



Cắt Dịch Vụ cho Cư Dân vì Không Trả Hóa Đơn

Có thể cắt dịch vụ cho cư dân vì không trả hóa đơn trong trường hợp trễ hạn chỉ sau khi đã thực hiện các bước sau đây để đảm bảo tuân thủ các yêu cầu SB-998 về việc cắt dịch vụ.

Khi đã quá ngày trả hóa đơn, sẽ thực hiện theo thứ tự các bước sau đây:

Sau ngày hết hạn trả hóa đơn – tính khoản phí trễ hạn 5% và gửi thư nhắc nhở không nhận được tiền trả hóa đơn. Thư nhắc nhở sẽ bao gồm các thông tin sau:

Tên và địa chỉ của khách hàng có trong mục trễ hạn

Số tiền trễ hạn (không dưới \$50.00)

Ngày cần phải trả hóa đơn để không bị cắt dịch vụ

Số điện thoại của đại diện Quận có thể cung cấp thêm thông tin

Thông tin về cách trả hóa đơn trực tiếp hoặc trên trang mạng của quận.

Trong trường hợp dịch vụ cung cấp cho khu nhà nhiều căn hộ hoặc khu nhà di động nơi chủ sở hữu hoặc người quản lý đứng tên hồ sơ, thì thông báo được gửi đến người sử dụng thực tế cũng nêu rõ rằng người sử dụng thực tế có thể trở thành khách hàng mà không cần trả các hóa đơn trễ hạn, miễn là tất cả người sử dụng thực tế theo đồng hồ đều đồng ý tuân thủ các quy tắc và quy định của Quận hoặc một hoặc nhiều người sử dụng thực tế sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về toàn bộ số tiền hoặc có biện pháp thực sự, có sẵn về mặt pháp lý để ngừng cung cấp dịch vụ với người sử dụng thực tế đã vi phạm Bộ Luật này.

Nếu trong mục vẫn chưa được trả sau ngày đến hạn, thì sẽ có cuộc gọi điện thoại lịch sự bảy ngày làm việc trước ngày cắt dịch vụ để thông báo cho khách hàng về số tiền đến hạn và ngày dự định sẽ cắt dịch vụ. Trong cuộc gọi, chúng tôi phải cho khách hàng biết văn bản về chính sách cắt dịch vụ của chúng tôi vì lý do không trả hóa đơn.



Năm ngày trước khi cắt dịch vụ, chúng tôi treo thẻ cửa ở nơi nổi bật và dễ thấy tại khu nhà với thông tin sau:

Tên và địa chỉ của khách hàng có trưng mục trễ hạn

Số tiền trễ hạn (không dưới \$50.00)

Ngày cần phải trả hóa đơn để không bị cắt dịch vụ

Số điện thoại của đại diện Quận có thể cung cấp thêm thông tin

Thông tin về cách trả hóa đơn trực tiếp hoặc trên trang mạng của quận.

Khi trưng mục đã bị cắt dịch vụ, thì nhân viên Hiện Trường của Dịch Vụ Khách Hàng sẽ để lại hướng dẫn về cách khách hàng có thể khôi phục dịch vụ.

Không cắt dịch vụ cho cư dân vì không trả hóa đơn:

Nếu khách hàng được gia hạn hoặc sắp xếp trả hóa đơn và hiện tại tuân theo sự sắp xếp đó và vẫn trả đầy đủ các hóa đơn hiện tại.

Khi một bác sĩ có giấy phép hành nghề xác nhận rằng việc cắt dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng của khách hàng, khách hàng không đủ khả năng tài chính để trả hóa đơn theo thời hạn thông thường và khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận để trả góp khoản nợ quá hạn trong khoảng thời gian không quá 12 tháng.

Nếu khách hàng than phiền, yêu cầu điều tra hoặc đã gửi đơn khiếu nại trước ngày cắt dịch vụ