

CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

CHỦ ĐỀ: CÁC YÊU CẦU THỦ TỤC VÀ THÔNG BÁO
NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT DO
KHÔNG THANH TOÁN

CÓ HIỆU LỰC: Ngày 1 tháng 2 năm 2020

I. MỤC ĐÍCH:

Nhằm thiết lập một quy trình thống nhất để tuân theo khi ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán.

II. CHÍNH SÁCH:

Theo các quyết định trong một vụ kiện ở Tòa Án Phúc Thẩm California¹, Thành phố bắt buộc phải tuân theo quy trình chấm dứt được quy định trong Phần 5 của Bộ luật Tiềm Ích Công Cộng, Phần 10001 *et seq.*, quản lý hoạt động các dịch vụ tiện ích thuộc sở hữu của các tập đoàn thành phố, đặc biệt bao gồm các thành phố có điều lệ riêng. Các quy trình được nêu trong tài liệu này tuân thủ các yêu cầu tối thiểu theo luật định được quy định trong Bộ Luật Tiềm Ích Công Cộng Phần 10010, 10010.1, và SB 998 - Đạo Luật Bảo Vệ Việc Ngắt Dịch Vụ Cấp Nước (Bộ luật an toàn và sức khỏe California 116900 *et seq.*).

Bộ luật An toàn và Sức khỏe California phần 116908(a)(1)(A) yêu cầu rằng trước khi ngừng dịch vụ tiện ích sinh hoạt do không thanh toán, Thành Phố sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản. Thành phố đã chọn liên lạc với khách hàng bằng văn bản thông báo.

¹ *Hiệp hội chung cư California kiện Thành phố Stockton* (2000) 80 Cal.App.4⁶⁹⁹

III. THỦ TỤC:

A. Thanh toán và Áp Dụng Phạt Quá Hạn

1. Bộ Phận Tài chính sẽ gửi hóa đơn dịch vụ cấp nước cho khách hàng mỗi tháng. Hạn thanh toán trên hoá đơn.
2. Khách hàng sẽ có thời gian ân hạn 20 ngày, kể từ ngày trên hóa đơn, để thanh toán trước khi phạt quá hạn được áp dụng.
3. Nếu toàn bộ khoản thanh toán, không được nhận đầy đủ trong thời gian ân hạn (tức là vào cuối ngày thứ 20 ngày dương lịch), hóa đơn sẽ được coi là quá hạn kể từ ngày trên hóa đơn và phạt trễ hạn mười (10) phần trăm sẽ được áp dụng trên số tiền quá hạn.
4. Đối với khách hàng cư trú chứng minh thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang, các khoản lãi tính trên hóa đơn quá hạn, nếu có, sẽ được miễn một lần trong mỗi 12 tháng.

B. Văn Bản Thông Báo Ban Đầu về Việc Trễ Hạn Thanh Toán và Sắp Ngừng Dịch Vụ do Không Thanh Toán

1. Nếu thanh toán không được nhận trong thời gian ân hạn, thì vào hoặc sau ngày thứ 21 theo ngày trên hóa đơn đầu tiên, một Thông Báo Bằng Văn Bản Ban Đầu về Việc Trễ Hạn Thanh Toán và Sắp Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ do Không Thanh Toán ("Thông Báo Ban Đầu") sẽ được gửi đến khách hàng của nơi được cung cấp dịch vụ tiện ích sinh hoạt.

C. Thông Báo Lần Hai về Việc Trễ Hạn và Sắp Ngừng Dịch Vụ do Không Thanh Toán

1. Nếu không nhận được khoản thanh toán trong vòng 14 ngày kể từ ngày trong Thông Báo Đầu Tiên, Thông Báo Lần Hai về Việc Trễ Hạn và Sắp Ngừng Dịch Vụ do Không Thanh Toán ("Thông Báo Lần Hai") sẽ được gửi tới khách hàng của nơi được cung cấp dịch vụ tiện ích sinh hoạt.

D. Thông Báo Cuối Cùng về Việc Trễ Hạn và Ngừng Dịch Vụ do Không Thanh Toán

1. Nếu không nhận được khoản thanh toán trong vòng 14 ngày kể từ ngày trong Thông Báo Lần Hai, Thông Báo Cuối Cùng về Việc Trễ Hạn và Sắp Ngừng Dịch Vụ do Không Thanh Toán (“Thông Báo Cuối Cùng”) sẽ được gửi tới khách hàng của nơi được cung cấp dịch vụ tiện ích sinh hoạt.
2. Căn cứ theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe California phần 116908(a)(1)(C), Thông Báo Cuối Cùng sẽ bao gồm tất cả các thông tin sau:
 - a. Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - b. Số tiền bị trễ hạn.
 - c. Thời hạn yêu cầu cho khoản thanh toán hoặc khoản trả chậm để tránh việc bị ngừng dịch vụ cấp nước.
 - d. Chi tiết về quá trình xin gia hạn thêm thời gian để trả các hóa đơn bị trễ hạn.
 - e. Thông tin chi tiết về quy trình để nộp đơn xin xem xét lại và khiếu nại hóa đơn
 - f. Chi tiết về thủ tục để khách hàng có thể yêu cầu một lịch trả chậm, giảm chi phí hoặc phương án chi trả khác bao gồm trả dần số tiền dịch vụ bị trễ hạn.
 - g. Quy trình để khách hàng tiếp cận thông tin về các trợ cấp tài chính sẵn có từ các nguồn tư nhân, địa phương, Tiểu bang hoặc Liên bang, nếu có.
 - h. Ngày ngừng cung cấp dịch vụ được đề xuất sẽ là ít nhất là 60 ngày kể từ ngày trên hóa đơn đầu tiên và ít nhất bảy (7) ngày làm việc kể từ ngày trên Thông Báo Cuối Cùng.

3. Thông báo cuối cùng sẽ bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự, và bất kỳ ngôn ngữ nào được sử dụng bởi 10 phần trăm khách hàng trở lên trong khu vực dịch vụ hệ thống nước của Thành phố.
4. Nếu địa chỉ khách hàng không phải là địa chỉ nơi đăng ký dịch vụ cấp nước sinh hoạt, Thông Báo Cuối Cùng cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nơi đăng ký dịch vụ cho "Người cư trú".
5. Người Cư trú nên cân nhắc việc họ có quyền trở thành khách hàng, hoá đơn dịch vụ sẽ được tính cho họ, mà không cần phải trả bất kỳ số tiền nào đến hạn của tài khoản quá hạn.

E. **Thông Báo Bổ Sung**

1. Cùng ngày Thông Báo Cuối Cùng được gửi qua thư, một cuộc gọi điện thoại tự động sẽ được gọi đến để hướng dẫn khách hàng gọi cho Bộ Phận Tài chính về tình trạng tài khoản tiện ích của họ.

F. **Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt do Không Thanh Toán**

1. Nếu khách hàng quá hạn không thực hiện thanh toán theo yêu cầu, yêu cầu khiếu nại hoặc yêu cầu thỏa thuận thanh toán cho các khoản phí chưa trả, dịch vụ cấp nước sẽ bị Sở Công Trình Công cộng chấm dứt vào ngày được chỉ định trong Thông Báo Cuối Cùng.
 - a. Ngày ngừng cung cấp dịch vụ sẽ là ít nhất là 60 ngày kể từ ngày trên hóa đơn đầu tiên và ít nhất bảy (7) ngày làm việc kể từ ngày trên Thông Báo Cuối Cùng.

G. **Ngăn Cấm việc Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt do Không Thanh Toán**

1. Việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán bị cấm trong các trường hợp sau:
 - a. Trong khi khiếu nại đang chờ xử lý

- b. Trong một cuộc điều tra đang chờ xử lý của Thành phố về một khiếu nại của khách hàng.
- c. Khi khách hàng đã được phép gia hạn thời gian để thanh toán hóa đơn.
- d. Chứng nhận của chuyên gia chăm sóc y tế về mối đe dọa đến tính mạng hoặc mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại nơi cư trú.

(1) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp giấy chứng nhận của chuyên gia chăm sóc y tế về việc ngừng dịch vụ tiện ích sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại nơi cư trú và nơi dịch vụ tiện ích sinh hoạt được cung cấp; và

(2) Khách hàng có thể chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả tiền dịch vụ trong thời hạn hóa đơn thường lệ và khách hàng sẵn sàng ký hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả theo lịch hoặc kế hoạch trả sau hoặc giảm tiền chi trả cho tất cả các phí trễ hạn.

- i. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để trả cho dịch vụ cấp nước cho cư dân trong thời hạn hóa đơn thường lệ, nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng đang nhận chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, tiền phụ cấp an sinh/tiền phụ cấp tiểu (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), hoặc Chương trình dinh dưỡng phụ trợ đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ em, và trẻ sơ sinh ở California (California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children), hoặc khách hàng khai báo thu nhập của hộ gia đình mình thấp hơn hai trăm (200) phần trăm của mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang.

(3) Nếu khách hàng đáp ứng điều kiện d.1. và d.2, Thành phố sẽ cung cấp một trong những điều sau đây:

- i. Trả nợ dần số dư còn nợ.
- ii. Tham gia vào phương án chi trả theo lịch.
- iii. Giảm bớt một phần hoặc toàn bộ số tiền còn nợ đang trả góp mà những người đóng thuế khác không bị trả thêm phí.
- iv. Tạm hoãn chi trả.
- v. Thành phố có thể chọn phương án chi trả nào mà khách hàng có thể thực hiện và lập các giới hạn cho phương án chi trả đó trong vòng 12 tháng, trừ khi khách hàng cần thời hạn dài hơn để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng dựa theo hoàn cảnh của từng trường hợp.
- vi. Dịch vụ có thể bị ngưng không sớm hơn 5 ngày hành chính sau khi Thông báo cuối cùng được đăng ở vị trí rõ ràng và dễ thấy tại nơi ở trong các trường hợp sau:
 - (a) Khách hàng không tuân thủ hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả theo lịch, kế hoạch trả trễ, hoặc miễn giảm tất cả các khoản phí trễ hạn trong vòng 60 ngày hoặc hơn; hoặc
 - (b) Trong khi khách hàng đang tiến hành hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả theo lịch, kế hoạch trả trễ, hoặc giảm tất cả các phí trễ hạn mà khách hàng không trả phí dịch vụ cấp nước hiện tại của mình trong 60 ngày hoặc hơn.

- vii. Vào mọi ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ lúc nào mà văn phòng Tài chính không mở cửa.

H. Cấu trúc nhà ở nhiều căn hộ hoặc nhà ở có nhiều người thuê

1. Cấu trúc nhà ở nhiều căn hộ hoặc nhà ở có nhiều hoặc khu nhà mobile home đang có dịch vụ cấp nước qua đồng hồ chính sẽ phải tuân theo quy trình thu nợ tương tự như các khách hàng cư dân
2. Khách hàng sống trong khu nhiều căn hộ sẽ nhận được ba thông báo trễ hạn và khóa/ngưng dịch vụ. Sở Công trình Công cộng (Public Works Department) sẽ đăng thêm một thông báo về hóa đơn bị trễ hạn và sắp bị ngưng cấp nước trên cửa của từng nơi có người cư ngụ ít nhất 14 ngày trước khi ngưng cấp nước.
3. Nếu không hợp lý hoặc không thể đăng thông báo trên cửa của mỗi căn hộ theo Mục 2 nêu trên, Sở Công trình Công cộng sẽ đăng năm (5) bản thông báo về hóa đơn bị trễ hạn và sắp bị ngưng cấp nước ở mỗi khu vực chung có thể ra vào và tại nơi ra vào khu nhà hoặc tòa nhà.
4. Thông báo trễ hạn và sắp bị ngưng cấp nước đối với các cấu trúc nhà ở nhiều căn hộ và nhà ở có nhiều người thuê hoặc khu nhà mobilehome sẽ bao gồm thêm các thông tin sau:
 - a. Khi tài khoản bị truy thu.
 - b. Dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày được chỉ định.
 - c. Người cư ngụ có thể trở thành khách hàng, và nếu vậy, người cư ngụ sẽ được lập hóa đơn cho các dịch vụ cấp nước. Để được như vậy, người cư ngụ phải đồng ý với các điều khoản và điều kiện phục vụ và đáp ứng các yêu cầu của quy tắc và thuế quan của Thành phố.
 - d. Người cư ngụ sẽ không phải trả tiền trễ hạn.

- e. Những điều mà người cư ngụ phải làm để tránh bị ngưng hoặc mở lại dịch vụ.
 - f. Vị trí, địa chỉ và số điện thoại của đại diện của Văn phòng Tài chính là người có thể hỗ trợ người cư ngụ tiếp tục dịch vụ.
 - g. Địa chỉ và số điện thoại của dịch vụ pháp lý được đề nghị bởi hiệp hội luật sư của quận hạt.
5. Dịch vụ cấp nước cho cư dân không thể ngưng trước 7 ngày hành chính, sau khi Thành phố đăng thông báo cuối cùng về ý định khóa nước tại một nơi dễ thấy tại nhà trong các trường hợp sau:
- a. Khách hàng không tuân thủ lịch của phương án chi trả khác cho các khoản phí trễ hạn trong 60 ngày trở lên.
 - b. Trong khi thực hiện phương án chi trả theo lịch, khách hàng không trả tiền phí hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.
6. Bất kỳ khách hàng cư dân nào đã khởi đơn khiếu nại, yêu cầu khiếu nại hoặc yêu cầu hợp đồng chi trả, sẽ được Văn Phòng Tài chính cho cơ hội xem xét khiếu nại, điều tra hoặc lập hợp đồng chi trả.
7. Xem xét theo Phần 6 sẽ bao gồm việc xem xét khách hàng có được phép bắt đầu ký hợp đồng chi trả số dư còn nợ trong tài khoản theo thời hạn hợp lý hay không, không quá 12 tháng.
8. Khách hàng nào tuân thủ thỏa thuận thanh toán, miễn là khách hàng trả đủ tiền phí tích lũy trong mỗi thời hạn hóa đơn kế tiếp.

I. **Mở lại dịch vụ**

1. Nếu dịch vụ bị ngưng, để mở lại dịch vụ, khách hàng phải trả phí dịch vụ lên tới \$75. Nếu khách hàng chưa có đặt cọc cho tài khoản, khách hàng có thể phải trả tiền cọc cho (3) tháng.

J. **Các lựa chọn để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước**

1. Để hỗ trợ khách hàng tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước, Thành phố sẵn sàng bàn thảo về các phương án sau:
 - a. Lịch chi trả khác;
 - b. Trả chậm;
 - c. Trả mức tối thiểu
 - d. Trả nợ dần số dư còn nợ

PHÊ DUYỆT:

Quản lý Thành phố