

**THÀNH PHỐ BENICIA
CHÍNH SÁCH CẮT NƯỚC CHO
KHÔNG THANH TOÁN DỊCH VỤ NƯỚC**

Chính sách Cắt Nước này đối với việc Không Thanh Toán Dịch Vụ Nước sẽ áp dụng cho việc Thành Phố ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán theo các quy định được nêu trong tài liệu này.

Chính sách này nhằm tuân thủ tất cả các yêu cầu của dự luật SB 998 của California, Đạo luật Bảo vệ Ngắt nước, chỉ áp dụng cho khách hàng dân cư. SB 998 không áp dụng cho khách hàng Thương mại và Công nghiệp, nhưng Thành Phố đang chọn có cùng một bộ quy tắc cho tất cả các hạng khách hàng. Các chính sách trong tài liệu này áp dụng cho tất cả khách hàng dân cư, cùng với khách hàng Thương mại và Công nghiệp.

- 1) Áp dụng chính sách; Số điện thoại liên hệ: Chính sách sẽ áp dụng cho dịch vụ nước dân cư, thương mại và công nghiệp. Có thể liên hệ với Thành phố theo số (707) 746-4225 để được hỗ trợ liên quan đến việc thanh toán hóa đơn nước và khả năng thiết lập các lựa chọn thay thế được quy định trong Chính sách này để tránh ngừng dịch vụ.
- 2) Ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán:
 - a) Phát hành, Ngày đến hạn và Thanh toán Hóa đơn: Hóa đơn dịch vụ nước được gửi đến từng chủ tài khoản trong vòng 30 ngày kể từ ngày đọc đồng hồ. Các khoản thanh toán đến hạn vào hoặc trước ngày được ấn định trong hóa đơn nước ("**Ngày đến hạn**").
 - i) Thanh toán có thể được thực hiện thông qua các phương thức sau:
 - (1) Trên trang web thanh toán tiện ích của Thành phố tại www.ci.benicia.ca.us/utilitybilling
 - (2) Bằng cách gửi thanh toán qua đường bưu điện đến địa chỉ xử lý hộp khóa của Thành phố trên hóa đơn
 - (3) Trực tiếp tại Sở Tài chính đặt tại Tòa thị chính, 250 East L Street, trong giờ làm việc theo lịch trình thường xuyên được đăng trên trang web của Thành phố và cửa trước Tòa thị chính.
 - (4) Trong hộp thanh toán tiện ích nước trước Tòa thị chính. Các khoản thanh toán được gửi đến hộp thả sau 7:30 sáng sẽ được đăng vào ngày làm việc tiếp theo.

Chủ tài khoản có trách nhiệm đảm bảo rằng Bộ phận Tài chính nhận được các khoản thanh toán không muộn hơn ngày đến hạn. Ngày đóng dấu bưu điện không được coi là ngày nhận và sẽ phải chịu phí trả chậm.

- ii) Hóa đơn được tính như sau:
 - (1) Đồng hồ đo sẽ được đọc đều đặn để chuẩn bị hóa đơn định kỳ và theo yêu cầu để chuẩn bị hóa đơn mở, hóa đơn đóng và hóa đơn đặc biệt.
 - (2) Hóa đơn cho dịch vụ đo đếm sẽ hiển thị chỉ số công tơ cho kỳ đọc công tơ hiện tại và trước đó mà hóa đơn được phát hành, số đơn vị, ngày và ngày dịch vụ cho việc đọc công tơ hiện tại.
- b) Hóa đơn quá hạn: Theo SB998, các quy tắc sau đây áp dụng cho chủ tài khoản có hóa đơn chưa thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày sau Ngày đến hạn:

- i) **Tài khoản số dư nhỏ:** Nếu ít hơn phí kết nối lại vẫn chưa được thanh toán trên tài khoản, nó sẽ được chuyển sang và thêm vào kỳ thanh toán tiếp theo nhưng vẫn sẽ phải chịu phí trễ hạn và thông báo quá hạn.
- ii) **Thông báo quá hạn:** Nếu việc thanh toán hóa đơn không được thực hiện trước Ngày đến hạn, một thông báo quá hạn sẽ được phát hành trong vòng 10 ngày kể từ ngày đến hạn ban đầu. Nợ quá hạn được định nghĩa là bất kỳ hóa đơn nào có số dư chưa thanh toán sau ngày đến hạn ban đầu được liệt kê trên hóa đơn được phát hành ban đầu. Một khoản phí trễ, như được quy định trong biểu phí chính của Thành phố, www.ci.benicia.ca.us/finance, sẽ được đánh giá. Thông báo quá hạn sẽ đến hạn sau 21 ngày kể từ ngày ban hành. Thông báo quá hạn sẽ bao gồm những nội dung sau:
- (1) Ngày thông báo quá hạn.
 - (2) Tên và địa chỉ của Chủ tài khoản.
 - (3) Số tài khoản và khách hàng.
 - (4) Số tiền phạm pháp.
 - (5) Ngày mà thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán (kế hoạch thanh toán) phải được thực hiện để tránh ngừng dịch vụ. Tối thiểu 60 ngày sau ngày đáo hạn ban đầu.
 - (6) Mô tả quy trình mà khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, giảm hoặc thay thế, bao gồm khấu hao phí dịch vụ quá hạn.
 - (7) Mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn
 - (8) Mô tả thủ tục yêu cầu xem xét và kháng nghị hóa đơn
- iii) **Thông báo Tắt:** Nếu việc thanh toán hóa đơn không được thực hiện trước Ngày Đến Hạn Quá hạn, thông báo "Tắt" sẽ được gửi qua đường bưu điện đến chủ tài khoản dịch vụ nước ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể ngừng cung cấp dịch vụ được xác định trong Thông báo Tắt. Nếu địa chỉ gửi thư của chủ tài khoản không phải là địa chỉ của chỗ nghỉ mà dịch vụ được cung cấp, Thông báo Tắt cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của chỗ nghỉ được phục vụ, gửi đến "Người cư ngụ".
- iv) **Thẻ cửa:** Thẻ cửa sẽ được treo trên địa chỉ tài sản vật lý có thể bị ngắt kết nối dịch vụ ít nhất 48 giờ trước khi ngắt kết nối.

Thẻ cửa và thông báo tắt sẽ chứa những nội dung sau:

- a) Thẻ cửa ngày là treo.
- b) Khi các dịch vụ sẽ bị ngừng.
- c) Tên và địa chỉ của Chủ tài khoản.
- d) Số tài khoản và khách hàng.
- e) Số tiền phạm pháp.
- f) Ngày mà thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán (kế hoạch thanh toán) phải được thực hiện để tránh ngừng dịch vụ.
- g) Mô tả quy trình mà khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, giảm hoặc thay thế, bao gồm khấu hao phí dịch vụ quá hạn.
- h) Mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn.
- i) Mô tả thủ tục yêu cầu xem xét và kháng nghị hóa đơn

Ngoài ra, thành phố có thể cung cấp thông báo cho chủ tài khoản về việc ngừng dịch vụ sắp xảy ra qua điện thoại. Nếu thông báo đó được cung cấp qua điện thoại, Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp cho chủ tài khoản một bản sao của Chính Sách này và đề nghị thảo luận với chủ tài khoản về các lựa chọn thanh toán thay thế, và các thủ tục xem xét và kháng cáo hóa đơn của chủ tài khoản. Thành phố cũng sẽ đề nghị thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ vì không thanh toán bao gồm, nhưng không giới hạn, lịch thanh toán thay thế, thanh toán trả chậm, thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu khấu hao số dư chưa thanh toán, và đơn yêu cầu xem xét và kháng cáo hóa đơn.

- C) Không thể liên lạc với chủ tài khoản: Nếu Thành phố không thể liên lạc với chủ tài khoản bằng thông báo bằng văn bản (ví dụ: thông báo qua thư được trả lại là không gửi được), hoặc qua điện thoại, Thành phố sẽ nỗ lực liên lạc đến thăm nơi cư trú và rời đi hoặc thực hiện các sắp xếp khác để đặt ở một vị trí dễ thấy, thông báo về việc ngừng dịch vụ sắp xảy ra vì không thanh toán, và một bản sao của Chính sách này.
- D) Phí trễ: Một khoản phí trả chậm, như được quy định trong biểu phí chính của Thành phố, www.ci.benicia.ca.us/finance, sẽ được đánh giá và thêm vào số dư chưa thanh toán trên tài khoản của chủ tài khoản nếu số tiền nợ trên tài khoản đó không được thanh toán trước hoặc vào ngày đến hạn của hóa đơn được phát hành ban đầu. Phí trễ hạn sẽ chỉ được miễn 1 lần cho mỗi khoảng thời gian 12 tháng.
- E) Thời hạn Tắt: Việc thanh toán phí dịch vụ nước phải được Phòng Tài chính nhận được chậm nhất là 7:00 sáng vào ngày được chỉ định trong Thông báo Tắt. Dấu bưu điện không được chấp nhận như nhận bởi.
- F) Bắt đầu / Dừng dịch vụ và Hóa đơn cuối cùng:
 - a. Bắt đầu dịch vụ: Một người có trách nhiệm thiết lập dịch vụ với Thành phố Benicia tại thời điểm họ đang sở hữu nhà hoặc khi hợp đồng thuê của họ bắt đầu với tư cách là người thuê nhà. Bất kỳ ai không thiết lập dịch vụ với Thành phố Benicia đều có thể bị ngắt kết nối dịch vụ ngay lập tức mà không cần thông báo thêm (theo BMC 1308.040) cho đến khi họ hoàn tất quy trình đăng ký và cung cấp tài liệu cần thiết cho Bộ Tài chính để bắt đầu dịch vụ. Một người chiếm hữu một cơ sở và sử dụng nước mà không đăng ký dịch vụ nước phải chịu trách nhiệm về nước được giao kể từ ngày đọc đồng hồ được ghi lại cuối cùng. Trong trường hợp này, ngày bắt đầu dịch vụ sẽ trở lại tương ứng với ngày sở hữu hoặc ngày bắt đầu hợp đồng thuê. Phí giả mạo sẽ được đánh giá theo BMC 13.16.090.
 - i. Nếu dịch vụ nước đang được sử dụng bởi một cư dân mà không có dịch vụ được thiết lập với Thành phố, một thẻ cửa sẽ được dán tại nơi cư trú để thông báo cho họ rằng họ có 10 ngày để thiết lập dịch vụ với Thành phố hoặc các dịch vụ sẽ bị ngắt kết nối cho đến khi dịch vụ được thiết lập.
 - b. Dừng dịch vụ: Chủ tài khoản có trách nhiệm thông báo cho Sở Tài chính Thành phố Benicia khi họ chuyển ra khỏi tài sản và họ phải hoàn thành mẫu yêu cầu dừng dịch vụ với địa chỉ chuyển tiếp để ngừng dịch vụ. Thành phố Benicia không lùi ngày ngừng yêu cầu dịch vụ vì không thông báo cho Thành phố.

- c. Kỳ nghỉ dài hạn: Chủ sở hữu tài sản hoặc người thuê nhà có trách nhiệm thanh toán tất cả các khoản phí dịch vụ nước và nước thải liên quan đến tài sản. Thành phố không thể đáp ứng các yêu cầu ngừng hoạt động đối với sự vắng mặt ngắn hạn của chủ tài khoản khỏi tài sản của họ. Tất cả các khoản phí vẫn được áp dụng bất kể tình trạng cư trú hiện tại.
- d. Hóa đơn cuối cùng sẽ được phát hành trong vòng 30 ngày sau khi yêu cầu ngừng dịch vụ được xử lý. Việc không thanh toán Hóa đơn cuối cùng trước ngày đến hạn được liệt kê trên hóa đơn cuối cùng ban đầu sẽ dẫn đến phí trễ 10%. Một thông báo quá hạn sẽ được ban hành. Nếu tài khoản vẫn chưa được thanh toán sau ngày đến hạn quá hạn, tài khoản có thể và sẽ được gửi đến bộ sưu tập theo các mốc thời gian được quy định trong chính sách thu hộ.
- G) Thông báo về Séc Trả lại: Khi nhận được séc trả lại (NSF) được trả lại dưới dạng chuyển tiền cho dịch vụ nước hoặc các khoản phí liên quan đến nước khác, Thành phố sẽ coi tài khoản chưa được thanh toán. Thành phố sẽ cố gắng thông báo cho chủ tài khoản qua thông báo trả lại qua thư. Dịch vụ nước sẽ bị ngắt kết nối nếu số tiền séc trả lại và phí séc trả lại không được thanh toán trước ngày đến hạn được chỉ định trong thông báo, 30 ngày sau khi thông báo được ban hành. Để đổi séc trả lại và thanh toán phí séc trả lại, tất cả số tiền còn nợ phải được thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ hoặc tiền được chứng nhận. Thành phố sẽ áp dụng phí NSF dựa trên biểu Phí chính; Xem lịch trình hiện tại tại www.ci.benicia.ca.us/finance
- H) Điều kiện cấm ngừng cung cấp: Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
- Điều kiện sức khỏe - Chủ tài khoản hoặc người thuê nhà của chủ tài khoản nộp xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ (i) đe dọa tính mạng hoặc (ii) gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại tài sản; và
 - Không có khả năng tài chính - Chủ tài khoản chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống nước. Chủ tài khoản được coi là "không có khả năng thanh toán tài chính" nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của chủ tài khoản là: (1) người hiện đang nhận các lợi ích sau: CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thanh toán Bổ sung SSI/Tiểu bang hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em; hoặc (2) chủ tài khoản tuyên bố thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200% mức nghèo liên bang; và
 - Thỏa thuận thanh toán thay thế – Chủ tài khoản sẵn sàng ký kết thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm thanh toán phù hợp với các quy định của Mục L (bên dưới).
- 1) Quy trình xác định các điều kiện cấm ngừng cung cấp dịch vụ: Gánh nặng chứng minh tuân thủ các điều kiện thuộc về chủ tài khoản. Để cho phép Thành phố có đủ thời gian để xử lý

bất kỳ yêu cầu hỗ trợ nào của chủ tài khoản, chủ tài khoản được khuyến khích cung cấp cho Thành phố các tài liệu cần thiết chứng minh các vấn đề y tế, không có khả năng tài chính và sẵn sàng tham gia vào bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào càng sớm trước bất kỳ ngày đề xuất nào để ngừng dịch vụ càng tốt.

Khi nhận được tài liệu đó, Giám đốc Tài chính của Thành phố và / hoặc người được chỉ định của họ, sẽ xem xét tài liệu đó và trả lời chủ tài khoản trong vòng ba (3) ngày làm việc hoặc thông báo cho chủ tài khoản rằng thông tin bổ sung là cần thiết hoặc thông báo cho chủ tài khoản về tùy chọn thanh toán.

Chủ tài khoản không đáp ứng các điều kiện được mô tả ở trên, phải trả số tiền quá hạn, bao gồm bất kỳ hình phạt và các khoản phí khác, nợ Thành phố trong thời gian sau xảy ra của:

- a) hai (2) ngày làm việc kể từ ngày có thông báo từ Thành phố về quyết định của Thành phố, chủ tài khoản không đáp ứng các điều kiện đó.
- b) ngày ngừng dịch vụ sắp xảy ra, như được chỉ định trong Thông báo Tắt.

I) Quy tắc đặc biệt dành cho chủ tài khoản thu nhập thấp: Chủ tài khoản được coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo liên bang nếu: (1) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của chủ tài khoản là người hiện đang nhận các lợi ích sau: CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thanh toán Bổ sung SSI/Tiểu bang hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em; hoặc (2) chủ tài khoản tuyên bố thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo liên bang. Nếu chủ tài khoản chứng minh một trong hai trường hợp đó, thì những điều sau đây sẽ được áp dụng:

- a. Phí kết nối lại: Nếu dịch vụ đã bị ngừng và sẽ được kết nối lại, thì bất kỳ khoản phí kết nối lại nào trong giờ hoạt động bình thường của Thành phố không được vượt quá \$ 50.00. Những khoản phí đó không được vượt quá chi phí kết nối lại thực tế nếu chi phí đó thấp hơn giới hạn theo luật định. Những giới hạn đó có thể được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá của Chủ tài khoản cho tất cả chủ tài khoản đô thị, San Francisco-Oakland-San Jose, Hàng năm bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- b. Miễn lãi: Thành phố sẽ không áp dụng bất kỳ khoản phí lãi suất nào đối với các hóa đơn quá hạn.

J) Tình huống chủ nhà-người thuê nhà: Các thủ tục dưới đây áp dụng cho nhà ở riêng lẻ, cấu trúc nhà ở nhiều đơn vị và công viên nhà di động nơi chủ sở hữu hoặc người quản lý tài sản là chủ tài khoản trong hồ sơ và chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn nước.

- a. Thông báo bắt buộc:
 - i. Thành Phố sẽ nỗ lực thiện chí để thông báo cho những người cư ngụ trong khu dân cư bằng thông báo bằng văn bản khi tài khoản bị nợ về khả năng tắt dịch vụ nước ít nhất mười (10) ngày theo lịch trước khi đóng cửa nếu tài sản là cấu trúc dân cư nhiều đơn vị hoặc công viên nhà di động hoặc bảy (7) ngày theo lịch trước nếu tài sản là nhà ở riêng lẻ.

- ii. Thông báo bằng văn bản cũng phải thông báo cho người thuê / người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành chủ tài khoản mà dịch vụ sẽ được lập hóa đơn mà không phải trả bất kỳ khoản tiền quá hạn nào.
- b. Người thuê / người cư ngụ trở thành chủ tài khoản:

- i. Thành phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người thuê / người cư ngụ trừ khi mỗi người thuê / người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu và quy tắc của Thành phố.
- ii. Tuy nhiên, nếu (1) một hoặc nhiều người thuê nhà/cư dân chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản mà Thành phố hài lòng, hoặc (2) có một phương tiện vật chất để ngừng dịch vụ có chọn lọc cho những người thuê nhà/cư dân không đáp ứng các yêu cầu của Thành phố, thì Thành phố chỉ có thể cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/cư dân đã đáp ứng các yêu cầu.
- iii. Nếu dịch vụ trước trong một khoảng thời gian cụ thể là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố, thì việc cư trú tại tài sản và bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà nhanh chóng cho sự hài lòng của Thành phố là tương đương thỏa đáng.
- iv. Nếu người thuê nhà / người cư ngụ trở thành người tiêu dùng của Thành phố và các khoản thanh toán tiền thuê nhà của người thuê nhà / người cư ngụ bao gồm các khoản phí cho dịch vụ nước dân cư mà các khoản phí đó không được nêu riêng, người thuê nhà / người cư ngụ có thể khấu trừ từ các khoản thanh toán tiền thuê nhà trong tương lai tất cả các khoản phí hợp lý đã trả cho Thành phố trong thời gian thanh toán trước đó

K) Sắp xếp Thanh toán Thay thế: Bất kỳ chủ tài khoản nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Thành phố đều có thể nhập lịch thanh toán thay thế (kế hoạch thanh toán) cho số dư chưa thanh toán.

- a. Tùy chọn trả nợ: Thành phố Benicia cung cấp 3 tùy chọn kế hoạch thanh toán cho chủ tài khoản không thể thanh toán hóa đơn tiện ích của họ trước ngày đáo hạn ban đầu:
 - i. Gia hạn 1 tuần: 1/3 số tiền đến hạn phải được thanh toán tại thời điểm sắp xếp thanh toán. Phần còn lại sẽ đến hạn trong 1 tuần.
 - ii. Gia hạn 2 tuần: 1/2 số tiền đến hạn phải được thanh toán tại thời điểm sắp xếp thanh toán. Phần còn lại sẽ đến hạn trong 2 tuần.
 - iii. Kế hoạch thanh toán 12 tháng: Tổng số tiền đến hạn được chia thành 12 khoản thanh toán chẵn. Thanh toán lần 1 đến hạn tại thời điểm tham gia vào thỏa thuận thanh toán. 11 khoản thanh toán còn lại đến hạn vào ngày 15 hàng tháng cho đến khi thỏa thuận thanh toán được thanh toán đầy đủ.

Xin lưu ý: Nếu quý vị đang có kế hoạch sắp xếp thanh toán, quý vị phải cập nhật các hóa

đơn tiện ích của Thành phố Benicia nếu không thỏa thuận thanh toán sẽ bị hủy. Nếu bạn bỏ lỡ một khoản thanh toán sắp xếp thanh toán, thỏa thuận của bạn sẽ bị vô hiệu và khoản thanh toán đầy đủ sẽ đến hạn ngay lập tức. Quý vị chỉ có thể sử dụng một gói sắp xếp thanh toán tại một thời điểm. Bạn sẽ không thể tham gia một thỏa thuận mới với Thành phố Benicia cho đến khi số dư tài khoản được thanh toán đầy đủ theo các điều khoản của thỏa thuận sắp xếp thanh toán.

- b. **Tuân thủ Kế hoạch:** Chủ tài khoản phải tuân thủ lịch thanh toán đã thỏa thuận và duy trì hiện tại khi các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Chủ tài khoản không được yêu cầu lịch thanh toán kéo dài cho bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo khi thanh toán các khoản phí quá hạn cho lịch trình đã thỏa thuận trước đó. Trong trường hợp chủ tài khoản không tuân thủ các điều khoản của lịch trình đã thỏa thuận từ sáu mươi (60) ngày theo lịch trở lên hoặc không thanh toán phí dịch vụ hiện tại của chủ tài khoản trong sáu mươi (60) ngày theo lịch trở lên sau ngày đến hạn, Thành phố có thể ngừng dịch vụ nước đến tài sản của chủ tài khoản ít nhất 48 giờ sau khi Thành phố dán thẻ cửa tại nơi cư trú của chủ tài khoản và thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ.

L) **Giảm Giá Thu Nhập Thấp:** Thành Phố cung cấp chiết khấu cho người thu nhập thấp với mức giá cố định do khảo sát giá quy định nếu chủ tài khoản đủ điều kiện tham gia Chương Trình Giá Năng Lượng Thay Thế (CARE) của PG&E California. Họ hiện phải ghi danh vào CARE và xuất trình bằng chứng ghi danh vào Thành phố để nhận được chiết khấu thu nhập thấp trên hóa đơn tiền nước của họ. Giảm giá phải được áp dụng lại cho mỗi 2 năm. Thành phố sẽ phát hành thư gia hạn qua đường bưu điện tối thiểu 60 ngày trước khi hết hạn.

M) **Các Chương trình Hỗ trợ Tài chính:** Thành phố Benicia có thể tham gia vào các chương trình hỗ trợ tài chính khu vực, tiểu bang hoặc liên bang có thể được cung cấp cho chủ tài khoản của chúng tôi và sẽ thông báo cho chủ tài khoản định kỳ về các chương trình hỗ trợ tài chính. (ví dụ: LIHWAP, CA Chương trình nợ nước / nước thải, v.v.)

N) **Kháng cáo:** Thủ tục được sử dụng để kháng cáo số tiền được quy định trong bất kỳ hóa đơn dịch vụ nước nào như sau:

- a. **Kháng Cáo Ban Đầu:** Trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày hóa đơn được liệt kê trên hóa đơn ban đầu được phát hành cho dịch vụ nước, chủ tài khoản có quyền bắt đầu kháng cáo hoặc xem xét bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào do Thành Phố đưa ra. Yêu cầu này phải được lập thành văn bản và được chuyển đến Sở Tài chính Thành phố. Miễn là kháng cáo của chủ tài khoản và bất kỳ cuộc điều tra kết quả nào đang chờ xử lý, Thành phố không thể ngừng dịch vụ nước cho chủ tài khoản hoặc áp dụng các khoản phí trả chậm.
- b. **Khiếu nại Thông báo Tắt:** Ngoài các quyền kháng cáo được cung cấp theo Tiểu mục a, bất kỳ chủ tài khoản nào nhận được Thông báo Tắt đều có thể yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét hóa đơn mà Thông báo Tắt liên quan đến ít nhất năm (5) ngày kinh doanh sau ngày Thông báo Tắt nếu chủ tài khoản cáo buộc hóa đơn có lỗi liên quan đến lượng nước tiêu thụ được quy định trên đó hoá đơn; Tuy nhiên, với điều kiện là không có quyền kháng cáo hoặc xem xét nào như vậy sẽ áp dụng cho bất kỳ dự luật nào đã kháng cáo hoặc yêu cầu xem xét theo tiêu mục A. Bất kỳ kháng cáo hoặc yêu

cầu xem xét nào theo tiêu mục b phải bằng văn bản và phải bao gồm tài liệu hỗ trợ kháng cáo hoặc lý do xem xét. Thành phố Benicia phải nhận được yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét trong vòng năm (5) ngày làm việc. Chừng nào kháng cáo của chủ tài khoản và bất kỳ cuộc điều tra kết quả nào đang chờ xử lý, Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước cho chủ tài khoản.

- c. **Phiên** điều trần kháng cáo: Sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét lại theo Tiêu mục a hoặc b, ngày điều trần phải được ấn định ngay trước Giám đốc Tài chính, hoặc người được chỉ định của họ ("Cán bộ Điều trần"). Sau khi đánh giá bằng chứng do chủ tài khoản cung cấp và thông tin trong hồ sơ với Thành phố liên quan đến phí nước được đề cập, Cán bộ Điều trần sẽ ban hành quyết định về tính chính xác của phí nước được quy định trên hóa đơn và sẽ cung cấp cho chủ tài khoản kháng cáo một bản tóm tắt ngắn gọn bằng văn bản về quyết định trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày điều trần.
 - d. Nếu phí nước được xác định là không chính xác, Thành phố sẽ cung cấp hóa đơn đã chỉnh sửa và việc thanh toán các khoản phí sửa đổi sẽ đến hạn trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày lập hóa đơn đã sửa. Nếu các khoản phí sửa đổi vẫn chưa được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày theo lịch sau ngày lập hóa đơn đã sửa, dịch vụ nước sẽ bị ngắt kết nối vào ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi hết thời hạn sáu mươi (60) ngày theo lịch; với điều kiện Thành phố sẽ cung cấp cho chủ tài khoản Thông báo Tắt và tuân thủ các thủ tục trong chính sách này.
 - e. Nếu các khoản phí nước được đề cập được xác định là chính xác, phí nước sẽ đến hạn vào Ngày Đến hạn như được định nghĩa ở trên hoặc trong vòng năm (5) ngày làm việc sau khi quyết định của Viên chức Điều trần được đưa ra, tùy theo thời điểm nào muộn hơn.
 - f. Bất kỳ khoản phí vượt mức nào sẽ được phản ánh dưới dạng tín dụng trên hóa đơn thông thường tiếp theo cho chủ tài khoản.
 - g. Dịch vụ nước cho bất kỳ chủ tài khoản nào sẽ không bị ngừng bất cứ lúc nào trong thời gian kháng cáo của chủ tài khoản đang chờ xử lý.
 - h. Quyết định của Viên chức Điều trần là quyết định cuối cùng và ràng buộc.
- O) **Phục hồi Dịch vụ**: Để tiếp tục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị Thành phố ngừng do không thanh toán, chủ tài khoản phải trả Phí kết nối lại được thiết lập theo nghị quyết của Hội đồng Thành phố. Thành phố sẽ cố gắng thực hiện việc kết nối lại như vậy càng sớm càng tốt để thuận tiện cho chủ tài khoản. Thành phố sẽ thực hiện kết nối lại không muộn hơn cuối ngày làm việc thông thường tiếp theo theo yêu cầu của chủ tài khoản và thanh toán bất kỳ Khoản phí Kết nối lại nào hiện hành, trừ khi áp dụng phần J.
- P) **Thông Báo Về Ngôn Ngữ**: Chính Sách này và các thông báo được yêu cầu theo SB 998 sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được mười (10) phân trăm trở lên trong khu vực dịch

vụ của Thành Phố sử dụng.

- Q) Hành động trái phép của chủ tài khoản: Chính sách này không áp dụng cho việc chấm dứt kết nối dịch vụ của Thành phố do hành động trái phép của chủ tài khoản.