

Khu Thủy cục McKinney

Chính sách cắt nước của khách hàng

Tất cả các Disconnections sẽ đáp ứng các tiêu chuẩn do SB998 đặt ra như sau:

Những khách hàng có số dư nợ quá hạn sẽ phải nộp các khoản phí đó và khoản phí nợ quá hạn \$30 cho Văn phòng Thư ký-Hồ sơ Thẩm định viên của quận để thu vào danh sách thuế bất động sản của khách hàng. Nếu thuế bất động sản không được thanh toán, học khu sẽ thông báo cho chủ sở hữu bất động sản và nhận được thông báo ngừng cung cấp sau 60 ngày kể từ ngày đến hạn nộp thuế bất động sản của năm đó.

Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do không thanh toán cho đến khi khách hàng (người tiêu dùng) đã quá hạn thanh toán trong ít nhất sáu mươi (60) ngày theo lịch sau ngày đến hạn nộp thuế tài sản của quận.

Quận sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ cấp nước do không thanh toán. Thông báo ngắt kết nối bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định của tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của tài sản được cung cấp dịch vụ cấp nước khác nhau, thông báo thứ hai sẽ được gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến địa chỉ dịch vụ và được gửi tới "Người cư trú". Thông báo ngắt kết nối bằng văn bản sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn
- Ngày bắt buộc phải thanh toán hoặc thu xếp để tránh bị cắt dịch vụ
- Mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn.
- Mô tả quy trình kiến nghị xem xét và kháng cáo hóa đơn.
- Mô tả quy trình theo đó khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, giảm hoặc thay thế, bao gồm cả việc trả dần các khoản phí dịch

vụ cấp nước quá hạn, phù hợp với chính sách bằng văn bản

- Một bản sao của chính sách này

Nếu Quận không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang cư trú qua điện thoại và thông báo bằng văn bản được gửi lại qua đường bưu điện là không thể gửi được, Quận sẽ cố gắng hết sức để đến thăm cư dân và rời đi hoặc thực hiện các sắp xếp khác để đặt ở nơi dễ thấy, thông báo sắp cắt dịch vụ cấp nước do không thanh toán và Chính sách Ngắt kết nối của Quận.

Thông báo sẽ bao gồm những thông tin sau: tên và địa chỉ của khách hàng; số tiền quá hạn, ngày thanh toán hoặc thu xếp thanh toán được yêu cầu để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ; mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn; mô tả thủ tục kiến nghị xem xét hóa đơn và kháng cáo; và mô tả quy trình mà khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, giảm, trả dần hoặc thay thế.

Tất cả khách hàng của MWD đều được phép gia hạn thanh toán 1 lần trong thời gian 12 tháng. Thời gian hoãn/gia hạn thanh toán không quá 30 ngày cho

mỗi yêu cầu. Nếu khách hàng đã sử dụng gia hạn thanh toán 1 lần trong khoảng thời gian 12 tháng và không thể thanh toán hoặc cập nhật các khoản thanh toán của họ, thì có thể có các điều khoản thanh toán bao gồm thỏa thuận thanh toán thay thế.

Ngoài việc hoãn thanh toán, khách hàng đủ điều kiện có thể yêu cầu kế hoạch trả dần trong 12 tháng, trong đó số dư được thanh toán trong khoảng thời gian 12 tháng thông qua các đợt thanh toán hàng tháng. Khách hàng đủ điều kiện phải tuân thủ kế hoạch trả dần và duy trì hiện hành khi các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu khấu hao thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch khấu hao. Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao sẽ dẫn đến việc ngừng cung cấp dịch vụ. Kế hoạch khấu hao có sẵn cho các khách hàng sử dụng nước sinh hoạt đáp ứng các yêu cầu và có thể cung cấp bằng chứng hợp lệ và được lập thành văn bản cho TẤT CẢ các điều kiện được liệt kê bên dưới.

Khách hàng có thể khiếu nại việc cắt điện bằng cách điền vào mẫu đơn khiếu nại của khách hàng và nộp cho văn phòng quận. Các Thành viên Hội đồng sẽ xem xét kháng cáo và đưa ra hướng giải quyết cho Văn phòng. Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do không thanh toán trong khi quá trình kháng cáo đang chờ xử lý.

Thông tin liên lạc của học khu: 103 Simmons Way
Folsom, CA 95630 (916) 806-0510

Dịch vụ dân cư sẽ không bị chấm dứt vì không thanh toán: nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau (“Miễn trừ dựa trên nhu cầu”):

- Khách hàng (người tiêu dùng), hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngừng cung cấp 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 tại cơ sở do kẻ phạm pháp cung cấp tài khoản;

- Người tiêu dùng (khách hàng) tuyên bố rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường, như được chứng minh bằng việc tự chứng nhận đủ điều kiện là “Khách hàng có thu nhập thấp”, theo đó:

- Bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang nhận CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung/Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh hoặc Trẻ em; hoặc thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang; và

- Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một kế hoạch thanh toán thay thế, thỏa thuận trả dần hoặc kế hoạch trả chậm, đối với tất cả các khoản phí quá hạn trong khoảng thời gian do Quận xác định dựa trên hoàn cảnh của vụ việc.

Nếu khách hàng không liên hệ với Quận trước ngày làm việc thứ tám sau thông báo, dịch vụ sẽ bị chấm dứt và khách hàng sẽ phải trả phí ngừng cung cấp.

Bất kỳ van nào bị tắt sẽ vẫn ở vị trí tắt cho đến khi nhận được khoản thanh toán đầy đủ, bao gồm tất cả các khoản phí được đánh giá.

Quận sẽ nhanh chóng cung cấp thông tin liên quan đến các thủ tục khôi phục dịch vụ cho khách hàng sau khi dịch vụ của họ bị ngừng, bao gồm cả việc thanh toán phí dịch vụ kết nối lại hiện hành. Đối với Khách hàng có thu nhập thấp, phí dịch vụ kết nối lại sẽ không vượt quá chi phí thực tế của Quận để kết nối lại dịch vụ nước, tối đa là \$50 cho việc kết nối lại trong giờ làm việc bình thường và \$150 trong giờ không hoạt động. Phí có thể được điều chỉnh hàng năm theo những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt kết nối do không thanh toán, khách hàng (người tiêu dùng) phải thanh toán tất cả các khoản phí chưa thanh toán. Quận sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ ngay

khi có thể, nhưng ở mức tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc hoạt động kinh doanh sau khi thanh toán, miễn là khoản thanh toán nói trên được nhận trong giờ làm việc bình thường. Bất kỳ van nào bị tắt sẽ vẫn ở vị trí tắt cho đến khi nhận được khoản thanh toán đầy đủ, bao gồm tất cả các khoản phí được đánh giá. Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào không phải là nhân viên của Quận hoặc không có sự cho phép của Quận có thể bị phạt hoặc các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khôi phục dịch vụ trái phép đều thuộc trách nhiệm của khách hàng.

Dịch vụ được khôi phục sau giờ làm việc bình thường, cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ bị tính phí thiết lập lại sau giờ làm việc. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí thiết lập lại sau giờ làm việc và đồng ý thanh toán phí theo chủ đề. Phí thiết lập lại sau giờ làm việc ngoài phí thiết lập lại thông thường và phí trả chậm đối với tài khoản quá hạn. Nhân viên quận trả lời các cuộc gọi dịch vụ không được phép thu khoản thanh toán nhưng sẽ

xem xét các yêu cầu của quy trình với khách hàng (người tiêu dùng).

Để khôi phục dịch vụ cho khách hàng bị chấm dứt, khách hàng phải ký thỏa thuận hòa giải theo chính sách này. Một khoản phí kết nối lại sẽ được tính để trả lại dịch vụ cho vị trí của khách hàng.

Các khoản phí quá hạn có thể được miễn mười hai tháng một lần đối với những khách hàng chứng minh được thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang hoặc một thành viên trong gia đình nhận được hỗ trợ từ bất kỳ điều nào sau đây; CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung/Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em.

Payment Plan Request / Self-Certification Form

This form is intended to be filled out by an account holder requesting an extension of their current water bill. This is a declaration of financial need and is required for an extension, amortization, or payment plan. Requests are reviewed on a case-by-case basis. Taking into consideration payment history and the outstanding balance based on the District's Water Shutoff Policy.

Please note, any plan agreed upon using this form is for the current balance only. All future balance must be paid by their original due date, or the plan is nullified. There can only be one active plan at any given time. This certification will be kept on file for 12 months.

Date of Request _____ Name of Account Holder: _____

Account Number _____ Property Address: _____

Balance Due: \$ _____ Mailing Address: _____

Original Due Date _____ Contact Phone Number _____

Customers will be contacted within 10 days of submitting this application to discuss payment options. Once an approved option is in place, a notice confirming the agreement will be either emailed or mailed to the account holder of record.

By signing below, I am certifying that I am financially unable to pay for residential service within the McKinney Water District's normal billing cycle. I, or a member of my household is a current recipient of CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, or the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty line.

I am aware that I am responsible for the full balance that is due over the course of the alternative payments schedule. Any due date generated by my payment plan is independent of all other billings issued by the District.

X _____

Signature of Account Holder

X _____

Date