

**CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT
CÓ HIỆU LỰC TỪ NGÀY 01 THÁNG 02 NĂM 2020**

1. **MỤC ĐÍCH**

Mục đích của chính sách này là thiết lập hướng dẫn cho việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán.

2. **CHÍNH SÁCH**

2.1 **Phạm Vi Áp Dụng**

Chính Sách này quy định việc tuân thủ Dự Luật Thượng Viện Số 998 (SB998), Đạo Luật Bảo Vệ Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước. SB998 được phê duyệt vào ngày 28 tháng 9 năm 2018, có hiệu lực vào ngày 1 tháng 2 năm 2020 và đưa ra các yêu cầu về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán của tài khoản nợ tiền.

3. **CÁC YÊU CẦU**

3.1 **Chính Sách**

Chính sách bằng văn bản của Thành Phố về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán có sẵn bằng Tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Phần 1632 của Bộ Luật Dân Sự (hiện tại là Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt và Tiếng Hàn) cùng bất kỳ ngôn ngữ nào được nói bởi ít nhất 10 phần trăm số người cư trú tại khu vực dịch vụ. Chính Sách này có sẵn trên trang web của Thành Phố. Chính Sách này bao gồm tất cả những thông tin sau đây:

3.1.1 Kế hoạch thanh toán trả chậm hay giảm giá

3.1.1.1 Thành Phố có thể cho phép gia hạn ngày đến hạn thanh toán cho những khách hàng cam kết sẽ thanh toán bằng lời nói.

3.1.1.2 Đối với những khách hàng chứng minh được thu nhập của hộ gia đình họ dưới 200% mức nghèo đói liên bang, phí tiền lãi của các hóa đơn nợ tiền sẽ được miễn trừ một lần mỗi 12 tháng.

3.1.2 Lịch thanh toán thay thế

3.1.2.1 Thành Phố có thể cho phép Kế Hoạch Sắp Xếp Thanh Toán. Lựa chọn thanh toán được cho phép cần đảm bảo thanh toán bất kỳ số dư nợ nào còn lại trong vòng 12 tháng. Trong trường hợp khó khăn nghiêm trọng theo từng hoàn cảnh, Thành Phố có thể cho phép lịch thanh toán lâu hơn.

3.1.3 Cơ chế chính thức để khách hàng tranh cãi hoặc kháng nghị một hóa đơn

3.1.3.1 Khách Hàng có thể tranh luận về tính chính xác của một hóa đơn bằng cách nộp yêu cầu bằng văn bản cho Cán Bộ Giám Sát Dịch Vụ Tài Chính.

3.1.4 Số điện thoại để khách hàng liên hệ và thảo luận về các lựa chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán.

CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT CÓ HIỆU LỰC TỪ NGÀY 01 THÁNG 02 NĂM 2020

3.1.4.1 Số điện thoại của Phòng Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích có in trên bản kê khai hóa đơn, thông báo lịch thiếp, thông báo ngừng cung cấp, cuộc gọi điện thoại và thông báo treo trước cửa. Nếu Thành Phố liên hệ qua tin nhắn điện thoại, số điện thoại sẽ được nêu rõ.

3.2 Khung Thời Gian và Thông Báo Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ

3.2.1 Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng bị nợ trong ít nhất 60 ngày kể từ ngày lập hóa đơn.

3.2.2 Ít nhất bảy ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, Thành Phố sẽ liên hệ với khách hàng đứng tên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.

3.2.2.1 Nếu Thành Phố liên hệ với khách hàng đứng tên tài khoản qua điện thoại, Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng Chính Sách về ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán bằng văn bản. Thành Phố sẽ đề nghị thảo luận về các lựa chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ theo mục 3.1 phía trên.

3.2.2.2 Nếu Thành Phố liên hệ với khách hàng đứng tên tài khoản qua thông báo bằng văn bản, thì thông báo bằng văn bản về khoản thanh toán còn nợ và việc dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ cư trú của khách hàng, nơi dịch vụ được cung cấp. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ nơi dịch vụ được cung cấp, thì thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nhà cho "Người Cư Trú". Thông báo đó sẽ bao gồm những thông tin sau:

- tên và địa chỉ của khách hàng
- số tiền còn nợ
- ngày phải thực hiện thanh toán hay sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt
- bản mô tả quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí còn nợ
- bản mô tả thủ tục yêu cầu xem xét và kháng nghị về hóa đơn
- bản mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể sử dụng để yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, giảm giá hay thay thế

3.2.2.3 Nếu Thành Phố không thể liên hệ với khách hàng hay người lớn cư trú qua điện thoại và thư thông báo bị trả lại do không có người nhận, thì Thành Phố sẽ thực hiện nỗ lực có thiện chí đến nơi cư trú đó và để lại thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán và Chính Sách của Thành Phố ở vị trí dễ thấy.

3.2.2.4 Nếu người lớn tại nơi cư trú kháng nghị về hóa đơn tiền nước với

CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT CÓ HIỆU LỰC TỪ NGÀY 01 THÁNG 02 NĂM 2020

Thành Phố hoặc bộ phận pháp lý khác có thể nhận kháng nghị, thì Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt trong thời gian đang chờ xử lý kháng nghị.

3.2.3 Thành Phố sẽ không bao giờ ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán nếu có **tất cả** các điều kiện sau:

3.2.3.1 Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thành Phố chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đặt ra mối nguy hại nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân sống tại nơi dịch vụ sinh hoạt được cung cấp; và

3.2.3.2 Khách hàng chứng minh được rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ sinh hoạt trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường của hệ thống nước. Khách hàng hoặc bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang là người nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Supplemental Security Income (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung)/State Supplementary Payment Program (Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang) hoặc California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ); hoặc khách hàng cho biết thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang; và

3.2.3.3 Khách hàng sẵn sàng tham gia vào kế hoạch thanh toán trả góp hoặc giảm giá (3.1.1.1) hay lịch thanh toán thay thế (3.1.2.1); và

3.2.3.4 Nếu đáp ứng được tất cả các điều kiện trên, thì Thành Phố phải cung cấp kế hoạch thanh toán thay thế tuân thủ chính sách 3.1.1, 3.1.2, hoặc giảm trừ một phần (miễn trừ phí thanh toán muộn và/hoặc giảm phí dịch vụ không liên quan đến lượng tiêu thụ; **phí hư hại sẽ không được miễn trừ hay giảm giá**) số dư chưa thanh toán được hỗ trợ tài chính mà không phải nộp thêm phí cho những người nộp thuế khác. Thành Phố có thể chọn tùy chọn thanh toán phù hợp nhất để khách hàng thực hiện và thiết lập các thông số của tùy chọn thanh toán đó.

3.2.4 Không thể ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt trước 5 ngày làm việc sau khi Thành Phố đăng thông báo cuối cùng về dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ tại vị trí nổi bật và dễ thấy ở nơi cư trú dưới một trong những điều kiện sau:

3.2.4.1 Khách hàng không tuân thủ lịch thanh toán thay thế hay kế hoạch thanh toán trả góp hoặc giảm trừ cho khoản phí còn nợ trong 60 ngày trở lên.

3.2.4.2 Khách hàng, trong thời gian thực hiện lịch thanh toán thay thế, hay kế hoạch thanh toán trả góp hoặc giảm trừ cho khoản phí còn nợ, không thanh toán phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại trong 60 ngày trở lên.

**CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT
CÓ HIỆU LỰC TỪ NGÀY 01 THÁNG 02 NĂM 2020**

3.3 Khôi Phục Dịch Vụ sau khi Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước

3.3.1 Khi dịch vụ bị cắt do không thanh toán, Thành Phố sẽ cung cấp thông tin về cách khôi phục dịch vụ. Dịch vụ sẽ không được khôi phục cho đến khi tất cả các khoản phí và lệ phí bắt buộc để tái thiết lập dịch vụ còn nợ được thanh toán. Khách hàng sẽ được yêu cầu thanh toán bằng tiền mặt, tín phiếu đảm bảo hay lệnh chuyển tiền.

3.3.1.1 Sau khi thanh toán, khách hàng sẽ được khôi phục dịch vụ miễn phí vào ngày làm việc tiếp theo.

3.3.1.2 Khách hàng thực hiện thanh toán và muốn khôi phục dịch vụ vào cùng ngày sẽ bị tính phí làm việc ngoài giờ như quy định trong Biểu Phí Tổng Thể.

a. Đối với những khách hàng chứng minh được rằng thu nhập của hộ gia đình họ thấp hơn 200% mức nghèo đói liên bang, lệ phí sẽ không vượt quá một trăm năm mươi đô la (\$150) hay vượt quá chi phí thực tế tái kết nối nếu chi phí đó thấp hơn. Chi phí tái kết nối sẽ là năm mươi đô la (\$50) nếu thực hiện trong giờ làm việc thông thường.

b. Phí tái kết nối được điều chỉnh hàng năm, bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Phí điều chỉnh được dựa trên Chỉ Số Giá Tiêu Dùng.

3.3.2 Nếu người cư trú mới gọi điện để thiết lập dịch vụ tại nơi dịch vụ bị cắt do không thanh toán, thì sẽ cần xác nhận cư trú để được miễn trừ số tiền còn nợ trong tài khoản. Việc xác nhận có thể bao gồm, nhưng không chỉ gồm, thỏa thuận thuê nhà hoặc hợp đồng cho thuê, biên lai thanh toán tiền thuê nhà (bằng tên của người cư trú), tài liệu của chính phủ cho biết người cư trú đang thuê nơi cư trú này, hoặc thông tin được tiết lộ theo Phần 1962 của Bộ Luật Dân Sự.

3.4 Mối Quan Hệ Chủ Nhà-Người Thuê Nhà Liên Quan Đến Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước

3.4.1 Nếu chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành tòa nhà là khách hàng đứng tên trong hồ sơ, thì Thành Phố sẽ cố gắng hết sức để thông báo bằng văn bản cho các cư dân cư trú tại tòa nhà khi tài khoản còn nợ tiền và dịch vụ sẽ bị cắt ít nhất 10 ngày trước khi cắt dịch vụ. Thông báo bằng văn bản sẽ cung cấp thêm thông tin cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng đứng tên nhận hóa đơn dịch vụ, mà không phải thanh toán bất kỳ khoản tiền đến hạn nào trong tài khoản còn nợ.

3.4.2 Thành Phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho cư dân cư trú trừ khi mỗi cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ, đồng thời đáp ứng các yêu cầu của pháp luật cũng như các quy tắc và thuế quan của Thành Phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo thỏa mãn yêu cầu của Thành Phố,

CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT CÓ HIỆU LỰC TỪ NGÀY 01 THÁNG 02 NĂM 2020

hoặc nếu có cách thức thực tế có sẵn để Thành Phố chấm dứt dịch vụ một cách có chọn lọc với những cư dân cư trú không đáp ứng các yêu cầu trong quy tắc và thuế quan của Thành Phố, thì Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

- 3.4.3 Việc thiết lập tín dụng với Thành Phố để được miễn trừ tiền đặt cọc yêu cầu tài khoản trước đó với Thành Phố ở trong tình trạng tốt, không bị đình chỉ hay gián đoạn dịch vụ do không thanh toán.
- 3.4.4 Bất kỳ cư dân cư trú nào trở thành khách hàng của Thành Phố theo quy trình trong phần này và có các khoản thanh toán định kỳ, như thanh toán tiền thuê nhà, bao gồm các khoản phí dịch vụ nước sinh hoạt, và các khoản phí đó không được tính riêng, có thể khấu trừ vào khoản thanh toán định kỳ trong mỗi giai đoạn thanh toán tất cả số tiền phí dịch vụ hợp lý đã trả cho Thành Phố trong giai đoạn thanh toán trước đó.

3.5 Báo Cáo Hàng Năm

- 3.5.1 Thành Phố phải báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt hàng năm do không đủ khả năng thanh toán trên trang web của Thành Phố nếu có trang web, và Ủy Ban Kiểm Soát Nguồn Nước Tiểu Bang (Ủy Ban). Ủy Ban sẽ đăng trên trang web của mình các thông tin được báo cáo.

3.6 Lệnh của Tổng Chương Lý

- 3.6.1 Tổng Chương Lý, theo yêu cầu của Ủy Ban hoặc theo quyết định của bản thân, có thể đưa ra một vụ kiện tại tòa án tiểu bang để ngăn chặn việc sử dụng bất kỳ phương pháp, hành động hoặc thực hành nào được tuyên bố trong SB998 là bất hợp pháp bằng lệnh tạm thời hoặc vĩnh viễn
- 3.6.2 Hệ thống nước của Thành Phố được quản lý bởi Ủy Ban Dịch Vụ Tiện Ích Công Cộng (PUC). PUC có thể đưa ra một vụ kiện tại tòa án tiểu bang để ngăn chặn việc sử dụng hệ thống nước do PUC quản lý bất kỳ phương pháp, hành động hoặc thực hành nào được tuyên bố trong SB998 là bất hợp pháp bằng lệnh tạm thời hoặc vĩnh viễn.

3.7 Tuân Thủ

- 3.7.1 Trong trường hợp các quy định của luật hiện hành trùng lặp với SB998, thì việc tuân thủ quy định của một bên sẽ được coi là tuân thủ với quy định của bên kia. Khi các điều khoản không thống nhất thì các điều khoản của SB998 sẽ được áp dụng. Không có thông tin nào trong chính sách này được hiểu là nhằm mục đích giới hạn hoặc hạn chế các biện pháp bảo vệ theo thủ tục chống lại việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại kể từ ngày 31 tháng 12 năm 2018.

3.8 Hành Động Trái Phép



**CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT
CÓ HIỆU LỰC TỪ NGÀY 01 THÁNG 02 NĂM 2020**

- 3.8.1 Chính sách này không áp dụng với việc Thành Phố cắt kết nối dịch vụ do khách hàng thực hiện hành động trái phép.