

MỤC LỤC “A”
CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP NƯỚC CHO CƯ DÂN
KHÔNG THANH TOÁN PHÍ

Mặc dù có bất kỳ chính sách nào khác của Thành phố, Chính sách về việc ngừng cung cấp nước này cho người dân không thanh toán sẽ áp dụng cho việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt của Thành phố do không thanh toán theo các điều khoản được nêu trong tài liệu này. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính sách này và bất kỳ chính sách nào khác của Thành phố, Chính sách này sẽ được áp dụng.

- I. Áp dụng chính sách: Số điện thoại liên hệ:** Chính sách này liệt kê các biện pháp hành chính của Thành phố đối với việc thu tiền của các tài khoản quá hạn, bao gồm thông báo, đánh giá lệ phí và ngừng cung cấp nước sinh hoạt. Chính sách này sẽ được cung cấp cho công chúng trên trang web của Thành phố và được dịch sang các ngôn ngữ sau: Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam và Hàn Quốc. Có thể liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng Thanh toán Tiềm ích của Thành phố qua số điện thoại (909) 798-7516 để thảo luận các lựa chọn ngăn chặn việc ngừng cấp nước sinh hoạt do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Chính sách này chỉ áp dụng cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán và các chính sách và thủ tục hiện hành của Thành phố sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản dịch vụ cấp nước thương mại và công nghiệp.

II. Ngừng cung cấp nước sinh hoạt do không thanh toán phí:

- A. Hoàn trả và thanh toán hoá đơn: Hóa đơn cho dịch vụ cấp nước được thể hiện cho mỗi khách hàng trên cơ sở hai tháng một lần (sáu lần mỗi năm). Hóa đơn cho dịch vụ cấp nước có hạn thanh toán và phải trả khi nhận được và sẽ bị quá hạn và phải chịu 1) khoản phí trễ hạn theo quy định tại RMC 13.12.020 (B), và 2) ngừng cung cấp dịch vụ nếu không được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày hóa đơn.
- B. Có một số lựa chọn thanh toán có sẵn, liệt kê thêm dưới đây và minh họa trong Bảng 1 - Ma trận Lựa chọn Thanh toán.

- Bảng thư
- Hộp thả đêm (Night Drop Box)
- Gặp mặt
- Séc bằng điện thoại
- Chương trình 1-2-3 Done!
- Ngân hàng trực tuyến (Lựa chọn thanh toán hoá đơn)
- Speed Pay ACI—
 - i. Trực tuyến thông qua MyRedConnect,
 - ii. Bộ phận trả lời bằng giọng nói (VRU), và
 - iii. Extranet

C. Tuy nhiên, trách nhiệm của khách hàng là đảm bảo rằng các khoản thanh toán được Thành phố nhận theo các mốc thời gian được quy định bởi RMC 13.12.020. Việc thanh toán từng phần là không được phép trừ khi có phê duyệt trước từ Thành phố. Hóa đơn sẽ được tính như sau:

1. Đồng hồ sẽ được đọc theo định kỳ để chuẩn bị các hóa đơn định kỳ và theo yêu cầu cho việc chuẩn bị hóa đơn mở, hóa đơn đóng và hóa đơn đặc biệt.
2. Hóa đơn cho dịch vụ cấp nước sẽ hiển thị chỉ số đọc của đồng hồ cho khoảng thời gian chỉ số đồng hồ hiện tại và trước đó mà hóa đơn được hiển thị, số đơn vị, ngày và ngày phục vụ cho việc đọc đồng hồ hiện tại.
3. Hóa đơn của khách hàng sẽ được thanh toán bằng tiền tệ hợp pháp của Hợp chủng quốc Hoa Kỳ. Mặc dù đã nói ở trên, Thành phố sẽ có quyền từ chối mọi khoản thanh toán của các hóa đơn bằng tiền xu.

D. Tài khoản quá hạn: Tài khoản quá hạn được xác định là bất kỳ tài khoản nào còn khoản chưa được thanh toán (và chưa có sắp xếp thanh toán trước đó hoặc thiết lập lịch thanh toán thay thế) sau 25 ngày làm việc kể từ ngày hóa đơn của khách hàng.

1. Khoản phí trễ: Bất kỳ và tất cả các khoản phí trễ sẽ được Thành phố đánh giá vào tài khoản của khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước theo quy định tại RMC 13.12.020.
2. Thông báo quá hạn: Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do không thanh toán cho đến khi khách hàng quá hạn thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày. Thành phố sẽ thực hiện nỗ lực có trách nhiệm, thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngưng kết nối các dịch vụ cấp nước do không thanh toán.

Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của bất động sản mà dịch vụ cung cấp, Thành phố sẽ gửi thông báo thứ hai đến địa chỉ dịch vụ ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngắt kết nối dịch vụ cấp nước do không thanh toán, gửi tới “Người sử dụng”. Thông báo nhắc nhở quá hạn và thông báo cuối cùng sẽ bao gồm những điều sau đây:

- a) Tên và địa chỉ khách hàng;
- b) Số tiền quá hạn chưa thanh toán;
- c) Ngày thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán phải được thực hiện để tránh ngừng dịch vụ
- d) Miêu tả tiến trình áp dụng cho kế hoạch thanh toán
- e) Miêu tả thủ tục tranh chấp hoặc kháng cáo hóa đơn
- f) Số điện thoại của thành phố và liên kết web đến Chính sách bằng văn bản của Thành phố về việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán

Thành phố có thể thay thế cung cấp thông báo cho khách hàng 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 khách hàng

một bản sao chính sách này và cũng có thể thảo luận với khách hàng các lựa chọn cho thanh toán thay thế, như được mô tả trong Phần III, bên dưới và các thủ tục để xem xét và kháng cáo về hóa đơn của khách hàng, như được mô tả trong Phần IV, bên dưới.

3. Không thể liên lạc với khách hàng: Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng bằng thông báo bằng văn bản (ví dụ: thông báo gửi qua đường bưu điện bị trả lại do không gửi chuyển được) hoặc qua điện thoại, Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để đến nơi cư trú và để lại, hoặc thực hiện các sắp xếp khác để đặt ở vị trí dễ thấy, thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra do không thanh toán và một bản sao của Chính sách này.
 4. Hết hạn chót: Việc thanh toán khoản phí dịch vụ cấp nước phải được Thành phố nhận được không muộn hơn 4:00 chiều vào ngày được chỉ định trong Thông báo nhắc nhở quá hạn và Thông báo cuối cùng. Dấu bưu điện không được chấp nhận.
- E. Điều kiện cấm ngừng cung cấp dịch vụ: Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt nếu đáp ứng TẤT CẢ các điều kiện sau:
1. Điều kiện sức khỏe — Khách hàng hoặc khách thuê dịch vụ cấp nước của Thành phố nộp giấy chứng nhận từ Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính theo quy định tại Mục 14088 của Bộ luật phúc lợi và định chế tiêu bang California rằng việc ngừng sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân trong các cơ sở nơi cung cấp dịch vụ dân cư;
 2. Không có khả năng tài chính - Khách hàng chứng minh rằng họ không thể thanh toán phí dịch vụ cấp nước trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng “không đủ khả năng tài chính” đề trả tiền nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là: một người nhận được các phụ cấp sau: CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, SSI/Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của tiểu bang California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em hoặc khách hàng kê khai thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; và
 3. Sắp xếp thanh toán thay thế - Khách hàng sẵn sàng tham gia vào lịch thanh toán thay thế, phù hợp với các quy định của Mục III, bên dưới.

F. Quy trình xác định các điều kiện cấm ngừng cung cấp dịch vụ: Việc chịu trách nhiệm chứng minh sự tuân thủ các điều kiện được mô tả trong Tiểu mục (E), ở trên, là khách hàng. Để cho phép Thành phố có đủ thời gian để xử lý bất kỳ yêu cầu hỗ trợ nào của khách hàng, khách hàng được khuyến khích cung cấp cho Thành phố các tài liệu cần thiết chứng minh các vấn đề y tế theo Phân mục (E)(1), không có khả năng tài

chính theo Phân mục (E)(2) và sẵn sàng tham gia vào bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào theo Phân mục (E)(3) càng xa trước bất kỳ ngày đề xuất nào về việc ngừng dịch vụ càng tốt. Khi nhận được tài liệu đó, Bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ xem xét tài liệu và trả lời khách hàng trong vòng bảy (7) ngày yêu cầu thêm thông tin hoặc thông báo cho khách hàng sắp xếp khoản thanh toán thay thế và thông báo cho họ, theo Mục III, bên dưới, trong đó Thành phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Nếu Thành phố đã yêu cầu cung cấp thêm thông tin, khách hàng sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được yêu cầu của Thành phố. Trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được thông tin bổ sung đó, Thành phố sẽ thông báo cho khách hàng rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện theo Phân mục (E), ở trên hoặc thông báo cho khách hàng sắp xếp thanh toán thay thế và các điều khoản của chúng, theo Mục III, bên dưới, trong đó Thành phố sẽ cho phép khách hàng tham gia.

G. Trường hợp chủ nhà cho thuê: Các thủ tục dưới đây áp dụng cho nhà ở riêng lẻ có gia đình riêng, cấu trúc nhà ở nhiều phòng và nhà di động đậu nơi chủ sở hữu bất động sản hoặc người quản lý là khách hàng của hồ sơ.

1. Lưu ý bắt buộc: Ít nhất 10 ngày trước, nếu bất động sản là một cấu trúc nhà ở nhiều phòng hoặc nhà di động, hoặc 7 ngày trước, nếu bất động sản là nhà ở một gia đình riêng lẻ, có thể ngừng dịch vụ cấp nước, Thành phố phải thực hiện một nỗ lực thiện chí để thông báo cho người thuê/người cư ngụ tại bất động sản bằng văn bản rằng dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng. Thông báo bằng văn bản cũng phải thông báo cho người thuê/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng mà dịch vụ sẽ được lập hóa đơn (xem Phân mục 2, bên dưới), mà không phải trả bất kỳ khoản tiền quá hạn nào.
2. Người thuê/Người cư ngụ trở thành Khách hàng: 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 phục vụ và đáp ứng các yêu cầu và quy tắc của Thành phố.
 - a. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê/người cư ngụ đồng ý với khả năng cùng chịu trách nhiệm với việc thanh toán cho Thành phố, hoặc (ii) có một phương tiện vật lý để lựa chọn ngừng cung cấp dịch vụ cho những người thuê/người cư ngụ mà không đáp ứng các yêu cầu của Thành phố, thì Thành phố chỉ có thể cung cấp dịch vụ cho những người thuê/người cư ngụ đáp ứng yêu cầu.
 - b. Nếu dịch vụ trước đó trong một khoảng thời gian dài cụ thể là điều kiện để thiết lập tín nhiệm với Thành phố, thì cư dân tại bất động sản đó và bằng chứng của việc trả tiền thuê trong khoảng thời gian dài đó, cho sự hài lòng của Thành phố, là một khoản thỏa đáng tương đương.
 - c. Nếu người thuê/người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành phố và các khoản thanh toán tiền thuê nhà của người thuê/người cư ngụ bao gồm các khoản phí cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt khi những khoản phí đó không được tách riêng, người thuê/người cư ngụ có thể khấu trừ vào các khoản thanh toán tiền thuê trong tương lai tất cả chi phí hợp lý đã trả cho Thành phố trong khoảng

thời hạn thanh toán trước.

III. Sắp xếp thanh toán thay thế: Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng ba điều kiện của Mục II(E), ở trên, theo quy trình được nêu trong Mục II(F), ở trên, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một sắp xếp thanh toán bao gồm trả chậm số dư chưa thanh toán theo Phân mục (A), bên dưới.

A. Trả chậm: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Thành phố và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II(C), như Thành phố sẽ xác nhận, có thể, tham gia kế hoạch trả chậm với Thành phố với Các điều khoản sau:

1. Điều khoản: Khách hàng sẽ thanh toán số dư chưa thanh toán, thanh toán dưới hai mươi phần trăm (20%) ngay lập tức, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng. Số dư chưa thanh toán ít hơn khoản thanh toán 20% sẽ được chia thành sáu (6) đợt bằng nhau để lập hóa đơn hai tháng một lần (hai tháng một lần) trong mười hai (12) tháng và số tiền đó sẽ được cộng thêm vào mỗi tháng vào hóa đơn hàng tháng của khách hàng cho dịch vụ cấp nước.
2. Thanh toán trả chậm: Đối với bất kỳ kế hoạch trả chậm nào được phê duyệt, khoản thanh toán hai mươi phần trăm (20%) của số dư chưa thanh toán như được tính tại thời điểm tham gia một thỏa thuận thanh toán với Thành phố sẽ đến hạn và phải trả ngay lập tức như một điều kiện để tham gia một sự sắp xếp thanh toán.
3. Tuân thủ kế hoạch: Khách hàng phải tuân thủ kế hoạch trả chậm và duy trì thanh toán hiện hành như các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu trả chậm thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch trả chậm. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản kế hoạch trả chậm trong sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành phố có thể ngừng dịch vụ cấp nước cho địa chỉ cung của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành phố đăng thông báo tại nơi cư trú của khách hàng một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ.
4. Ưu tiên thanh toán: Khách hàng yêu cầu duy trì các khoản phí mới và hiện tại cùng với kế hoạch thanh toán.

IV. Khiếu nại: Thủ tục sử dụng khiếu nại cáo hoặc tranh chấp số tiền thể hiện trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt như sau, theo RMC 13.12.070, 13.16.030 và 13.04.010(B):

A. Tranh chấp hoá đơn: Trong trường hợp khách hàng khiếu nại hóa đơn tiền nước của mình vượt trội, việc đọc lại đồng hồ sẽ được thực hiện và kiểm tra cụ thể để xác định nếu có rò rỉ trong đồng hồ. Nếu không tìm thấy rò rỉ trong đồng hồ, sau

đó, theo yêu cầu của khách hàng, đồng hồ sẽ được gỡ ra và phải chịu thử nghiệm theo quy định trong RMC 13.16.030 và phần (B) Kiểm tra đồng hồ bên dưới. Trong trường hợp kiểm tra đồng hồ trong giới hạn đã được phê duyệt và khách hàng tiếp tục nghi ngờ về hóa đơn nước, một cuộc điều tra cá nhân tại các cơ sở được cung cấp nước từ đồng hồ đó sẽ được thực hiện bởi giám đốc cấp nước hoặc người đại diện do giám đốc chỉ định. Nếu như việc điều tra không tìm thấy lý do để điều chỉnh hoá đơn đã nêu, khách hàng sẽ chuyển hóa đơn tranh chấp cho Ban để đưa ra phán quyết cuối cùng.

- B. Kiểm tra đồng hồ: Khi có nghi ngờ độ chính xác của đồng hồ nước, Thành phố, theo yêu cầu của khách hàng, sẽ đề xuất một thử nghiệm chính thức đồng hồ tính ra mức phí tiền nước theo quy định. Đồng hồ sẽ được kiểm tra theo tỷ lệ thay đổi của lượng nước đi qua và nếu mức chỉ số đăng ký trung bình vượt quá hai phần trăm (2%) so với lượng nước thực tế đi qua đồng hồ, Thành phố sẽ hoàn trả cho khách hàng khoản tiền vượt trội dựa trên thử nghiệm, trong mười hai (12) tháng trước, trừ khi có thể chứng minh rằng lỗi là do một số nguyên nhân mà ngày có thể được xác định. Trong trường hợp sau này, phí vượt trội sẽ được tính lại và không vượt quá những lần như vậy. Trong trường hợp độ chính xác của đồng hồ được xác định là có lỗi, thì tất cả các chi phí thử nghiệm và thay thế đồng hồ sẽ do Thành phố chi trả.
- C. Ban: Với mục đích phục vụ như một Ban, khách hàng có thể tham khảo các tranh chấp hóa đơn của mình cho phán quyết cuối cùng. Ban sẽ bao gồm Trợ lý Giám đốc Thành phố và hai (2) giám đốc Thành phố, trừ những giám đốc giám sát Tài chính và Tiện ích Đô thị và Kỹ thuật, theo thời gian được bổ nhiệm bởi Giám đốc thành phố. Phán quyết của Ban không được kháng cáo.
- D. Điều trần khiếu nại: Sau khi nhận được khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra, ngày điều trần sẽ do Ban ấn định. Sau khi đánh giá bằng chứng cung cấp từ khách hàng và thông tin trong hồ sơ của Thành phố liên quan đến các khoản phí nước đang đề cập, Ban sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí nước và sẽ cung cấp cho khách hàng kháng cáo bản tóm tắt ngắn gọn về quyết định.
 - 1. Nếu phí nước được xác định là không chính xác, hóa đơn điều chỉnh sẽ được cung cấp và việc thanh toán phí điều chỉnh sẽ có hạn trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày hóa đơn điều chỉnh. Nếu các khoản phí được tính lại vẫn không được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày sau khi hóa đơn điều chỉnh được cung cấp, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt kết nối, vào ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi hết hạn sáu mươi (60) ngày đó; với điều kiện Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng Thông báo quá hạn thanh toán theo Mục II(B)(2) ở trên. Dịch vụ cấp nước sẽ chỉ khôi phục khi thanh toán đầy đủ tất cả các khoản phí, tiền phạt còn tồn đọng, và bất kỳ và tất cả các chi phí kết nối lại có thể áp dụng.
 - a. Nếu các khoản tiền nước trong khiếu nại được xác định là chính xác, hạn trả các khoản tiền nước và thời gian phải trả theo quyết định của Ban.

- b. Trong trường hợp các khoản phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày hoá đơn ban đầu, Thành phố sẽ cung cấp Thông báo quá hạn theo Mục II(B)(2) ở trên và có thể tiến hành ngừng cung cấp dịch vụ đối với bất động sản của khách hàng.
- c. Bất kỳ khoản phí thu vượt trội nào sẽ được phản ánh dưới dạng ghi có trên hóa đơn thông thường tiếp theo cho khách hàng hoặc được hoàn trả trực tiếp cho khách hàng, theo quyết định riêng của Thành phố.
- d. Dịch vụ cấp nước cho bất kỳ khách hàng nào sẽ không bị ngừng bất cứ lúc nào mà trong khi việc khách hàng khiếu nại lên Ban Hội đang chờ xử lý.
- e. Quyết định của Ban là quyết định cuối cùng, bắt buộc và không kháng cáo.

V. **Phục hồi Dịch vụ:** Để phục hồi hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị Thành phố ngừng cung cấp do không thanh toán, khách hàng có thể phải trả một nợ trước một khoản tiền để mở lại tài khoản dịch vụ công cộng của khách hàng. Thành phố sẽ nỗ lực thực hiện kết nối lại dịch vụ càng sớm càng tốt nhằm thuận tiện cho khách hàng. Thành phố sẽ thực hiện kết nối lại không muộn hơn vào cuối ngày làm việc thông thường tiếp theo theo yêu cầu của khách hàng và thanh toán bất kỳ khoản tiền nợ trước nào áp dụng.

Bảng 1 – Ma trận Lựa chọn Thanh toán

Cách thanh toán	Kiểu thanh toán được chấp nhận	Thời gian xử lý	Thời gian sử dụng	Địa chỉ/Khu vực
Băng thư	Séc/Lệnh chuyển tiền/Tiền mặt (Không khuyến dùng)	3-10 ngày làm việc	24/7	Thư gửi séc đến: City of Redlands P.O. Box 6903 Redlands, CA 92375-0903
Hộp thả đêm (Night Drop Box)	Séc/Lệnh chuyển tiền/Tiền mặt (Không khuyến dùng)	Ngày làm việc tiếp theo	24/7	Night Drop Box đóng trước Văn phòng Bộ phận Doanh thu: 35 Cajon Street, Suite 15-B Redlands, CA 92373
Gặp mặt	Séc/Lệnh chuyển tiền/Tiền mặt/Thẻ tín dụng	Trong ngày*	Thứ Hai – Thứ Năm 7:30 sáng đến 5:30 chiều. Đóng cửa vào thứ Sáu	Đem thanh toán tới Văn phòng Dịch vụ Khách hàng 35 Cajon Street, Suite 15-A Redlands, CA 92373
Séc bằng điện thoại (Séc aka O)	Séc	Trong ngày*	Thứ Hai – Thứ Năm 7:30 sáng đến 5:30 chiều. Đóng cửa vào thứ Sáu	Vui lòng gọi Dịch vụ Khách hàng/Hoá đơn số điện thoại: (909) 798-7516 Hoặc Ghé văn phòng Dịch vụ Khách hàng 35 Cajon St., Suite 15-A
Chương trình 1-2-3 Done!	Chương trình ghi nợ tự động miễn phí (ACH) từ tài khoản ngân hàng chỉ định	Hối phiếu ghi ngày đến hạn (hồ sơ gửi tới ngân hàng 3 ngày trước)	Chương trình hoạt động tự động, có thể đăng nhập trực tuyến 24/7	https://www.cityofredlands.org/utilities-customer-service Hoặc www.redlandscustomerservice.org
Ngân hàng trực tuyến	Thanh toán trực tuyến qua ngân hàng của khách hàng	3-10 ngày làm việc	24/7	Tài khoản ngân hàng trực tuyến của khách hàng
Speed Pay – Trực tuyến	Thẻ tín dụng, ATM/thẻ ghi nợ, hoặc hối phiếu từ tài khoản ngân hàng chỉ định	Ngày làm việc tiếp theo	24/7	Truy cập: http://internet.speedpay.com/redlands/#/login/guest Nếu khách hàng có tài khoản Redconnect, chúng có thể truy cập qua Speedpay: http://myredconnectaccount.org/iwr/user/login.seam Hoặc www.redlandscustomerservice.org
Speed Pay - Bộ phận trả lời giọng nói	Thẻ tín dụng, ATM/thẻ ghi nợ, hoặc hối phiếu từ tài khoản ngân hàng chỉ định	Ngày làm việc tiếp theo	24/7	Gọi số thu phí của Speedpay: 1-866-269-2896
Speed Pay - Extranet	Thẻ tín dụng, ATM/thẻ ghi nợ, hoặc hối phiếu từ tài khoản ngân hàng chỉ định	Ngày làm việc tiếp theo	24/7	Speedpay Extranet được đại diện dịch vụ khách hàng sử dụng cho khách hàng người không có bốn số cuối của số an sinh xã hội (người thuê nhà/chủ tài sản)