

CƠ QUAN CẤP NƯỚC VÀ VỆ SINH MONTARA CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

Tài liệu tham khảo

Dự luật Thượng viện số 998: Bộ luật An toàn và Sức khỏe Mục 116900 Ngừng cung cấp Dịch vụ Cấp Nước Sinh hoạt và các mục tiếp theo.

1. Mục đích

Chính sách này đã được thiết lập để tuân thủ Dự luật Thượng viện 998, được gọi là “Đạo luật Bảo vệ Chống việc Ngừng Dịch vụ Cấp nước” và được Thống đốc phê duyệt vào ngày 28 Tháng Chín, 2018 (Bộ luật An toàn và Sức khỏe California Mục 116900, và các mục tiếp theo). Chính sách này sẽ được cung cấp trên trang web của Cơ Quan. Quý vị có thể liên hệ Cơ Quan qua điện thoại theo số (650) 728-3545 để thảo luận về các lựa chọn để tránh việc chấm dứt dịch vụ cấp nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

2. Ngôn ngữ đã Xuất bản

Chính sách này và các thông báo bằng văn bản được yêu cầu trong chính sách này sẽ có sẵn và được xuất bản bằng Tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự, bao gồm Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt và Tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất 10 phần trăm số người cư trú trong khu vực dịch vụ cấp nước của Cơ Quan sử dụng.

3. Yêu cầu Tiền lệ cho việc Ngừng Dịch vụ Cấp Nước Sinh hoạt

- A. Cơ Quan sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán cho đến khi khách hàng đã quá hạn thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày. Không ít hơn bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán, Cơ Quan sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.
- B. Khi Cơ Quan liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại theo căn cứ theo điểm (A), nhân viên sẽ đề nghị cung cấp chính sách này bằng văn bản cho khách hàng. Nhân viên của Cơ Quan sẽ đề nghị thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do không thanh toán, bao gồm nhưng không chỉ gồm lịch thanh toán thay thế, thanh toán trả chậm, thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu kế hoạch trả dần số dư chưa thanh toán và đơn yêu cầu duyệt xét và khiếu nại hóa đơn.

CƠ QUAN CẤP NƯỚC VÀ VỆ SINH MONTARA CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

C. Khi Cơ Quan liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản bằng thông báo bằng văn bản căn cứ theo điểm (A), thông báo bằng văn bản về việc quá hạn thanh toán và sắp ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi đến khách hàng theo địa chỉ trong hồ sơ của họ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của bất động sản nơi cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt, thì thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của bất động sản nơi cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt, gửi cho “Cư dân”. Thông báo sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn tất cả các thông tin sau ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:

- (i) Tên và địa chỉ của khách hàng.
- (ii) Số tiền quá hạn thanh toán.
- (iii) Ngày bắt buộc phải thanh toán hoặc thu xếp thanh toán để tránh bị ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt, sẽ là 60 ngày kể từ ngày hóa đơn quá hạn trừ khi được gia hạn theo quyết định của Tổng Giám đốc.
- (iv) Mô tả về quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gian trả các khoản phí quá hạn.
- (v) Mô tả về thủ tục xin duyệt xét và khiếu nại hóa đơn.
- (vi) Mô tả về bước quy trình xin hoãn trả, giảm mức trả, hoặc áp dụng lịch trình thanh toán thay thế khác, trong đó bao gồm cả trả góp các khoản phí dịch vụ cấp nước sinh hoạt quá hạn.
- (vii) Số điện thoại của Cơ Quan và trang web liên kết chính sách bằng văn bản của Cơ Quan.

4. Yêu cầu Thông báo Thiện chí

A. Nếu Cơ Quan không thể liên lạc với khách hàng hoặc người trưởng thành đang cư trú qua điện thoại và thông báo bằng văn bản bị gửi trả lại qua đường bưu điện theo dạng không có người nhận, Cơ Quan sẽ nỗ lực có thiện chí để tới thăm nơi cư trú và rời đi hoặc thực hiện các cách khác ở nơi dễ thấy để thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán và chính sách của Cơ Quan về việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán.

CƠ QUAN CẤP NƯỚC VÀ VỆ SINH MONTARA CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

B. Nếu khách hàng muốn xem xét hoặc khiếu nại hóa đơn của họ, khách hàng phải liên hệ với Cơ Quan trước ngày đến hạn thanh toán và Cơ Quan sẽ điều tra. Nếu cuộc điều tra không mang đến một giải pháp được khách hàng chấp nhận, thì khách hàng có thể yêu cầu Tổng Giám đốc xem xét lại và sau đó có thể khiếu nại lên Ban Giám Đốc. Cơ Quan sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản về thời gian và địa điểm khiếu nại ít nhất bảy (7) ngày trước cuộc họp của Ban Giám Đốc. Quyết định của Ban Giám Đốc là quyết định cuối cùng. Cơ Quan sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong khi khiếu nại đang chờ giải quyết.

5. Cấm Ngừng Cung cấp Dịch vụ Cấp Nước Sinh hoạt

A. Cơ Quan sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

(i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Cơ Quan một chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, và thuật ngữ đó được định nghĩa trong điểm (A) của đoạn (1) của phân mục (b) Mục 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Định chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân trong các cơ sở được cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt.

(ii) Khách hàng chứng minh rằng mình không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Cơ Quan. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Cơ Quan nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện đang nhận các dịch vụ của 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 rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức chuẩn nghèo của liên bang.

(iii) Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận thanh toán dần, lịch trình thanh toán thay thế khác, hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm thanh toán liên quan đến tất cả các khoản phí.

CƠ QUAN CẤP NƯỚC VÀ VỆ SINH MONTARA CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

- B. Nếu tất cả các điều kiện liệt kê ở trên đều được đáp ứng, Cơ Quan sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:
- (i) Kế hoạch trả dần số dư chưa thanh toán.
 - (ii) Tham gia lịch trình thanh toán thay thế.
 - (iii) Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán được tài trợ mà không tính thêm phí cho những người nộp thuế khác.
 - (iv) Tạm hoãn thanh toán.
- C. Tổng Giám đốc được ủy quyền xác định lựa chọn thanh toán nào được mô tả trong đoạn 6.B mà khách hàng cam kết và có thể thiết lập các tham số của phương án thanh toán đó với điều kiện là việc hoàn trả bất kỳ số dư chưa thanh toán còn lại nào diễn ra trong vòng 12 tháng, và thêm nữa với điều kiện là Tổng Giám đốc chỉ có thể phê duyệt việc giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán nếu khoản giảm đó có thể được tài trợ bằng doanh thu thuế bất động sản mà Ban Giám Đốc Cơ Quan đã phê duyệt và chuyển rõ ràng vào ngân sách Quỹ Nước cho mục đích làm như vậy.
- D. Dịch vụ cấp nước sinh hoạt có thể bị ngừng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Cơ Quan đăng thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại bất động sản theo một trong các trường hợp sau:
- (i) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán dần, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm thanh toán cho các khoản phí quá hạn trong 60 ngày trở lên.
 - (ii) Trong khi thực hiện thỏa thuận thanh toán dần, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm thanh toán cho các khoản phí quá hạn, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ cấp nước sinh hoạt hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.

6. Khôi phục Dịch vụ Cấp Nước

- A. Nếu Cơ Quan ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán, họ sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Đối với khách hàng là cư dân chứng minh với

CƠ QUAN CẤP NƯỚC VÀ VỆ SINH MONTARA CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

Cơ Quan rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm ngưỡng chuẩn nghèo liên bang, Cơ Quan sẽ thực hiện cả hai điều sau:

- (i) Đặt phí kết nối lại dịch vụ để kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường với số tiền không vượt quá năm mươi đô la (\$50) hoặc chi phí kết nối lại thực tế nếu ít hơn. Đối với việc kết nối lại dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong giờ không hoạt động, Cơ Quan sẽ ấn định phí dịch vụ kết nối lại không vượt quá một trăm năm mươi đô la (\$150) hoặc chi phí kết nối lại thực tế trong giờ không hoạt động nếu ít hơn. Số tiền tối đa là \$50 để kết nối lại trong giờ hoạt động và \$150 trong giờ không hoạt động sẽ được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số Giá Tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 Tháng Giêng, 2021. Cơ Quan sẽ sử dụng mức trung bình của khu vực Los Angeles và khu vực San Francisco để xác định mức tăng trong Chỉ số Giá Tiêu dùng.
 - (ii) Miễn lãi suất cho các hóa đơn quá hạn một lần trong mỗi giai đoạn 12 tháng.
- B. Cơ Quan sẽ coi một khách hàng cư dân có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm ngưỡng 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 rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm ngưỡng chuẩn nghèo của liên bang.

7. Các dịch vụ liên quan đến Mỗi quan hệ Chủ nhà-Người thuê nhà

- A. Nếu Cơ Quan cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt có đồng hồ đo riêng cho các cư dân trong một căn nhà đơn hộ tách rời, các tòa nhà chung cư nhiều căn hộ, các bãi đậu nhà di động hoặc tòa nhà chung cư cố định trong một trại lao động như được định nghĩa trong Mục 17008 của Bộ luật Sức khỏe và An toàn, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, tòa nhà hoặc bãi đậu là khách hàng trong hồ sơ, Cơ Quan sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho các cư dân bằng văn bản, khi tài khoản bị truy thu mà dịch vụ sẽ được chấm dứt ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt. Thông báo bằng văn bản cũng phải gửi thông tin cho các cư dân trong căn nhà rằng họ có quyền trở thành khách hàng, và dịch vụ sẽ được

CƠ QUAN CẤP NƯỚC VÀ VỆ SINH MONTARA CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

tính hóa đơn cho họ, mà không phải thanh toán bất kỳ số tiền nào phải trả trong tài khoản quá hạn đó.

- B. Cơ Quan sẽ không cung cấp dịch vụ cho cư dân trừ khi từng cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng được các yêu cầu của luật pháp và các pháp lệnh, các nghị quyết, các quy tắc và quy định của Cơ Quan. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản theo yêu cầu của Cơ Quan, bao gồm các yêu cầu có thể bao gồm, nhưng không giới hạn việc thanh toán khoản đặt cọc \$120 và hoàn thành đơn đăng ký dịch vụ của Cơ Quan để Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định, có thể đánh giá xem Cơ Quan có hài lòng rằng những người đăng ký cư trú có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ hay không hoặc nếu có phương tiện vật chất sẵn có hợp pháp để Cơ Quan có thể chọn lọc chấm dứt dịch vụ cho những cư dân không đáp ứng các yêu cầu của Cơ Quan, Cơ Quan sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân mà Cơ Quan hài lòng có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ.

8. Các Yêu cầu Báo cáo

Hàng năm, Cơ Quan sẽ báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không có khả năng thanh toán trên trang web của Cơ Quan và cho Ủy Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang.

9. Hạn chế của Chính sách này

Không có nội dung nào trong chính sách này hạn chế, giới hạn hoặc làm suy yếu khả năng của Cơ Quan trong việc chấm dứt dịch vụ cho khách hàng vì những lý do khác với những lý do được nêu rõ ràng trong chính sách này, bao gồm nhưng không chỉ gồm các hành động trái phép của khách hàng.

10. Các Hành động Khác để Đảm bảo việc Thu các Khoản phí Quá hạn

- A. Theo Bộ luật Chính phủ Mục 61115(3)(C), Cơ Quan có thể phạt khách hàng vì không thanh toán phí với tỷ lệ mười phần trăm (10%), cộng với tiền phạt bổ sung là một phần trăm (1%) mỗi tháng đối với không thanh toán các chi phí.
- B. Theo Bộ luật Chính phủ Mục 61115(b), Cơ Quan có thể thu bất kỳ khoản phí và tiền phạt nào quá hạn trên danh sách thuế theo cách tương tự như thuế bất động sản.

CƠ QUAN CẤP NƯỚC VÀ VỆ SINH MONTARA CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

C. Căn cứ theo Bộ luật Chính phủ Mục 61115(c), Ban Giám Đốc ủy quyền cho Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định thực hiện chứng nhận tuyên bố trên một mẫu đơn đã được cố vấn pháp lý của Cơ Quan phê duyệt số tiền của các khoản phí và tiền phạt quá hạn phải trả cũng như tên và địa chỉ cuối cùng được biết đến của người chịu trách nhiệm về các khoản phí và tiền phạt quá hạn, đồng thời lưu lại giấy chứng nhận nói trên tại văn phòng của Văn phòng Lưu trữ Quận San Mateo theo các thủ tục do Tổng Giám đốc thiết lập. Các thủ tục nói trên sẽ bao gồm một điều khoản rằng việc lưu lại chứng nhận chỉ có thể xảy ra sau khi thông báo cho khách hàng về ý định của Cơ Quan để làm như vậy, rằng khách hàng có mười ngày làm việc để thông báo cho Cơ Quan về bất kỳ ý định nào để khiếu nại việc lưu lại chứng nhận lên Ban Giám Đốc, và nếu khách hàng kháng cáo, chỉ sau khi Ban Giám Đốc xem xét kháng cáo và chỉ đạo rằng giấy chứng nhận được ghi lại.

11. Ngày Hiệu lực

Chính sách này sẽ có hiệu lực hồi tố vào ngày 1 Tháng Hai, 2020.