

CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG CẤP DỊCH VỤ SINH HOẠT DO KHÔNG THANH TOÁN

4.17. Chính Sách Về Việc Ngừng Cấp Dịch Vụ Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán. Chính sách của Sở thủy cục về việc ngừng cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán được quy định trong các mục từ 4.17 đến 4.23.

4.18. Châm Dứt Dịch Vụ Vì Quá Hạn Thanh Toán. Khi tài khoản quá hạn vẫn chưa được thanh toán trong 60 ngày kể từ này đến hạn thanh toán, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng.

4.19. Thông báo

a. Thông Báo Ngừng Cấp Nước. Ít nhất 20 ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước, Sở thủy cục sẽ gửi thông báo ngừng cấp nước qua đường bưu điện cho khách hàng, trong đó nêu rõ số tiền nợ quá hạn, phí dịch vụ 10% và phí nộp tiền muợn \$10, ngày cần phải thanh toán hoặc ngày cần phải thoả thuận thanh toán để tránh bị ngừng cấp dịch vụ, mô tả quy trình xin gia hạn thời gian để trả các khoản phí quá hạn, mô tả quy trình kháng nghị hoá đơn và kháng cáo và mô tả quy trình yêu cầu xin trả dần hoặc trả chậm khoản nợ quá hạn.

b. Thông Báo Cho Người Thuê Nhà. Khi người cư ngụ là người thuê nhà của khách hàng, Sở thủy cục sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho người cư ngụ biết khi tài khoản thiếu nợ rằng dịch vụ sẽ bị chấm dứt bằng cách treo thông báo bằng văn bản trên cửa của nơi cấp dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Thông báo bằng văn bản này sẽ thông báo cho người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng và hoá đơn sẽ được chuyển sang tên của họ mà họ không cần phải trả số nợ đến hạn trên tài khoản quá hạn, miễn là họ bằng lòng và có thể chịu trách nhiệm đối với các khoản phí sau này tính vào tài khoản đó và đáp ứng các yêu cầu của Sở thủy cục. Để được miễn trả số nợ đến hạn trên tài khoản quá hạn, người thuê phải cung cấp bằng chứng thuê nhà dưới dạng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà. Đối với khu nhà ở có nhiều hộ và công viên nhà di động, nếu Sở thủy cục có sẵn biện pháp vật lý để chấm dứt cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu dịch vụ của Sở thủy cục, Sở thủy cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đáp ứng các yêu cầu đó. Khách hàng sẽ chịu phí thông báo là \$25, cộng thêm \$10 cho mỗi hộ trong khu nhà ở nhiều hộ hoặc công viên nhà di động.

c. Không Thể Liên Lạc Được. Nếu Sở thủy cục không thể liên lạc được với khách hàng hoặc người lớn đang cư ngụ tại nơi cấp dịch vụ bằng điện thoại và thông báo bằng văn bản bị gửi trả lại qua đường bưu điện vì không thể gửi được, Sở thủy cục sẽ cố gắng đến nơi cấp dịch vụ đó và để lại thông báo sắp ngừng cấp dịch vụ do không thanh toán và chính sách của Sở thủy cục về việc ngừng cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán, hoặc là tiến hành các sắp xếp khác để để thông báo này ở nơi dễ thấy.

d. Thông Báo Ngừng Cấp Nước Trong 48 Giờ. Ít nhất 48 giờ trước khi ngừng dịch vụ cấp nước, Sở thủy cục sẽ dán thông báo cắt nước trong 48 giờ ở vị trí dễ thấy trên bưu kiện và khách hàng sẽ phải chịu phí thông báo là \$25.

e. Gọi Điện Thoại Trong 24 Giờ. Trong vòng 24 giờ trước khi thực sự ngừng dịch vụ cấp nước, Sở thủy cục sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng lần cuối cùng qua điện thoại.

f. Dịch Vụ Thông Báo Qua Bên Thứ Ba. Bất kỳ khách hàng nào từ 65 tuổi trở lên, hoặc là người phụ thuộc trưởng thành như được xác định trong mục 15610(b)(1) của Bộ luật Phúc lợi và Định chế, có thể yêu cầu Sở thủy cục thông báo cho bên thứ ba được chỉ định, người đã đồng ý bằng văn bản với chỉ định đó, người mà Sở thủy cục sẽ cố gắng thông báo khi tài khoản của khách hàng quá hạn và sẽ bị chấm dứt dịch vụ.

4.20. Hỗ Trợ Khách Hàng

a. Kháng Nghị Hoá Đơn. Bất kỳ khách hàng nào cho rằng hoá đơn không chính xác phải nộp đơn kháng nghị bằng văn bản cho Sở thủy cục trong vòng 10 ngày kể từ ngày hoá đơn được gửi qua đường bưu điện, hoặc trong vòng 10 ngày sau khi thông báo chấm dứt dịch vụ được đưa ra. Đơn kháng nghị phải nêu rõ lý do kháng nghị của khách hàng và phải được khách hàng ký và đề ngày. Bất kỳ hoá đơn nào không được kháng nghị trong khoảng thời gian đó sẽ được coi là chính xác, hợp lệ và khách hàng có nghĩa vụ phải trả. Tổng Giám đốc sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản về quyết định của mình đối với đơn kháng nghị của khách hàng. Khách hàng có thể kháng cáo lên Hội đồng Quản trị bằng văn bản trong vòng 10 ngày kể từ khi có quyết định của Tổng Giám đốc.

b. Gia Hạn Thời Gian Thanh Toán. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn, trong vòng 10 ngày kể từ khi gửi thông báo chấm dứt dịch vụ qua đường bưu điện, khách hàng có thể gửi yêu cầu bằng văn bản cho Sở thủy cục để xin gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn. Yêu cầu này phải nêu rõ lý do vì sao khách hàng xin gia hạn thanh toán và thời gian xin gia hạn trong bao lâu, không quá 6 tháng, và phải được khách hàng ký và đề ngày. Việc gia hạn thời gian chỉ áp dụng cho số tiền nợ quá hạn. Khi đến hạn, khách hàng vẫn phải thanh toán tất cả các khoản phí dịch vụ nước hiện tại. Tổng Giám đốc sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản về quyết định của mình đối với yêu cầu của khách hàng.

c. Trả Dần Hoá Đơn Quá Hạn. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn, trong vòng 10 ngày kể từ khi gửi thông báo chấm dứt dịch vụ qua đường bưu điện, khách hàng có thể nộp cho Sở thủy cục một thỏa thuận trả dần (thỏa thuận này có sẵn tại văn phòng của Sở thủy cục) mà khách hàng đã ký hứa sẽ thanh toán toàn bộ khoản nợ, bao gồm mọi khoản phí dịch vụ, phí trả muộn và bất kỳ khoản phí và lệ phí nào khác, trong các đợt trả góp bằng nhau hàng tháng trong khoảng thời gian hợp lý, không quá 12 tháng. Tổng Giám đốc sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản về quyết định của mình đối với yêu cầu xin trả dần này và xác định lịch biểu trả dần để trả nợ. Bất kỳ khách hàng nào có tài khoản quá hạn được cho trả dần trong 3 tháng trở lên cũng sẽ phải trả lãi cho Sở thủy cục trên số dư nợ từ ngày nợ quá hạn với mức lãi suất 6%/năm và thỏa thuận trả dần sẽ được cung cấp. Việc trả dần chỉ áp dụng cho khoản nợ quá hạn. Khi đến hạn, khách hàng vẫn phải thanh toán tất cả các khoản phí dịch vụ nước hiện tại.

d. Trả Chậm Hoặc Giảm Trừ. Khách hàng có thu nhập thấp có thể xin trả chậm hoặc giảm trừ các khoản phí quá hạn. Để đủ điều kiện được trả chậm hoặc giảm trừ, khách hàng phải gửi hồ sơ cho Sở thủy cục chứng tỏ rằng khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường của Sở thủy cục. Khách hàng được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình nhận được 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 thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang. Tổng Giám đốc sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản về quyết định của mình đối với yêu cầu xin trả chậm hoặc giảm trừ. Thời gian cho phép trả chậm đối với bất kỳ đơn xin trả chậm được chấp thuận nào sẽ là một ngày nào đó trong vòng 12 tháng kể từ ngày quá hạn và chỉ áp dụng cho khoản nợ quá hạn. Khi đến hạn, khách hàng vẫn phải thanh toán tất cả các khoản phí dịch vụ nước hiện tại. Để biết thông tin về mức nghèo đói liên bang, truy cập trang web của Bộ Y Tế Và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại <https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>.

e. Liên Hệ. Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể liên hệ với Sở thủy cục bằng điện thoại theo số (661) 831-0989 để thảo luận về các tùy chọn nhằm tránh bị ngừng cấp dịch vụ do không thanh toán.

4.21. Khi Nào Dịch Vụ Sẽ Không Bị Ngừng Do Không Thanh Toán. Sở thủy cục sẽ không chấm dứt dịch vụ cấp nước do không thanh toán hóa đơn nước (a) trong khi đang chờ quyết định cuối cùng đối với kháng nghị hoá đơn nhận được đúng hạn, (b) nếu trong vòng 12 ngày kể từ ngày thông báo chấm dứt dịch vụ được gửi qua đường bưu điện, khách hàng khẳng định rằng mình không đủ khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn quá hạn và xin trả dần hoá đơn quá hạn hoặc xin tạm thời trả chậm, hoặc (c) khi nhận được chứng nhận bằng văn bản từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (như bác sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật được cấp phép) cho biết rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ cho khách hàng đó sẽ đe dọa đến tính mạng và khách hàng xin trả dần hoá đơn quá hạn hoặc xin tạm thời trả chậm. Nếu khách hàng không thanh toán đúng hạn theo yêu cầu ghi trong bất kỳ thỏa thuận trả dần hoặc trả chậm nào, hoặc không thể trả hết số nợ trong tài khoản vì hóa đơn tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo, Sở thủy cục sẽ gửi thông báo cuối cùng về việc chấm dứt dịch vụ và ngừng dịch vụ cấp nước sau 5 ngày làm việc ngay cả khi hậu quả đe dọa đến tính mạng hoặc việc không có khả năng thanh toán do lý do đã đưa ra vẫn còn đó.

4.22. Phí Cấp Lại Dịch Vụ. Khách hàng bị ngừng dịch vụ cấp nước vì quá hạn thanh toán hoặc vi phạm các Quy tắc và Quy định này nhưng đã xử lý khoản nợ quá hạn hoặc sự vi phạm đó sẽ được khôi phục dịch vụ khi thanh toán phí cấp lại dịch vụ là \$50 nếu dịch vụ được cấp lại trong giờ làm việc thông thường của Sở thủy cục hoặc \$150 nếu dịch vụ được cấp lại sau giờ làm việc thông thường của Sở thủy cục. Việc Sở thủy cục có chấp thuận yêu cầu xin cấp lại dịch vụ sau giờ làm việc thông thường của Sở thủy cục hay không phụ thuộc hoàn toàn vào quyết định của riêng Tổng Giám đốc. Không có khách hàng nào có quyền, và Sở thủy cục không có nghĩa vụ, phải mở lại dịch vụ cấp nước cho khách hàng sau giờ làm việc thông thường của Sở thủy cục. Dịch vụ cấp nước sẽ không được mở lại trừ khi khách hàng nộp đầy đủ khoản tiền cọc cần thiết theo Quy tắc và Quy định này, nếu như số tiền đặt cọc đã được Sở thủy cục dùng một phần hoặc toàn bộ để trừ vào số tiền nợ. Nếu trước đó khách hàng đã bị ngừng dịch vụ cấp nước một lần thì phí cấp lại dịch vụ sẽ gấp đôi phí đã nêu ở trên. Nếu trước đó khách hàng đã bị ngừng dịch vụ cấp nước hai lần thì phí cấp lại dịch vụ sẽ gấp ba phí đã nêu ở trên.

4.23. Bản Dịch. Các bản dịch tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn của chính sách này và các thông báo bằng văn bản được phát hành theo chính sách này có sẵn tại văn phòng hoặc trang web của Sở thủy cục.