
Khu Vực Dịch Vụ Cộng Đồng Biola

SÁCH HƯỚNG DẪN CHÍNH SÁCH

TIÊU ĐỀ CHÍNH SÁCH: CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP NƯỚC DO KHÔNG THANH TOÁN DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT SỐ CHÍNH SÁCH: 2907

TÓM TẮT ĐIỀU HÀNH

Dự luật Thượng viện California (SB) 998, Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt, được biết đến như Đạo Luật Bảo Vệ Ngừng Cung Cấp Nước, đã được ký thành luật vào ngày 28 tháng 9 năm 2018 và yêu cầu tất cả các hệ thống nước công cộng có hơn 200 kết nối dịch vụ phải cung cấp các thông báo và tùy chọn nhất định cho khách hàng trước khi dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị ngừng cung cấp do không thanh toán một tài khoản quá hạn. Việc thực hiện các yêu cầu mới trong SB 998, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020, đòi hỏi phải thay đổi đáng kể các quy trình thanh toán và ngừng cung cấp nước hiện có của Quận. Nhân viên đã hợp nhất tất cả các quy trình thanh toán và thu nợ hiện có và mới yêu cầu thành một chính sách có sẵn công khai, đính kèm dưới đây.

BỐI CẢNH

Quận được yêu cầu tuân thủ SB 998 trước ngày 1 tháng 2 năm 2020. Với nhiều thay đổi cần thiết đối với chính sách, sắc lệnh, quy trình thanh toán và vận hành, nhân viên đã làm việc về việc lập kế hoạch và triển khai. Những thay đổi cần thiết để đưa Quận vào trạng thái tuân thủ bao gồm:

- Thực hiện các thay đổi đáng kể đối với phần mềm thanh toán tiện ích
- Cập nhật hình thức và nội dung của hóa đơn tiện ích và thông báo trễ hạn của Quận
- Dịch công thanh toán và tất cả các thông báo sang các ngôn ngữ yêu cầu
- Tạo Thỏa Thuận Kế Hoạch Thanh Toán Hoãn Lại Mới cho các Số Dư Quá Hạn
- Tạo và thông qua một Chính Sách Thanh Toán và Thu Nợ Tiện Ích Toàn Diện
- Dịch và đăng chính sách mới lên trang web của Quận
- Báo cáo hàng năm số lượng trường hợp ngừng cung cấp tiện ích trên trang web của Quận

Phần thảo luận sau đây nêu bật các phần của Chính Sách Thanh Toán & Thu Nợ Tiện Ích đính kèm là các yêu cầu của luật mới.

THAY ĐỔI ĐỐI VỚI HÓA ĐƠN TIỆN ÍCH CỦA QUẬN

SB 998 yêu cầu có một chính sách bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước cho các hộ dân cư do không thanh toán phải có sẵn bằng các ngôn ngữ được quy định. Tất cả các thông báo bằng văn bản phải được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất 10% người dân trong khu vực dịch vụ nói. Chính sách ngừng cung cấp nước phải có sẵn cho khách hàng tại văn phòng và được đăng trên trang web của Quận, và phải bao gồm

tất cả những điều sau đây:

- Kế hoạch thanh toán hoãn lại
- Lịch trình thanh toán thay thế
- Cơ chế chính thức để khách hàng khiếu nại hoặc kháng cáo hóa đơn
- Số điện thoại để khách hàng liên hệ thảo luận về các tùy chọn nhằm tránh ngừng cung cấp dịch vụ
- Quy trình yêu cầu thanh toán trả góp cho số dư chưa thanh toán
- Quy trình nộp đơn xin xem xét hóa đơn và kháng cáo số tiền
- Quy trình khôi phục và tái cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt

SB 998 cũng đã tạo ra yêu cầu đối với Quận là phải công bố một báo cáo hàng năm về số lượng ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không có khả năng thanh toán và đăng trên trang web của Quận.

NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ

Theo các yêu cầu được quy định trong SB 998, các tài khoản dân cư phải quá hạn ít nhất 60 ngày trước khi dịch vụ bị ngừng cung cấp. Theo SB 998, dịch vụ nước sinh hoạt không thể bị ngừng cung cấp sớm hơn năm (5) ngày làm việc đối với các hộ gia đình đơn và mười (10) ngày lịch đối với các tài sản đa gia đình sau khi đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ.

Quận phải duy trì hồ sơ đầy đủ và chính xác về các dịch vụ tài khoản đã bị ngừng cung cấp để báo cáo cho cơ quan nhà nước và công bố trên trang web của BCSD.

THÔNG BÁO CHO NGƯỜI THUÊ/NGƯỜI Ở

SB 998 yêu cầu rằng nếu địa chỉ gửi thư được ghi trên tài khoản của khách hàng không giống như địa chỉ dịch vụ nước sinh hoạt, một thông báo bổ sung (với các yêu cầu thông tin tương tự) phải được gửi đến “Người Ở” và gửi đến địa chỉ dịch vụ. Ví dụ, nếu chủ nhà chậm thanh toán hóa đơn tiện ích cho tài sản cho thuê của họ, Quận sẽ được yêu cầu thông báo cho người thuê/người ở về tình trạng quá hạn, cung cấp số tiền nợ và các tùy chọn thanh toán để tiếp tục dịch vụ. Thêm vào đó, tất cả các người ở của các đơn vị nhà ở đa gia đình được phục vụ bởi một công tơ đơn (ví dụ: căn hộ, công viên nhà di động) phải nhận được thông báo bằng văn bản với thiện chí ít nhất mười (10) ngày lịch trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, khi tài khoản đang trong tình trạng nợ, thông báo cho họ rằng dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp do không thanh toán. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho các cư dân rằng họ có quyền trở thành khách hàng, và dịch vụ sẽ được tính hóa đơn cho họ, mà không phải trả bất kỳ số tiền nào có thể còn nợ trên tài khoản quá hạn.

Đây là một sự thay đổi đáng kể so với các thông báo hiện tại bằng cách treo trên cửa. Ví dụ, nếu một khu chung cư đang trong tình trạng quá hạn, nhân viên hiện sẽ phải đặt thông báo trên từng cửa của từng căn hộ, thay vì chỉ gửi cho quản lý khu vực.

LỊCH TRÌNH THANH TOÁN HOÃN LẠI, GIẢM GIÁ VÀ/HOẶC THAY THẾ BẮT BUỘC

Các điều kiện nhất định hiện sẽ ngăn cản việc ngừng cung cấp dịch vụ, và Quận phải cung

cấp một tùy chọn thanh toán khả thi. Cụ thể, một lịch trình thanh toán thay thế phải được cung cấp nếu nhân viên nhận được chứng nhận từ một nhà cung cấp dịch vụ y tế rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của một cư dân tại cơ sở; khách hàng chứng minh họ không có khả năng tài chính để thanh toán nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người nhận trợ cấp công cộng hiện tại; hoặc khách hàng có thể đơn giản tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo liên bang để đủ điều kiện. Khách hàng phải sẵn sàng tham gia vào một trong các kế hoạch thanh toán dưới đây phù hợp với chính sách của Quận.

Theo các yêu cầu được quy định trong SB 998, ít nhất một trong các tùy chọn thanh toán sau đây phải được cung cấp:

- Thanh toán trả góp số dư chưa thanh toán
- Tham gia vào lịch trình thanh toán thay thế
- Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán mà không tính thêm phí cho các người sử dụng dịch vụ khác
- Hoãn thanh toán tạm thời

Do thời gian của nhân viên liên quan đến việc thu thập thông tin tài chính cần thiết từ khách hàng tiện ích, và các vấn đề về quyền riêng tư có thể liên quan đến hoạt động này, Quận sẽ cung cấp Kế Hoạch Thanh Toán cho số dư quá hạn cho bất kỳ khách hàng nào yêu cầu. Các Kế Hoạch Thanh Toán không vượt quá 12 tháng sẽ được cung cấp với lãi suất 0%. Nếu khách hàng yêu cầu lịch trình thanh toán dài hơn, sẽ được xem xét trên cơ sở từng trường hợp cụ thể, và có thể áp dụng lãi suất thấp. Do đó, bất kỳ khách hàng nước nào không thể thanh toán hóa đơn của họ đúng hạn có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế, và không yêu cầu lý do cụ thể để đủ điều kiện. Nếu khách hàng đang dưới một thỏa thuận thanh toán, họ vẫn phải thanh toán đầy đủ theo hạn chót cho các khoản phí dịch vụ hiện tại, và chỉ được phép có một thỏa thuận thanh toán hoạt động cho số dư quá hạn tại bất kỳ thời điểm nào. Việc không tuân thủ thỏa thuận thanh toán hoặc không thanh toán các khoản phí hiện tại trong hơn 60 ngày có thể dẫn đến việc ngừng cung cấp dịch vụ.

Hiện tại, Quận xem xét các thỏa thuận thanh toán trên cơ sở từng trường hợp cụ thể, sử dụng lịch sử thanh toán của tài khoản và các hoàn cảnh cụ thể. Do đó, các thỏa thuận thanh toán tương đối hiếm, với có thể ít hơn 10 trường hợp hàng năm. Nếu Quận gặp phải số lượng lớn khách hàng yêu cầu các thỏa thuận thanh toán, sẽ có ảnh hưởng không thể tránh khỏi đến dòng tiền trong các quỹ tiện ích, vì tỷ lệ thu thập doanh thu cao hơn sẽ bị trì hoãn. Điều này sẽ ảnh hưởng đến số dư quỹ cần thiết để thanh toán các khoản định kỳ cho nhà cung cấp, tiền lương của nhân viên và các nhà cung cấp dịch vụ khác để duy trì và vận hành các hệ thống. Trong dài hạn, nếu ảnh hưởng tiêu cực kéo dài, Quận có thể cần xem xét việc tăng giá nước để đáp ứng các chi phí hiện tại và giữ nhiều quỹ dự trữ hơn để đáp ứng các nghĩa vụ trong khi doanh thu bị trì hoãn.

TÁC ĐỘNG TÀI CHÍNH

Tác động tài chính cuối cùng của việc triển khai SB 998 hiện vẫn chưa được xác định. Nhân viên dự đoán sẽ có sự gia tăng trong các yêu cầu sắp xếp thanh toán, điều này sẽ không thể tránh khỏi việc ảnh hưởng đến dòng tiền của các quỹ doanh nghiệp tiện ích.

TẬP TIN ĐÍNH KÈM

Biểu Phí của Quận cho Tài Khoản Nhà ở

CHÍNH SÁCH LẬP HÓA ĐƠN VÀ THU TIỀN DỊCH VỤ TIỆN ÍCH ĐÔ THỊ

Chính sách văn bản này tổng hợp và tóm tắt các Luật của Tiểu bang cũng như các quy định hiện hành thành một tài liệu duy nhất, nhằm cung cấp thông tin cho khách hàng của dịch vụ tiện ích đô thị về các quy định hiện tại. Tài liệu này nhằm cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt về các quy định hiện có, nhưng không nên được xem là bao gồm tất cả các quy định dịch vụ đô thị do Tiểu bang California quản lý. Các dịch vụ tiện ích đô thị bao gồm nước, nước thải (hệ thống cống rãnh), và chất thải rắn (rác, tái chế và chất thải xanh). Văn phòng của Khu vực chịu trách nhiệm về tài khoản khách hàng và tọa lạc tại 4925 N Seventh Street, Biola, CA 93606. Giờ làm việc bình thường của văn phòng này là từ Thứ Ba đến Thứ Năm, 8:00 sáng đến 5:00 chiều và Thứ Sáu từ 8:00 sáng đến 2:00 chiều. Văn phòng đóng cửa vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, Thứ Hai và các ngày lễ được chỉ định. Khách hàng có thể gọi (559) 843-2657 trong giờ làm việc bình thường để được hỗ trợ. Các tin nhắn thoại để lại ngoài giờ hoạt động sẽ được nhân viên dịch vụ khách hàng giải quyết vào ngày làm việc bình thường tiếp theo.

PHẦN 1: DỊCH VỤ TIỆN ÍCH

Dịch vụ cấp nước và thoát nước sẽ phụ thuộc vào tình trạng kết nối với các dịch vụ của thành phố (giếng nước tư nhân và/hoặc bể tự hoại so với kết nối của Quận). Dịch vụ xử lý chất thải rắn do Quận hoặc nhà thầu được ủy quyền của Quận cung cấp là bắt buộc đối với mỗi cư dân, ngoại trừ các doanh nghiệp thương mại hoặc công nghiệp được Quận miễn trừ và các cơ quan chính phủ lựa chọn thực thi quyền miễn trừ của họ khỏi các quy định của chính quyền địa phương.

PHẦN 2: THIẾT LẬP DỊCH VỤ MỚI

Trước khi dịch vụ tiện ích được bắt đầu, một đơn đăng ký đã ký cùng với các tài liệu hỗ trợ như đã xác định trong đơn đăng ký dịch vụ tiện ích phải được nộp bởi người chịu trách nhiệm tài chính. Bất kỳ khoản phí liên quan và tiền đặt cọc, nếu có, cũng phải được thanh toán. Khách hàng yêu cầu dịch vụ tiện ích có thể được yêu cầu nộp tiền đặt cọc nếu Quận đánh giá rằng khả năng tín dụng của họ là rủi ro tài chính, bao gồm cả các hoạt động phá sản trước đó. Quận có quyền yêu cầu và đòi hỏi bằng chứng về quyền sở hữu tài sản hoặc tài liệu cư trú, chẳng hạn như Giấy chứng nhận sở hữu hoặc Tuyên bố Đóng ký quỹ đối với chủ sở hữu, và hợp đồng thuê nhà đối với người thuê.

Bất kỳ khoản tiền đặt cọc nào đã nộp sẽ được Quận giữ lại cho đến khi người đăng ký chấm dứt tài khoản dịch vụ tiện ích. Tất cả các khoản phí và chi phí chưa thanh toán sẽ được khấu trừ từ tiền đặt cọc và số dư còn lại, nếu có, sẽ được hoàn trả cho khách hàng. Quận sẽ nỗ lực hết sức để thu hồi các khoản phí chưa thanh toán từ người đăng ký, bao gồm cả việc chuyển số dư chưa thanh toán từ các tài khoản đã đóng sang các tài khoản tiện ích đang hoạt động, thu hồi tín dụng và hành động pháp lý.

Bất kỳ ai cũng có thể nộp đơn đăng ký thiết lập dịch vụ mới tại bất kỳ địa điểm nào trong Quận, với điều kiện họ đáp ứng tất cả các yêu cầu khác được quy định bởi chính sách này.

MỤC 3: CHU KỲ THANH TOÁN HÓA ĐƠN TIỆN ÍCH, NGÀY ĐÁO HẠN & BIỂU PHÍ

Các mức giá và phí cho dịch vụ nước, cống thoát nước và rác thải rắn được thiết lập bởi Hội đồng Khu vực và được tham chiếu trong Bảng Phí Chính của Khu vực, được đăng trên trang web của Khu vực tại <https://www.biolacsd.org/>. Khách hàng sử dụng dịch vụ nước của Khu vực sẽ có đồng hồ nước tại nơi ở hoặc nơi kinh doanh của họ. Tiền điện nước được lập hóa đơn hàng tháng vào đầu mỗi tháng với mức phí cơ bản hiện tại được tính cố định cho kỳ thanh toán, và các khoản phí tiêu thụ phản ánh chi phí thực tế trong một khoảng thời gian trước đó. Tài khoản dịch vụ công cộng phải được thanh toán đầy đủ trong vòng không quá sáu (6) ngày kể từ ngày lập hóa đơn để được coi là đang hoạt động tốt. Phí trễ hạn sẽ không được áp dụng cho đến khi tài khoản trễ hạn quá 60 ngày kể từ ngày lập hóa đơn.

MUC 4: GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

The District cố gắng hết sức để gửi thư, giao hàng và đăng tất cả các hoá đơn hàng tháng, thông báo nhắc nhở, thông báo trễ hạn, và thông báo ngừng dịch vụ đến chủ tài khoản và người cư trú theo đúng quy định của luật pháp California. The District không chịu trách nhiệm về việc hoá đơn hoặc thông báo bị mất, không thể giao được hoặc bị đánh cắp do Dịch vụ Bưu chính Hoa Kỳ hoặc sự can thiệp từ công chúng. Việc cập nhật địa chỉ bưu điện kịp thời là trách nhiệm của chủ tài khoản. Chủ tài khoản cũng có trách nhiệm đảm bảo rằng thanh toán được nhận và cập nhật vào tài khoản trước hạn chót về ngày và giờ, bất kể hoá đơn hoặc thông báo có được nhận hay không. Các khoản thanh toán cần được thực hiện nhanh chóng nên được thanh toán trực tiếp trước bất kỳ ngày và giờ ngừng dịch vụ nào, hoặc bằng cách sử dụng cổng thanh toán trực tuyến của The District.

MUC 5: PHÍ TÍNH CƠ BẢN, CÁC KHOẢN THU THEO KHỐI LƯỢNG, PHÂN CHIA TỶ LỆ, VÀ HÓA ĐƠN ĐỒNG

Các khoản phí cơ bản (phí cố định) cho nước, hệ thống thoát nước và rác thải rắn được lập hóa đơn vào ngày 1 hàng tháng cho các dịch vụ sẽ được cung cấp trong tháng đó. Ví dụ, hóa đơn đề ngày 1 tháng 7 là cho giai đoạn từ ngày 1 tháng 7 đến ngày 31 tháng 7 và sẽ phản ánh các khoản phí cơ bản hiện tại cho nước, hệ thống thoát nước và rác thải rắn trong tháng 7. Các khoản phí tiêu thụ, hoặc phí theo khối lượng sử dụng, cũng được bao gồm trong hóa đơn ngày 1 tháng 7 sẽ được tính sau và dựa trên lượng nước sử dụng trong chu kỳ tiêu thụ từ khoảng ngày 12 tháng 5 đến ngày 12 tháng 6. Các tài khoản mới sẽ được tính theo tỷ lệ ngày dựa trên cách tính tiêu chuẩn 30 ngày và sẽ được tính phí phù hợp từ ngày hiệu lực ghi trên đơn đăng ký dịch vụ. Các tài khoản đã kết thúc sẽ nhận được hóa đơn chót, bao gồm tất cả các khoản phí tiêu thụ cho đến ngày chấm dứt đã lên lịch, các khoản phí cơ bản được tính tỷ lệ theo tiêu chuẩn 30 ngày, và khoản hoàn trả cho bất kỳ khoản tiền đặt cọc nào đang được giữ. Hóa đơn chót phản ánh trạng thái cuối cùng có số tiền nợ đối với chủ tài khoản sẽ dẫn đến việc phát hành séc hoàn tiền, thường trong vòng 2-3 tuần, và sẽ được gửi đến địa chỉ chuyển tiếp cuối cùng đã được liên kết với tài khoản tiện ích.

MUC 6: PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

Thanh toán hóa đơn tiện ích có thể được thực hiện bằng nhiều cách khác nhau, được nêu dưới đây:

- Gửi qua bưu điện trong phong bì trả lại được cung cấp cùng với hóa đơn hàng tháng. Địa chỉ gửi là Biola Community Services District, PO Box 57, Biola CA 93606. Loại hình thanh toán nên là séc cá nhân được ghi rõ "Biola Community Services District" hoặc lệnh chuyển tiền nếu sử dụng phương thức này.
- Tại văn phòng Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. Hình thức thanh toán có thể là séc cá nhân ghi tên "Biola Community Services District", thẻ ghi nợ, Visa, Mastercard, Discover card hoặc American Express. Giờ làm việc là từ thứ Ba đến thứ Năm, 8:00 sáng đến 5:00 chiều, và thứ Sáu từ 8:00 sáng đến 2:00 chiều, đóng cửa vào thứ Bảy, Chủ Nhật, thứ Hai và các ngày lễ đã được chỉ định.
- Hộp thu đặt bên ngoài tòa nhà tại Khu Dịch Vụ Cộng Đồng Biola, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. Hình thức thanh toán nên là séc cá nhân ghi tên "Khu Dịch Vụ Cộng Đồng Biola" hoặc bưu điện nếu sử dụng phương thức này. Hộp thu có sẵn cho khách hàng 24 giờ mỗi ngày. Khu vực này không chịu trách nhiệm đối với các khoản thanh toán bằng tiền mặt để lại trong hộp thu.
- Thanh toán trực tuyến từ trang web của Quận tại <https://www.biolacsd.org/>. Hình thức thanh toán có thể là thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng, và khách hàng sẽ bị tính phí tiện lợi 3.5%.
- Chức năng Thanh toán Hóa đơn từ Ngân hàng Trực tuyến của Khách hàng. Hầu hết các tổ chức ngân hàng lớn đều cung cấp hình thức thanh toán hóa đơn trực tuyến. Nếu phương thức này được sử dụng, vui lòng đảm bảo rằng thông tin người nhận được thiết lập là Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606. Số tài khoản tiện ích phải được tham chiếu để xử lý chính xác và kịp thời, thường bao gồm ba ký tự chữ cái theo sau là bốn ký tự số. Thanh toán thực hiện bằng phương thức này sẽ không được ghi nhận ngay lập tức và khách hàng nên biết rằng có thể mất tới năm (5) ngày làm việc trước khi thanh toán được nhận. Việc sử dụng phương thức thanh toán này không được khuyến khích cho các tài khoản đã quá hạn và có thể bị áp dụng phí trễ hạn và/hoặc gián đoạn dịch vụ do không thanh toán.

PHẦN 7: CÁC KHOẢN THANH TOÁN TRẢ LẠI

Quận có quyền áp dụng một khoản phí bổ sung sẽ được thêm vào tài khoản hóa đơn tiện ích nếu bất kỳ phương thức thanh toán nào không được chấp nhận (ví dụ: không đủ tiền, hoàn trả từ ngân hàng do khách hàng khởi xướng, tài khoản đã đóng, hoặc giao dịch bị từ chối). Quận cũng có quyền yêu cầu chỉ nhận tiền đơn như là phương thức thanh toán tiếp theo nếu người giữ tài khoản thể hiện lịch sử rủi ro tài chính. Các khoản thanh toán bị trả lại, mà ban đầu được Quận chấp nhận một cách thiện chí nhằm tránh phí trễ hạn và/hoặc chấm dứt do không thanh toán, sẽ phải chịu phí cho khoản thanh toán bị trả lại. Tài khoản cũng sẽ bị áp dụng ngay lập tức phí trễ hạn và tất cả các hành động khác sẽ được áp dụng cho tài khoản như thẻ khoản thanh toán bị trả lại chưa bao giờ được nhận và ghi vào tài khoản.

PHẦN 8: PHÍ NGẮT KẾT NỐI, TRỄ HẠN VÀ KẾT NỐI LẠI

Không có phí trễ hạn hay hình phạt nào được áp dụng cho các tài khoản hiện tại hoặc có tình trạng quá hạn 30 ngày. Các tài khoản có số dư trong tình trạng quá hạn 60 ngày sẽ bị áp dụng phí trễ hạn 25,00 USD và sẽ bị đưa vào quy trình ngắt kết nối. Các tài khoản đang được xử lý để ngắt kết nối sẽ bị áp dụng phí 100,00 USD vào ngày thông báo chấm dứt nếu vẫn còn số dư chưa thanh toán. Phí tái kết nối dịch vụ là 50,00 USD trong giờ làm việc bình thường hoặc 150,00 USD trong giờ không hoạt động, tùy thuộc vào việc điều chỉnh Chỉ số Giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Yêu cầu gia hạn thanh toán, kế hoạch thanh toán hoặc xem xét hóa đơn có thể được thực hiện trực tiếp hoặc qua điện thoại theo số (559) 843-2657.

PHẦN 9: THỎA THUẬN KẾ HOẠCH THANH TOÁN CHO CÁC SỐ DƯ NỢ TRÊN CÁC TÀI KHOẢN NHÀ Ở/MULTI-FAMILY

Quận cung cấp một Thỏa thuận Kế hoạch Thanh toán chỉ dành cho các tài khoản hộ gia đình có số dư quá hạn và có thể bị ngừng cung cấp dịch vụ. Nếu một khách hàng gặp phải tình huống không thể thanh toán hóa đơn tiện ích có số dư đang ở trạng thái quá hạn, chỉ có chủ tài khoản mới có thể ký vào Thỏa thuận Kế hoạch Thanh toán miễn là thỏa thuận được yêu cầu và một Thỏa thuận Kế hoạch Thanh toán được ký kết trực tiếp. Chỉ cho phép một Kế hoạch Thanh toán đang nợ cho một tài khoản tiện ích tại bất kỳ thời điểm nào.

Một bản sao của Thỏa thuận Kế hoạch Thanh toán đã ký sẽ được cung cấp cho chủ tài khoản tại thời điểm thực hiện và sẽ rõ ràng nêu tất cả các điều khoản liên quan đến các sắp xếp thanh toán. Các bản sao tiếp theo của Thỏa thuận Kế hoạch Thanh toán sẽ được cung cấp cho chủ tài khoản theo yêu cầu bằng lời nói hoặc bằng văn bản.

MỤC 10: THỦ TỤC ĐỀ NGHỊ XEM XÉT HÓA ĐƠN HOẶC TRÁI CHIỀU HOẶC KHÁNG CÁO SỐ TIỀN CỦA HÓA ĐƠN.

Nhân viên của quận sẵn sàng giải thích về số dư của hóa đơn, cách phí được tính và cung cấp cho chủ tài khoản lịch sử các khoản phí và thanh toán. Nếu khách hàng không đồng ý với việc tính toán mức tiêu thụ trên hóa đơn hiện tại, họ nên liên hệ với quận và yêu cầu gửi một đơn đặt hàng dịch vụ đến nhân viên để xác minh chỉ số nước gần đây nhất và tình trạng hoạt động của đồng hồ nước. Sau bước này, nếu khách hàng vẫn không đồng ý với số tiền được tính, họ có thể yêu cầu một cuộc họp chính thức, hoặc trực tiếp hoặc qua điện thoại, với nhân viên thích hợp của quận để phản đối và kháng cáo số tiền của hóa đơn. Kết quả và quyết định của Giám đốc điều hành sẽ là kết luận cuối cùng về việc kháng cáo. Trong quá trình điều tra và kháng cáo, nước sẽ không bị cắt do không thanh toán cho đến khi tất cả các kết quả được đưa ra. Tuy nhiên, nếu khách hàng thông báo lần đầu tiên về việc phản đối bất kỳ số tiền nào của hóa đơn sau khi tài khoản đã ở trạng thái quá hạn 60 ngày và đã được lên kế hoạch cắt nước do không thanh toán, quy trình kháng cáo sẽ không có sẵn cho khách hàng cho đến khi tất cả các khoản phí quá hạn được thanh toán. Nếu quy trình kháng cáo có lợi cho khách hàng, quận sẽ ngay lập tức phát hành một khoản tín dụng cho tài khoản.

MUC 11: NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC, THOÁT NƯỚC VÀ RÁC THẢI RẮN DO KHÔNG THANH TOÁN

Đây là chu trình tóm tắt của Huyện đối với các tài khoản chuyển vào trạng thái 'Đóng'. Huyện có quyền khi một ngày hạn chót rơi vào thứ Bảy, Chủ Nhật hoặc ngày lễ do Huyện quy định, sẽ sử dụng ngày làm việc tiếp theo có sẵn.

- X Hóa đơn cho dịch vụ hiện tại sẽ được lập vào ngày đầu tiên của tháng và gửi đến người giữ tài khoản.
- Thanh toán cho dịch vụ hiện tại phải được thực hiện trước nửa đêm theo giờ Thái Bình Dương (PST) vào ngày được ghi trên hóa đơn.
- Hóa đơn nhắc nhở cho các tài khoản có số dư quá hạn trên 60 ngày sẽ được gửi đến người giữ tài khoản và người cư trú tại địa điểm thực tế vào khoảng ngày thứ 3 của tháng.
- Các yêu cầu về Kế hoạch Thay thế hoặc Hoãn lại theo yêu cầu của luật tiểu bang sẽ được cung cấp.
- Các tài khoản có số dư quá hạn trên 60 ngày sẽ bị tính phí trễ 25,00 đô la và sẽ bị đưa vào quy trình ngắt kết nối và thông báo nếu không có kế hoạch thay thế nào được thiết lập với Khu vực.
- Đối với các tài khoản có số dư quá hạn trên 60 ngày, một thông báo ngắt kết nối sẽ được dán tại địa điểm thực tế, sẽ công bố số tiền còn nợ, ngày ngừng cung cấp dịch vụ, các khoản phí dịch vụ bổ sung và quy trình khôi phục cũng như các chính sách gia hạn thời gian và kiến nghị xem xét hóa đơn và kháng cáo.
- Một khoảng thời gian ân hạn năm (5) ngày làm việc sau khi dán thông báo ngắt kết nối sẽ được cung cấp trước khi hành động ngắt kết nối bắt đầu; Các tài khoản Đa hộ sẽ được cung cấp khoảng thời gian mười (10) ngày dương lịch, bao gồm cả cuối tuần và ngày lễ. Các tài khoản không được thanh toán trước 8:00 sáng vào ngày làm việc tiếp theo sau thời gian ân hạn sẽ bị tính phí ngắt kết nối 100,00 đô la và sẽ bị ngắt kết nối và chấm dứt. Phí khôi phục dịch vụ 50,00 đô la sẽ được áp dụng cho việc khôi phục trong giờ làm việc bình thường hoặc phí 150,00 đô la sẽ được áp dụng cho việc khôi phục ngoài giờ làm việc, chịu sự điều chỉnh theo chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- Các tài khoản đã bị chấm dứt sẽ nhận được hóa đơn cuối cùng cho lượng tiêu thụ đến ngày chấm dứt. Mọi khoản tiền đặt cọc trên hồ sơ sẽ được áp dụng cho các khoản phí còn lại. Khi hóa đơn cuối cùng đã được xử lý, việc khôi phục dịch vụ chỉ có thể được bắt đầu thông qua một quy trình đăng ký mới. Tất cả các khoản nợ còn lại của khách hàng phải được thanh toán đầy đủ trước khi dịch vụ tiện ích mới được cung cấp.

- Một báo cáo hàng năm về số lượng ngừng cung cấp dịch vụ cho hộ gia đình do không đủ khả năng thanh toán sẽ được đăng trên trang web của Khu vực.

PHẦN 12: KHÔI PHỤC DỊCH VỤ SAU KHI BI NGỪNG DO KHÔNG THANH TOÁN

Việc khôi phục dịch vụ chỉ có thể được bắt đầu thông qua một quy trình đăng ký mới và một số tài khoản mới sẽ được cấp. Sau khi một hóa đơn thanh lý cuối cùng đã được phát hành, không thể mở lại hoặc khôi phục tài khoản đó. Sẽ không có phí cho việc khôi phục dịch vụ; tuy nhiên, tất cả các số dư chưa thanh toán của khách hàng phải được thanh toán đầy đủ.

MUC 13: CHẤM DỨT DỊCH VỤ TỰ NGUYỆN

Người đứng tên tài khoản đã được thiết lập hoặc người được ủy quyền hợp pháp phải liên hệ với Quận để yêu cầu chấm dứt dịch vụ tự nguyện. Phương thức ưu tiên là đến trực tiếp tại Biola Community Services District, 4925 N Seventh Street, Biola CA 93606 hoặc qua điện thoại theo số (559) 843-2657. Tuy nhiên, các yêu cầu gửi qua fax hoặc email có thể được chấp nhận nếu có tài liệu hỗ trợ thích hợp được cung cấp để xác minh danh tính của người đứng tên tài khoản. Một địa chỉ bưu điện mới phải được cung cấp tại thời điểm chấm dứt.

Quận sẽ tiến hành đo nước lần cuối tại địa điểm thực tế và van nước của Quận sẽ được đóng vào ngày yêu cầu. Quận có quyền hạn chế các ngày và giờ có sẵn do các ràng buộc về lịch trình và nhân sự. Khách hàng sẽ nhận được hóa đơn đóng tài khoản cuối cùng cho lượng nước đã sử dụng đến ngày chấm dứt, và tất cả các khoản phí cơ bản sẽ được tính toán theo tỷ lệ tính đến ngày chấm dứt. Mọi khoản đặt cọc trong hồ sơ sẽ được trừ vào hóa đơn đóng tài khoản cuối cùng. Nếu có khoản phí nào bị thanh toán thừa được phản ánh trong hóa đơn đóng tài khoản cuối cùng, Quận sẽ phát hành hoàn trả cho người đứng tên tài khoản, thường được xử lý trong vòng 2-3 tuần.

MUC 14: CHUYỂN NHƯỢNG TIỀN ĐẶT CỌC DỊCH VỤ

Đối với khách hàng đang đóng dịch vụ tại một địa điểm và mở dịch vụ tại một địa điểm mới, trong trường hợp có tiền đặt cọc đã được ghi lại và cần tiền đặt cọc mới, Quận sẽ xem xét việc chuyển tiền đặt cọc từ tài khoản cũ sang tài khoản mới nếu khoản tiền đặt cọc đó đã được thu và cần thiết. Khách hàng có thể cần bổ sung thêm tiền để đáp ứng yêu cầu đặt cọc hiện tại. Việc xem xét chỉ diễn ra nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng: 1) tên của chủ tài khoản là giống nhau cho cả hai tài khoản, 2) số dư tài khoản tiền ích cũ sẽ được thanh toán đầy đủ, và 3) hóa đơn đóng tài khoản cuối cùng sẽ dẫn đến số dư tín dụng với một khoản hoàn trả thừa cho khách hàng.

PHẦN 15: SỐ DƯ CHƯA THANH TOÁN

Các khoản nợ chưa thanh toán từ tài khoản đã chấm dứt sẽ được chuyển giao và tính vào tài khoản tiện ích đang hoạt động nếu khách hàng đó có tài khoản tại một địa điểm khác trong khu vực. Nếu không có tài khoản đang hoạt động, khu vực sẽ sử dụng tất cả các phương pháp thu hồi nợ hợp pháp có sẵn để đảm bảo thanh toán kịp thời. Khu vực

có quyền từ chối việc khởi tạo dịch vụ mới dưới tên khách hàng nếu khách hàng có khoản nợ chưa thanh toán từ các tài khoản trước đó.

MUC 16: QUYỀN RIÊNG TƯ CỦA NGƯỜI SỞ HỮU TÀI KHOẢN VÀ NGƯỜI Ở

Dự luật Thượng viện California 998, được biết đến với tên gọi "Đạo luật Bảo vệ Ngừng cung cấp Dịch vụ Nước cho Hộ gia đình," yêu cầu rằng người cư trú tại một địa chỉ cụ thể phải được cung cấp số dư tài khoản và lịch sử các khoản phí cũng như thanh toán của chủ tài khoản trong trường hợp tài khoản trở nên nợ nần và có thể bị ngừng cung cấp do không thanh toán. Thông tin này sẽ được cung cấp theo yêu cầu bằng văn bản, được nộp trực tiếp cho Quận.

Được phê duyệt bởi:

Jennifer M. Duarte
Hội đồng Quản trị BCSD

Ngày phê duyệt:
15 tháng 8 năm 2024

XEM PHỤ LỤC 'A' BẢNG PHÍ CHÍNH DÂN CƯ

PHỤ LỤC “A”

Bảng Lệ Phí Tổng Hợp Khu Vực cho Tài Khoản Nhà Ở

Phí trễ hạn..... Mọi tài khoản có số tiền phải thanh toán hiện tại trên 50.00 đô la sẽ bị tính phí 1% trên nước và 1.5% trên tất cả các khoản phí khác

Phí kết nối lại. 40,00 USD

Phí séc bị trả lại. 45,00 USD

Biola Community Services District Schedule of Solid Waste Rates

	Estimated Increase		5.5%	5.5%	5.5%	5.5%
	12/1/2022	7/1/2023	7/1/2024	7/1/2025	7/1/2026	
Single Family Residential Rates						
Garbage, Recycle, and Green Waste Service						
Standard Service. (3) 96 gallon carts for refuse, recycle, and green waste.	\$28.70	\$30.28	\$31.94	\$33.70	\$35.55	
Reduced Service. (1) 64 gallon cart for refuse, (2) 96 gallon carts for recycle and green waste.*	\$25.40	\$26.80	\$28.27	\$29.83	\$31.47	
<i>*Note: - Reduced rate service is available by request only to senior residences with 2 or less persons.</i>						
Extra Cart Gray Blue or Green (each)	\$14.00	\$14.77	\$15.58	\$16.44	\$17.34	

Biola CSD Water Rates and Charges

	Rates approved June 20, 2024				
	7/1/2024	7/1/2025	7/1/2026	7/1/2027	7/1/2028
	New Rate	4%	4%	4%	4%
Fixed Charge (\$/Mo)					
3/4" meter size	\$20.00	\$20.80	\$21.63	\$22.50	\$23.40
1"	\$24.00	\$24.96	\$25.96	\$27.00	\$28.08
1.5"	\$48.00	\$49.92	\$51.92	\$54.00	\$56.16
2"	\$77.00	\$80.08	\$83.28	\$86.61	\$90.07
3"	\$144.00	\$149.76	\$155.75	\$161.98	\$168.46
4"	\$240.00	\$249.60	\$259.58	\$269.96	\$280.76
6"	\$480.00	\$499.20	\$519.17	\$539.94	\$561.54
Volume Charge (\$/TG)					
0 to 20 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16
20.0 to 27.5 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16
27.5 to 35 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16
Above 35 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16

Biola CSD Sewer Rates and Charges

Customer Group	Rates approved June 20, 2024				
	7/1/2024 New Rate	7/1/2025	7/1/2026	7/1/2027	7/1/2028
		4%	4%	4%	4%
Single-Family	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Duplex or two dwelling units on one account	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Multi-Family (per dwelling unit)	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Commercial Facilities					
Small Commercial with no food service	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Small Market	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Church	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Fire Station	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Restaurant with seating	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Public Works Facility	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Elementary School	\$556.45	\$578.70	\$601.85	\$625.92	\$650.96
Industrial Rate (\$ / Thousand Gallons)	\$7.42	\$7.72	\$8.03	\$8.35	\$8.68
Industrial monthly charges shall be based on the calculated volume of discharge from each industrial customer, multiplied by the cost per thousand gallons shown above to process the discharge. In the event industrial discharge is more concentrated in Biochemical Oxygen Demand (BOD) or Total Suspended Solids (TSS), causing the system concentration averages to increase, monthly charges may be increased in proportion to the concentrations.					
Note: The basis for establishing equitable sewer rates is the cost to collect and treat wastewater applied to a customer in proportion to a customer's volumes discharged. At the request of a customer, or if necessary because a rate does not exist, an equitable rate may be calculated by the District Engineer. Calculations shall be available for customer review and all calculated rates other than Industrial Rates must be approved by the Biola CSD Board.					