán hơn 9,99 USD. Thành phố sẽ tiếp tục tính thêm lãi suất 5% vào mỗi tháng mà khách hàng chưa thanh toán số dư nợ. Nếu số dư nợ vẫn chưa được thanh toán, Thành phố sẽ tính Phí phạt thông báo lần cuối 15 USD để thông báo cho khách hàng biết về việc quá hạn thanh toán và việc ngưng chờ đợi ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước Ngày ngừng cung cấp dịch vụ.
- Thành phố sẽ miễn lãi suất tính vào các hóa đơn quá hạn thanh toán cứ 12 tháng một lần cho khách hàng là cư dân khai báo thu nhập hộ gia đình của mình dưới 200% của mức đói nghèo liên bang.

- c. Mỗi khách hàng sẽ chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí hợp lý cho việc thu phí dịch vụ, bao gồm, nhưng không giới hạn ở, phí thuê luật sư và các chi phí trong trường hợp cần phải sử dụng các biện pháp như vậy để thu phí dịch vụ trên tài khoản của khách hàng.

#### Khai báo tình trạng thu nhập thấp

Bất kỳ khách hàng nào là cư dân mà khai báo thu nhập hộ gia đình dưới 200% của mức đói nghèo liên bang đều phải ký vào tờ khai có tuyên thệ do Thành phố cung cấp. Ngày gia hạn tờ khai có tuyên thệ đối với khách hàng là cư dân khai báo tình trạng thu nhập thấp là ngày 1 tháng 7.

#### **MỤC 4: THU XẾP THANH TOÁN KHÁC**

Mọi khách hàng không có khả năng thanh toán dịch vụ điện nước trong thời gian thanh toán thông thường có thể yêu cầu thu xếp thanh toán khác để không bị ngừng cung cấp dịch vụ. Thành phố sẽ cân nhắc tất cả các sự việc liên quan đến yêu cầu và đưa ra quyết định về việc thu xếp thanh toán có được đảm bảo hay không.

Thu xếp thanh toán mà kéo dài sang kỳ thanh toán tiếp theo được coi là kế hoạch trả dần. Việc này phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Kế hoạch trả dần sẽ trả dần số dư nợ chưa thanh toán trong một khoảng thời gian do khách hàng quyết định, nhưng không vượt quá 12 tháng kể từ ngày lập hóa đơn ban đầu. Khoản tiền trả dần này sẽ được tính vào hóa đơn thông thường của khách hàng và theo ngày đến hạn thanh toán hóa đơn đó. Khách hàng phải tuân thủ điều khoản của kế hoạch trả dần và duy trì tài khoản hiện tại khi phí cộng dồn trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu trả dần thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong lúc thanh toán khoản phí chưa thanh toán của một kế hoạch trả dần. Nếu khách hàng không tuân thủ điều khoản của kế hoạch trả dần, Thành phố sẽ thông báo việc ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản.

#### **MỤC 5: NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ**

Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ điện nước do khách hàng không thanh toán cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng quá hạn trong ít nhất 60 ngày. Thành phố sẽ cố gắng hết sức có thể để thông báo cho chủ tài khoản hoặc bên chịu trách nhiệm khác biết khoản phí còn nợ bằng dịch vụ chuyển phát thư USPS. Ngoài ra, Thành phố phải thông báo cho khách hàng biết việc quá hạn thanh toán và việc ngưng chờ đợi ít nhất bảy (7 ngày) làm việc trước Ngày ngưng cung cấp dịch vụ. Văn bản thông báo ngưng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi đến khách hàng qua đường bưu điện. Văn bản thông báo sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng không thanh toán đúng hạn
- Số tiền quá hạn thanh toán
- Ngày phải thanh toán hoặc tiến hành thu xếp thanh toán để không bị ngừng cung cấp dịch vụ và phí
- Quy trình để khách hàng tạo khiếu nại hoặc yêu cầu tiến hành điều tra liên quan đến dịch vụ hoặc phí
- Quy trình để khách hàng yêu cầu tiến hành kế hoạch thanh toán các khoản phí chưa thanh toán
- Quy trình để khách hàng nhận thông tin về sự hỗ trợ tài chính sẵn có
- Số điện thoại của nhân viên Thành phố có thể cung cấp thêm thông tin hoặc tiến hành thu xếp thanh toán

Nếu không thể liên hệ với khách hàng qua điện thoại hay thư, Thành phố sẽ cố gắng liên hệ với người trưởng thành sống tại nơi cư trú. Nếu không thể liên hệ được, Thành phố sẽ để lại thông báo ngừng cung cấp dịch vụ ở một nơi dễ thấy tại nơi cư trú.

Nếu khách hàng là cư dân vi phạm thu xếp thanh toán, Thành phố sẽ ban hành thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản trong 5 ngày được dán tại nơi cư trú và sẽ ngừng cung cấp dịch vụ không sớm hơn 60 ngày sau ngày đến hạn thanh toán hóa đơn ban đầu.

Phí xử lý ngừng cung cấp dịch vụ 45 USD sẽ được tính cho tất cả các khách hàng đã không thanh toán số dư nợ quá hạn trước ngày đến hạn ghi trên văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ.

Nếu tài khoản tiếp tục quá hạn thanh toán sau 90 ngày, Thành phố sẽ tháo đồng hồ đo. Khi tài khoản đã thanh toán đầy đủ, phí thay đồng hồ đo như sau: 100 USD (đồng hồ đo kích cỡ 1"), 140 USD (đồng hồ đo kích cỡ 1 ½"), 160 USD (đồng hồ đo kích cỡ 2"), 180 USD (đồng hồ đo kích cỡ 3"), 200 USD (đồng hồ đo kích cỡ 4").

#### Trường hợp ngoại lệ không bị ngừng cung cấp dịch vụ

Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ trong các trường hợp sau:

- Vào thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hoặc giờ mà văn phòng làm việc của Sở dịch vụ tài chính của Thành phố không mở cửa tiếp đón công chúng;
- Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn và trong thời gian chờ điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng;
- Khi khách hàng đã được chấp thuận gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn (tuy nhiên, dịch vụ có thể bị chấm dứt nếu hết thời gian gia hạn);
- Nếu khách hàng tuân thủ một thỏa thuận trả dần và khách hàng cũng duy trì tài khoản hiện tại khi phí cộng dồn trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo;
- Bác sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật được cấp phép chứng nhận rằng việc chấm dứt dịch vụ sẽ đe dọa tính mạng của khách hàng và khách hàng xác nhận rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ trong thời gian thanh toán thông thường và khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận trả dần tất cả các khoản phí mà khách hàng không thể trả trước khi quá hạn thanh toán.

#### Thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ tại nơi cư trú được lắp đồng hồ đo riêng

Thành phố sẽ cố gắng hết sức có thể để thông báo bằng văn bản cho người cư ngụ biết khi tài khoản dịch vụ điện nước đang nợ tiền và sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ điện nước. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải thanh toán số tiền phải trả trên tài khoản quá hạn thanh toán chừng nào họ sẵn sàng chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí dịch vụ điện nước tiếp theo tại địa chỉ đó. Để được miễn số tiền phải trả trên tài khoản quá hạn thanh toán, người thuê nhà/người cư ngụ được liệt kê phải chứng minh việc thuê nhà bằng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà.

#### Thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ trong khu nhà nhiều hộ gia đình sử dụng đồng hồ đo tổng

Thành phố sẽ cố gắng hết sức có thể để thông báo bằng văn bản treo trên cửa mỗi nhà cho người cư ngụ trong khu nhà nhiều hộ gia đình biết khi tài khoản dịch vụ điện nước đang nợ tiền và sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ điện nước. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải thanh toán số tiền phải trả trên tài khoản quá hạn thanh toán chừng nào họ sẵn sàng chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí dịch vụ điện nước tiếp theo tại địa chỉ sử dụng đồng hồ đo tổng. Nếu có từ một người cư ngụ trở lên sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí dịch vụ tiếp theo đúng như mong muốn của Thành phố hoặc nếu Thành phố có một biện pháp chấm dứt dịch vụ một cách hợp pháp với những người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu của dịch vụ, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đáp ứng các yêu cầu đó.

### **MỤC 7: TÁI THIẾT LẬP DỊCH VỤ:**

Thành phố sẽ cung cấp lại dịch vụ sớm nhất có thể, nhưng tối thiểu sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi khách hàng đã thanh toán mọi khoản tiền quá hạn và phí do quá hạn thanh toán liên quan đến việc chấm dứt dịch vụ mà không tính thêm phụ phí nào khác. Dịch vụ điện nước được bật bởi bất kỳ người nào không phải là nhân viên của Thành phố hoặc không được Thành phố cho phép có thể phải chịu phí phạt, phụ phí và phí. Khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với mọi thiệt hại phát sinh từ việc khôi phục dịch vụ trái phép.

Nếu dịch vụ được khôi phục sau 5:30 chiều thứ Hai đến thứ Năm hoặc vào thứ Sáu, ngày cuối tuần hoặc ngày lễ, khách hàng phải trả phí cung cấp lại dịch vụ ngoài giờ là 100 USD.

#### *Séc thanh toán dịch vụ bị ngừng cung cấp trước đó bị trả lại*

Trong trường hợp khách hàng thanh toán bằng séc không thể đổi sang tiền mặt để khôi phục dịch vụ điện nước đã bị ngừng cung cấp trước đó vì không thanh toán phí và Thành phố khôi phục dịch vụ, Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ ngay mà không thông báo thêm.

Mọi khách hàng thanh toán bằng séc không thể đổi sang tiền mặt để khôi phục dịch vụ đã bị ngừng cung cấp vì không thanh toán sẽ phải thanh toán bằng tiền mặt, phiếu chuyển tiền hoặc ngân phiếu để khôi phục dịch vụ bị ngừng cung cấp trong tương lai trong khoảng thời gian 12 tháng kể từ ngày thanh toán bị trả lại.

### **MỤC 8: YÊU CẦU CỨU TRỢ**

- a. Tất cả các khách hàng của Thành phố đều có thể nộp văn bản yêu cầu với Sở tài chính để tranh chấp về mọi khoản phí hoặc lệ phí mà Thành phố áp dụng hoặc về việc ngừng cung cấp dịch vụ trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày phí đến hạn hoặc dịch vụ bị ngừng cung cấp. Các thời hạn quy định trong phụ mục này sẽ không áp dụng trong chín mươi (90) ngày đầu tiên thông qua chính sách này.
- b. Trong vòng mười ba (13) ngày kể từ ngày nộp văn bản yêu cầu, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn được khẳng định là vượt quá khả năng chi trả toàn bộ của khách hàng trong thời gian thanh toán thông thường.
- c. Sở tài chính sẽ cân nhắc tất cả các văn bản yêu cầu cứu trợ và hoặc từ chối hoặc chấp thuận một phần hay toàn bộ yêu cầu cứu trợ. Các yếu tố cân nhắc bao gồm:
  1. Lỗi xuất hóa đơn
  2. Đồng hồ đo bị lỗi hoặc đọc sai

3. Cân nhắc xem liệu khách hàng có được phép trả dần số tiền còn nợ trên tài khoản trong một khoản thời gian thích hợp hay không
4. Bất kỳ yếu tố nào khác mà Sở tài chính coi là có liên quan

## **MỤC 9: KHÁNG NGHỊ**

- a. Tất cả các khách hàng của Thành phố mà tranh chấp với quyết định cuối cùng của sở tài chính theo Mục 7 của chính sách này có thể kháng nghị lại quyết định đó bằng cách nộp “Thông báo kháng nghị” không được trễ hơn mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận được quyết định cuối cùng của Sở tài chính. Giám đốc công trình công cộng hoặc người được Giám đốc công trình công cộng chỉ định sẽ xem xét kháng nghị quyết định của sở tài chính.
- b. Khách hàng không thể điều trần trước Giám đốc công trình công cộng hoặc người được chỉ định nếu trước đó không yêu cầu cứu trợ theo Mục 8.
- c. Thông báo kháng nghị sẽ là nền tảng cho kháng nghị và tất cả các sự việc làm tiền đề cho kháng nghị này.
- d. Trong vòng mười lăm (15) ngày nhận được Thông báo kháng nghị, Giám đốc công trình công cộng hoặc người được chỉ định sẽ thông báo cho người kháng nghị biết thời gian và địa điểm diễn ra buổi điều trần. Giám đốc công trình công cộng hoặc người được chỉ định sẽ thông báo về buổi điều trần cho người kháng nghị không được trễ hơn mười bốn (14) ngày trước ngày diễn ra buổi điều trần.
- e. Khách hàng có thể trình bày chứng cứ chứng minh rằng hóa đơn điện nước là không chính xác hoặc số tiền nợ không đúng. Sở tài chính có thể trình bày chứng cứ chứng minh tính chính xác của hóa đơn điện nước và chứng cứ chứng minh số tiền ghi trên hóa đơn điện nước là đúng.
- f. Giám đốc công trình công cộng hoặc người được chỉ định có thể xác nhận số tiền mà Sở tài chính thu, cắt giảm số tiền quá hạn thanh toán hoặc tiền phạt hoặc kết luận rằng việc áp dụng hình phạt không được đảm bảo. Khi cắt giảm số tiền phải trả theo hóa đơn điện nước, Giám đốc công trình công cộng hoặc người được chỉ định sẽ đưa ra kết luận trong hồ sơ rằng việc cắt giảm là vì lợi ích công.
- g. Quyết định của Giám đốc công trình công cộng hoặc người được chỉ định là quyết định cuối cùng và số tiền còn nợ sẽ đến hạn ngay lập tức, trừ phi có quyết định gia hạn của Giám đốc công trình công cộng hoặc người được chỉ định.