

CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT VÌ KHÔNG TRẢ TIỀN



Bất kể có những điều khoản hay quy định nào khác, Chính Sách Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Vì Không Trả Tiền này sẽ áp dụng cho việc ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì khi không trả tiền theo các quy định được nêu ở đây. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa Chính Sách này và bất kỳ chính sách hay quy định nào khác, Chính Sách này sẽ chiếm ưu thế.

Mục Đích Và Hoàn Cảnh

Chiếu theo Đạo Luật Bảo Vệ Dân Cư Khỏi Bị Cúp Nước của Tiểu Bang California (Dự Luật Thượng Viện 998), Thành Phố Watsonville đã soạn thảo chính sách bằng văn bản liên quan đến việc ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán hóa đơn. Sau đây sẽ được đề cập đến là “chính sách cúp nước”.

Văn Bản Chính Sách

Chính sách này chỉ áp dụng cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không trả tiền và tất cả các chính sách và thủ tục hiện hành sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước cho cơ sở thương mại và công trường. Để được giúp đỡ thêm về việc thanh toán hóa đơn nước và khả năng dàn xếp phương án thanh toán thay thế đề ra trong chính sách này để tránh bị cúp nước bằng cách gọi đến Đơn Vị Hóa Đơn (Phòng Hóa Đơn) của Cơ Quan Công Chánh Thành Phố Watsonville theo số (831) 768-3455 trong giờ làm việc.

A. Tài Khoản Không Trả Đúng Kỳ Hạn

Thành Phố Watsonville sẽ không cúp dịch vụ cấp nước vì không trả tiền cho đến khi khách hàng đã trễ hạn thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày. Những điều sau đây sẽ được áp dụng:

- **Phí Trả Chậm:** Nếu Thành Phố không nhận được tiền thanh toán hóa đơn vào ngày đáo hạn đã ghi rõ, khách hàng sẽ bị tính thêm 10% phí phạt do trả chậm cộng thêm vào số tiền còn thiếu chưa trả trong tài khoản của khách hàng.
- **Số Tiền Nhỏ Còn Thiếu:** Bất kỳ số tiền quá hạn nào chưa trả trong hóa đơn từ \$50.00 trở xuống sẽ được chuyển sang và cộng vào kỳ thanh toán tiếp theo mà không phải chịu thêm biện pháp thu hồi nợ.

B. Giấy Thông Báo Không Trả Đúng Kỳ Hạn

Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được lập mỗi tháng cho mỗi khách hàng. Hóa đơn cho dịch vụ sau khi nhận được có ngày hạn và phải trả, và sẽ trở nên quá hạn và dịch vụ sẽ bị cúp nếu khách hàng không thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn. Khách hàng có thể thanh toán hóa đơn tại văn phòng thanh toán của Thành Phố trực tiếp bằng tiền mặt, phiếu chuyển tiền, séc bảo chi, séc cá nhân và thẻ tín dụng được chấp nhận. Khách hàng cũng có thể thanh toán hóa đơn sử dụng thẻ tín dụng được chấp nhận bằng cách gọi điện thoại và nói chuyện với nhân viên chăm sóc khách hàng ở số (831) 768-3455 trong giờ làm việc. Khách hàng cũng có thể thanh toán hóa đơn bằng cách gọi hệ thống điện thoại được tự động

hóa hoạt động 24 trên 24 ở số 1 855-748-3077. Tiền thanh toán hóa đơn cũng được chấp nhận tại trang mạng sau đây, khách hàng cũng có thể đăng ký sử dụng hình thức lập hóa đơn trực tuyến và tự động thanh toán: <https://www.onlinebiller.com/watsonville/>.

C. Giấy Thông Báo Ngưng Dịch Vụ Đầu Tiên:

Thành Phố sẽ cố gắng liên lạc với khách hàng một cách chân thành và hợp lý tối thiểu bảy (7) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán hóa đơn. Giấy thông báo cúp nước sẽ được gửi đến địa chỉ thư tín được chỉ định trong tài khoản. Nếu địa chỉ thư tín và địa chỉ của nhà được cung cấp dịch vụ nước không giống nhau, thì thông báo thứ hai sẽ được gửi cho “Người Cư Ngụ” qua đường bưu điện đến địa chỉ nhận dịch vụ. Thông báo cúp nước bằng văn bản sẽ bao gồm những điều sau:

- Tên và địa chỉ của khách hàng;
- Số tiền quá hạn thanh toán;
- Ngày phải trả hay dàn xếp phương án thanh toán để tránh bị ngưng dịch vụ;
- Đường dẫn liên kết và thông tin liên lạc mà khách hàng có thể lấy bản sao của **CHÍNH SÁCH NGƯNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT VÌ KHÔNG TRẢ TIỀN VÀ QUY TRÌNH XIN DÀN XẾP PHƯƠNG ÁN THANH TOÁN**

D. Gửi Thông Báo Cho Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Ở Gia Cư Có Đồng Hồ Đo Nước Riêng

Thành Phố sẽ cố gắng thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ một cách chân thành và hợp lý qua biện pháp thông báo bằng văn bản khi tài khoản dịch vụ nước đã trễ hạn thanh toán và Thành Phố sẽ ngưng dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi cúp nước. Thông báo bằng văn bản sẽ báo cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không cần phải trả số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản trễ hạn, miễn là họ chịu gánh trách nhiệm tài chánh cho những chi phí nước sau đó tại địa chỉ đó. Để miễn số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn, người thuê nhà/người cư ngụ phải xác minh họ thuê nhà đó bằng cách cung cấp thỏa thuận thuê nhà hoặc bằng chứng về chủ quyền. Người thuê nhà/Người cư ngụ muốn trở thành khách hàng cần phải đáp ứng tất cả các điều kiện do Thành Phố quy định trước khi đăng ký xin dịch vụ chiếu theo Mục 6-3.306 trong Bộ Luật Thành Phố.

E. Thông Báo Gửi Cho Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Sống Tại Khu Nhiều Hộ Gia Đình Được Cấp Nước Thông Qua Đồng Hồ Chính

Thành Phố sẽ nỗ lực một cách thiện chí và hợp lý để thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ tại mỗi gia cư, bằng hình thức thông báo bằng văn bản (ví dụ: móc thông báo vào tay nắm cửa) tại mỗi gia cư, khi tài khoản dịch vụ nước bị quá hạn và có nguy cơ bị ngưng ít nhất mười (10) ngày trước khi dịch vụ nước bị cúp. Giấy thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không bị yêu cầu thanh toán số tiền đến hạn trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn, miễn là họ chịu gánh trách nhiệm tài chánh cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại (các) địa chỉ được cấp nước thông qua đồng hồ đo nước chính. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ chịu và có khả năng gánh trách nhiệm

cho các khoản phí cấp nước tiếp theo và Thành Phố cảm thấy hài lòng, hoặc nếu có biện pháp hữu hình, có sẵn về mặt pháp lý cho Thành Phố, để tuyển chọn chấm dứt dịch vụ cấp nước cho những người cư ngụ không đáp ứng được các điều kiện của dịch vụ, thì Thành Phố sẽ cấp nước cho những người cư ngụ đã đáp ứng các điều kiện đó. Để miễn số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn, người thuê nhà/người cư ngụ phải xác minh họ thuê nhà đó bằng cách cung cấp thỏa thuận thuê nhà hoặc bằng chứng về chủ quyền. Người thuê nhà/Người cư ngụ muốn trở thành khách hàng cần phải đáp ứng tất cả các điều kiện do Thành Phố quy định trước khi đăng ký xin dịch vụ chiếu theo Mục 6-3.306 trong Bộ Luật Thành Phố.

F. Thông Báo Cuối Cùng

Thành Phố sẽ nỗ lực thông báo cho khách hàng với thiện chí và một cách hợp lý về việc ngưng dịch vụ cấp nước do không trả tiền. Biện pháp thông báo này sẽ được thực hiện qua điện thoại hoặc tiếp xúc trực tiếp. Nếu không thể thông báo cho khách hàng qua điện thoại hay tiếp xúc trực tiếp thì Thành Phố sẽ gửi thông báo qua đường bưu điện, thư điện tử hoặc dán tại gia cư đó.

G. Hạn Chót Để Ngưng Dịch Vụ

Thành Phố phải nhận được tiền thanh toán cho toàn bộ phí dịch vụ cấp nước đã trễ hạn cùng với các khoản phí liên quan trước ngày làm việc chấm dứt vào ngày được ghi rõ trong văn bản thông báo ngưng dịch vụ.

H. Ngưng Dịch Vụ Nước Vì Không Trả Tiền

Thành Phố sẽ ngưng dịch vụ cấp nước bằng cách tắt, và trong vài trường hợp khóa lại, đồng hồ đo nước. Trước khi ngưng dịch vụ cấp nước, khách hàng sẽ được thông báo về việc ngưng dịch vụ bằng văn bản tối thiểu bảy (7) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Khách hàng sẽ gánh chịu phí tái lập dịch vụ trong hệ thống hóa đơn bất kể đồng hồ đo nước có bị tắt hay không.

I. Kết Nối Lại Dịch Vụ Trong Giờ Làm Việc

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng do không trả tiền, khách hàng phải trả một khoản phí kết nối lại. Thành Phố sẽ nỗ lực kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể thực hiện được nhưng, tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước cuối ngày làm việc tiếp theo sau khi khách hàng thanh toán số tiền trễ hạn thanh toán và các khoản phí trễ hạn thanh toán do dịch vụ bị chấm dứt. Nếu Dịch Vụ Cấp Nước bị người nào khác mở ngoài nhân viên Thành Phố hoặc không được Thành Phố cho phép thì khách hàng sẽ bị tính khoản phí can thiệp đồng hồ đo nước. Bất kỳ hư hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ không được phép là trách nhiệm của khách hàng.

J. Kết Nối Lại Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc

Dịch vụ được khôi phục sau giờ làm việc thông thường từ thứ Hai đến thứ Sáu, những ngày cuối tuần, hoặc ngày lễ sẽ bị tính thêm phí kết nối lại dịch vụ sau giờ làm việc. Dịch vụ sẽ không được phục hồi sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về khoản phí kết nối lại sau giờ làm việc và đã ký thỏa thuận thừa nhận khoản phí này và đồng ý liên lạc với văn phòng thanh toán của Thành Phố không trễ hơn 12 giờ trưa ngày làm việc tiếp

theo để trả khoản phí đó. Khoản phí tái lập sau giờ làm việc được cộng thêm vào số tiền còn thiếu đã quá hạn thanh toán của họ. Nhân viên Thành Phố đến nhà để thực hiện công việc của mình không được phép thu tiền nhưng họ sẽ báo cho khách hàng biết họ phải liên lạc với văn phòng thanh toán của Thành Phố trước 12 giờ trưa ngày làm việc tiếp theo.

Đôi lúc dịch vụ cấp nước bị ngưng bởi vì dịch vụ đó là tài khoản mới và Thành Phố chưa nhận được yêu cầu thiết lập dịch vụ. Nếu dịch vụ cấp nước được khôi phục sau giờ làm việc bình thường bởi vì khách hàng chưa thiết lập dịch vụ, khách hàng phải đồng ý liên lạc với bộ phận thanh toán để thiết lập dịch vụ vào ngày làm việc tiếp theo và khoản phí tái lập dịch vụ sau giờ làm việc sẽ được miễn. Nếu dịch vụ bị ngưng vì bất kỳ lý do nào không xác định ở trên thì dịch vụ nên được khôi phục càng sớm càng tốt và khách hàng được khuyên phải liên hệ bộ phận thanh toán để giải quyết vấn đề. Trong trường hợp này khách hàng sẽ không bị tính phí tái lập dịch vụ sau giờ làm việc.

K. Phí Kết Nối Lại

Nếu dịch vụ đã bị ngưng và sẽ được kết nối lại trong giờ làm việc thông thường thì khách hàng sẽ bị tính phí kết nối lại dịch vụ. Nếu dịch vụ đã bị ngưng và sẽ được kết nối lại ngoài giờ làm việc thì khách hàng phải trả một khoản phí tái lập dịch vụ sau giờ làm việc.

L. Miễn Tính Phí Và Các Khoản Phí Kết Nối Lại Và Quy Trình

Theo yêu cầu của khách hàng, Thành Phố sẽ miễn khoản phí trả chậm nếu có hoàn cảnh đặc biệt và khách hàng chưa bị tính phí trả chậm trong mười hai (12) tháng qua. Thành Phố sẽ không gửi cho Tiểu Bang California thông báo trễ hạn thanh toán hay tính phí trả chậm vì không trả tiền đúng thời hạn đối với những tài khoản hiện có vì Tiểu Bang California có cơ sở tài chính vững chắc và có nhiều quy trình khác nhau để phê duyệt ngân sách cũng như bảo đảm thanh toán.

M. Kháng Nghị

Quy trình dùng để khiếu nại số tiền đưa ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt được ghi dưới đây. Một khách hàng chỉ có thể kháng nghị một lần trong bất kỳ khoảng thời gian mười hai (12) tháng nào. Nếu đã đạt đến giới hạn này, Thành Phố không bắt buộc phải xem xét bất kỳ kháng nghị nào tiếp theo được khởi xướng bởi hoặc thay mặt cho khách hàng đó. Trong thời gian khách hàng kháng nghị hóa đơn và đang chờ kết quả điều tra, Thành Phố không thể ngưng dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

- **Đánh Giá Của Thành Phố:** Một khi nhận được đơn khiếu nại hoặc yêu cầu bằng văn bản, ủy ban kháng nghị sẽ xem xét đơn khiếu nại và/hoặc tiến hành một cuộc điều tra được coi là phù hợp theo toàn quyền quyết định của ủy ban kháng nghị. Cuộc điều tra phải được hoàn tất trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được đơn khiếu nại hoặc yêu cầu bằng văn bản, và khách hàng sẽ được thông báo về quyết định cuối cùng.
- **Kết Quả Của Quyết Định:** Nếu quá trình xem xét và/hoặc điều tra có kết quả thuận lợi cho khách hàng, trong trường hợp hóa đơn có sai sót, tài khoản của khách hàng sẽ được điều chỉnh. Nếu hóa đơn được xác định là chính xác, số tiền còn thiếu trong hóa

đơn phải được thanh toán trong vòng mười (10) ngày kể từ khi khách hàng được thông báo về quyết định của ủy ban kháng nghị. Nếu trước khi hoàn tất cuộc điều tra, (những) hóa đơn khác của khách hàng đến hạn thanh toán thì khách hàng phải trả toàn bộ để tránh bị ngưng dịch vụ do không trả tiền, chiếu theo chính sách này.

- Kháng nghị lên Giám Đốc Sở Công Chánh Và Tiện Ích hoặc người được ủy nhiệm: Bất kỳ khách hàng nào, có đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời theo mục này dẫn đến quyết định không thỏa đáng đối với khách hàng, khách hàng có thể kháng nghị quyết định đó lên Giám Đốc hoặc người được ủy nhiệm bằng cách nộp thông báo kháng nghị bằng văn bản cho Giám Đốc Sở Công Chánh Và Tiện Ích hoặc người được ủy nhiệm trong vòng mười (10) ngày kể từ khi Thành Phố gửi thông báo về quyết định của mình. Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho bất kỳ khách hàng nào vào bất cứ thời điểm nào trong khi đang chờ đợi kết quả của đơn kháng nghị mà khách hàng đã đệ trình lên Thành Phố. Quyết định của Giám Đốc Sở Công Chánh & Tiện Ích hoặc của người được ủy nhiệm là quyết định cuối cùng và buộc phải tuân theo.

N. Tài Khoản Quá Hạn Thanh Toán Của Khách Hàng Cư Dân Có Điều Kiện Y Tế Để Tiếp Cận Nước Mà Khách Hàng Không Có Khả Năng Thanh Toán Dịch Vụ

Theo các điều kiện được quy định ở Mục 116910(a) của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, nếu một khách hàng đáp ứng TẤT CẢ các điều kiện trong mục được viện dẫn, Thành Phố không thể cúp dịch vụ nước của họ do không trả tiền. Các điều kiện đòi hỏi:

- Khách hàng hay người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thành Phố chứng thư của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu như được định rõ ở mục 14088 của Bộ Luật Phúc Lợi & Định Chế rằng việc ngưng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa tính mạng, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn, của người sống ở nơi được cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt
- Khách hàng chứng minh rằng họ không thể trả tiền trong chu kỳ hóa đơn thông thường của dịch vụ cấp nước sinh hoạt của Thành Phố. Về phương diện tài chánh khách hàng sẽ được coi như là “không thể trả tiền” cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Thành Phố nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người đang hưởng chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bỏ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bỏ Sung Đặc Biệt California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ (WIC); hoặc khách hàng tuyên bố rằng mức thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm (200%) mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.
- Khách hàng chịu ký kết thỏa thuận trả dần (thỏa thuận thanh toán thay thế), phù hợp với chính sách này chiếu theo mục 116906(a) của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn.

O. Phương Án Thanh Toán Thay Thế

Bất kỳ khách hàng nào không có khả năng thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán bình thường đều có thể yêu cầu một phương án thanh toán thay thế để tránh các khoản

phí trễ hạn hoặc tình trạng gián đoạn dịch vụ. Thành Phố sẽ cân nhắc mọi tình huống liên quan đến yêu cầu đó và đưa ra quyết định liệu thỏa thuận thanh toán là cần thiết hay không. Kế hoạch thanh toán thay thế sẽ yêu cầu khách hàng trả 25% số tiền còn thiếu đã quá hạn để đủ điều kiện tham gia phương án thanh toán. Kỳ hạn thỏa thuận sẽ được đưa ra bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng. Các phương án thanh toán thay thế bao gồm:

- **Trả Dần:**

Khách hàng sẽ thanh toán số tiền chưa trả, trong thời gian không quá mười hai (12) tháng từ ngày lập hóa đơn ban đầu. Khoản tiền trả dần sẽ được kết hợp với, và theo ngày đáo hạn của, hóa đơn thông thường của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của phương án trả dần và phải thanh toán hóa đơn theo đúng kỳ hạn khi các chi phí tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Khách hàng không thể yêu cầu trả dần thêm nữa đối với bất kỳ chi phí nào chưa trả trong khi đang thanh toán các chi phí không trả đúng kỳ hạn chiếu theo phương án trả dần. Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần thì điều đó sẽ dẫn đến việc phát hành thông báo ngưng dịch vụ. Giấy thông báo ngưng dịch vụ sẽ là hình thức thông báo móc vào tay nắm cửa của nhà đó ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ. Nếu khách hàng vi phạm thỏa thuận thanh toán thay thế, thỏa thuận đó sẽ trở nên vô hiệu và toàn bộ số tiền còn thiếu phải được thanh toán ngay lập tức. Khách hàng sẽ không đủ điều kiện tham gia phương án thanh toán khác trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày vi phạm thỏa thuận.

P. Thông Báo Về Séc Bị Từ Chối

Sau khi nhận được tấm séc bị từ chối mà khách hàng đã dùng để thanh toán dịch vụ cấp nước hoặc các chi phí khác, Thành Phố sẽ coi tài khoản đó như là chưa được thanh toán. Thành Phố sẽ nỗ lực một cách hợp lý với thiện chí để thông báo cho khách hàng biết về việc khoản tiền thanh toán bị từ chối qua điện thoại, móc thông báo vào nắm tay cửa hoặc qua thư điện tử về việc tấm séc bị từ chối. Thành Phố sẽ phát hành giấy thông báo ngưng dịch vụ ít nhất 48 tiếng do tấm séc bị từ chối.

Tài khoản của khách hàng chỉ có thể khôi phục khi nhận được tiền thanh toán cho các khoản phí còn thiếu, cộng thêm khoản phí \$25 do tấm séc bị từ chối, bằng tiền mặt, nguồn tiền được chứng nhận và thẻ tín dụng được chấp nhận. Một khi tài khoản của khách hàng được khôi phục, tài khoản sẽ bị đánh dấu cho thời gian một năm ghi nhận việc khách hàng trả tiền bằng séc không thể đổi lấy tiền và Thành Phố sẽ yêu cầu khách hàng thanh toán bằng tiền mặt, nguồn tiền được chứng nhận hay thẻ tín dụng được chấp nhận.

Q. Công Bố

Chính sách này có sẵn trên trang mạng của Thành Phố tại địa chỉ

<https://watsonville.gov/2329/Utility-Shutoff-Service-Policy>. Chính sách này và tất cả thông báo bằng văn bản được phát hành theo chính sách này được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Đại Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác

được nói bởi ít nhất mười (10) phần trăm dân số trong khu vực cung cấp Dịch Vụ của Thành Phố.