



GIẢI QUYẾT SỐ 05-20

GIẢI QUYẾT CỦA HỘI ĐỒNG THÀNH PHỐ  
CỦA THÀNH PHỐ MORRO BAY, CALIFORNIA,

XÁC NHẬN MỘT TUYÊN BỐ DỊCH VỤ NƯỚC CUNG CẤP CHO CHÍNH SÁCH THANH TOÁN KHÔNG  
THANH TOÁN ĐỂ KIỂM HÓA ĐƠN 998

HỘI ĐỒNG THÀNH PHỐ

Thành phố Morro Bay, California

Ở ĐÂY, Thành phố Morro Bay cung cấp dịch vụ nước cho hơn 5.000 khách hàng; và

Ở ĐÂY, Thành phố Morro Bay ngừng dịch vụ nước khi thanh toán không được thực hiện; và

Ở ĐÂY, Tiểu bang California đã thông qua các thủ tục phác thảo của Thượng viện Bill 998 phải được thực hiện trước khi một tiện ích cung cấp có thể ngừng dịch vụ nước sinh hoạt để không thanh toán; và

Ở ĐÂY, Thành phố Morro Bay được yêu cầu áp dụng chính sách bằng văn bản tuân thủ các yêu cầu của Dự luật Thượng viện 998.

NGAY BÂY GIỜ, ĐÃ ĐƯỢC GIẢI QUYẾT CỦA HỘI ĐỒNG THÀNH PHỐ THÀNH PHỐ MORRO BAY, CALIFORNIA, RẰNG VIỆC NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO DÂN CƯ ĐỐI VỚI CHÍNH SÁCH KHÔNG THANH TOÁN THEO LUẬT THƯỢNG VIỆN 998 NHƯ ĐƯỢC GHI TRONG PHỤ LỤC A, ĐÍNH KÈM THEO ĐÂY ĐƯỢC KẾT HỢP Ở ĐÂY, ĐƯỢC CHẤP THUẬN.

PASSED VÀ QUẢNG CÁO bởi Hội đồng Thành phố của Thành phố Morro Bay tại một cuộc họp thường kỳ được tổ chức vào ngày 28 tháng 1 năm 2020, bằng cách bỏ phiếu sau đây:

ÁO: Nô, Addis, Davis, Heller, McPherson

SỐ: Không

TUYỆT VỜI: Không

CHÍNH SÁCH QUỐC GIA

Gián đoạn dịch vụ nước sinh hoạt không thanh toán (Dự luật Thượng viện 998)

Tuyên bố chính sách

Sở Công trình Thành phố Morro Bay (Thành phố), các bộ phận cấp thoát nước, chịu trách nhiệm thu gom và xử lý nước thải cho hơn 5.000 khách hàng trong giới hạn thành phố và giao nước uống được cho một số lượng khách hàng tương tự. Là một nhà cung cấp nước đô thị, Thành phố được điều chỉnh bởi Dự luật số 998 của Thượng viện, được mã hóa trong Bộ luật An toàn và Sức khỏe, phần 116900 và tiếp theo, và Bộ luật Dịch vụ Công cộng, phần 10009, 10011, thành lập yêu cầu cụ thể đối với sự gián đoạn của dịch vụ nước sinh hoạt để không thanh toán.

Mục đích

Chính sách gián đoạn dịch vụ nước sinh hoạt không thanh toán này được thiết kế để đáp ứng các yêu cầu của Dự luật Thượng viện 998 bằng cách liệt kê các thủ tục hành chính của thành phố đối với gián đoạn dịch vụ nước không thanh toán, bao gồm các thông báo, Sắp xếp thanh toán thay thế và giảm giá.

Thông tin liên lạc thành phố

Thành phố có thể được liên lạc qua điện thoại theo số 805-772-6222 để thảo luận về các lựa chọn để tránh gián đoạn dịch vụ nước vì không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Chính sách và thông báo có sẵn bằng nhiều ngôn ngữ và trên trang web của thành phố

Chính sách này và tất cả các thông báo phát hành cho khách hàng theo chính sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm cư dân Morro Bay.

Chính sách này cũng sẽ có sẵn trên trang web của Thành phố.

Định nghĩa

Ngày trễ hạn - Ngày thứ 31 sau khi phát hành hóa đơn nước của khách hàng, được xác định theo ngày phát hành được ghi trên hóa đơn.

Không thể thanh toán tài chính - Một khách hàng không thể thanh toán tài chính nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng (tức là người chứng minh cư trú tại địa chỉ tài khoản) là người nhận hiện tại của CalWORKs, CalFresh, Hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập Bảo đảm Bổ sung / Thanh toán Bổ sung Tiểu bang HOẶC Chương trình Dinh dưỡng Xã hội Bổ sung California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em hoặc khách hàng tuyên bố thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

Ngày tắt nước - Ngày thứ 61 sau ngày phạm tội. Tuy nhiên, nếu Ngày đóng cửa của nước rơi vào cuối tuần, ngày lễ hợp pháp hoặc bất kỳ ngày nào khác mà văn phòng Thành phố đóng cửa, Ngày đóng cửa của nước sẽ bị hoãn lại cho đến ngày làm việc thông thường tiếp theo.

Chính trị

Hóa đơn nước được phát hành vào đầu tháng để sử dụng trong tháng trước và trở nên chậm trễ nếu không được thanh toán trong vòng 30 ngày kể từ ngày hóa đơn. Nếu hóa đơn nước quá hạn 60 ngày, Thành phố sẽ ngừng dịch vụ nước, theo các yêu cầu dưới đây. Dịch vụ nước sẽ bị ngừng hoạt động vào Ngày Tắt nước hoặc ngay khi nhân viên Thành phố có thể đóng dịch vụ nước. Các quy tắc và thủ tục sau đây áp dụng cho các hóa đơn quá hạn và chấm dứt dịch vụ nước:

1. Thông báo thanh toán trễ: Khoảng 2 tuần sau ngày trễ, Thành phố sẽ gửi thông báo thanh toán trễ cho khách hàng thông báo rằng tài khoản của họ đã quá hạn và hình phạt muộn sẽ được áp dụng cho tài khoản của họ.

2. Thông báo ngừng hoạt động: Ít nhất 15 ngày trước Ngày tắt nguồn cấp nước, Thành phố sẽ thông báo cho khách hàng về việc thanh toán trễ và gián đoạn dịch vụ sắp xảy ra bằng cách gửi thông báo đến địa chỉ của khách hàng. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của tài sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, gửi đến "Người cư ngụ". Nếu thông báo qua thư được trả lại vì thành phố không thể được gửi, thành phố sẽ đăng thông báo tại nơi cư trú nơi cung cấp dịch vụ. Thông báo ngừng hoạt động sẽ bao gồm những điều sau đây:

- a. Tên và địa chỉ của khách hàng.
- b. Số tiền quá hạn.
- c. Ngày khi thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán được yêu cầu để tránh gián đoạn dịch vụ.
- d. Mô tả quy trình yêu cầu Thỏa thuận thanh toán thay thế như được mô tả trong phần 7 bên dưới.
- e. Mô tả quy trình để tranh chấp hoặc kháng cáo hóa đơn như được mô tả trong phần 11 dưới đây.
- f. Thủ tục để khách hàng có được thông tin về sự sẵn có của hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có.
- g. Số điện thoại của thành phố và liên kết đến chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt của thành phố

3. Thông báo 48 giờ: Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông báo cuối cùng về việc hoàn thành ít nhất 48 giờ trước Ngày Tắt nước, trong đó có cùng thông tin trong Thông báo gián đoạn. Thông báo này sẽ được cung cấp bằng cách đăng Thông báo gián đoạn trong dịch vụ tiếp nhận cư trú. Thành phố cũng sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý để liên lạc với người lớn cư trú tại nơi cư trú của khách hàng qua điện thoại ít nhất 24 giờ trước Ngày Tắt nước.

4. Dịch vụ thông báo của bên thứ ba: Khách hàng từ 65 tuổi trở lên hoặc người lớn phụ thuộc theo quy định tại mục 15610,23 của Bộ luật phúc lợi và tổ chức, có thể chỉ định bên thứ ba nhận thông báo về việc thanh toán trễ và chấm dứt Chờ đợi thay mặt khách hàng bằng cách gửi biểu mẫu Thông báo của bên thứ ba cho Thành phố, để được ký bởi cả khách hàng và bên thứ ba. Việc chỉ định sẽ chỉ dành cho mục đích thông báo và sẽ không buộc bên thứ ba phải trả các khoản phí phạm pháp. Mẫu thông báo của bên thứ ba có sẵn trên trang web của thành phố tại [morrobayca.gov](http://morrobayca.gov) và khách hàng có thể lấy thêm thông tin bằng cách gọi 805-772-6222.

5. Miễn hình phạt cho sự chậm trễ và lệ phí nhỡ: Theo Nghị quyết 63-18 và Chính sách của Hội đồng quản trị có quyền Chính sách miễn hình phạt cho các dịch vụ công cộng, khách hàng có quyền được miễn hình phạt cho sự chậm trễ hoặc phí trễ. Dán nhãn một lần trong khoảng thời gian 24 tháng, theo yêu cầu của

khách hàng. Phí thông báo nhỡ sẽ không áp dụng cho những khách hàng có thể chứng minh rằng họ không thể thanh toán tài chính.

6. Cấm đóng cửa dịch vụ nước: Thành phố Morro Bay sẽ không đình chỉ dịch vụ dân cư nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- a. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành phố một chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc gián đoạn dịch vụ dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân các cơ sở nơi dịch vụ được cung cấp;
- b. Khách hàng chứng minh rằng họ không thể thanh toán tài chính cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường.
- c. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế.

7. Thỏa thuận thanh toán thay thế: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh các chi phí cho sự chậm trễ hoặc gián đoạn dịch vụ. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước để không thanh toán nếu khách hàng đã yêu cầu và ký kết một thỏa thuận thanh toán thay thế và cập nhật với kế hoạch thanh toán. Thành phố cung cấp các tùy chọn sắp xếp thanh toán thay thế sau:

- a. Hứa sẽ thanh toán - Theo Nghị quyết 65-19 và Chính sách của Hội đồng có tiêu đề Chính sách gia hạn thanh toán hóa đơn tiện ích, một khách hàng có số dư chưa thanh toán sau 60 ngày có thể yêu cầu gia hạn thanh toán để tránh bị phạt, nhỡ hoặc thông báo đóng cửa. Gia hạn thanh toán có thể không quá 5 ngày làm việc và một tài khoản có thể được phê duyệt cho tối đa hai tiện ích thanh toán trong thời gian 12 tháng. Gia hạn thanh toán sẽ được chấp thuận bất cứ khi nào được yêu cầu bởi chủ tài khoản chính, ngoài yêu cầu thứ ba trong thời hạn 12 tháng và cam kết gia hạn thanh toán trước đó đã không bị vi phạm trong 24 tháng qua. Nếu cam kết gia hạn thanh toán không được đáp ứng, tài khoản sẽ không đủ điều kiện cho một gia hạn thanh toán khác trong khoảng thời gian 24 tháng.
- b. Gói thỏa thuận thanh toán - Căn cứ Nghị quyết 81-19 và Chính sách của Hội đồng có tiêu đề Chính sách thỏa thuận thanh toán cho các tiện ích, một khách hàng có số dư chưa thanh toán sau 60 ngày có thể yêu cầu gói thỏa thuận thanh toán. Khách hàng phải thực hiện giảm các khoản thanh toán hàng tháng theo kế hoạch, có thể kéo dài thời gian thanh toán từ ba đến chín tháng, tùy thuộc vào số dư chưa thanh toán. Khi thỏa thuận thanh toán được thỏa thuận, tài khoản sẽ không bị phạt hoặc bị đóng đối với số dư chưa thanh toán miễn là thanh toán được nhận trước ngày đáo hạn. Một khách hàng có thể tham gia vào một thỏa thuận thanh toán một lần trong khoảng thời gian mười hai tháng. Nếu thanh toán không được nhận vào ngày đáo hạn, sẽ áp dụng hình phạt 10%. Nếu thanh toán bị trì hoãn 30 ngày, thành phố có quyền ngừng kế hoạch sắp xếp thanh toán. Nếu một khách hàng có một thỏa thuận thanh toán bị gián đoạn, họ không đủ điều kiện cho một thỏa thuận thanh toán khác trong khoảng thời gian 24 tháng.

8. Ngắt kết nối vi phạm Thỏa thuận thanh toán: Nếu một khách hàng đã ký một thỏa thuận thanh toán thay thế (a) không tuân thủ thỏa thuận thanh toán trong 60 ngày hoặc (b) không tuân thủ hóa đơn nước hiện tại trong 60 ngày sau Ngày hết hạn, Thành phố có thể ngắt kết nối dịch vụ nước mà không đưa ra bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào khác, sau khi đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ trên tài sản nhận dịch vụ ít nhất 5 ngày làm việc trước đó mất kết nối

9. Giảm phí dịch vụ: Theo Nghị quyết 64-19 thông qua chính sách của Hội đồng có tên Ghi danh vào Chương trình giảm giá dịch vụ công, những khách hàng chứng minh rằng họ đủ điều kiện tham gia chương trình Dịch vụ khách hàng PG & E Họ sẽ đủ điều kiện để được giảm giá lên tới 10% hóa đơn tiện ích mỗi tháng.

10. Thiết lập lại dịch vụ: Khi Thành phố Morro Bay xác định rằng các khoảng thời gian đã được đáp ứng và một tài khoản là chủ đề hoặc đã bị ngừng sử dụng dịch vụ dân cư, khách hàng có thể thiết lập lại tài khoản bằng cách liên hệ với Thành phố theo số 805-772- 6222. Để thiết lập lại tài khoản theo các điều kiện này, một khách hàng nước sẽ phải trả một khoản phí như được mô tả trong Nghiên cứu Phí chính của Thành phố. Đối với những khách hàng có thể chứng minh rằng họ không thể thanh toán tài chính, phí được giới

hạn ở mức 50 đô la trong giờ hoạt động bình thường và 150 đô la trong giờ không hoạt động, nhưng không được vượt quá chi phí thực tế của phí kết nối lại. Thành phố không tính lãi cho các tài khoản quá hạn, chỉ bị phạt vì chậm trễ. Phạt tiền chậm trễ có thể được miễn một lần trong khoảng thời gian 24 tháng như được mô tả trong phần 5.

11. Hóa đơn tranh chấp: Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn, anh ta phải tuân theo quy trình được mô tả dưới đây:

a. Khiếu nại phải bằng văn bản và phải được nộp chậm nhất là mười lăm (15) ngày sau khi thông báo nợ quá hạn được ban hành (ngày trên thông báo phát hành). Kháng cáo phải được nộp cho Giám đốc tài chính và sẽ được xem xét bởi Giám đốc tài chính và Giám đốc thành phố để xác định. Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước và thực hiện quyền kháng cáo lên Giám đốc tài chính, Sở nước thành phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước để không thanh toán trong khi kháng cáo đang chờ xử lý. Thành phố sẽ trả lời kháng cáo, bằng văn bản, trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận.

12. Các quy tắc đặc biệt dành cho người nhận dịch vụ không phải là khách hàng:

a. Nhận ra. Nếu Thành phố cung cấp dịch vụ đo sáng riêng lẻ hoặc dịch vụ đo sáng chính cho cư dân sống trong một gia đình riêng lẻ, một cấu trúc nhà ở nhiều đơn vị, công viên nhà di động hoặc cấu trúc nhà ở cố định trong trại lao động và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành ngôi nhà, cấu trúc hoặc công viên là khách hàng đã đăng ký, Thành phố sẽ nỗ lực để cung cấp thông báo bằng văn bản về tội phạm và chấm dứt chờ xử lý cho mỗi người cư ngụ bằng cách đăng thông báo trên cửa của mỗi đơn vị dân cư ít nhất 15 trước khi chấm dứt dịch vụ.

b. Nội dung của Thông báo. Thông báo sẽ bao gồm các thông tin sau:

i. Tôi Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng, người sau đó sẽ được lập hóa đơn cho dịch vụ mà không phải trả bất kỳ số tiền nào có thể đến hạn trong tài khoản quá hạn.

ii. Yêu cầu để tránh chấm dứt dịch vụ và khôi phục dịch vụ.

iii. Tiêu đề, địa chỉ và số điện thoại của đại diện Thành phố có thể hỗ trợ cư dân tiếp tục phục vụ.

iv. Địa chỉ và số điện thoại của một dự án dịch vụ pháp lý đủ điều kiện, như được định nghĩa trong Mục 6213 của Bộ luật Kinh doanh và Nghề nghiệp, đã được hiệp hội luật sư quận địa phương khuyến nghị.

c. Thành phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho cư dân cư trú trừ khi mỗi cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và tuân thủ các yêu cầu của pháp luật. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí sau tài khoản đối với sự hài lòng của Thành phố, hoặc nếu có một phương tiện vật lý có sẵn về mặt pháp lý để Thành phố chấm dứt dịch vụ đối với những cư dân đó. Những người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu của quy tắc và mức giá của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

d. Nếu dịch vụ trước trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố, cư trú và bằng chứng thanh toán tiền thuê ngay lập tức hoặc nghĩa vụ tín dụng khác được Thành phố chấp nhận trong khoảng thời gian đó là tương đương thỏa đáng.

e. Bất kỳ cư dân nào trở thành khách hàng của Thành phố theo mục 12 này có các khoản thanh toán định kỳ, như thanh toán tiền thuê nhà, bao gồm các khoản phí cho dịch vụ nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí đó không được đặt riêng, có thể được khấu trừ vào khoản thanh toán định kỳ. mỗi kỳ thanh toán chi phí hợp lý được trả cho Thành phố cho các dịch vụ đó trong thời gian thanh toán trước đó.



## CHÍNH SÁCH QUỐC GIA

Gián đoạn dịch vụ nước sinh hoạt không thanh toán (Dự luật Thượng viện 998)

### Tuyên bố chính sách

Sở Công trình Thành phố Morro Bay (Thành phố), các bộ phận cấp thoát nước, chịu trách nhiệm thu gom và xử lý nước thải cho hơn 5.000 khách hàng trong giới hạn thành phố và giao nước uống được cho một số lượng khách hàng tương tự. Là một nhà cung cấp nước đô thị, Thành phố được điều chỉnh bởi Dự luật số 998 của Thượng viện, được mã hóa trong Bộ luật An toàn và Sức khỏe, phần 116900 và tiếp theo, và Bộ luật Dịch vụ Công cộng, phần 10009, 10011, thành lập yêu cầu cụ thể đối với sự gián đoạn của dịch vụ nước sinh hoạt để không thanh toán.

### Mục đích

Chính sách gián đoạn dịch vụ nước sinh hoạt không thanh toán này được thiết kế để đáp ứng các yêu cầu của Dự luật Thượng viện 998 bằng cách liệt kê các thủ tục hành chính của thành phố đối với gián đoạn dịch vụ nước không thanh toán, bao gồm các thông báo, Sắp xếp thanh toán thay thế và giảm giá.

### Thông tin liên lạc thành phố

Thành phố có thể được liên lạc qua điện thoại theo số 805-772-6222 để thảo luận về các lựa chọn để tránh gián đoạn dịch vụ nước vì không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Chính sách và thông báo có sẵn bằng nhiều ngôn ngữ và trên trang web của thành phố

Chính sách này và tất cả các thông báo phát hành cho khách hàng theo chính sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm cư dân Morro Bay.

Chính sách này cũng sẽ có sẵn trên trang web của Thành phố.

### Định nghĩa

Ngày trễ hạn - Ngày thứ 31 sau khi phát hành hóa đơn nước của khách hàng, được xác định theo ngày phát hành được ghi trên hóa đơn.

Không thể thanh toán tài chính - Một khách hàng không thể thanh toán tài chính nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng (tức là người chứng minh cư trú tại địa chỉ tài khoản) là người nhận hiện tại của CalWORKs, CalFresh, Hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập Bảo đảm Bổ sung / Thanh toán Bổ sung Tiểu bang HOẶC Chương trình Dinh dưỡng Xã hội Bổ sung California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em hoặc khách hàng tuyên bố thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

Ngày tắt nước - Ngày thứ 61 sau ngày phạm tội. Tuy nhiên, nếu Ngày đóng cửa nước rơi vào cuối tuần, ngày lễ hợp pháp hoặc bất kỳ ngày nào khác mà văn phòng Thành phố đóng cửa, Ngày đóng cửa nước sẽ bị hoãn lại cho đến ngày làm việc thông thường tiếp theo.

#### Chính trị

Hóa đơn nước được phát hành vào đầu tháng để sử dụng trong tháng trước và trở nên chậm trễ nếu không được thanh toán trong vòng 30 ngày kể từ ngày hóa đơn. Nếu hóa đơn nước quá hạn 60 ngày, Thành phố sẽ ngừng dịch vụ nước, theo các yêu cầu dưới đây. Dịch vụ nước sẽ bị ngừng hoạt động vào Ngày Tắt nước hoặc ngay khi nhân viên Thành phố có thể đóng dịch vụ nước. Các quy tắc và thủ tục sau đây áp dụng cho các hóa đơn quá hạn và chấm dứt dịch vụ nước:

1. Thông báo thanh toán trễ: Khoảng 2 tuần sau ngày trễ, Thành phố sẽ gửi thông báo thanh toán trễ cho khách hàng thông báo rằng tài khoản của họ đã quá hạn và hình phạt muộn sẽ được áp dụng cho tài khoản của họ.

2. Thông báo ngừng hoạt động: Ít nhất 15 ngày trước Ngày tắt nguồn cấp nước, Thành phố sẽ thông báo cho khách hàng về việc thanh toán trễ và gián đoạn dịch vụ sắp xảy ra bằng cách gửi thông báo đến địa chỉ của khách hàng. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của tài sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, gửi đến "Người cư ngụ". Nếu thông báo qua thư được trả lại vì thành phố không thể được gửi, thành phố sẽ đăng thông báo tại nơi cư trú nơi cung cấp dịch vụ. Thông báo ngừng hoạt động sẽ bao gồm những điều sau đây:

- a. Tên và địa chỉ của khách hàng.
- b. Số tiền quá hạn.
- c. Ngày khi thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán được yêu cầu để tránh gián đoạn dịch vụ.
- d. Mô tả quy trình yêu cầu Thỏa thuận thanh toán thay thế như được mô tả trong phần 7 bên dưới.
- e. Mô tả quy trình để tranh chấp hoặc kháng cáo hóa đơn như được mô tả trong phần 11 dưới đây.
- f. Thủ tục để khách hàng có được thông tin về sự sẵn có của hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có.
- g. Số điện thoại của thành phố và liên kết đến chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt của thành phố

3. Thông báo 48 giờ: Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông báo cuối cùng về việc hoàn thành ít nhất 48 giờ trước Ngày Tắt nước, trong đó có cùng thông tin trong Thông báo gián đoạn. Thông báo này sẽ được cung cấp bằng cách đăng Thông báo gián đoạn trong dịch vụ tiếp nhận cư trú. Thành phố cũng sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý để liên lạc với người lớn cư trú tại nơi cư trú của khách hàng qua điện thoại ít nhất 24 giờ trước Ngày Tắt nước.

4. Dịch vụ thông báo của bên thứ ba: Khách hàng từ 65 tuổi trở lên hoặc người lớn phụ thuộc theo quy định tại mục 15610.23 của Bộ luật phúc lợi và tổ chức, có thể chỉ định bên thứ ba nhận thông báo về việc thanh toán trễ và chấm dứt Chờ đợi thay mặt khách hàng bằng cách gửi biểu mẫu Thông báo của bên thứ ba cho Thành phố, để được ký bởi cả khách hàng và bên thứ ba. Việc chỉ định sẽ chỉ dành cho mục đích thông báo và sẽ không buộc bên thứ ba phải trả các khoản phí phạm pháp. Mẫu thông báo của bên thứ ba có sẵn trên trang web của thành phố tại [morrobayca.gov](http://morrobayca.gov) và khách hàng có thể lấy thêm thông tin bằng cách gọi 805-772-6222.

5. Miễn hình phạt cho sự chậm trễ và lệ phí nhãn: Theo Nghị quyết 63-18 và Chính sách của Hội đồng quản trị có quyền Chính sách miễn hình phạt cho các dịch vụ công cộng, khách hàng có quyền được miễn hình phạt cho sự chậm trễ hoặc phí trễ. Dán nhãn một lần trong khoảng thời gian 24 tháng, theo yêu cầu của khách hàng. Phí thông báo nhãn sẽ không áp dụng cho những khách hàng có thể chứng minh rằng họ không thể thanh toán tài chính.

6. Cấm đóng cửa dịch vụ nước: Thành phố Morro Bay sẽ không đình chỉ dịch vụ dân cư nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

a. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành phố một chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc gián đoạn dịch vụ dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân các cơ sở nơi dịch vụ được cung cấp;

b. Khách hàng chứng minh rằng họ không thể thanh toán tài chính cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường.

c. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế.

7. Thỏa thuận thanh toán thay thế: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh các chi phí cho sự chậm trễ hoặc gián đoạn dịch vụ. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước để không thanh toán nếu khách hàng đã yêu cầu và ký kết một thỏa thuận thanh toán thay thế và cập nhật với kế hoạch thanh toán. Thành phố cung cấp các tùy chọn sắp xếp thanh toán thay thế sau:

a. Hứa sẽ thanh toán - Theo Nghị quyết 65-19 và Chính sách của Hội đồng có tiêu đề Chính sách gia hạn thanh toán hóa đơn tiện ích, một khách hàng có số dư chưa thanh toán sau 60 ngày có thể yêu cầu gia hạn thanh toán để tránh bị phạt, nhãn hoặc thông báo đóng cửa. Gia hạn thanh toán có thể không quá 5 ngày làm việc và một tài khoản có thể được phê duyệt cho tối đa hai tiện ích thanh toán trong thời gian 12 tháng. Gia hạn thanh toán sẽ được chấp thuận bất cứ khi nào được yêu cầu bởi chủ tài khoản chính, ngoài yêu cầu thứ ba trong thời hạn 12 tháng và cam kết gia hạn thanh toán trước đó đã không bị vi phạm trong 24 tháng qua. Nếu cam kết gia hạn thanh toán không được đáp ứng, tài khoản sẽ không đủ điều kiện cho một gia hạn thanh toán khác trong khoảng thời gian 24 tháng.

b. Gói thỏa thuận thanh toán - Căn cứ Nghị quyết 81-19 và Chính sách của Hội đồng có tiêu đề Chính sách thỏa thuận thanh toán cho các tiện ích, một khách hàng có số dư chưa thanh toán sau 60 ngày có thể yêu cầu gói thỏa thuận thanh toán. Khách hàng phải thực hiện giảm các khoản thanh toán hàng tháng theo kế hoạch, có thể kéo dài thời gian thanh toán từ ba đến chín tháng, tùy thuộc vào số dư chưa thanh toán. Khi thỏa thuận thanh toán được thỏa thuận, tài khoản sẽ không bị phạt hoặc bị đóng đối với số dư chưa thanh toán miễn là thanh toán được nhận trước ngày đáo hạn. Một khách hàng có thể tham gia vào một thỏa thuận thanh toán một lần trong khoảng thời gian mười hai tháng. Nếu thanh toán không được nhận vào ngày đáo hạn, sẽ áp dụng hình phạt 10%. Nếu thanh toán bị trì hoãn 30 ngày, thành phố có quyền ngừng kế hoạch sắp xếp thanh toán. Nếu một khách hàng có một thỏa thuận thanh toán bị gián đoạn, họ không đủ điều kiện cho một thỏa thuận thanh toán khác trong khoảng thời gian 24 tháng.

8. Ngắt kết nối vi phạm Thỏa thuận thanh toán: Nếu một khách hàng đã ký một thỏa thuận thanh toán thay thế (a) không tuân thủ thỏa thuận thanh toán trong 60 ngày hoặc (b) không tuân thủ hóa đơn nước hiện tại trong 60 ngày sau Ngày hết hạn, Thành phố có thể ngắt kết nối dịch vụ nước mà không đưa ra bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào khác, sau khi đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ trên tài sản nhận dịch vụ ít nhất 5 ngày làm việc trước đó mất kết nối

9. Giảm phí dịch vụ: Theo Nghị quyết 64-19 thông qua chính sách của Hội đồng có tên Ghi danh vào Chương trình giảm giá dịch vụ công, những khách hàng chứng minh rằng họ đủ điều kiện tham gia chương trình Dịch vụ khách hàng PG & E Họ sẽ đủ điều kiện để được giảm giá lên tới 10% hóa đơn tiện ích mỗi tháng.

10. Thiết lập lại dịch vụ: Khi Thành phố Morro Bay xác định rằng các khoảng thời gian đã được đáp ứng và một tài khoản là chủ đề hoặc đã bị ngừng sử dụng dịch vụ dân cư, khách hàng có thể thiết lập lại tài khoản



bằng cách liên hệ với Thành phố theo số 805-772- 6222. Để thiết lập lại tài khoản theo các điều kiện này, một khách hàng nước sẽ phải trả một khoản phí như được mô tả trong Nghiên cứu Phí chính của Thành phố. Đối với những khách hàng có thể chứng minh rằng họ không thể thanh toán tài chính, phí được giới hạn ở mức 50 đô la trong giờ hoạt động bình thường và 150 đô la trong giờ không hoạt động, nhưng không được vượt quá chi phí thực tế của phí kết nối lại. Thành phố không tính lãi cho các tài khoản quá hạn, chỉ bị phạt vì chậm trễ. Phạt tiền chậm trễ có thể được miễn một lần trong khoảng thời gian 24 tháng như được mô tả trong phần 5.

11. Hóa đơn tranh chấp: Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn, anh ta phải tuân theo quy trình được mô tả dưới đây:

a. Khiếu nại phải bằng văn bản và phải được nộp chậm nhất là mười lăm (15) ngày sau khi thông báo nợ quá hạn được ban hành (ngày trên thông báo phát hành). Kháng cáo phải được nộp cho Giám đốc tài chính và sẽ được xem xét bởi Giám đốc tài chính và Giám đốc thành phố để xác định. Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước và thực hiện quyền kháng cáo lên Giám đốc tài chính, Sở nước thành phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước để không thanh toán trong khi kháng cáo đang chờ xử lý. Thành phố sẽ trả lời kháng cáo, bằng văn bản, trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận.

12. Các quy tắc đặc biệt dành cho người nhận dịch vụ không phải là khách hàng:

a. Nhận ra. Nếu Thành phố cung cấp dịch vụ đo sáng riêng lẻ hoặc dịch vụ đo sáng chính cho cư dân sống trong một gia đình riêng lẻ, một cấu trúc nhà ở nhiều đơn vị, công viên nhà di động hoặc cấu trúc nhà ở cố định trong trại lao động và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành ngôi nhà, cấu trúc hoặc công viên là khách hàng đã đăng ký, Thành phố sẽ nỗ lực để cung cấp thông báo bằng văn bản về tội phạm và chấm dứt chờ xử lý cho mỗi người cư ngụ bằng cách đăng thông báo trên cửa của mỗi đơn vị dân cư ít nhất 15 trước khi chấm dứt dịch vụ.

b. Nội dung của Thông báo. Thông báo sẽ bao gồm các thông tin sau:

i. Tôi Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng, người sau đó sẽ được lập hóa đơn cho dịch vụ mà không phải trả bất kỳ số tiền nào có thể đến hạn trong tài khoản quá hạn.

ii. Yêu cầu để tránh chấm dứt dịch vụ và khôi phục dịch vụ.

iii. Tiêu đề, địa chỉ và số điện thoại của đại diện Thành phố có thể hỗ trợ cư dân tiếp tục phục vụ.

iv. Địa chỉ và số điện thoại của một dự án dịch vụ pháp lý đủ điều kiện, như được định nghĩa trong Mục 6213 của Bộ luật Kinh doanh và Nghề nghiệp, đã được hiệp hội luật sư quận địa phương khuyến nghị.

c. Thành phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho cư dân cư trú trừ khi mỗi cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và tuân thủ các yêu cầu của pháp luật. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí sau tài khoản đối với sự hài lòng của Thành phố, hoặc nếu có một phương tiện vật lý có sẵn về mặt pháp lý để Thành phố chấm dứt dịch vụ đối với những cư dân đó. Những người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu của quy tắc và mức giá của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

d. Nếu dịch vụ trước trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố, cư trú và bằng chứng thanh toán tiền thuê ngay lập tức hoặc nghĩa vụ tín dụng khác được Thành phố chấp nhận trong khoảng thời gian đó là tương đương thỏa đáng.

e. Bất kỳ cư dân nào trở thành khách hàng của Thành phố theo mục 12 này có các khoản thanh toán định kỳ, như thanh toán tiền thuê nhà, bao gồm các khoản phí cho dịch vụ nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí đó không được đặt riêng, có thể được khấu trừ vào khoản thanh toán định kỳ. mỗi kỳ thanh toán chi phí hợp lý được trả cho Thành phố cho các dịch vụ đó trong thời gian thanh toán trước đó.

