

QUY ĐỊNH SỐ 7 - PHẦN D

NGỪNG CUNG CẤP VÀ KHÔI PHỤC DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Sửa đổi ngày 18 tháng 5 năm 2021

D. NGỪNG CUNG CẤP DO KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN

Thành Phố sẽ tuân thủ các thủ tục và yêu cầu của Chính Sách này trước khi ngừng cấp nước cho bất kỳ khách hàng cư dân nào không thanh toán mức phí, khoản phí hoặc lệ phí của dịch vụ cấp nước còn nợ. Chính Sách này chỉ áp dụng cho các tài khoản khách hàng cư dân dựa trên việc không thanh toán và không ngăn cản Thành Phố ngừng cung cấp dịch vụ đối với các hành động trái phép khác của khách hàng.

1. Thông Tin Liên Hệ. Khách hàng cư dân có thể gọi đến số điện thoại sau đây trong giờ làm việc bình thường để thảo luận về các lựa chọn tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ: (626)384-5230.
2. Tài Khoản Quá Hạn Thanh Toán. Hóa đơn tiền nước đến hạn phải thanh toán sau khi khách hàng nhận được hóa đơn. Hóa đơn tiền nước không được thanh toán đầy đủ trước ngày thứ hai mươi (20) sau ngày xuất hóa đơn là hóa đơn quá hạn và phải nộp phạt theo quy định. Nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ, hoặc nếu khách hàng cho biết thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói của liên bang, thì Thành Phố sẽ miễn khoản phí nộp muộn cho các hóa đơn quá hạn, theo yêu cầu của khách hàng, một lần mỗi 12 tháng.
3. Giai Đoạn Quá Hạn Dẫn Đến Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị ngừng cung cấp do không thanh toán nếu khách hàng đã quá hạn thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày.

Dịch vụ nước không bị ngừng cung cấp do quá hạn thanh toán vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ chính thức hoặc bất kỳ thời gian nào ngoài giờ làm việc thông thường của Thành Phố.

4. Thủ Tục Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ.
 - a. Ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cho khách hàng, đại diện của Thành Phố sẽ liên hệ với khách hàng qua điện thoại, bằng văn bản hoặc cả hai để cảnh báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ, đồng thời cung cấp và giải thích cho khách hàng các điều khoản của Chính Sách này, thảo luận các tùy chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ và cung cấp thông tin khác theo yêu cầu của pháp luật.

- i. Nếu thông báo qua điện thoại, thì người đại diện sẽ thực hiện những công việc cụ thể sau: (1) đề nghị cung cấp bản sao của Chính Sách này; (2) đưa ra các tùy chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ, bao gồm lịch thanh toán thay thế, trả chậm, khoản thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu trả dần số dư chưa thanh toán; (3) và giải thích quy trình yêu cầu xem xét và/hoặc kháng nghị về mức phí, khoản phí hoặc lệ phí dịch vụ quá hạn.
 - ii. Nếu thông báo bằng văn bản thì thông báo sẽ có những nội dung cụ thể sau: (1) tên và địa chỉ của khách hàng; (2) số tiền quá hạn; (3) ngày phải thực hiện thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ; (4) mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán mức phí, khoản phí hoặc lệ phí dịch vụ quá hạn; (5) và mô tả thủ tục để khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán chậm, giảm giá hoặc thay thế, bao gồm cả việc trả dần các khoản phí dịch vụ sinh hoạt quá hạn, phù hợp với Chính Sách này.
 - b. Nếu Thành Phố không thể liên lạc được với khách hàng hoặc một người lớn cư ngụ tại nơi cư trú qua điện thoại và thông báo bằng văn bản bị trả lại do không có người nhận, thì Thành Phố sẽ đến nơi cư trú và dán một thông báo rõ ràng về việc sắp ngừng cấp nước và một bản sao của Chính Sách này.
5. Xem Xét và Kháng Nghị Hóa Đơn. Khi nhận được thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ, khách hàng có thể kháng nghị mức phí, khoản phí hoặc lệ phí quá hạn dẫn đến thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, trừ khi kháng nghị về mức phí, khoản phí hoặc lệ phí tương tự đã được tiếp nhận và giải quyết trước đó. Quy trình nộp đơn kháng nghị được nêu chi tiết trong Quy Định Số 15.
 6. Thanh Toán Chậm hoặc Giảm Giá. Thành Phố có thể cho phép khách hàng trả chậm hoặc giảm các mức phí, khoản phí hoặc lệ phí quá hạn theo các điều khoản của Phần này.

Khách hàng phải yêu cầu lịch thanh toán chậm để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán. Khách hàng có thể gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của Cơ Quan Cấp Nước theo số (626) 384-5230 để yêu cầu được thanh toán chậm. Nếu khách hàng yêu cầu lịch trả chậm trước ngày đến hạn thanh toán, thì các tài khoản được cho phép trả chậm sẽ không phải chịu phạt và dịch vụ nước sẽ không bị cắt, miễn là khách hàng thanh toán các khoản trả chậm đã sắp xếp đúng hạn và không quá hạn thanh toán các hóa đơn nhận được trong giai đoạn trả chậm. Có thể phát sinh khoản phí và tiền phạt do nộp muộn nếu thỏa thuận về thanh toán chậm được đưa ra sau khi tài khoản đã quá hạn thanh toán. Các kế hoạch thanh toán như vậy thường sẽ dẫn đến việc nộp đủ số tiền quá hạn trong một khung thời gian hợp lý không quá mười hai (12) tháng và sẽ yêu cầu khoản thanh toán ban đầu ít nhất là 25% số dư quá hạn. Nếu khách hàng vi phạm kế hoạch đã thỏa thuận hoặc không thanh toán khoản phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại của mình trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp sau năm (5) ngày làm việc kể từ khi

Thành Phố đăng thông báo cuối cùng về dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại nơi cư trú của khách hàng.

Sau khi Thành Phố phê duyệt lịch thanh toán trả chậm, thì khách hàng phải ký kết thỏa thuận đưa ra các điều khoản của lịch thanh toán thay thế trước ngày dịch vụ bị ngừng cung cấp theo lịch trình, như được in trên Thông Báo về Việc Quá Hạn Thanh Toán và Dự Kiến Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Sinh Hoạt để tránh bị ngừng dịch vụ do không thanh toán.

7. Lịch Thanh Toán Thay Thế. Thành Phố có thể cho phép khách hàng trả dần hoặc thực hiện thanh toán thay thế đối với các mức phí, khoản phí hoặc lệ phí quá hạn phù hợp với điều khoản của Phần 7 này.

Những khách hàng không thể thanh toán toàn bộ số dư trong hóa đơn của họ có thể yêu cầu lịch thanh toán thay thế để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ bằng cách gọi đến số điện thoại Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của Cơ Quan Cấp Nước. Khách hàng nên yêu cầu lịch thanh toán thay thế càng sớm càng tốt sau khi hóa đơn tiền nước đến hạn. Sau khi Thành Phố phê duyệt lịch thanh toán thay thế, khách hàng phải ký kết thỏa thuận đưa ra các điều khoản của lịch thanh toán thay thế trước ngày dịch vụ bị ngừng cung cấp theo lịch trình, như được in trên Thông Báo về Việc Quá Hạn Thanh Toán và Dự Kiến Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Sinh Hoạt để tránh bị ngừng dịch vụ do không thanh toán.

Các tài khoản được cho phép thanh toán thay thế sẽ không phải chịu phạt và dịch vụ nước sẽ không bị cắt, miễn là khách hàng thực hiện các khoản thanh toán theo lịch đúng hạn và không quá hạn thanh toán các hóa đơn nhận được trong giai đoạn thực hiện thanh toán thay thế.

Các lịch thanh toán thay thế như vậy thường sẽ dẫn đến việc hoàn trả số tiền quá hạn trong một khung thời gian hợp lý không quá mười hai (12) tháng và sẽ yêu cầu khoản thanh toán ban đầu ít nhất là 25% số dư nợ quá hạn.

Nếu khách hàng vi phạm kế hoạch đã thỏa thuận hoặc không thanh toán khoản phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại của mình trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp sau năm (5) ngày làm việc kể từ khi Thành Phố đăng thông báo cuối cùng về dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại nơi cư trú của khách hàng.

8. Nghiêm Cấm Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng cung cấp do không thanh toán trong những trường hợp sau:
 - a. Trong thời gian kháng nghị về quyết định ngừng cung cấp dịch vụ của Thành Phố.
 - b. Trong thời gian Thành Phố điều tra về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng.

- c. Trong thời gian khách hàng tuân thủ lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm giá được cho phép hợp lệ theo Phần 6 và 7 của Chính Sách này.
 - d. Trong những trường hợp khách hàng thỏa mãn tất cả ba điều kiện sau (“Miễn Trừ Dựa Trên Nhu Cầu”):
 - i. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngừng cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân trong khu nhà có tài khoản quá hạn thanh toán;
 - ii. Khách hàng chứng minh được rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường. Các dữ kiện chứng minh rằng khách hàng không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường, bao gồm: một thành viên trong gia đình của khách hàng là người hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Hỗ Trợ của Tiểu Bang, hoặc 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 của liên bang. Nếu chứng minh được một hoặc nhiều trường hợp trên, thì khách hàng được coi là “Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp”; và
 - iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia kế hoạch trả chậm hoặc thanh toán giảm giá cho tất cả các khoản phí quá hạn theo Chính Sách này.
9. Cân Nhắc Đặc Biệt cho Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp. Đối với Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp đủ điều kiện được Miễn Trừ Dựa Trên Nhu Cầu, Thành Phố sẽ cung cấp một hoặc nhiều lựa chọn sau đây để khách hàng nộp lại các mức phí, khoản phí hoặc lệ phí quá hạn: (1) trả dần số dư chưa thanh toán; (2) tham gia vào lịch thanh toán thay thế; (3) giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán mà không tính thêm phí cho những người trả phí khác; hoặc (4) tạm thời hoãn thanh toán. Các điều khoản của tùy chọn thanh toán sẽ tuân theo Phần 6 của Chính Sách này và dự kiến sẽ dẫn đến việc hoàn trả trong một khoảng thời gian hợp lý không quá mười hai (12) tháng, trừ khi cần thêm thời gian để tránh khó khăn quá mức. Nếu khách hàng vi phạm kế hoạch đã thỏa thuận hoặc không thanh toán khoản phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại của mình trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp sau năm (5) ngày làm việc kể từ khi Thành Phố đăng thông báo cuối cùng về dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại nơi cư trú của khách hàng.
10. Mối Quan Hệ Chủ Nhà-Người Thuê Nhà (Các Căn Hộ Có Đồng Hồ Đo Riêng). Các quy định của Phần này được áp dụng khi dịch vụ đồng hồ đo riêng được cung cấp

cho từng căn hộ cho cư dân cư trú trong một ngôi nhà đơn hộ tách biệt, một khu nhà ở nhiều căn hộ, công viên dành cho nhà ở di động hoặc khu nhà ở cố định trong trại lao động như được định nghĩa trong Phần 17008, Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, khu nhà ở hoặc công viên là khách hàng đứng tên trong hồ sơ.

- a. Ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, Thành Phố sẽ cố gắng thông báo bằng văn bản cho các cư dân cư trú trong khu nhà rằng tài khoản của nơi họ cư trú đã quá hạn thanh toán và dịch vụ sẽ bị chấm dứt.
- b. Thông báo bằng văn bản sẽ báo cho các cư dân rằng họ có thể trở thành khách hàng đứng tên trong hồ sơ và chấp nhận các hóa đơn cho dịch vụ nước của căn hộ. Các cư dân sẽ không phải chịu trách nhiệm về số tiền quá hạn của khách hàng đứng tên trong hồ sơ hiện tại.
- c. Thành Phố sẽ yêu cầu từng cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ, quy định và biểu giá của Thành Phố, trừ khi một hoặc nhiều cư dân cư trú chấp nhận chịu các trách nhiệm đó cho Thành Phố hoặc Thành Phố có thể chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với những cư dân cư trú không đáp ứng các điều khoản và điều kiện như vậy.
- d. Bất kể những điều đã nói ở trên, nếu nơi ở là một căn hộ đơn hộ tách biệt, thì Thành Phố sẽ (1) thông báo cho người cư ngụ về việc ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ đề xuất; và (2) yêu cầu cư dân xác minh rằng khách hàng có tài khoản quá hạn là chủ nhà, người quản lý hoặc người đại diện của căn hộ. Giấy tờ xác minh có thể bao gồm hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai tiền thuê nhà hoặc tài liệu chính phủ khác.

11. Mối Quan Hệ Chủ Nhà-Người Thuê Nhà (Các Căn Hộ Có Đồng Hồ Tổng). Các quy định của Phần này được áp dụng khi dịch vụ nước được cung cấp thông qua đồng hồ tổng cho các cư dân cư trú trong một khu nhà ở nhiều căn hộ, công viên dành cho nhà ở di động hoặc khu nhà ở cố định trong trại lao động như được định nghĩa trong Phần 17008, Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành khu nhà ở hoặc công viên là khách hàng đứng tên trong hồ sơ.

- a. Ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, Thành Phố sẽ cố gắng thông báo cho các cư dân cư trú bằng văn bản rằng tài khoản của nơi họ cư trú đã quá hạn thanh toán và dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày được ghi rõ trong thông báo.
- b. Thông báo sẽ được dán ở cửa mỗi căn hộ tại khu nhà ở hoặc công viên. Nếu việc dán thông báo ở cửa mỗi căn hộ là không hợp lý hoặc không thể thực hiện được, thì Thành Phố sẽ dán hai bản thông báo tại mỗi khu vực chung có thể tiếp cận và tại cửa ra vào khu nhà hoặc công viên.
- c. Thông báo sẽ báo cho các cư dân cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng sử dụng nước của Thành Phố và nhận hóa đơn mà không phải chịu trách

nhiệm về số tiền quá hạn của khách hàng đứng tên trong hồ sơ hiện tại. Thông báo cũng sẽ nêu rõ những thông tin sau bằng ngôn ngữ đơn giản: (1) những việc cư dân cư trú phải làm để tránh bị chấm dứt dịch vụ hoặc phải thiết lập lại dịch vụ; (2) chi phí dịch vụ ước tính hàng tháng; (3) chức danh, địa chỉ và số điện thoại của một người đại diện của Thành Phố, người có thể hỗ trợ cư dân cư trú trong việc tiếp tục nhận dịch vụ; và (4) địa chỉ và số điện thoại của một dự án dịch vụ pháp lý đủ điều kiện do đoàn luật sư quận địa phương giới thiệu.

- d. Thành Phố có thể từ chối cung cấp dịch vụ cho cư dân cư trú trừ khi từng cư dân cư trú hoặc đại diện của cư dân cư trú đồng ý và đáp ứng yêu cầu của các điều khoản và điều kiện dịch vụ của Thành Phố cũng như các quy định khác của pháp luật. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân cư trú hoặc đại diện của cư dân cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo của tài khoản theo yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu có một cách thức thực tế và hợp pháp để chấm dứt có chọn lọc dịch vụ cho những cư dân cư trú không đáp ứng các yêu cầu của Thành Phố hoặc người đại diện của cư dân cư trú không chịu trách nhiệm, thì Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó hoặc được người khác thay mặt đáp ứng các yêu cầu đó.
- e. Khi được yêu cầu, bằng chứng về nơi cư trú và bằng chứng về việc thanh toán tiền thuê nhà hoặc nghĩa vụ tín dụng khác đúng hạn là phương tiện được chấp nhận để thiết lập tín dụng với Thành Phố.
- f. Ngoài các giới hạn được nêu trong Phần 8, dịch vụ nước sẽ không bị ngừng cung cấp do không thanh toán trong những trường hợp sau: (1) khoản nợ của khách hàng đứng tên trong hồ sơ hiện tại cho một cơ quan công cộng khác; (2) nếu tài khoản quá hạn liên quan đến một tài sản khác do khách hàng đứng tên trong hồ sơ hiện tại sở hữu, quản lý hoặc vận hành; hoặc (3) nếu một nhân viên y tế công cộng hoặc nhân viên tòa nhà xác nhận rằng việc chấm dứt dịch vụ sẽ dẫn đến mối đe dọa đáng kể đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của các cư dân cư trú hoặc công chúng.

12. Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Tại Cơ Sở Ăn Uống Thương Mại và Y Tế. Mọi nỗ lực hợp lý sẽ được thực hiện để đảm bảo rằng việc chấm dứt dịch vụ do không thanh toán tại cơ sở ăn uống thương mại và y tế diễn ra ngoài giờ làm việc bình thường của khách hàng để tránh gây ra các mối lo ngại về sức khỏe và an toàn cho công chúng.

13. Thông Báo Cho Bên Thứ Ba. Thành Phố sẽ cố gắng thông báo cho một người được khách hàng chỉ định khi tài khoản của khách hàng quá hạn và có thể bị chấm dứt dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm thông tin về những việc cần làm để tránh bị chấm dứt dịch vụ.

14. Khôi Phục Dịch Vụ. Thành Phố sẽ nhanh chóng cung cấp thông tin về các thủ tục khôi phục dịch vụ, như được nêu chi tiết trong Phần E của Quy Định về Cấp Nước này, cho khách hàng sau khi dịch vụ của họ bị ngừng, bao gồm cả việc thanh toán phí dịch vụ kết nối lại hiện hành. Đối với Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp, phí dịch

vụ kết nối lại sẽ không vượt quá chi phí thực tế của Thành Phố để kết nối lại dịch vụ nước, tối đa là \$50 khi kết nối lại trong giờ làm việc bình thường và \$150 khi kết nối lại ngoài giờ làm việc. Mức phí này có thể được điều chỉnh hàng năm do các thay đổi trong Chi Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.