

MỤC 2.3**XUẤT HÓA ĐƠN VÀ THU PHÍ KHÁCH HÀNG – TÀI KHOẢN SỬ DỤNG NƯỚC****2.3-1 CHÍNH SÁCH**

Sở Thủy cục Helix sẽ tính phí khách hàng đối với toàn bộ lượng nước được cung cấp theo đơn giá và các quy tắc do sở thiết lập.

2.3-2 QUY TRÌNH CÓ LIÊN QUAN

Xem Mục 2.5, Ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.

Xem Mục 2.12, Phí và lệ phí của sở.

2.3-3 QUY TRÌNH THANH TOÁN**A. Quy trình thanh toán bình thường**

1. Sở sẽ xuất hóa đơn cho mỗi tài khoản sử dụng nước hai lần một tháng.
2. Các tài khoản sẽ được coi là không thanh toán đúng hạn sau 21 ngày dương lịch kể từ ngày đến hạn thanh toán.
3. Các tài khoản không thanh toán đúng hạn sẽ bị tính thêm phí thanh toán muộn như được trình bày trong Mục 2.12 và sẽ có thông báo quá hạn gửi qua thư. Nếu khách hàng chưa từng thanh toán muộn trong lịch sử thanh toán hai năm vừa qua, khoản tiền phạt sẽ được tự động từ bỏ.
4. Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ cấp nước trong kỳ thanh toán bình thường có thể yêu cầu gia hạn hoặc thu xếp trả dần để tránh bị gián đoạn dịch vụ khi liên hệ với ban chăm sóc khách hàng trước khi ngắt kết nối. Sở sẽ cân nhắc mọi tình huống xoay quanh yêu cầu đó và quyết định có cho phép thu xếp việc thanh toán hay không.
5. Nếu khách hàng không thanh toán sau khi có thông báo quá hạn và khách hàng không có thỏa thuận thu xếp thanh toán với sở, các bước nêu trong Mục 2.5, Ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán sẽ được thực hiện.

B. Quy trình thanh toán đóng tài khoản

1. Khi khách hàng đóng tài khoản, sổ sẽ đọc chỉ số cuối cùng và xuất hóa đơn đóng tài khoản.
2. Đối với những khoản tiền phải trả trên hóa đơn đóng tài khoản bị muộn 21 ngày dương lịch, sổ sẽ gửi thư tới khách hàng như lời nhắc cuối cùng về số tiền quá hạn. Tại thời điểm này, khách hàng cũng sẽ được thông báo là Sở Thủy cục Helix sẽ tiến hành các bước thu phí bổ sung nếu không nhận được khoản thanh toán.
3. Dư nợ chưa thanh toán của một khách hàng có thể được cộng vào các tài khoản khác của chính khách hàng đó. Các khoản phí đó sẽ được tính vào tài khoản đang hoạt động của khách hàng và chịu sự điều chỉnh của Mục 2.5, Ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán, nếu dư nợ vẫn không được thanh toán.

C. Các nhóm dịch vụ

Sở Thủy cục Helix sẽ áp dụng các nhóm dịch vụ cấp nước sau đây.

NHÓM	MÃ	MÔ TẢ
Sinh hoạt	(D)	Chỗ ở gồm một hộ gia đình, sử dụng trong nhà hoặc ngoài trời, bao gồm cả những chỗ ở có đơn vị hộ gia đình thứ hai, là “căn hộ nhỏ khép kín cho người cao tuổi”.
Nhiều hộ gia đình	(M)	Nhiều đơn vị nhà ở dùng chung một đồng hồ đo (căn hộ, căn hộ thông tầng, công viên nhà di động, chung cư, v.v.). Không bao gồm các đơn vị hộ gia đình thứ hai.
Thương mại	(C)	Sử dụng cho cơ sở kinh doanh hoặc kết hợp (ví dụ: cơ sở kinh doanh và nhà ở dùng chung đồng hồ đo).
Chính phủ	(G)	Các cơ quan chính phủ (ví dụ: các thành phố, tiểu bang, khu học chánh, v.v.).
Thủy lợi	(I)	Chỉ dùng cho cảnh quan, không dùng cho nhà ở, các tòa nhà hoặc công trình xây dựng khác hoặc các cơ sở kinh doanh được phục vụ.
Thủy lợi - Chính phủ	(F)	Chỉ dùng cho cảnh quan của cơ quan chính phủ, không dùng cho nhà ở hoặc cơ sở kinh doanh được phục vụ. Được tính theo đơn giá của nhóm thủy lợi.

Thủy lợi - Kinh doanh nông nghiệp	(A)	Chỗ ở gồm một hộ gia đình, đáp ứng các tiêu chí kinh doanh nông nghiệp. Được tính theo đơn giá của nhóm thủy lợi.
Tạm thời	(T)	Đồng hồ đo tạm thời được dùng cho mục đích xây dựng.
Nhu cầu y tế	(Q)	Tài khoản sinh hoạt có tín dụng giá nước đặc biệt do bệnh trạng (yêu cầu xác nhận của bác sĩ).
Dịch vụ cứu hỏa	(S)	Đường ống cứu hỏa (không đo bằng đồng hồ).
Dịch vụ cứu hỏa - Chính phủ	(U)	Đường ống cứu hỏa (không đo bằng đồng hồ) của cơ quan chính phủ.

D. Phân loại bị phản đối

Bất kỳ người, doanh nghiệp, công ty hợp danh, cơ quan công quyền hay tổ chức nào khác phản đối việc phân loại của mình theo Sở Thủy cục Helix sẽ có quyền nộp đơn kháng cáo lên sở, với điều kiện là đơn kháng cáo được lập bằng văn bản và gửi tới văn phòng của sở tại 7811 University Avenue, La Mesa, California 91942. Văn bản kháng cáo sẽ bao gồm thông tin về phân vùng, mô tả về các kiểu sử dụng nước, giấy phép, cấp phép, hồ sơ kinh doanh và hồ sơ thuế cho (các) đồng hồ đo chính đặt tại lô bất động sản đã xác định. Việc phân loại lại sẽ tùy thuộc vào hoạt động kiểm tra định kỳ và gửi thông tin để đủ điều kiện tiếp tục dịch vụ ở đơn giá đã phân loại. Bất kỳ kháng cáo nào như vậy sẽ được tổng giám đốc hoặc người được chỉ định của tổng giám đốc xem xét và sở sẽ có văn bản trả lời được gửi qua thư hoặc giao trực tiếp trong vòng 15 ngày dương lịch kể từ ngày nhận đơn kháng cáo. Quyết định của tổng giám đốc hoặc người được chỉ định của tổng giám đốc sẽ mang tính chung thẩm.

E. Kháng cáo

1. Bất kỳ khách hàng nào muốn tranh cãi về tính hợp lý hoặc độ chính xác của hóa đơn phải thông báo cho phòng chăm sóc khách hàng của sở biết trước ngày cuối cùng để thanh toán. Nếu đại diện chăm sóc khách hàng, người giám sát hoặc quản lý chăm sóc khách hàng không thể thuyết phục khách hàng, khiếu nại của khách hàng có thể được quản lý xét duyệt xem xét.
2. Tổng giám đốc sẽ chỉ định quản lý xét duyệt. Việc xem xét sẽ bao gồm cân nhắc liệu khách hàng có thể được gia hạn hay thu xếp thanh toán khác không.

3. Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định của quản lý xét duyệt thì trong vòng bảy ngày dương lịch, khách hàng có thể yêu cầu hội đồng quản trị xem xét. Khách hàng sẽ được thông báo về thời gian và địa điểm để hiện diện trước hội đồng.
4. Quyết định của hội đồng quản trị sẽ mang tính chung thẩm.
5. Sở sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ trong thời gian tranh cãi về tính hợp lý hoặc độ chính xác của hóa đơn. Khi có quyết định, khách hàng phải thanh toán toàn bộ phí và tiền phạt chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán của hóa đơn hoặc bảy ngày dương lịch kể từ ngày có quyết định, tùy theo ngày nào muộn hơn, để đảm bảo dịch vụ được tiếp tục.

MỤC 2.5 NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ DO KHÔNG THANH TOÁN

2.5-1 CHÍNH SÁCH

Sở Thủy cục Helix sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do không thanh toán tiền nước hoặc các khoản phí khác của sở.

2.5-2 ĐỊNH NGHĨA

Không thanh toán như được sử dụng trong sổ tay này có nghĩa là khách hàng không thanh toán tất cả các khoản phí và tiền phạt quá hạn chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán của thông báo quá hạn hoặc thông báo khác từ sở về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ.

Ngừng cung cấp dịch vụ có nghĩa là dừng cung cấp dịch vụ tại một địa chỉ bằng cách tắt và/hoặc khóa đồng hồ đo hoặc tháo đồng hồ đo.

2.5-3 QUY TRÌNH CÓ LIÊN QUAN

Xem Mục 2.3, Xuất hóa đơn và thu phí khách hàng - Tài khoản sử dụng nước.

Xem Mục 5.3, Kiểm soát kết nối chéo.

2.5-4 QUY TRÌNH

Sở sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cho bất kỳ tài khoản nào của khách hàng không thanh toán trong 60 ngày sau ngày mà sau ngày cuối cùng để thanh toán.

A. Thông báo

1. Sau khi thêm phí thanh toán chậm, sở sẽ lập thông báo cuối cùng cho tất cả các tài khoản không thanh toán đúng hạn, nêu rõ tổng số tiền phải trả và ngày thanh toán cuối cùng để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.
2. Đối với dịch vụ sinh hoạt, sở sẽ gửi các thông báo sau đây trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.
 - a. Sở sẽ gửi thông báo qua thư tới khách hàng, tối thiểu 15 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước. Thông báo sẽ bao gồm:
 - i. Tên và địa chỉ của khách hàng
 - ii. Số tiền quá hạn
 - iii. Ngày cuối cùng để thanh toán hoặc thu xếp để tránh ngắt kết nối

- iv. Quy trình đăng ký thỏa thuận trả dần
 - v. Quy trình phản đối hoặc kháng cáo hóa đơn
 - vi. Số điện thoại và địa chỉ của Sở Thủy cục Helix
- b. Trong những tình huống sau, sở cũng sẽ gửi thông báo tới những người cư trú tại địa chỉ nhận dịch vụ tối thiểu 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước: (1) khi nước được cấp thông qua một đồng hồ đo tổng; (2) khi nước được cấp thông qua dịch vụ đồng hồ đo riêng tới chỗ ở gồm một hộ gia đình, công trình xây dựng nhà ở nhiều hộ, công viên nhà di động hoặc khu nhà ở cho lao động trang trại và chủ sở hữu, quản lý hoặc người điều hành là khách hàng trên hồ sơ hoặc (3) khi địa chỉ nhận thư trên hồ sơ của khách hàng không giống với địa chỉ nhận dịch vụ. Thông báo sẽ được gửi tới “Người cư trú”, chứa thông tin giống như thông báo gửi tới khách hàng và sẽ thông báo cho những người cư trú đó biết họ có quyền trở thành khách hàng của sở mà không cần thanh toán số tiền phải trả trên tài khoản không thanh toán đúng hạn. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của sở được trình bày trong tiểu mục (E). Nếu không thể gửi thông báo qua thư tới người cư trú tại một bất động sản nhà ở có đồng hồ đo tổng, sở sẽ có nỗ lực khác trên tinh thần thiện chí để gửi thông báo cho những người cư trú.
- c. Sở cũng sẽ nỗ lực hợp lý trên tinh thần thiện chí để liên hệ với khách hàng trên hồ sơ hoặc người trưởng thành đang sống tại địa chỉ nhận dịch vụ, trực tiếp hoặc qua điện thoại, tối thiểu bảy ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Sở cũng sẽ đề nghị gửi bản sao chính sách này bằng văn bản và thảo luận về các phương án để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước.
- d. Nếu không thể liên hệ với khách hàng hoặc người trưởng thành đang sống tại địa chỉ nhận dịch vụ, trực tiếp hoặc qua điện thoại, sở sẽ nỗ lực trên tinh thần thiện chí để lại thông báo sắp ngừng cung cấp dịch vụ và bản sao chính sách này tại một nơi dễ thấy ở địa chỉ nhận dịch vụ. Thông báo và bản sao chính sách này sẽ được để lại tại chỗ ở tối thiểu 48 giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.
3. Đối với tất cả các dịch vụ khác, bao gồm cả dịch vụ thương mại, sở sẽ cố gắng thông báo cho các cơ sở về việc sắp chấm dứt dịch vụ, tối thiểu 10 ngày trước khi thực sự ngừng cung cấp dịch vụ.

B. Các trường hợp sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ

1. Sở Thủy cục Helix sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán trong những trường hợp sau:
 - a. Trong khi đang điều tra phản đối hoặc khiếu nại của khách hàng mà sở đã nhận chậm nhất vào ngày cuối cùng để thanh toán.
 - b. Trong thời gian có kháng cáo theo Mục 2.3, Xuất hóa đơn và thu phí khách hàng – Tài khoản sử dụng nước.
 - c. Trong khoảng thời gian khoản thanh toán của khách hàng được gia hạn hoặc thu xếp thanh toán khác theo phê duyệt của sở và khách hàng vẫn tuân thủ thu xếp thanh toán đã được phê duyệt.
2. Ngoài ra, khách hàng sinh hoạt đáp ứng tất cả ba điều kiện dưới đây sẽ không bị ngừng cung cấp dịch vụ:
 - a. Khách hàng chứng minh được rằng mình không có khả năng về tài chính để thanh toán trong kỳ thanh toán bình thường của sở và
 - b. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng gửi chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính có giấy phép hành nghề rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của một cư dân tại cơ sở đó và
 - c. Khách hàng sẵn sàng đồng ý gia hạn hoặc ký kết thỏa thuận trả dần.

Nếu đáp ứng ba điều kiện nêu trên và cần thêm thời gian để thanh toán dư nợ chưa thanh toán, khách hàng phải liên hệ với phòng chăm sóc khách hàng trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, sở sẽ yêu cầu khách hàng nộp thư từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính có giấy phép hành nghề và bằng chứng về việc không có khả năng tài chính để thanh toán. Bằng chứng có thể bao gồm: (a) các tài liệu cho thấy một thành viên trong hộ gia đình của khách hàng hiện là người nhận phúc lợi của CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình thu nhập an sinh bổ sung/thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ của California

hoặc (b) tuyên bố chấp nhận hình phạt về tội khai man đã ký rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm ngưỡng nghèo của liên bang.

Sau khi thỏa thuận trả dần hoặc ngày thanh toán được gia hạn có hiệu lực, khách hàng phải thanh toán tất cả các hóa đơn sau này chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán. Việc không thanh toán tất cả các hóa đơn sau này chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán sẽ chấm dứt thỏa thuận trả dần hoặc ngày thanh toán được gia hạn và tất cả các khoản dư nợ chưa thanh toán sẽ đến hạn thanh toán ngay lập tức. Thêm vào đó, nếu khách hàng không thanh toán đúng hạn cho một khoản thanh toán trả dần, khoản thanh toán được gia hạn hoặc hóa đơn nước hiện tại của khách hàng trong 60 ngày trở lên, sở có thể chấm dứt dịch vụ cấp nước sau khi đăng thông báo trước năm ngày về dự định ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước. Sau khi có thông báo cuối cùng, khách hàng sẽ không có quyền được Sở Thủy cục Helix điều tra hoặc xét duyệt.

Việc trả dần không được kéo dài quá 12 tháng nếu không có phê duyệt của tổng giám đốc và yêu cầu khách hàng thanh toán đúng hạn tất cả các hóa đơn sau này. Xem Mục 2.3, Xuất hóa đơn và thu phí khách hàng - Tài khoản sử dụng nước.

3. Khi ngân hàng của khách hàng không đồng ý thanh toán séc, thực hiện khoản thanh toán tự động hoặc khoản thanh toán trực tuyến (khoản thanh toán bị trả lại), tài khoản sẽ được coi là chưa thanh toán và có thể bị ngừng cung cấp dịch vụ. Chỉ chấp nhận khoản thanh toán bằng tiền mặt, lệnh chuyển tiền hoặc séc bảo đảm để thanh toán cho khoản thanh toán bị trả lại, phí thanh toán bị trả lại và phí đặt cọc, nếu áp dụng.
 - a. Nếu sở quyết định là khoản thanh toán được thực hiện trực tiếp, trực tuyến hoặc gửi vào hộp thanh toán vào hoặc trước ngày là thời hạn cuối sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ để tránh bị gián đoạn dịch vụ và/hoặc phí đặt cọc đang được áp dụng và khoản thanh toán đó sau đó bị ngân hàng trả lại mà vẫn chưa được thanh toán, sở sẽ giao bảng treo gắn cửa tới địa chỉ nhận dịch vụ, thông báo cho khách hàng biết khoản thanh toán cho khoản thanh toán bị trả lại và phí đặt cọc, nếu có, phải được thực hiện trong vòng năm ngày làm việc để tránh gián đoạn dịch vụ và phí dịch vụ trên thực địa. Chỉ được thanh toán bằng tiền mặt, lệnh chuyển tiền hoặc séc bảo đảm.

- b. Trong trường hợp séc, khoản thanh toán tự động hoặc khoản thanh toán trực tuyến bị ngân hàng trả lại mà không thanh toán ba lần trong vòng một năm, sở sẽ gửi thư qua bưu điện tới khách hàng, thông báo cho họ biết sẽ chỉ chấp nhận tiền mặt, lệnh chuyển tiền hoặc séc bảo đảm để thanh toán cho ba kỳ thanh toán liên tiếp sau đó.
4. Sở sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cho bất kỳ tài khoản nào có dư nợ phải trả bằng hoặc thấp hơn phí cơ sở 3/4” hai lần một tháng của sở và không có thỏa thuận thu xếp thanh toán như trình bày tại Mục 2.5-4. Phí sẽ được chuyển tiếp sang hóa đơn định kỳ tiếp theo.
5. Dư nợ chưa thanh toán cho hư hại đối với tài sản của Sở Thủy cục Helix hoặc các khoản phí khác có thể dẫn đến hậu quả ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước.

C. Ngừng cung cấp dịch vụ cho tài khoản sử dụng nước

1. Khi đồng hồ đo bị khóa, toàn bộ chi phí do hư hại đối với phụ tùng của sở sẽ được tính vào chi phí của chủ sở hữu tài khoản. Trong đó bao gồm cả phí thay mới đối với khóa bị hỏng hoặc mất.
2. Nếu khách hàng khiếu nại trực tiếp hoặc qua điện thoại với văn phòng quản lý là đã gửi khoản thanh toán qua thư mà chưa nhận được vào ngày ngừng cung cấp dịch vụ hoặc do các tình huống bất thường khác, dịch vụ có thể được tiếp tục cho đến khi ngừng cung cấp dịch vụ tiếp theo như đã đặt lịch.
3. Sau khi thanh toán phí không thanh toán đúng hạn và/hoặc đáp ứng các tiêu chí tuân thủ, khách hàng có dịch vụ cấp nước được khôi phục sau 5 giờ chiều sẽ được yêu cầu thanh toán phí mở khóa khẩn cấp sau giờ làm việc. Xem Mục 2.12-2(C), Phí dịch vụ một lần. Khách hàng có dịch vụ cấp nước được khôi phục trước 5 giờ chiều sẽ thanh toán phí gọi dịch vụ thông thường.

D. Khôi phục dịch vụ cấp nước

Khách hàng bị ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước có thể liên hệ với sở qua điện thoại hoặc trực tiếp về việc khôi phục dịch vụ. Cần thanh toán tất cả các phí, bao gồm bất kỳ phí gọi dịch vụ trên thực địa nào, như trình bày tại Mục 2.12, để khôi phục dịch vụ.

E. Theo dõi sau khi ngừng cung cấp dịch vụ

Nếu ngừng cung cấp dịch vụ, sở sẽ tiến hành điều tra theo dõi để đảm bảo dịch vụ ở tình trạng không hoạt động. Nếu sở phát hiện đồng hồ đo bị can thiệp hoặc bật lên thì sẽ áp dụng Mục 2.12-3(B).

F. Quy trình đối với người cư trú hoặc người thuê nhà trở thành khách hàng của sở

Tiểu mục (E) sẽ chỉ áp dụng khi chủ sở hữu bất động sản, chủ nhà, quản lý hoặc người điều hành địa chỉ sinh hoạt nhận dịch vụ được ghi là khách hàng trên hồ sơ và đã được gửi thông báo về dự định ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do không thanh toán.

1. Sở sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú thực tế nếu mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện cung cấp dịch vụ của sở và các quy tắc, quy định này. Mặc dù vậy, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể tiếp nhận trách nhiệm đối với các khoản phí sau này của tài khoản đáp ứng yêu cầu của Sở Thủy cục Helix hoặc nếu có phương tiện vật lý hợp pháp để ngừng cung cấp dịch vụ chọn lọc cho những người cư trú chưa đáp ứng các yêu cầu trong các quy tắc và quy định của sở, sở sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu của sở.
2. Để được từ bỏ số tiền phải trả trên tài khoản không thanh toán đúng hạn, người cư trú trở thành khách hàng phải xác minh là khách hàng không thanh toán đúng hạn trên hồ sơ là hoặc đã là chủ nhà, quản lý hoặc đại lý của nhà ở. Việc xác minh có thể bao gồm thỏa thuận cho thuê hoặc thuê, biên nhận thanh toán tiền thuê, tài liệu của chính phủ cho biết người cư trú đang thuê bất động sản hoặc thông tin được tiết lộ căn cứ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo quyền tùy ý quyết định của sở.
3. Nếu một điều kiện để thiết lập tín dụng với sở là có sử dụng dịch vụ trước đó trong một khoảng thời gian thì việc cư trú và bằng chứng thanh toán tiền thuê đúng hạn cho khoảng thời gian đó sẽ có tính thỏa đáng tương đương.

G. Thông tin liên lạc

Nếu có thắc mắc hoặc cần được hỗ trợ liên quan đến hóa đơn nước, khách hàng có thể liên hệ nhân viên chăm sóc khách hàng của sở theo số (619) 466-0585. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến bàn dịch vụ khách hàng của sở, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều, trừ ngày nghỉ lễ của sở.