

City of Hughson

CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP NƯỚC CHO CƯ DÂN

1. PHẠM VI VÀ MỤC ĐÍCH CỦA CHÍNH SÁCH: Chính Sách này chỉ áp dụng cho việc ngừng cung cấp nước cho cư dân vì không trả hóa đơn. Nó không áp dụng cho việc ngừng cung cấp nước cho cư dân vì một hành động trái phép của khách hàng. Chính sách này là để cung cấp các quy định, theo luật California, hướng dẫn việc ngừng cung cấp nước cho cư dân vì không trả hóa đơn.

2. LUẬT ÁP DỤNG: Luật Thượng Viện 998, được Thống Đốc phê duyệt ngày 28 tháng Chín, 2018 và được mã hóa thành Mục 116900 et seq. của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California.

3. BẮT BUỘC: Để ngừng cung cấp nước cho cư dân vì không trả hóa đơn, Thành Phố sẽ tuân thủ các quy định bắt buộc trong Phần 116900-116926 của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California, như đã sửa đổi, và các luật khác của Tiểu Bang California có thể được áp dụng.

4. THỦ TỤC:

4.1 Lập Hóa Đơn - Nợ Quá Hạn.

4.1.1 Ngày Đến Hạn. Hóa đơn nước cho dịch vụ đến hạn vào hoặc trước ngày làm việc cuối cùng của tháng mà hóa đơn được gửi. "Ngày làm việc" có nghĩa là bất kỳ ngày nào khác ngoài thứ Bảy, Chủ Nhật hoặc ngày lễ hợp pháp.

4.1.2 Xác Định Nợ Quá Hạn. Hóa đơn nước không được trả vào hoặc trước ngày đến hạn được coi là quá hạn. Dịch vụ nước có thể bị tắt đối với bất kỳ trường hợp nào nợ trong sáu mươi (60) ngày trở lên theo Mục 4.2 dưới đây. Tiền nợ được tính từ ngày đến hạn trả hóa đơn.

4.2 Thực Thi việc Trả Hóa Đơn.

4.2.1 Thông Báo về việc Sắp Cắt Dịch Vụ. Nếu trường hợp của khách hàng vẫn chưa được trả sau 60 ngày kể từ ngày đến hạn, thì:

(1) Một văn bản "Thông Báo Nợ Quá Hạn và Sắp Cắt Dịch Vụ" phải được gửi qua bưu điện cho khách hàng, địa chỉ dịch vụ và chủ đứng tên hồ sơ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ được cung cấp dịch vụ, thì văn bản "Thông Báo Nợ Quá Hạn và Sắp Cắt Dịch Vụ" sẽ được gửi tới địa chỉ cung cấp dịch vụ sẽ được gửi cho "Người Cư Ngụ". Văn bản "Thông Báo Nợ Quá Hạn và Sắp Cắt Dịch Vụ" sẽ nói rõ ngày dự định chấm dứt dịch vụ, không ít hơn mười (10) ngày sau ngày ghi trên văn bản "Thông Báo Nợ Quá Hạn và Sắp Cắt Dịch Vụ" được gửi qua bưu điện. "Thông Báo Nợ Quá Hạn và Sắp Cắt Dịch Vụ" phải bao gồm như sau:

- Tên và địa chỉ của khách hàng.
- Số tiền nợ hóa đơn.
- Ngày cần trả hóa đơn hoặc có thỏa thuận sắp xếp trả hóa đơn để tránh bị ngừng cung cấp nước.
- Mô tả quy trình để xin gia hạn thời gian để trả phí nợ quá hạn

- Mô tả các thủ tục để đề nghị xem xét lại hóa đơn hoặc khiếu nại hóa đơn.
- Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu trì hoãn trả hóa đơn, giảm hóa đơn, hoặc lịch thay thế để trả hóa đơn.

(2) Nếu thông báo bằng văn bản được trả lại vì không thể giao thư, thì thông báo phải được giao tận tay đến địa chỉ cư trú nhận dịch vụ và để lại ở một nơi dễ thấy nếu không giao được cho người cư ngụ.

(3) Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng cho những khách hàng không trả hóa đơn nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, nộp giấy chứng nhận từ bác sĩ chăm sóc chính rằng việc ngừng dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân ở tại khu nhà nơi được cung cấp dịch vụ.
- Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ trong thời hạn trả hóa đơn thường lệ. Khách hàng sẽ được xem là không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ trong thời hạn trả hóa đơn thường lệ nếu bất cứ người nào trong gia đình của khách hàng hiện được hưởng CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Trợ Cấp Lợi Tức An Sinh/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi, và Trẻ Em của California hoặc khách hàng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình họ thấp hơn mức nghèo của liên bang 200% ("**Ngưỡng Gánh Nặng Tài Chính**").
- Khách hàng sẵn sàng ký hợp đồng trả nợ dần, lịch thay thế để trả hóa đơn, hoặc chương trình trì hoãn hoặc giảm tiền trả hóa đơn, theo Mục 4.2.3 bên dưới.

4.2.2 Tranh Chấp, Khiếu Nại một Hóa Đơn:

(1) Một khách hàng có thể tranh chấp bất kỳ lỗi nào trong hóa đơn dịch vụ bằng cách liên lạc với Thành Phố bằng văn bản theo địa chỉ sau: City of Hughson, PO Box 9, Hughson, CA 95326 trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn. Trong văn bản tranh chấp hóa đơn, khách hàng phải ghi rõ điều được cho là lỗi, và giải thích lý do tại sao số tiền đến hạn là sai. Nếu khách hàng không tranh chấp hóa đơn trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn thì xem như khách hàng đã chấp nhận hóa đơn, và khách hàng từ bỏ quyền tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn. Để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ, khách hàng phải trả đầy đủ phần không tranh chấp của hóa đơn trước ngày đến hạn trả hóa đơn.

(2) Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn trong vòng mười (10) ngày kể từ khi xuất hóa đơn và không hài lòng với trả lời của Thành phố, khách hàng có thể khiếu nại quyết định của Thành phố lên Quản Lý Thành Phố trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày ghi trên văn bản trả lời của Thành Phố. Khiếu nại phải làm bằng văn bản và được gửi đến Thành Phố theo địa chỉ sau: City of Hughson, PO Box 9, Hughson, CA 95326, Attn: City Manager. Khiếu nại bằng văn bản phải giải thích lý do tại sao câu trả lời của Thành Phố cho tranh chấp của khách hàng là không thỏa đáng và khách hàng muốn đề nghị biện pháp khắc phục nào. Quản Lý Thành Phố sẽ xác định xem khiếu nại của khách hàng có hợp lý không và đưa ra quyết định. Quyết định của Quản Lý Thành Phố sẽ là quyết định cuối cùng.

(3) Dịch vụ nước cho khách hàng sẽ không bị ngừng trong thời gian chờ kết quả của bất kỳ khiếu nại nào.

4.2.3 Lịch Thay Thế để Trả Hóa Đơn:

(1) Lịch Trả Hóa Đơn: Khách hàng có trường mục nợ quá hạn có thể được Thành Phố cung cấp một trong các lịch thay thế để trả hóa đơn sau đây; Thành Phố có toàn quyền quyết định có thể chọn cung cấp lịch thay thế nào, khách hàng có thể chọn lịch trả hóa đơn nào, và các điều khoản của (các) lịch thay thế trả hóa đơn của khách hàng:

- Thỏa Thuận Trừ Dàn: Thỏa thuận theo đó khách hàng đồng ý trả hết số tiền nợ trong trường mục (tính đến ngày ghi trên thỏa thuận) với một khoản tiền bằng nhau mỗi tháng trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng.
- Lịch Thay Thế để Trả Hóa Đơn: Lịch biểu theo đó khách hàng đồng ý trả hết số tiền nợ trong trường mục (tính đến ngày lập lịch biểu) với các khoản tiền trả theo lịch biểu.
- Trì Hoãn hoặc Giảm Tiền Trả Hóa Đơn: Lịch biểu theo đó: (i) số phần trăm của khoản nợ trong trường mục (tính đến ngày lập lịch biểu) sẽ được Thành Phố miễn cho khách hàng sau khi đã nhận được khoản tiền trả cuối cùng theo lịch biểu, miễn là khách hàng trả phần trăm số tiền nợ trong trường mục với các khoản tiền trả hàng tháng bằng nhau trong khoảng thời gian được chỉ định trong lịch biểu; hoặc (ii) tất cả hoặc một phần phí chậm trả hóa đơn, tiền lãi hoặc tiền phạt, hoặc một phần hay tất cả các khoản nêu trên, mà trường mục phải chịu được miễn hoặc giảm; hoặc (iii) các điều khoản hoãn hoặc giảm khác cho việc trả hóa đơn được đề nghị.
- Tam Hoãn Trả Hóa Đơn: Lịch biểu theo đó sẽ được hoãn trả đầy đủ số tiền nợ trong trường mục, và khách hàng đồng ý trả đầy đủ số tiền nợ trong trường mục (tính đến ngày lập lịch biểu) vào hoặc trước ngày ghi rõ trong lịch biểu.

(2) Số Điện Thoại: Khách hàng có thể tìm hiểu về các lịch thay thế để trả hóa đơn bằng cách gọi cho Thành Phố theo số (209) 883-4054.

4.2.4 Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ trong Thời Gian có Lịch Thay Thế để Trả Hóa Đơn: Nếu khách hàng tham gia vào một trong các lịch thay thế để trả hóa đơn được Thành Phố ghi trong Phần 4.2.3 bên trên, và khách hàng đó không tuân theo lịch đã thỏa thuận, hoặc nếu khách hàng (trong khi đang có lịch thay thế để trả hóa đơn) không trả phí dịch vụ cho cư dân hiện tại trong sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn, một văn bản cuối cùng “*Thông Báo Ý Định Cắt Dịch Vụ*” sẽ được dán ở một nơi nổi bật và dễ thấy ở địa chỉ dịch vụ không ít hơn năm (5) ngày trước khi cắt dịch vụ, và dịch vụ sau đó sẽ bị cắt nếu trường mục không trả phí đúng hạn bằng cách trả đầy đủ tất cả các khoản tiền từ trước, hiện tại và những khoản tiền trong tương lai theo lịch đã được thỏa thuận, cộng thêm toàn bộ phí, lệ phí, và các khoản tiền phạt cho trường mục không được nói đến trong các điều khoản của lịch đã thỏa thuận.

4.2.5 Mối Quan Hệ Giữa Chủ Nhà - Người Thuê: Người thuê nhà nơi có dịch vụ trong diện bị ngừng cung cấp vì chủ nhà không trả phí cho trường mục đúng thời hạn sẽ được thông báo bằng văn bản về việc sắp bị ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ, và sẽ có lựa chọn để nhận hóa đơn trực tiếp cho dịch vụ nước của Thành Phố, mà không cần phải trả bất kỳ khoản tiền nào có thể đến hạn trả bởi trường mục nợ quá hạn.

426 Ngừng Dịch Vụ - Phí Dịch Vụ. Khi ngừng dịch vụ nước vì không trả hóa đơn, đồng hồ nước của cư dân sẽ được đặt ở vị trí khóa. Sau đó, sẽ áp dụng phí dịch vụ ghi trên Biểu Phí Chính vào lúc đó. Sau khoảng thời gian nợ hóa đơn sáu mươi (60) ngày, nếu hóa đơn quá hạn không được trả, tài sản mà dịch vụ bị ngắt kết nối có thể phải chịu khoản thế chấp, sẽ được nộp hồ sơ cho Văn Phòng Lưu Trữ của Quận và có thể bị gỡ bỏ đồng hồ. Khách hàng hoặc chủ nhà tiếp tục chịu trách nhiệm về phí dịch vụ hàng tháng tối thiểu và không giới hạn đối với bất kỳ khoản phụ phí, khoản phạt và tiền lãi tích lũy nào để kết nối dịch vụ đến và sau thời gian tắt đồng hồ. Khi đồng hồ bị gỡ bỏ, khách hàng hoặc chủ sở hữu nhà cũng vẫn tiếp tục chịu trách nhiệm về phí dịch vụ hàng tháng tối thiểu và tất cả các khoản phụ phí, tiền phạt và tiền lãi tích lũy nào để kết nối dịch vụ đến và sau khi gỡ bỏ đồng hồ.

427 Tiền Lãi và Tiền Phạt. Một trường mục nợ quá hạn sẽ tiếp tục tích lũy tiền lãi từ ngày quá hạn với mức lãi suất 1.5% mỗi tháng, hoặc mức tối đa được pháp luật cho phép vào lúc đó (tùy theo mức nào ít hơn), cho đến khi số tiền quá hạn, cộng với tiền lãi và tiền phạt, được trả đầy đủ.

428 Phục Hồi Dịch Vụ. Trong trường hợp dịch vụ nước bị chấm dứt hoặc đồng hồ đã bị gỡ bỏ, hoặc vừa bị chấm dứt vừa bị gỡ bỏ đồng hồ vì không trả hóa đơn, Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách phục hồi dịch vụ nước cho cư dân. Trong các tình huống như vậy, dịch vụ nước sẽ không được cấp lại và đồng hồ nước sẽ không được lắp đặt lại cho đến khi tất cả các khoản phí áp dụng đã được trả bao gồm (không giới hạn) tất cả các hóa đơn nước, phí lắp đặt đồng hồ, phí mở dịch vụ của khách hàng và bất kỳ khoản chi phí nào của hoặc khoản thiệt hại cho Thành Phố; tuy nhiên, bất kể những điều đã nói ở trên, trái lại, đối với những khách hàng đáp ứng Ngưỡng Gánh Nặng Tài Chính: (i) phí kết nối lại dịch vụ trong giờ làm việc bình thường sẽ không vượt quá \$50 và \$150 cho việc kết nối lại ngoài giờ làm việc, cả hai đều được điều chỉnh theo luật của California; và (ii) các khoản lãi suất đối với các hóa đơn nợ quá hạn sẽ được miễn một lần trong khoảng thời gian mười hai (12) tháng.

4.3 Báo Cáo. Thành Phố sẽ báo cáo số trường hợp ngừng dịch vụ nước cho cư dân vì không trả hóa đơn mỗi năm trên trang mạng Internet của mình và theo yêu cầu của luật pháp (bao gồm, nhưng không giới hạn, bất kỳ báo cáo nào phải nộp cho Ban Kiểm Soát Tài Nguyên Nước của Tiểu Bang California).

4.4 Thông Báo. Tất cả các văn bản thông báo gửi cho khách hàng phải bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự California.