

## CITY OF EXETER

### **Water Service Discontinuation Policy**

This provides City policy to provisions provided for in Chapter 13.08 of the City Ordinance. Fees have been set by Council by separate resolution.

#### Collection Timeline/Process

##### Month 1

Utility Bill: Original Bill (that becomes delinquent) sent about 25<sup>th</sup> of month with balance due by the 15<sup>th</sup> of the month following the Bill Date.

##### Month 2

Late Notice#1: Late Notice #1 will include notification of a past due amount once bill becomes delinquent. This would be received approximately 20 days from original bill upon initial delinquency and would add a late fee of \$10.

##### Month 2

Utility Bill #2: Next regular monthly bill will include notification of a past due amount. This would be approximately 30 days from original bill and at about 15 days delinquent.

##### Month 3

Late Notice #2: Late notice #2 will include notification of a past due amount, about 1 month from late notice #1. This would be received approximately 45 days from original bill at about 30 days delinquent and would add an additional \$10 late fee.

##### Month 3

Utility Bill #3: Next regular monthly bill will include notification of a past due amount. This would be approximately 60 days from original bill and at about 45 days delinquent.

##### Month 4

Late Notice #3: Late notice #3 will include notification of a past due amount, about 1 month from late notice #2. This would be received approximately 75 days from the original bill at about 60 days delinquent and add an additional \$10 late fee.

##### Month 4

Water Shut-Off: Final late and water shutoff notice will be mailed to the customer and posted at the property at least 10 days prior to shutoff. Unpaid balance is

now over 60 days delinquent, \$35 water shut-off fee is applied and shutoff scheduled for the last Tuesday of the month or after as scheduled by staff.

Collection Timeline				
	Month 1	Month 2	Month 3	Month 4
15th	-	Late Notice #1 \$10 late fee	Late Notice #2 \$10 late fee	Late Notice #3 \$10 late fee
		60 days delinquent		
16th		Phone Notice	Phone Notice	Phone Notice Final 10 day Notice \$35 shutoff fee
25th	Utility Bill (Original Bill)	Utility Bill #2 Delinquent Notice	Utility Bill #3 Delinquent Notice	Utility Bill #4 Delinquent Notice
Last Tuesday				SHUTOFF Customers over 60 days delinquent

Regular monthly utility bills are due and payable the date they are mailed, which is about the 25<sup>th</sup> of each month. Utility bills become delinquent if they are not paid by the 15<sup>th</sup> of the subsequent month. If the City does not receive payment on balances greater than or equal to \$10.00, the City will mail the customer a late notice reminding them that their utility bill has not been paid and that their utility service could be discontinued if not paid.

This late notice is typically mailed about 20 days from the original bill date and includes the City's approved late charge. Payment of this late charge is due immediately. The following business day a phone call is made to the customer to alert them of an unpaid balance that is delinquent. The above process is repeated through the next two monthly billing cycles.

If the customer does not respond by paying their account balance by Month 4, a shut-off notice will be mailed and d posted at the address. This only applies to customers with balances greater than or equal to \$10.00. This will provide notice that if payment is not received within 10 days, water service to the property will be shut-off.

Physical termination of the water service by closing and locking of the water valve will occur as the schedule of the Public Works personnel allows but typically occur by the last Tuesday of a month. All requirements for service reinstatement charges and deposits take effect at close of business on the shut-off notice date regardless of the current state of the water valve.

Payment Arrangements

Partial payments will be accepted and applied to overdue accounts but will not prevent water shutoff for remaining overdue balances. If the customer is unable to pay their utility bill

in full before the final date shown on the notice, Finance may discuss payment arrangements to keep the utility account open and prevent water service shutoff. To prevent water shutoff, payment in full or on-time payments associated with a pre-arranged payment plan will be required.

Finance utility collection staff is authorized to make payment provisions on past due balances not to exceed 120 days made in equal monthly, or sooner, installments. The first installment payment of at least 20% of the past due balance, in addition to the full current balance is to be made immediately. Each subsequent payment on the past due balance is to be made at intervals of no more than thirty (30) days. Late fees will not be added while there is an active payment plan in place.

Once a payment plan is in place, Customer Service staff is authorized to stay future penalty and interest charges on the outstanding balance as long as plan payments on the past due balance and full payment of current monthly billing is paid on time.

Payment provisions are made to accommodate customers experiencing financial hardship as defined in SB 998, Section 116910. Proof of financial hardship may be required. The customer must keep their current usage paid for by the due dates **in addition to** making their arranged payments on past due balances on time.

Requests for payment arrangements of greater than 120 days or less than 20% payment on past due balances can only be approved by the Director of Finance or their designees and may not exceed 6 months.

If Finance makes payment arrangements and the customer misses the payment deadlines on past due balances or fails to make payments for their current usage by the due date, the entire unpaid balance will become immediately due and payable. For overdue accounts not collected on by the procedures described herein, tenant accounts shall be sent to collection agencies and property owner accounts will be tax rolled. Service will be discontinued no sooner than 10 days after posting of a shut-off notice.

### **Vital Service**

The City will not discontinue or terminate utility service for non-payment if the customer provides certification from a primary care provider that being without the utility service would be especially dangerous to the health of a member of the household. The customer must, however, make a partial payment and agree to pay the past due bill in reasonable installments as outlined in this policy while paying other utility bills on time. The City may require the customer to show certification from a licensed physician, public health nurse or social worker.

## **Disputed Bills**

When a customer calls Finance (559) 592-3710 and asks for an explanation of a billing, Finance will endeavor to answer questions within seventy-two (72) hours of receipt. If it is impossible to obtain an answer within that time period, the customer will be notified of the delay and the reason for the delay and will be provided with a reasonable estimate of when to expect resolution of their question.

If a customer claims a high reading, Finance will schedule a rereading to verify the accuracy of the questioned reading. The customer will be notified of the results of the meter read within seventy-two (72) hours of their initial contact.

If, after this review, the customer still believes the bill is wrong, the customer may send the bill and a letter explaining why they believe the bill is wrong, along with a deposit equal to the amount of the disputed bill to:

**City of Exeter  
Finance Department  
PO Box 237  
Exeter, CA 93221**

Finance will review the case and either return the deposit to the customer or apply it to their account, depending on the results of the investigation. Finance will notify the customer of the outcome of the investigation.

The City will not terminate an account or disconnect utility service for non-payment while the bill is being reviewed as long as the customer has posted a deposit equal to the disputed amount **and** all other utility bills (those not under investigation) are paid on-time.

If there is a penalty or interest charge on a customer account due to a City caused error in posting (such as payment was posted to incorrect account). Customer Service staff is authorized to immediately make the proper adjustments to the account to reverse the related penalties and interest.

## CIUDAD DE EXETER

### **Política de suspensión del servicio de agua**

Este informe proporciona a la política de la Ciudad las disposiciones establecidas en el Capítulo 13.08 de la Ordenanza municipal. Los cargos fueron establecidos por el Consejo en una resolución separada.

#### Cronograma/Proceso de cobro

##### Mes 1

Factura del servicio: Factura original (que está en mora) enviada alrededor del día 25 del mes con saldo a vencer el día 15 del mes siguiente a la fecha de la factura.

##### Mes 2

Aviso de pago adeudado n.º 1: El aviso de pago adeudado n.º 1 incluirá la notificación de un importe vencido una vez que la factura está en mora. Este aviso se recibirá aproximadamente 20 días después de la factura original cuando se produce la mora inicial y se agregará un cargo por pago adeudado de \$10.

##### Mes 2

Factura del servicio n.º 2: La siguiente factura mensual regular incluirá la notificación de un importe vencido. Esto será aproximadamente 30 días después de la factura original y de alrededor de 15 días de mora.

##### Mes 3

Aviso de pago adeudado n.º 2: El aviso de pago adeudado n.º 2 incluirá la notificación de un importe vencido, alrededor de 1 mes después del aviso de pago adeudado n.º 1. Este aviso se recibirá aproximadamente 45 días después de la factura original y de alrededor de 30 días de mora, y se agregará un cargo adicional por pago adeudado de \$10.

##### Mes 3

Factura del servicio n.º 3: La siguiente factura mensual regular incluirá la notificación de un importe vencido. Esto será aproximadamente 60 días después de la factura original y de alrededor de 45 días de mora.

##### Mes 4

Aviso de pago adeudado n.º 3: El aviso de pago adeudado n.º 3 incluirá la notificación de un importe vencido, alrededor de 1 mes después del aviso de pago adeudado n.º 2. Este aviso se recibirá aproximadamente 75 días después de la factura original y de alrededor de 60 días de mora, y se agregará un cargo adicional por pago adeudado de \$10.

##### Mes 4

Corte del servicio de agua: Se enviará al cliente por correo postal un aviso final de deuda y de corte del servicio de agua, y se publicará en la propiedad al menos 10 días antes

del corte. El saldo impago ahora supera los 60 días de mora; se aplica un cargo de \$35 por corte del servicio de agua y se programa el corte para el último martes del mes o después, según lo programado por el personal.

Cronograma de cobro				
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Día 15	-	Aviso de pago adeudado n.º 1 Cargo de \$10 por pago adeudado 60 días de mora	Aviso de pago adeudado n.º 2 Cargo de \$10 por pago adeudado	Aviso de pago adeudado n.º 3 Cargo de \$10 por pago adeudado
Día 16		Aviso por teléfono	Aviso por teléfono	Aviso por teléfono Aviso final 10 días antes Cargo de \$35 por corte
Día 25	Factura del servicio (factura original)	Factura del servicio n.º 2 Aviso de mora	Factura del servicio n.º 3 Aviso de mora	Factura del servicio n.º 4 Aviso de mora
Último martes				CORTE Clientes con más de 60 días de mora

Las facturas mensuales regulares del servicio se consideran adeudadas y pagaderas en la fecha en que se envían por correo postal, que es aproximadamente el día 25 de cada mes. Las facturas del servicio estarán en mora si no se pagan antes del día 15 del mes siguiente. Si la Ciudad no recibe el pago de saldos superiores o equivalentes a \$10.00, esta enviará por correo postal al cliente un aviso de pago adeudado en el que se le recordará que su factura del servicio no ha sido abonada y que el servicio podría ser suspendido si no se paga la factura.

Este aviso de pago adeudado por lo general se envía por correo postal alrededor de 20 días después de la fecha de la factura original e incluye el cargo por pago adeudado aprobado por la Ciudad. Este cargo por pago adeudado se debe cancelar de inmediato. Al siguiente día hábil, se realiza una llamada telefónica al cliente para advertirle sobre el saldo impago que está en mora. El proceso anterior se repite durante los dos ciclos de facturación mensual siguientes.

Si el cliente no responde mediante el pago del saldo de su cuenta antes del mes 4, se enviará por correo postal un aviso de corte y se publicará en el domicilio. Esto se aplica solamente a los clientes con saldos superiores o equivalentes a \$10.00. Esto dará un aviso de que, si no se recibe el pago en un plazo de 10 días, se cortará el servicio de agua a la propiedad.

La interrupción física del servicio de agua mediante el cierre y el bloqueo de la válvula de agua se realizará según lo permita el programa de trabajo del personal de Obras Públicas, pero por lo general es el último martes del mes. Todos los requisitos de cargos y depósitos por restitución del servicio entran en vigencia al término de la jornada el día del aviso de corte, independientemente del estado en que se encuentre la válvula de agua.

#### Convenios de pago

Se aceptarán pagos parciales y se aplicarán a las cuentas vencidas, pero esto no evitará el corte del servicio de agua para saldos pendientes vencidos. Si el cliente no puede pagar la factura del servicio en su totalidad antes de la fecha final mencionada en el aviso, el departamento de Finanzas puede proponer convenios de pago para mantener la cuenta abierta y evitar el corte del servicio de agua. Para evitar el corte de agua, se requerirá el pago completo o pagos de manera oportuna asociados al plan de pagos previamente acordado.

El personal de cobranza de servicios públicos del departamento de Finanzas está autorizado a establecer disposiciones de pago de saldos vencidos que no superen los 120 días en cuotas de igual valor mensuales o en una fecha anterior. El pago de la primera cuota de al menos el 20 % del saldo vencido, además del saldo completo vigente, debe efectuarse de inmediato. Cada pago subsiguiente del saldo vencido debe efectuarse a intervalos de no más de treinta (30) días. Mientras esté vigente un plan de pagos activo, no se agregarán cargos por pago adeudado.

Una vez implementado un plan de pagos, el personal de Atención al cliente está autorizado a suspender los cargos futuros por penalización e interés sobre el saldo pendiente, siempre que los pagos del plan sobre el saldo vencido y el pago completo de la factura mensual en curso se efectúen de manera oportuna.

Las disposiciones de pago tienen por objeto atender las necesidades de los clientes que atraviesan dificultades financieras, según se define en el proyecto de ley del Senado (Senate Bill, SB) 998, Sección 116910. Es posible que se requiera un comprobante de las dificultades financieras. El cliente debe mantener el pago del uso actual del servicio antes de las fechas de vencimiento, **además de** efectuar de manera oportuna los pagos acordados de los saldos vencidos.

Las solicitudes de convenios de pago superiores a 120 días o un pago inferior al 20 % de los saldos vencidos solamente pueden ser aprobadas por el director de Finanzas o las personas que este funcionario designe, y no pueden exceder los 6 meses.

Si el departamento de Finanzas establece convenios de pago y el cliente no cumple con los plazos de pago de los saldos vencidos o no efectúa los pagos del uso actual del servicio antes de la fecha de vencimiento, el saldo total impago se convertirá de inmediato en adeudado y pagadero. Para cuentas vencidas no cobradas a través de los procedimientos descritos en el presente documento, las cuentas de inquilinos se enviarán a agencias de cobro y las cuentas de propietarios ingresarán al registro tributario. El servicio será suspendido a partir de los 10 días posteriores a la publicación de un aviso de corte del servicio.

### **Servicio vital**

La Ciudad no suspenderá ni interrumpirá el servicio por incumplimiento en el pago si el cliente proporciona una certificación de un proveedor de atención primaria que declare que estar sin el servicio sería particularmente perjudicial para la salud de un miembro del hogar. Sin embargo, el cliente debe efectuar un pago parcial y acordar pagar la factura vencida en cuotas razonables según se detalla en esta política, mientras paga otras facturas del servicio de manera oportuna. La Ciudad puede requerirle al cliente que presente una certificación de un médico con licencia, un enfermero de salud pública o un trabajador social.

### **Facturas en disputa**

Cuando un cliente llama al departamento de Finanzas al (559) 592-3710 y pide una explicación de una factura, el departamento de Finanzas intentará responder las preguntas dentro de un plazo de setenta y dos (72) horas de haberlas recibido. Si es imposible obtener una respuesta dentro de ese período, se notificará al paciente sobre la demora y el motivo de ella, y se le proporcionará una estimación razonable de cuándo esperar la resolución de su pregunta.

Si un cliente reclama una lectura más exhaustiva, el departamento de Finanzas programará una nueva lectura para verificar la precisión de la lectura cuestionada. Se notificará al cliente los resultados de la lectura del medidor en un plazo de setenta y dos (72) horas a partir del contacto inicial.

Si después de esta revisión el cliente continúa considerando que la factura no es correcta, este puede enviar la factura y una carta en la que explique por qué cree que la factura no es correcta, junto con un depósito equivalente al importe de la factura en disputa, a:

**City of Exeter  
Finance Department  
PO Box 237  
Exeter, CA 93221**

El departamento de Finanzas revisará el caso y le devolverá el depósito al cliente o lo aplicará a su cuenta, de acuerdo con los resultados de la investigación. El departamento de Finanzas le notificará al cliente el resultado de la investigación.

La Ciudad no suspenderá una cuenta ni desconectará el servicio por incumplimiento en el pago mientras la factura está siendo revisada, siempre que el cliente haya efectuado un depósito equivalente al importe en disputa y todas las demás facturas del servicio (las que no están siendo investigadas) se paguen de manera oportuna.

Si hay un cargo por penalización o interés en una cuenta de un cliente debido a un error provocado por la Ciudad al registrar el pago (por ejemplo, el pago fue registrado en una cuenta incorrecta), el personal de Atención al cliente está autorizado a realizar los ajustes apropiados de inmediato en la cuenta para revocar las penalizaciones y el interés relacionados.



## 엑세터 시

### 수돗물 공급 중단 정책

이 내용은 시 조례 제13장 8절에 규정된 공급에 관한 시 정책을 제공하기 위한 것입니다. 요금은 별도 결의에 따라 결정되어 있습니다.

#### 수급 일정/절차

##### 1개월 차

수도요금 청구서: 최초 청구서(연체된)는 청구일 다음 달 15일까지 납부해야 하는 잔액을 포함하여 해당 월 25일에 송부됩니다.

##### 2개월 차

1차 연체 통지서: 1차 연체 통지서에는 청구액 납부가 지연된 경우의 연체 금액이 포함됩니다. 이 통지서는 처음 연체가 발생한 경우 최초 청구서의 청구일로부터 약 20일 후에 수령하게 되며, 연체료 10달러가 추가됩니다.

##### 2개월 차

2회차 수도요금 청구서: 다음 번 정규 월간 청구서에 연체 금액이 포함됩니다. 이는 최초 청구서의 청구일로부터 약 30일, 연체일로부터는 약 15일 후에 수령하게 됩니다.

##### 3개월 차

2차 연체 통지서: 2차 연체 통지서에는 연체 금액이 명시되며, 1차 연체 통지서 통지일로부터 약 1개월 후에 수령하게 됩니다. 이는 최초 청구서의 청구일로부터 약 45일, 연체일로부터는 약 30일 후에 수령하게 되며, 연체료 10달러가 추가됩니다.

##### 3개월 차

3회차 수도요금 청구서: 다음 번 정규 월간 청구서에 연체 금액이 포함됩니다. 이는 최초 청구일로부터 약 60일, 연체일로부터는 약 45일이 됩니다.

##### 4개월 차

3차 연체 통지서 3차 연체 통지서에도 연체 금액이 명시되며, 2차 연체 통지서 통지일로부터 약 1개월 후에 수령하게 됩니다. 이는 최초 청구서의 청구일로부터 약 75일, 연체일로부터는 약 60일 후에 수령하게 되며, 연체료 10달러가 추가됩니다.

##### 4개월 차

수돗물 공급 차단 최종 연체 및 수돗물 공급 차단 통지서를 고객에게 송부하고, 차단일로부터 최소 10일 전에 해당 건물에도 게시합니다. 미납 잔액이 60일을 초과하여 연체하였으므로 수돗물 공급 차단 수수료 35달러가 부과되고, 차단 시기는 시 직원이 결정하며, 해당 월 마지막 화요일 또는 그 이후가 됩니다.

징수 일정				
	1개월차	2개월차	3개월차	4개월차
15일	-	1차 연체 통지서 연체료 10달러	2차 연체 통지서 연체료 10달러	3차 연체 통지서 연체료 10달러
		60일 연체		
16일		전화 통지	전화 통지	전화 통지 최종 10일 시한 통지서 차단 수수료 35달러
25일	수도요금 청구서(최초)	2회차 수도요금 청구서 연체 통지서	3회차 수도요금 청구서 연체 통지서	4회차 수도요금 청구서 연체 통지서
마지막 화요일				차단 60일 이상 연체 고객

정규 월간 수도요금 청구서는 송부한 날짜부터 납부할 수 있으며, 이는 매달 25일경이 됩니다. 수도요금 청구서는 다음 달 15일까지 납부하지 않으면 연체됩니다. 시에서는 잔액이 10달러 이상인 납부금을 수령하지 못하면, 고객에게 연체 통지서를 송부하여 고객의 수도요금이 미납 상태이고, 계속 납부하지 않으면 수도물 공급이 중단될 수 있음을 고지하게 됩니다.

이 연체 통지서는 대개 최초 청구일자로부터 약 20일 후에 송부하며, 시에서 승인한 연체료가 추가됩니다. 이러한 연체료는 통지서 수령 즉시 납부해야 합니다. 연체 통지일 다음 근무일에는 고객에게 연체된 미납 잔액이 있음을 전화로 확인해드립니다. 위의 과정은 다음 2개월 간의 청구 주기 동안 반복됩니다.

만일 고객이 4개월 째에도 미납액을 납부하지 않으면, 차단 통지서를 송부하고 주소지 주택에도 이를 게시합니다. 이러한 절차는 미납액이 10달러 이상인 고객에게만 적용됩니다. 이 통지서의 내용은 10일 이내에 미납액을 납부하지 않으면, 수도물 공급을 차단하게 된다는 것입니다.

물리적으로 수도 밸브를 닫고 잠금장치를 설치하는 것은 공공 사업체 직원의 일정에 따르되, 대개는 해당 월 마지막 화요일이 됩니다. 수도 서비스를 재개하는 데 필요한 요금과 보증금 등에 관한 모든 요건은 당시 수도 밸브의 상태에 관계 없이 차단 통지일에 서비스를 중단하면서 바로 유효하게 됩니다.

### 납부 협의

미납액의 일부 금액은 수령 후 연체 계정에 반영되지만, 나머지 미납 잔액 때문에 수도물 공급 차단은 해제되지 않습니다. 만일, 고객이 통지서에 명시된 최종 마감일까지 수도요금 전액을 납부하지 못하면, 재무국에서 수도요금 계정을 유지하면서 수도물 공급이 차단되지 않도록 납부에 관한 협의를 하게 됩니다. 수도물 공급 차단을 방지하려면, 전액 납부 또는 사전에 조정된 납부 일정에 따라 제 때에 납입이 이뤄져야 합니다.

재무국 수도요금 징수 담당 직원은 연체된 잔액에 대해 120일을 초과하지 않는 범위에서 매월 균납 또는 조기에 분할 납부할 수 있게 조정할 수 있는 권한을 갖고 있습니다. 최초 분할 납부금은

최소한 연체 금액의 20%이며, 당월의 청구액 전액과 함께 즉시 납부하여야 합니다. 연체 금액에 대한 후속 납입금은 매회 30일을 초과하지 않은 주기 내에 납부하여야 합니다. 유효한 납부 계획이 진행되고 있는 동안에는 연체료를 부과하지 않습니다.

일단 납부 계획이 정해지면, 연체 잔액에 대한 고객 서비스 직원은 이 계획에 따른 나머지 잔액과 당월의 청구액 전액을 정시에 납부하는 한, 연체 요금에 대해 추가 벌금이나 이자를 부과하지 않을 것입니다.

이러한 납부 조치는 SB 998, 섹션 116910에서 정한 재정적 어려움을 겪고 있는 고객을 보호하기 위해 마련된 것입니다. 이 때는 재정적 곤경에 처해 있음을 증명할 수 있는 자료가 요구됩니다. 고객은 연체된 요금을 정시에 납부하는 것과는 **별도로** 당월의 사용량에 따른 청구액을 기한 내에 계속 납부해야 합니다.

연체 잔액을 120일을 초과하여 납부하거나 20% 이하의 금액을 납부하도록 조정하는 것은 재무 이사 또는 그 수임인만이 승인할 수 있으며, 그 기간은 6개월을 초과할 수 없습니다.

만일, 재무국에서 납부 조정을 해주었는데, 고객이 연체 금액에 대한 납부 기한을 놓치거나, 당월 사용량에 대한 청구액을 기일 내에 납부하지 못하는 경우에 전체 미납 금액을 즉시 납부하여야 합니다. 여기에서 기술한 절차에 따른 납부가 이뤄지지 않아 연체가 발생한 계정의 경우에는 세입자 계정을 징수 대행사에 인계하고, 재산 소유권자의 계정에 세금으로 과세하게 됩니다. 서비스 중단은 수돗물 공급 차단 통지서를 게시한 날부터 10일 이후에 개시됩니다.

## 주요 서비스

만일 수돗물 공급이 차단될 경우 주거 가족 구성원의 건강이 매우 위협해질 수 있다는 1차 진료기관의 확인서를 고객이 제시하는 경우에는 시에서 수돗물 공급을 중단하거나 종료하지 않습니다. 그러나, 고객은 일부 금액을 먼저 납부하고, 다른 공공 요금도 정시에 납부하면서, 연체된 요금은 본 정책에서 설명한 절차에 따라 합리적 수준의 분할 금액으로 납부하기로 동의해야 합니다. 시는 고객에게 면허를 가진 의사나, 공공보건 간호사 또는 사회복지사의 확인서를 요구할 수 있습니다.

## 이의 제기된 청구서

고객이 재무국 (559) 592-3710에 전화를 걸어 청구 요금에 대한 설명을 요구하면 재무국에서 접수 후 72시간 내에 질문에 대한 답을 드리도록 노력할 것입니다. 위 기간 내에 답해주는 것이 불가능할 때는, 고객에게 늦어진다는 사실과 늦어지는 사유를 설명하고, 해당 질문 해결에 필요한 합리적인 예상 시기를 알려드릴 것입니다.

만일 계량기를 잘못 읽어 요금이 많이 나온 것으로 이의를 제기할 때는 재무국에서 판독 결과가 정확한지 확인하기 위해 재방문 일정을 잡게 됩니다. 고객에게는 최초 연락 후 72시간 내에 계량기 판독 결과를 통지하게 됩니다.

만일 이러한 검토 후에도 청구가 잘못되었다고 생각할 때는, 고객이 이의 제기한 청구서의 청구금액에 해당하는 보증금과 함께, 청구서와 이 청구서가 잘못되었다고 생각하는 이유를 설명하는 서신을 다음 주소로 보낼 수 있습니다.

City of Exeter  
Finance Department  
PO Box 237  
Exeter, CA 93221

재무국에서는 이 사례를 조사한 후, 그 결과에 따라 보증금을 고객에게 반환하거나 고객 계정에 반영하고, 조사 결과를 고객에게 통지해드립니다.

시에서는 고객이 이의 제기된 청구서 금액에 해당하는 보증금을 보내고, **동시에** 다른 공공요금(조사 대상이 아닌)을 기한 내에 납부하고 있는 한, 청구액 미납을 이유로 계정을 종료하거나 수도물 공급 서비스를 중단하지 않습니다.

만일 시 측의 계정 기록 잘못(납부금이 잘못된 계정에 기록되는 것과 같은)으로 인하여 고객 계정에 벌금 또는 이자가 부과된 때에는 고객 서비스 직원이 즉시 해당 계정에 대해 적절한 조정을 함으로써 관련 벌금과 이자를 환불할 수 있는 권한을 갖고 있습니다.

## LUNGSOD NG EXETER

### **Patakaran sa Pagpapatigil ng Serbisyo sa Tubig**

Ito ay naglalaan ng patakaran ng Lungsod ng probisyong nakalahad sa Chapter [Kabanata] 13.08 ng City Ordinance [Ordinansa ng Lungsod]. Ang mga fee [bayarin] ay inilahad ng Konseho sa magkahiwalay na resolusyon.

#### Timeline sa Koleksyon/Proseso

1 Buwan Utility Bill [Bayarin sa Utility]:	Orihinal na Bayarin (na naging delinkwente) na ipinadala noong ika-25 ng buwan na may balanseng dapat bayaran sa ika-15 ng buwan matapos ang Bill Date [Petsa ng Bayarin].
2 Buwan Late Notice [Lumipas na Paunawa]#1:	Kasama sa Late Notice #1 ang notipikasyon nang nakalipas na halaga matapos naging delinkwente and bayarin. Ito ay matatanggap sa tinatayang 20 araw mula sa orihinal na bayarin mula sa paunang pagka-delinkwente at magdaragdag ng bayarin sa paglipas na \$10.
2 Buwan Utility Bill #2:	Kasama sa susunod na buwanang bayarin ang notipikasyon sa nakalipas na halagang dapat bayaran. Ito ay tinatayang 30 araw mula sa orihinal na bayarin at mula sa 15 araw na delinkwente.
3 Buwan Late Notice #2:	Kabilang sa late notice #2 ang notipikasyon ng nakalipas na halagang dapat bayaran, tinatayang 1 buwan mula sa late notice #1. Ito ay matatanggap sa tinatayang 45 araw mula sa orihinal na bayarin mula sa 30 araw na pagkadelinkwente at magdaragdag ang \$10 na late fee.
3 Buwan Utility Bill #3:	Kasama sa susunod na buwanang bayarin ang notipikasyon sa nakalipas na halagang dapat bayaran. Ito ay tinatayang 60 araw mula sa orihinal na bayarin at mula sa 45 araw na delinkwente.
4 Buwan Late Notice #3	Kasama sa Late Notice #3 ang notipikasyon sa nakalipas na halagang dapat bayaran, mula 1 buwan mula sa Late Notice #2. Ito ay matatanggap sa tinatayang 75 araw mula sa orihinal na bayarin at mula sa 60 araw na delinkwente at magdaragdag ng karagdagang \$10 na late fee [bayarin sa paglipas].
4 Buwan Pagtigil ng Tubig:	Ang paunawa sa final late and water shut-off ay ipadadala sa mga kustomer gamit ang liham at nakapaskil nang mahigit 10 araw bago ang pagtigil. Ang di-nabayarang balanse ay lampas na ngayon ng 60 araw na delinkwente, ipinatupad na ang \$35 na bayarin sa pag-tigil patubig at

itinakda na para sa pinakahuling Martes ng buwan o matapos na itakda ng kawani.

Timeline sa Koleksyon				
	1 Buwan	2 Buwan	3 Buwan	4 Buwan
Ika-15	-	Late Notice [Lumipas na Paunawa] #1 \$10 late fee [bayarin sa paglipas] 60 araw na delinkwente	Lumipas na Paunawa #2 \$10 late fee [bayarin sa paglipas]	Lumipas na Paunawa #3 \$10 late fee [bayarin sa paglipas]
Ika-16		Phone Notice [Paunawa sa Telepono]	Paunawa sa Telepono	Paunawa sa Telepono Panghuli na 10 araw na Paunawa \$35 shutoff fee [bayarin sa shutoff]
Ika-25	Utility Bill [Bayarin sa Utility] (Orihinal na Bill)	Bayarin sa Utility #2 Delinquent Notice [Paunawa sa Pagka-delinkwente]	Bayarin sa Utility #3 Paunawa sa Pagka-delinkwente	Bayarin sa Utility #4 Paunawa sa Pagka-delinkwente
Nakaraang Martes				SHUTOFF Lampas na mga kustomer 60 araw na delinkwente

Ang mga karaniwang buwanang utility bill ay masisingil na at mababayaran sa petsa na kung kailan sila ipinadala, na sa tinatayang ika-25 ng bawat buwan. Nagiging delinkwente ang mga utility bill kung sila ay hindi binayaran sa ika-15 ng susunod na buwan. Kung hindi matatanggap ng Lungsod ang kabayaran sa mga balanse na mas mataas o katumbas ng \$10.00, ililiham ng Lungsod sa kustomer ang late notice na nagpapaalala sa kanila na ang utility bill ay hindi pa nabayaran at ang kanilang serbisyo sa utility ay maaaring ipatigil kung hindi mabayaran.

Ang late notice na ito ay karaniwang inililiham nang 20 araw mula sa orihinal na petsa ng bayarin at kinabibilangan ng aprubadong dagdag singil ng Lungsod. Ang kabayaran sa late charge na ito ay kailangang agarang babayaran. Tatawagan ang kustomer sa susunod na araw upang ipaalam sa kanila kung mayroong delinkwenteng hindi nabayaran na balanse. Uulitin ang nasabing proseso hanggang sa susunod na dalawang buwan na billing cycle.

Kung hindi tutugon ang kustomer sa pamamagitan ng pagbayad ng balanse sa kanilang account sa pang 4 na buwan, ililiham ang isang shut-off notice at ipapaskil sa address. Ipinatutupad lang ito sa mga kustomer na may balanse na mas mataas o katumbas ng \$10.00. Magbibigay ito ng paunawa na kung hindi matatanggap ang kabayaran sa loob ng 10 araw, ipatitigil sa ari-arian ang serbisyo sa patubig.

Ang pisikal na pagtitigil ng serbisyo sa patubig gamit ang pagsasara at pagkandado ng water valve ay gagawin bilang itinakda ng kawani ng Public Works ngunit karaniwang nangyayari sa huling Martes ng buwan. Ang lahat ng mga pangangailangan para sa muling pagbalik ng serbisyo na singil at deposito ay ipinaiiral sa pagtatapos ng negosyo sa petsa ng paunawa sa shut-off ano pa man ang kasalukuyang estado ng water valve.

#### Kasunduan sa Pagbabayad

Tatanggapin at ipatutupad ang mga bahaging kabayaran sa mga overdue na account ngunit hindi napipigilan ang water shutoff para sa natitirang mga lampas na balanse. Kung hindi mababayaran ng kustomer ang kanilang utility bill nang buo bago ang huling petsa na ipinapakita sa paunawa, maaaring makipag-usap ang Finance para sa mga kasunduan sa pagbabayad upang manatiling bukas ang utility account at maiwasan ang pagtigil ng serbisyo sa patubig. Upang maiwasan ang pagtigil sa patubig, kailangan ang buong kabayaran o napapanahong kabayaran na may napagkasunduang plano sa pagbabayad.

Awtorisado ang kawani ng Finance na koleksyon sa utility na magsagawa ng probisyon sa kabayaran sa mga nakalipas na balanse na hindi lalampas sa 120 araw na ipatutupad sa pantay-pantay na buwan, o mas maaga, na installment. Ang unang kabayaran na installment nang mahigit 20% ng nakalipas na balanse, bilang karagdagan sa kasalukuyang buong balanse ay agarang babayaran. Ang bawat kabayaran sa mga susunod na nakalipas na balanse ay gagawin sa mga pagitan ng di-lampas sa

tatalumpung (30) araw. Ang mga late fee ay hindi idaragdag habang mayroong aktibong plano sa pagbabayad.

Matapos magkaroon ng plano sa kabayaran, awtorisado ang kawani ng Customer Service na ipatigil ang penalty sa hinaharap at singil sa interes sa kabuuang babayaran habang ang plano sa pagbabayad sa mga nakalipas na balanse at buong kabayaran sa kasalukuyang buwanang singil ay napapanahong nababayaran.

Ang mga probisyon sa kabayaran ay upang makatulong sa mga kustomer na nakararanas ng kahirapang pinansyal bilang tinukoy sa SB 998, Section 116910. Maaaring mangailangan ng patunay sa kahirapang pinansyal. Kailangan panatilihin ng mga kustomer na bayad ang kanilang kasalukuyang paggamit sa petsa na dapat bayaran **bilang karagdagan sa** pagsasanahon ng kabayaran sa mga lumipas na bayarin.

Ang mga hiling para sa kasunduan sa kabayaran na lampas sa 120 araw o mas mababa sa 20% ng kabayaran sa mga nakalipas na balanse ay maaari lamang aprubahan ng Direktor ng Finance o kanilang mga itinakda at hindi maaaring lumampas nang 6 na buwan.

Kung papayag ang Finance sa kasunduan sa pagbabayad at makaligtaan na magbayad ng mga bayaring babayaran ang kustomer sa mga panahong pinagkasunduan o hindi makabayad sa kanilang kasalukuyang paggamit sa petsa na dapat bayaran, ang buong di-bayad na balanse ay magiging agarang sisingilin at babayaran. Para sa mga overdue na account na hindi nakolekta sa mga prosesong inilarawan dito, ang mga account ng nangungupahan ay ipapadala sa mga ahensya sa koleksyon at ang mga account ng may-ari ng ari-arian at ipoproseso sa buwis. Ititigil ang serbisyo nang mas maaga sa 10 araw matapos ipaskil ang paunawa sa pagtigil.

### **Mahahalagang Serbisyo**

Hindi ititigil o wawaksan ng Lungsod ang serbisyo sa utility sa kadahilanan ng di-pagbayad kung maglalaan ang kustomer ng sertipikasyon mula sa pangunahing tagalaglaan ng pangangalaga sa kalusugan na ang pagkawala ng serbisyo ng utility ay malubhang mapanganib sa kalusugan ng miyembro ng sambahayan. Kailangan ng kustomer, subalit, na magsagawa ng paunang bayad at sumang-ayon na bayaran ang nakalipas na bayarin sa isang makatuwirang installment na ibinalangkas sa patakarang ito habang nasa panahong nagbabayad ng ibang bayarin sa utility. Maaaring hilingin ng Lungsod na magpakita ang kustomer ng sertipikasyon mula sa isang lisensyadong manggagamot, nars sa pampublikong kalusugan o social worker.

### **Inireklamong Bayarin**

Kapag tumawag ang kustomer sa Finance (559) 592-3710 at humiling ng kapaliwanagan sa isang bayarin, magsusumikap ang Finance na tumugon sa mga katanungan sa loob ng pitongpu't-dalawang (72) oras mula sa pagkatanggap. Kung makakukuha ng tugon sa loob ng oras na iyon, ipagbibigay alam sa kustomer ang pagkaantala at dahilan ng pagkaantala at paglalaanan ng makatuwirang pagtatantya na kung anong aasahang resolusyon sa kanilang katanungan.

Kung ang kustomer ay magrereklmao ng mataas na pagsukat, magtatakda ang Finance ng muling pagsukat upang mapatotohanan ang pagkatumpak ng mga inirereklamong pagsukat. Ipapaalam sa kustomer ang resulta ng pagsukat sa metro sa loob ng pitongpu't-dalawang (72) oras ng kanilang paunang kontak.

Kung, matapos ang pagtatasa na ito, naniniwala ang kustomer na mali ang nasabing bayarin, maaaring ipadala ng kustomer ang bayarin at isang liham na nagpapaliwanag kung bakit sila naniniwalang mali ang bayarin, kasama ng deposito na katumbas ng inirereklamong bayarin sa:

**Lungsod ng Exeter  
Finance Department  
PO Box 237  
Exeter, CA 93221**

Rerepasuhin ng Finance ang kaso at maaaring ibalik ang deposito sa kustomer o ipataw ito sa kanilang account, alinman, ayon sa resulta ng imbestigasyon. Ipapaalam ng Finance sa kustomer ang resulta ng imbestigasyon.

Hindi ititigil o idiskonekta ang serbisyo sa utility ng Lungsod dahil sa di-pagbayad habang ang bayarin ay nirerepaso hangga't ang kustomer ay nabigay ng deposito na katumbas ng inireklmaong halaga **at** lahat ng ibang bayarin sa utility (iyong mga hindi iniimbestigahan) ay nasapanahong nabayaran.

Kung meron singil na parusa o interes sa isang account ng kustomer para sa Lungsod na nagsanhi ng error sa pagpaskil (tulad ng ang kabayaran ay ipinaskil sa maling account). Awtorisado ang kawani ng Customer Service na agarang gumawa ng wastong pagsasa-ayos sa account upang mabawi ang kaugnay na parusa at interes.



# THÀNH PHỐ EXETER

## **Chính sách dùng cấp nước**

Sau đây là chính sách của Thành phố đối với các quy định tại Chương 13.08 Pháp lệnh thành phố. Các khoản phí được Hội đồng quy định trong nghị quyết riêng.

### Thời hạn/quy trình thu phí

Tháng 1

Hóa đơn tiện ích: Hóa đơn ban đầu (không được trả đúng hạn) được gửi vào khoảng ngày 25 trong tháng, số dư sẽ đến hạn thanh toán vào ngày 15 của tháng sau Ngày xuất hóa đơn.

Tháng 2

Thông báo trả chậm #1: Thông báo trả chậm #1 sẽ chứa thông báo về số tiền quá hạn sau khi hóa đơn không được trả đúng hạn. Khách hàng sẽ được nhận được thông báo này khoảng 20 ngày kể từ ngày của hóa đơn ban đầu khi không trả đúng hạn lần đầu và cộng \$10 phí trả chậm.

Tháng 2

Hóa đơn tiện ích #2: Hóa đơn hàng tháng thông thường tiếp theo sẽ có thông báo về số tiền quá hạn. Hóa đơn này sẽ được xuất khoảng 30 sau ngày có hóa đơn ban đầu và khi quá hạn khoảng 15 ngày.

Tháng 3

Thông báo trả chậm #2: Thông báo trả chậm #2 sẽ có thông báo về số tiền quá hạn, khoảng 1 tháng sau thông báo trả chậm #1. Khách hàng sẽ nhận được thông báo này khoảng 45 ngày sau ngày có hóa đơn ban đầu, khi quá hạn khoảng 30 ngày và cộng thêm \$10 phí trả chậm.

Tháng 3

Hóa đơn tiện ích #3: Hóa đơn hàng tháng thông thường tiếp theo sẽ có thông báo về số tiền quá hạn. Hóa đơn này sẽ được xuất khoảng 60 sau ngày có hóa đơn ban đầu và khi quá hạn khoảng 45 ngày.

Tháng 4

Thông báo trả chậm #3: Thông báo trả chậm #3 sẽ có thông báo về số tiền quá hạn, khoảng 1 tháng sau thông báo trả chậm #2. Khách hàng sẽ nhận được thông báo này khoảng 75 ngày sau ngày có hóa đơn ban đầu, khi quá hạn khoảng 60 ngày và cộng thêm \$10 phí trả chậm.

Tháng 4

Cắt nước: Thông báo trả chậm cuối cùng và cắt nước sẽ được gửi qua thư tới khách hàng và đăng tại bất động sản tối thiểu 10 ngày trước khi cắt nước. Tại thời điểm này, số dư chưa trả bị quá hạn hơn 60 ngày, phí cắt nước \$35 sẽ được áp dụng và việc cắt nước được

thu xếp vào thứ Ba cuối cùng của tháng hoặc sau đó theo lịch của nhân viên.

Thời hạn thu phí					
	Tháng 1	Tháng 2	Tháng 3	Tháng 4	
Ngày 15	-	Thông báo trả chậm #1 Phí trả chậm \$10 Quá hạn 60 ngày	Thông báo trả chậm #2 Phí trả chậm \$10	Thông báo trả chậm #3 Phí trả chậm \$10	
Ngày 16		Thông báo qua điện thoại	Thông báo qua điện thoại	Thông báo qua điện thoại Thông báo cuối cùng trước 10 ngày Phí cắt dịch vụ \$35	
Ngày 25	Hóa đơn tiện ích (Hóa đơn ban đầu)	Hóa đơn tiện ích #2 Thông báo không trả đúng hạn	Hóa đơn tiện ích #3 Thông báo không trả đúng hạn	Hóa đơn tiện ích #4 Thông báo không trả đúng hạn	
Thứ Ba cuối cùng của tháng				<b>CẮT DỊCH VỤ</b> Kết thúc dịch vụ cho khách hàng Quá hạn 60 ngày	

Hóa đơn tiện ích hàng tháng thông thường sẽ đến hạn và phải trả vào ngày được gửi thư, khoảng ngày 25 mỗi tháng. Hóa đơn tiện ích sẽ quá hạn nếu không được trả vào ngày 15 của tháng tiếp theo. Nếu không nhận được khoản thanh toán cho số dư từ \$10,00 trở lên, Thành phố sẽ gửi cho khách hàng thông báo trả chậm qua thư, nhắc khách hàng rằng hóa đơn tiện ích của họ chưa được thanh toán và dịch vụ tiện ích của họ có thể bị dừng nếu không được thanh toán.

Thông báo trả chậm này thường được gửi qua thư khoảng 20 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn ban đầu và bao gồm cả phí trả chậm đã được Thành phố phê duyệt. Khoản phí trả chậm này sẽ đến hạn thanh toán ngay lập tức. Vào ngày làm việc tiếp theo, khách hàng sẽ nhận được cuộc điện thoại nhắc về số dư chưa trả không được trả đúng hạn. Quy trình trên đây được lặp lại trong hai kỳ xuất hóa đơn hàng tháng tiếp theo.

Nếu khách hàng không phản hồi bằng cách trả số dư trong tài khoản của họ trước Tháng 4, thông báo cắt nước sẽ được gửi qua thư và đăng tại địa chỉ. Quy trình này chỉ áp dụng cho các khách hàng có số dư từ \$10,00 trở lên. Thông báo này sẽ quy định rõ nếu khoản thanh toán không được nhận trong vòng 10 ngày, bất động sản sẽ bị cắt nước.

Việc chấm dứt cấp nước bằng phương pháp vật lý thông qua đóng và khóa van nước sẽ được thực hiện theo lịch của nhân viên Công trình công cộng nhưng thường sẽ được thực hiện vào thứ Ba cuối cùng của tháng. Tất cả các yêu cầu về phí thiết lập lại dịch vụ và khoản đặt cọc sẽ có hiệu lực khi hết giờ làm việc vào ngày có thông báo cắt nước, cho dù tình trạng hiện tại của van nước như thế nào.

### Thu xếp thanh toán

Việc thanh toán từng phần sẽ được chấp nhận và dùng để trả cho các tài khoản quá hạn nhưng sẽ không ngăn việc cắt nước đối với các số dư quá hạn chưa thanh toán. Nếu khách hàng không thể thanh toán đầy đủ hóa đơn tiện ích của họ trước ngày cuối cùng trong thông báo, Phòng Tài chính có thể thảo luận việc thu xếp thanh toán để giữ tài khoản tiện ích vẫn hoạt động và tránh bị cắt dịch vụ cấp nước. Để tránh bị cắt nước, khoản thanh toán đầy đủ hoặc các khoản thanh toán đúng hạn liên quan đến kế hoạch thanh toán được thu xếp trước phải được thực hiện.

Nhân viên thu phí tiện ích của Phòng Tài chính sẽ có quyền lập dự phòng thanh toán cho các số dư quá hạn không quá 120 ngày, được lập cùng các đợt thanh toán bằng nhau hàng tháng

hoặc sớm hơn. Đợt thanh toán đầu tiên cho ít nhất 20% số dư quá hạn, cùng đầy đủ số dư của kỳ hiện tại, phải được thanh toán ngay lập tức. Mỗi khoản thanh toán sau đó cho số dư quá hạn sẽ được thực hiện sau những khoảng thời gian không quá ba mươi (30) ngày. Phí trả chậm sẽ không được cộng nếu có sẵn kế hoạch thanh toán chủ động.

Khi có kế hoạch thanh toán, nhân viên Chăm sóc khách hàng có quyền hoãn tiền phạt và lãi trong tương lai trên số dư chưa thanh toán miễn là các khoản thanh toán theo kế hoạch cho số dư quá hạn và khoản thanh toán đầy đủ cho hóa đơn hàng tháng của kỳ hiện tại được trả đúng hạn.

Các khoản dự phòng thanh toán là để giúp các khách hàng gặp khó khăn về tài chính như được định nghĩa tại SB 998, Mục 116910. Bằng chứng chứng minh khó khăn về tài chính có thể được yêu cầu. Khách hàng phải đảm bảo việc sử dụng nước trong kỳ hiện tại được thanh toán vào ngày đến hạn **ngoài việc** thực hiện đúng hạn các khoản thanh toán đã thu xếp cho số dư quá hạn.

Yêu cầu thu xếp thanh toán trong hơn 120 ngày hoặc dưới 20% khoản thanh toán cho số dư quá hạn chỉ có thể được phê duyệt bởi Giám đốc Tài chính hoặc người do Giám đốc Tài chính chỉ định và không được kéo dài quá 6 tháng.

Nếu Phòng Tài chính thu xếp thanh toán và khách hàng bỏ qua thời hạn thanh toán cho số dư quá hạn hoặc không thanh toán cho việc sử dụng của kỳ hiện tại vào ngày đến hạn, toàn bộ số dư chưa trả sẽ đến hạn và phải trả ngay lập tức. Đối với các tài khoản quá hạn không thu tiền theo quy trình nêu tại đây, các tài khoản của người thuê sẽ được gửi tới cơ quan thu phí và tài khoản chủ sở hữu bất động sản sẽ được ghi vào sổ thuế. Dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt sớm nhất là 10 ngày sau khi đăng thông báo cắt nước.

### **Dịch vụ thiết yếu**

Thành phố sẽ không dừng hoặc chấm dứt dịch vụ tiện ích do không thanh toán nếu khách hàng cung cấp chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính cho thấy nếu không có dịch vụ tiện ích sẽ gây nguy hiểm đặc biệt đến sức khỏe của một thành viên trong hộ gia đình. Tuy nhiên, khách hàng phải thanh toán từng phần và đồng ý trả hóa đơn quá hạn thành các đợt hợp lý như quy định trong chính sách này, đồng thời thanh toán đúng hạn các hóa đơn tiện ích khác. Thành phố có thể yêu cầu khách hàng đưa ra chứng nhận từ bác sĩ, y tá y tế công cộng hoặc nhân viên công tác xã hội được cấp phép.

### **Hóa đơn có tranh cãi**

Khi khách hàng gọi cho Phòng Tài chính (559) 592-3710 và yêu cầu giải thích hóa đơn, Phòng Tài chính sẽ cố gắng giải đáp các thắc mắc trong vòng bảy mươi hai (72) giờ sau khi nhận được. Nếu giải đáp không được đưa ra trong thời hạn đó, khách hàng sẽ được thông báo về việc chậm trễ và lý do chậm trễ, đồng thời sẽ được thông báo về thời điểm dự tính tại đó hợp lý thắc mắc của họ sẽ được giải quyết.

Nếu khách hàng khiếu nại chỉ số cao, Phòng Tài chính sẽ thu xếp đọc lại chỉ số để xác minh độ chính xác của chỉ số bị thắc mắc. Khách hàng sẽ được thông báo về kết quả chỉ số trên đồng hồ nước trong vòng bảy mươi hai (72) giờ sau khi họ liên hệ lần đầu.

Nếu sau lần xem xét này mà khách hàng vẫn tin rằng hóa đơn bị sai, khách hàng có thể gửi hóa đơn và thư giải thích vì sao họ tin rằng hóa đơn sai, kèm theo một khoản tiền đặt cọc bằng số tiền của hóa đơn có tranh cãi tới:

**City of Exeter**  
**Finance Department**  
**PO Box 237**  
**Exeter, CA 93221**

Phòng Tài chính sẽ xem xét vụ việc và trả lại khoản đặt cọc cho khách hàng hoặc dùng khoản đặt cọc đó thanh toán cho tài khoản của họ, tùy thuộc vào kết quả điều tra. Phòng Tài chính sẽ thông báo cho khách hàng kết quả điều tra.

Thành phố sẽ không chấm dứt tài khoản hoặc ngắt kết nối dịch vụ tiện ích vì không thanh toán trong khi hóa đơn đang được xem xét, miễn là khách hàng đã gửi khoản đặt cọc bằng số tiền có tranh cãi **và** tất cả các hóa đơn tiện ích khác (những hóa đơn không bị điều tra) được thanh toán đúng hạn.

Nếu có tiền phạt hoặc lãi tính trên tài khoản của khách hàng do lỗi của Thành phố gây ra trong khi đăng thông báo (ví dụ như khoản thanh toán được đăng cho tài khoản không chính xác). Nhân viên Chăm sóc khách hàng có quyền ngay lập tức điều chỉnh phù hợp cho tài khoản để đảo ngược các khoản tiền phạt và lãi có liên quan.

## 埃克塞特市

### 停水政策

这为《城市法令》第 13.08 章中所述规定提供了城市政策。各项费用已由地方议会通过单独的决议确定。

#### 收费时间表/流程

##### 月份 1

水电费账单：于每月 25 日前后发送原始账单（拖欠账单），其中随附账单日期次月 15 日之前的应付金额

##### 月份 2

逾期通知 #1 逾期通知 #1 将包含账单拖欠的逾期金额通知。客户将在原始账单首次拖欠后的 20 天左右收到此通知，且需要额外缴纳 10 美元滞纳金。

##### 月份 2

水电费账单 #2：下一份定期月度账单将包含逾期金额通知。客户将在原始账单拖欠 15 天后的 30 天左右收到此账单。

##### 月份 3

逾期通知 #2 逾期通知 #2 将在逾期通知 #1 之后的 1 个月左右发出，其中包含逾期金额通知。客户将在原始账单拖欠 30 天后的 45 天左右收到此通知，且需要额外缴纳 10 美元滞纳金。

##### 月份 3

水电费账单 #3：下一份定期月度账单将包含逾期金额通知。客户将在原始账单拖欠 45 天后的 60 天左右收到此账单。

##### 月份 4

逾期通知 #3 逾期通知 #3 将在逾期通知 #2 之后的 1 个月左右发出，其中包含逾期金额通知。客户将在原始账单拖欠 60 天后的 75 天左右收到此通知，且需要额外缴纳 10 美元滞纳金。

##### 月份 4

停水：将向客户发送最后逾期和停水通知，并于停水前至少 10 天在客户住处张贴通知。未付金额现已拖欠 60 天以上，客户需缴纳 35 美元停水费，且预计将于当月最后一个星期二或之后停水，具体时间由工作人员确定。

收费时间表					
	月份 1	月份 2	月份 3	月份 4	
15 日	-	逾期通知 #1 10 美元滞纳金	逾期通知 #2 10 美元滞纳金	逾期通知 #3 10 美元滞纳金	
		拖欠 60 天			
16 日		电话通知	电话通知	电话通知 最后 10 天通知 35 美元切断电源费	
25 日	水电费账单 (原始账单)	水电费账单 #2 拖欠通知	水电费账单 #3 拖欠通知	水电费账单 #4 拖欠通知	
最后一个星期二				切断电源 拖欠 60 天以上的客户	

客户应在每月 25 日左右收到定期月度水电费账单时，缴纳相应金额。如果未在次月 15 日之前缴纳水电费账单，则视为拖欠。如果市机构未收到 10.00 美元或更高的款项，将向客户发送逾期通知，提醒其尚未缴纳水电费账单，如不及时缴纳将无法继续使用水电服务。

此逾期通知通常于原始账单日期之后 20 天左右发出，其中列明市机构批准的滞纳金。客户需立即支付这笔滞纳金。工作人员将在下一个工作日致电客户，提醒其有未付的欠款。在之后的两个月度结算周期中，工作人员将重复上述流程。

如果客户在第 4 个月仍未支付账款余额，机构将向其发送终止服务通知，并在其住处张贴此通知。这仅适用于待付金额大于或等于 10.00 美元的客户。如果机构未在 10 日内收到相关款项，将发送此通知，并终止对住宅的供水服务。

在公共工程人员时间允许的情况下，将通过关闭和锁定水阀来实际终止供水服务，但通常安排在每月的最后一个星期二。所有关于服务恢复费用和预付金的规定均将于终止服务通知日期的营业时间结束后生效，无论当前水阀状态如何。

### 缴费安排

客户可以针对逾期账户缴纳部分金额，但需要及时缴清剩余款项，否则仍会停水。如果客户无法在通知单所示最后日期前足额缴纳水电费账单，财务部可以协商缴费安排，以便客户继续使用水电费账户及相关服务。为防止停水，客户需要按照预先安排的缴费方案足额或按时付款。

财务部水电收费人员有权规定缴纳方式，对逾期 120 天内的款项，采用按月或更短时间分期付款的方式支付。除了需要足额缴纳当月待付款项之外，首次分期金额至少为逾期款项的 20%。后续每次付款间隔不得超过三十 (30) 天。遵循有效付款计划不会增加滞纳金。

确定付款方案后，客户服务工作人员有权针对未结余额保留日后罚款和利息，只要客户按时缴纳逾期款项并足额缴纳当月账单即可。

根据 SB 998 第 116910 条的规定，缴费规定专为面临经济困难的客户提供。这可能需要客户提供经济困难证明。客户 除了 需要按时支付逾期款项，还必须在到期日缴纳当前使用费。

逾期超过 120 天或首次分期金额低于逾期款项 20% 的缴费安排申请，仅可由财务部总监或其委托人批准，且不得超过 6 个月。

财务部确定缴费安排后，如果客户错过逾期款项的缴费截止日期或未能在到期日缴清当前使用费，则必须立即缴纳全部未付款项。对于未按此处所述程序收费的逾期账户，应将租户账户发送至收款机构，对业主账户进行计税。机构会于发出中断服务通知后的 10 日内中断服务。

## 基本保障服务

如果客户提供初级医疗机构出具的证明，证明中断水电服务将对其家庭成员的健康造成严重威胁，则市机构不会因未付款而中断或终止水电服务。不过，该客户必须缴纳部分金额并在同意按时缴纳其他水电费账单的同时，以本政策所列合理分期方式缴纳逾期款项。市机构可以要求客户出具执业医师、公共卫生护士或社工提供的证明。

## 争议账单

如果客户致电 (559) 592-3710 联系财务部，要求其对账单进行解释，财务部应尽力在收到请求后的七十二 (72) 小时内予以解答。如果财务部无法在上述期限内给出答复，将通知客户延期及原因，并提供可能解答其问题的合理预估时间。

如果客户声称费用偏高，财务部将安排重新抄表，以验证客户质疑的抄表的准确性。客户将在初次联系后的七十二 (72) 小时内收到抄表结果通知。

如果此次复核之后，客户仍坚持账单有误，可以将账单和列明其认为金额有误原因的信函，连同争议账单金额的预付金发送至以下地址：

**City of Exeter  
Finance Department  
PO Box 237  
Exeter, CA 93221**

财务部将审查案件，并根据调查结果将预付金返还客户或存入客户账户。财务部会告知客户调查结果。

审核账单期间，只要客户已提交与争议金额相同的预付金并并准时缴纳所有其他水电费账单（不在调查范围内），市机构将不会因款项未结清而终止账户或停止水电服务。

如果市机构因过账错误（如付款过账至错误账户）导致客户账户需缴纳罚金或利息，客户服务人员有权立即对账户进行适当调整，以撤销相关罚金和利息。