

## Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước

Mục 1.1 **Ngừng cung cấp dịch vụ cho các địa điểm dân cư.** Hóa đơn Dịch vụ Nước đến hạn thanh toán khi xuất trình. Các hóa đơn sẽ quá hạn vào ngày thứ mười (10) của tháng và vẫn quá hạn cho đến khi được thanh toán đầy đủ. Phí phạt mười (10%) phần trăm sẽ được tính trên số tiền chưa thanh toán vào ngày hai mươi (20) của tháng. Thanh toán một phần cho tài khoản quá hạn sẽ được chấp nhận và ghi vào tài khoản khách hàng, nhưng khoản thanh toán một phần đó sẽ không là lý do để đưa tài khoản ra khỏi trạng thái quá hạn.

- A. Quận sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng đã quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày. Không ít hơn bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cho dân cư do không thanh toán, Quận sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản bằng thông báo gửi qua đường bưu điện và sẽ cung cấp cho khách hàng bằng văn bản số tiền nợ quá hạn, hạn chót thanh toán hoặc phương án thay thế, sắp xếp, mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn;
- B. Sẽ cung cấp các lựa chọn để tránh ngừng cung cấp dịch vụ cho dân cư do không thanh toán, bao gồm, nhưng không giới hạn, thanh toán trả chậm, thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu trả dần số tiền nợ và đơn yêu cầu xem xét và khiếu nại hóa đơn. Sẽ đề nghị cung cấp bằng văn bản cho khách hàng chính sách của Quận về việc ngừng cung cấp dịch vụ cho dân cư do không thanh toán.

Nếu Quận không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang cư trú qua đường bưu điện Hoa Kỳ, Quận sẽ cố gắng hết sức để đến nơi cư trú và rời đi hoặc thực hiện các sắp xếp khác để bố trí ở một nơi dễ thấy, thông báo sắp xảy ra ngừng cung cấp dịch vụ cho dân cư do không thanh toán và chính sách của Quận về việc ngừng cung cấp dịch vụ cho dân cư do không thanh toán.

Khách hàng có hóa đơn quá hạn có thể liên hệ với Quận theo số 661-256-3411 để trao đổi về các lựa chọn nhằm tránh ngừng dịch vụ cấp nước.

Mục 1.2 **Các Trường Hợp Khi RCSD Sẽ Không Ngừng Dịch Vụ.** Quận sẽ không ngừng dịch vụ cho dân cư do không thanh toán nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

(1) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Quận chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, vì thuật ngữ đó được định nghĩa trong Ghi điểm (A) của khoản (1) tiểu khoản (b) của Mục 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Thể chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ cho dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở nơi dịch vụ dân cư được cung cấp; Và

(2) Khách hàng chứng minh họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của Quận. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của Quận nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện 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 em, hoặc khách hàng tuyên bố thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của liên bang; Và

(3) Khách hàng sẵn sàng ký kết thỏa thuận trả dần hoặc lịch trình thanh toán thay thế.

Quận sẽ cung cấp cho khách hàng đáp ứng ba điều kiện này các lựa chọn sau để thanh toán hóa đơn quá hạn: 1. Trả dần số tiền nợ. 2. Lịch trình thanh toán thay thế. Khoảng thời gian hoàn trả theo một trong hai lựa chọn phụ thuộc vào sự chấp thuận của ban quản lý nhưng nói chung sẽ không quá 12 tháng. Nếu khách hàng (1) không tuân thủ kế hoạch thanh toán trong 60 ngày trở lên hoặc (2) không thanh toán các khoản phí hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên trong khi thực hiện kế hoạch thanh toán, dịch vụ dân cư có thể bị ngừng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Quận đăng thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy.

**Mục 1.2.2 Miễn phí trả chậm cho Khách hàng có thu nhập thấp.** Đối với khách hàng chứng minh thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang, Quận sẽ miễn các khoản phí trả chậm đối với các hóa đơn quá hạn 12 tháng một lần. Khách hàng dân cư sẽ được coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang 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 em, hoặc khách hàng tuyên bố chịu hình phạt nếu khai man thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.

**Mục 1.3 Các hóa đơn bị tranh chấp và khiếu nại.** Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn và thực hiện quyền khiếu nại với Người quản lý của Quận, Quận sẽ không ngắt dịch vụ cấp nước do không thanh toán trong khi khiếu nại đang chờ xử lý, tuy nhiên, các khoản phí bổ sung được quy định trong tài liệu này sẽ tiếp tục được áp dụng.

Khách hàng khi nhận được thông báo sắp ngừng cấp dịch vụ có thể khiếu nại hóa đơn quá hạn, trừ khi khiếu nại về cùng mức giá, phí hoặc lệ phí đã được nhận và giải quyết trước đó. Khách hàng phải nộp đơn khiếu nại trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày xuất trình hóa đơn có tranh chấp. Khách hàng phải gửi thông báo khiếu nại bằng văn bản theo mẫu do Quận cung cấp giải thích cơ sở của việc khiếu nại, bao gồm, nếu có, giải thích về mọi sai sót bị cáo buộc trong thực tế thanh toán của Quận. Mẫu này sẽ được cung cấp trên trang web của Quận hoặc tại văn phòng của Quận. Khiếu nại sẽ được xem xét, lắng nghe và giải quyết theo các thủ tục sau:

- A. Giám đốc Hành chính hoặc người được chỉ định sẽ xem xét đơn khiếu nại và tất cả các tài liệu được gửi để hỗ trợ cho việc khiếu nại và sẽ đưa ra quyết định dự kiến về khiếu nại trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.
- B. Giám đốc Hành chính hoặc người được chỉ định sẽ gửi quyết định tạm thời cho người khiếu nại.
- C. Khách hàng có bảy (7) ngày theo lịch kể từ ngày nhận được thư quyết định dự kiến để chấp nhận quyết định dự kiến hoặc yêu cầu một cuộc gặp với Trợ lý Tổng Giám đốc/Giám đốc Công trình Công cộng.
- D. Nếu một cuộc họp được yêu cầu, Trợ lý Tổng Giám đốc/Giám đốc Công trình Công cộng sẽ sắp xếp một cuộc họp trong vòng mười lăm (15) ngày theo lịch.
- E. Ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp, thông báo bằng văn bản về ngày và giờ của cuộc họp sẽ được gửi cho khách hàng qua đường bưu điện.
- F. Khi kết thúc cuộc họp, Trợ lý Tổng Giám đốc/Giám đốc Công trình Công cộng sẽ đưa ra quyết định cuối cùng bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày theo lịch bằng thư cho người khiếu nại.

G. Khách hàng có thể khiếu nại quyết định bất lợi của Trợ lý Tổng Giám đốc/Giám đốc Công trình Công cộng lên Tổng Giám đốc trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày nhận được thư. Tổng Giám đốc có mười (10) ngày theo lịch để trả lời khách hàng về phát hiện này. Kết luận của Tổng Giám đốc là quyết định cuối cùng.

Mục 1.4 **Tình huống Chủ nhà-Người thuê nhà.** Điều khoản này áp dụng nếu có mối quan hệ chủ nhà-người thuê nhà giữa những người cư ngụ trong nhà và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở.

1. Nếu Quận cung cấp dịch vụ dân cư có đồng hồ đo riêng cho những người cư ngụ trong một nhà dành cho một gia đình riêng lẻ, cấu trúc dân cư nhiều đơn vị, công viên nhà di động hoặc cấu trúc dân cư cố định trong trại lao động và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành ngôi nhà, cấu trúc đó, hoặc công viên là khách hàng trong hồ sơ, Quận sẽ nỗ lực hết sức để thông báo cho cư dân bằng văn bản khi tài khoản bị truy thu, ít nhất mười (10) ngày trước khi chấm dứt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo thêm cho cư dân rằng họ có quyền trở thành khách hàng, những người sau đó sẽ được lập hóa đơn dịch vụ mà không bị yêu cầu thanh toán bất kỳ khoản tiền nào có thể đến hạn trên tài khoản quá hạn.

2. Quận không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho cư dân trừ khi mỗi cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật cũng như các quy tắc và biểu giá của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản theo yêu cầu của Quận, hoặc nếu Quận có phương tiện vật chất hợp pháp để chấm dứt có chọn lọc dịch vụ cho những cư dân đó những người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và biểu phí của Quận, Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu đó.

3. Hợp đồng thuê hoặc cho thuê phải bao gồm khoảng thời gian mà tài khoản quá hạn.

4. Trong trường hợp nhà ở riêng lẻ dành cho một gia đình, Quận có thể thực hiện bất kỳ điều nào sau đây:

a. Đưa ra thông báo chấm dứt ít nhất bảy ngày trước khi dự kiến chấm dứt.

b. Để số tiền đến hạn trong tài khoản quá hạn được miễn, hãy yêu cầu người cư ngụ trở thành khách hàng xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn trong hồ sơ là hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của ngôi nhà. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai thuê, tài liệu của chính phủ cho biết người cư ngụ đang thuê tài sản hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự.

Thông qua ngày 27/01/2020

Sửa đổi ngày 12/4/2023