

CHÍNH SÁCH CỦA THÀNH PHỐ VỀ NGẮT DỊCH VỤ NƯỚC GIA ĐÌNH

I. Mục Đích

Mục đích của Chính Sách này là đề ra các quy định hướng dẫn về ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán trương mục quá hạn.

II. Chính Sách

Chính Sách này quy định việc tuân thủ Dự Luật Thượng Viện Số 998 (“SB 998”) bổ sung Chương 6 (bắt đầu từ Mục 116900) vào Phần 12 của Phân Mục 104 của Health and Safety Code (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn) (“Water Shutoff Protection Act” - “Đạo Luật Bảo Vệ Trong Trường Hợp Ngắt Dịch Vụ Nước”), Ngắt dịch vụ nước gia đình. SB998 được phê chuẩn ngày 28 tháng Chín, 2018, và đề ra các yêu cầu đối với việc ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán trương mục quá hạn. Chính Sách này sẽ được đăng trên website của Thành Phố và có bản tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của California Civil Code (Bộ Luật Dân Sự California), và các ngôn ngữ khác được sử dụng bởi ít nhất mười (10%) phần trăm cư dân trong phạm vi khu vực phục vụ của thành phố.

III. Khả Năng Thay Thế

Mục đích của Thành Phố là thực hiện các tu chính trong tương lai đối với các quy chế về Hệ Thống Nước sao cho phù hợp với các điều khoản và điều kiện của Chính Sách này và qua đó tránh mâu thuẫn giữa các quy chế về Hệ Thống Nước của thành phố với bất kỳ quy định nào đề ra theo SB 998. Cho tới khi các tu chính đó được thực hiện và có hiệu lực, Chính Sách này sẽ thay thế và có giá trị chi phối trong phạm vi mâu thuẫn, hoặc không phù hợp với bất kỳ quy chế về Hệ Thống Nước của Thành Phố hiện hành vào ngày đề ra Chính Sách này.

IV. Thông Báo Ngắt Dịch Vụ

Thành Phố sẽ không ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán cho đến khi khách hàng quá hạn thanh toán (Cho các mục đích của Chính Sách này, “quá hạn” là nói đến việc không thanh toán toàn bộ số tiền trên hóa đơn dịch vụ nước trễ nhất là ngày hạn chót thanh toán hóa đơn.) trong ít nhất sáu mươi (60) ngày kể từ ngày lập hóa đơn và đã thông báo ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày ngắt dịch vụ chiếu theo một trong số các văn đoạn sau đây:

A. Thông Báo Miệng. Nếu Thành Phố liên lạc với khách hàng đứng tên trong trương mục qua điện thoại, Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp văn bản Chính Sách này và đề xuất thảo luận các lựa chọn cho khách hàng để tránh bị ngắt dịch vụ chiếu theo các điều khoản của Chính Sách này, bao gồm kế hoạch thanh toán thay thế và các điều khoản về việc tái xét / khiếu nại ghi dưới đây.

B. Thông Báo Bằng Văn Bản. Nếu Thành Phố liên lạc với khách hàng đứng tên trong trương mục qua thông báo bằng văn bản, thông báo đó sẽ được gửi qua đường bưu điện tới cho khách hàng đứng tên trong trương mục, tới địa chỉ nhà nơi dịch vụ đang được cung cấp. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ nhà nơi dịch vụ đang được cung cấp, thì thông báo cũng sẽ được gửi qua thư bưu điện tới địa chỉ nhà nơi dịch vụ đang được cung cấp và ghi là gửi cho “Người Cư Ngụ.” Thông báo sẽ bao gồm nhưng không nhất thiết giới hạn ở toàn bộ các thông tin sau đây, được trình bày rõ ràng và dễ đọc:

(1) Tên và địa chỉ của khách hàng;

(2) Số tiền quá hạn thanh toán;

(3) Phần mô tả về quy trình nộp đơn xin áp dụng kế hoạch thanh toán thay thế ghi dưới đây;

(4) Phần mô tả về quy trình thủ tục xin duyệt xét hóa đơn và cơ hội khiếu nại duyệt xét ghi dưới đây; và

(5) Bất kỳ thông tin bổ sung nào bắt buộc theo các quy chế về Hệ Thống Nước của Thành Phố về thông báo ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán, trừ trường hợp thông tin đó có thể mâu thuẫn, hoặc không phù hợp với bất kỳ điều khoản nào của Chính Sách này.

C. Liên Lạc Bất Thành. Nếu Thành Phố không thể liên lạc được với khách hàng hoặc một người lớn cư ngụ tại căn nhà đó qua điện thoại, và văn bản thông báo qua thư bị trả lại vì không giao được cho người nhận, Thành Phố sẽ thiện chí cố gắng tới tận nhà và để lại thông báo, hoặc thu xếp để ở một nơi dễ nhìn thấy, thông báo chuẩn bị ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán và Chính Sách này.

V. Kế Hoạch Thanh Toán Thay Thế Khác

Thành Phố có toàn quyền đề xuất áp dụng bất kỳ một trong các kế hoạch thanh toán thay thế khác nào sau đây cho bất kỳ gia đình khách hàng nào không có khả năng tài chánh để thanh toán toàn bộ hóa đơn dịch vụ nước quá hạn. Trong trường hợp gia đình khách hàng hội đủ các yêu cầu của Mục VI, Thành Phố sẽ đề xuất một trong các phương án sau đây:

A. Trả Góp

Bất kỳ gia đình khách hàng nào không có khả năng tài chánh để thanh toán đầy đủ hóa đơn nước quá hạn đều có thể gửi văn bản yêu cầu cho Thành Phố, và Thành Phố có thể tùy ý quyết định chấp thuận yêu cầu xin ký hợp đồng trả góp cho số dư nợ chưa trả, trong một khoảng thời gian hợp lý nhưng không quá 12 tháng. Thỏa thuận trả góp sẽ sử dụng mẫu điền của Thành Phố và định ra toàn bộ lịch trình thanh toán nhằm thanh toán toàn bộ số tiền nợ quá hạn trong một khoảng thời gian không quá 12 tháng. Văn bản yêu cầu lập kế hoạch trả góp, cùng với lý do tại sao khách hàng không có khả năng tài chánh để thanh toán toàn bộ hóa đơn dịch vụ nước (trừ trường hợp khách hàng chứng minh được mình hội đủ điều kiện theo Mục VI), phải được gửi tới cho Thành Phố trước khi Thành Phố quyết định có áp dụng một thỏa thuận trả góp cho khách hàng đó hay không. Việc ngắt dịch vụ sẽ không có hiệu lực đối với bất kỳ khách hàng nào tuân thủ thỏa thuận trả góp nếu khách hàng đó thanh toán đúng hạn các khoản phí dịch vụ tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau này. Dịch vụ nước gia đình có thể bị ngắt sớm nhất là năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố đưa ra thông báo chính thức cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại khuôn viên căn nhà đó trong một trong các trường hợp sau đây: 1) Khách hàng đó không tuân thủ thỏa thuận trả góp cho các khoản phí dịch vụ quá hạn trong ít nhất 60 ngày; hoặc 2) khách hàng không thanh toán các khoản phí dịch vụ nước gia đình hiện tại của họ trong 60 ngày hoặc hơn.

B. Lịch Thanh Toán Thay Thế Khác

Bất kỳ gia đình khách hàng nào, nếu Thành Phố chọn đề xuất phương án thay thế này cho khách hàng đó, đều có thể ký lịch thanh toán thay thế khác cho số dư nợ chưa thanh toán dẫn đến việc thanh toán đầy đủ số tiền nợ quá hạn trong một khoảng thời hạn không quá 12 tháng. Sau khi cân nhắc các hạn chế về tài chánh, và nếu lựa chọn hình thức này, Thành Phố sẽ thiết lập một lịch thanh toán thay thế khác để đạt được thỏa thuận cùng khách hàng. Lịch thanh toán thay thế đó có thể cho phép thanh toán định kỳ bằng không trùng với ngày thanh toán quy định, có thể quy định phải thanh toán cách xa hơn là mỗi tháng một

lần, với điều kiện là trong mọi trường hợp toàn bộ số tiền quá hạn phải được thanh toán đầy đủ trong thời hạn không quá 12 tháng. Lịch thanh toán thỏa thuận sẽ được viết ra văn bản và đưa cho khách hàng. Việc ngắt dịch vụ sẽ không có hiệu lực đối với bất kỳ khách hàng nào tuân thủ thỏa thuận lịch thanh toán thay thế khác nếu khách hàng đó cũng đồng thời thanh toán đúng hạn các khoản phí dịch vụ tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau này. Dịch vụ nước gia đình có thể bị ngắt sớm nhất là năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố niêm yết thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại khuôn viên căn nhà đó trong một trong các trường hợp sau đây: 1) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận về lịch thanh toán thay thế khác cho các khoản phí dịch vụ quá hạn trong ít nhất 60 ngày hoặc hơn; hoặc 2) khách hàng đó không thanh toán các khoản phí dịch vụ nước gia đình hiện tại của họ trong 60 ngày hoặc hơn.

C. Giảm Số Dư Nợ Chưa Thanh Toán

Nếu Thành Phố lựa chọn áp dụng phương thức này cho một gia đình khách hàng, thì khách hàng đó có thể được giảm bớt số dư nợ chưa thanh toán, nhưng không quá chín mươi (90%) phần trăm toàn bộ số dư nợ quá hạn. Khách hàng phải trả số dư nợ đã giảm trước ngày hạn chót do Thành Phố ấn định, ngày đó ít nhất sẽ phải là mười lăm (15) ngày tính theo lịch sau ngày việc giảm số dư nợ chưa thanh toán bắt đầu có hiệu lực. Việc ngắt dịch vụ sẽ không có hiệu lực đối với bất kỳ khách hàng nào thanh toán theo số tiền dư nợ chưa trả đã giảm trước ngày hạn chót nếu khách hàng đó cũng đồng thời thanh toán đúng hạn các khoản phí dịch vụ tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau này. Dịch vụ nước gia đình có thể bị ngắt sớm nhất là năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố niêm yết thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại khuôn viên căn nhà đó trong một trong các trường hợp sau đây: 1) Khách hàng không thanh toán số tiền đã giảm như thỏa thuận cho các khoản phí dịch vụ quá hạn trong 60 ngày hoặc hơn; hoặc 2) khách hàng đó không thanh toán các khoản phí dịch vụ nước gia đình hiện tại của họ trong 60 ngày hoặc hơn.

D. Tạm Hoãn Thanh Toán

Nếu Thành Phố lựa chọn áp dụng phương thức này cho một gia đình khách hàng, thì khách hàng đó có thể được tạm hoãn chi trả số dư nợ chưa thanh toán trong thời gian lên tới sáu (6) tháng sau ngày hạn chót thanh toán. Nếu Thành Phố đề xuất áp dụng phương án này cho khách hàng, thì Thành Phố sẽ tùy ý quyết định thời hạn hoãn thanh toán cho khách hàng đó. Việc ngắt dịch vụ sẽ không có hiệu lực đối với bất kỳ khách hàng nào thanh toán đúng hạn khi số dư nợ chưa trả đã được tạm hoãn nếu khách hàng đó đồng thời cũng thanh toán đúng hạn các khoản phí dịch vụ tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau này. Dịch vụ nước gia đình có thể bị ngắt sớm nhất là năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố niêm yết thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại khuôn viên căn nhà đó trong một trong các trường hợp sau đây: 1) Khách hàng không thanh toán số tiền đã được thỏa thuận cho các khoản phí dịch vụ quá hạn trong ít nhất 60 ngày hoặc hơn; hoặc 2) khách hàng đó không thanh toán các khoản phí dịch vụ nước gia đình hiện tại của họ trong 60 ngày hoặc hơn.

VI. Ngắt Dịch Vụ trong các Trường Hợp Khó Khăn về Y Tế và Tài Chánh

Thành phố sẽ không ngắt các dịch vụ nước gia đình do không thanh toán khi khách hàng đó chứng minh được tất cả các điều sau đây, theo các yêu cầu đề ra trong các văn đoạn của mục này: 1) Nguy cơ đe dọa tới tính mạng hoặc nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe và an toàn của một người đang cư ngụ tại nơi dịch vụ nước gia đình đang được cung cấp; 2) khách hàng không có khả năng tài chánh để thanh toán dịch vụ trong chu kỳ hóa đơn bình thường; và 3) khách hàng sẵn lòng tham gia kế hoạch thanh toán thay thế khác mà Thành Phố lựa chọn cho khách hàng đó đối với toàn bộ các khoản phí dịch vụ quá hạn.

Tuy nhiên, dịch vụ nước gia đình có thể bị ngắt sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố cung cấp thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại khuôn viên căn nhà đó theo một trong các trường hợp sau đây: 1) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận kế hoạch thanh toán thay thế đã thỏa thuận, như mô tả trong Mục V ở trên cho các khoản phí dịch vụ quá hạn trong 60 ngày hoặc hơn; hoặc 2) khách hàng không thanh toán các khoản phí dịch vụ nước gia đình hiện tại của họ trong 60 ngày hoặc hơn.

A. Rủi ro đe dọa đến tính mạng / nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc an toàn

Để chứng minh một mối nguy hiểm đe dọa đến tính mạng/ nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc an toàn, khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng phải nộp giấy chứng nhận của một “bác sĩ chăm sóc chính”, như được định nghĩa trong tiểu đoạn (A) của đoạn (1) của tiểu mục (b) của Mục 14088, Welfare and Institutions Code (Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế), rằng việc ngắt dịch vụ nước gia đình sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người cư ngụ trong căn nhà nơi dịch vụ nước gia đình đang được cung cấp.

B. Không đủ khả năng tài chính để thanh toán

Khách hàng sẽ được coi là không đủ năng tài chính để thanh toán phí dịch vụ trong chu kỳ hóa đơn bình thường nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng đó hiện đang nhận phúc lợi CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Chương Trình Supplemental Security Income / State Supplementary Payment (Thu Nhập An Sinh Phụ Trợ/ Trợ Cấp Phụ Trả của Tiểu Bang), hoặc California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children (Chương Trình Bổ Sung Dinh Dưỡng Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, và Trẻ Nhỏ của California), hoặc khách hàng đó khai trong mẫu đơn do Thành Phố cung cấp rằng thu nhập hàng năm của gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo khó theo quy định của liên bang.

VII. Duyệt Xét/Khiếu Nại

Một gia đình khách hàng có thể khiếu nại hoặc đề nghị điều tra về hóa đơn nước bằng cách gửi yêu cầu qua các mẫu đơn do Thành Phố cung cấp trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày ghi trên thông báo mô tả trong Mục IV ở trên. Trong thời gian chờ kết quả điều tra, không thể ngắt dịch vụ nước của khách hàng. Khiếu nại bằng văn bản của khách hàng phải trình bày chi tiết các thông tin làm phát sinh khiếu nại và khách hàng phải đính kèm bất kỳ tài liệu bằng chứng nào mà khách hàng đó tin rằng chứng minh cho luận điểm của mình. Thành Phố sẽ điều tra khiếu nại của khách hàng và gửi văn bản thông báo quyết định cho khách hàng về tính hợp lý của khiếu nại đó trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu. Khách hàng có thể khiếu nại quyết định ngắt nước với City Council (Hội Đồng Thành Phố) bằng cách gửi văn bản thông báo khiếu nại trong vòng mười (10) ngày tính theo lịch kể từ ngày Thành phố gửi quyết định bằng văn bản qua đường bưu điện. Thành Phố sẽ không chấm dứt dịch vụ nước gia đình của khách hàng trong thời gian chờ quyết định đối với khiếu nại đó.

VIII. Các Điều Khoản Khác

A. Thông Tin Liên Hệ

Bất kỳ gia đình khách hàng nào cũng có thể thảo luận về các lựa chọn tránh ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán, bao gồm cả việc ký thỏa thuận áp dụng kế hoạch thanh toán thay thế khác theo Chính Sách này, bằng cách liên lạc với Thành Phố tại số điện thoại 925-372-3575 hoặc gửi email tới waterbilling@cityofmartinez.org.

B. Lãi Suất đối với các Hóa Đơn Quá Hạn

Bất kỳ khi nào một khách hàng được coi là không có khả năng tài chánh để chi trả theo mục trên, các mức lãi suất đối với hóa đơn quá hạn sẽ được miễn, mười hai (12) tháng một lần.

C. Ngắt Dịch Vụ Nước Gia Đình do Không Thanh Toán tại các Khu Nhà Chung Cư

Các quy trình thủ tục quy định trong các quy chế về Hệ Thống Nước của Thành Phố cho việc ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán tại các khu nhà chung cư (Mục 5.3.3) sẽ áp dụng cho các Khu Nhà Chung Cư dựa theo Chính Sách này.

D. Ngắt Dịch Vụ Nước Gia Đình vì các Lý Do Khác

Không có gì trong Chính Sách này áp dụng cho việc ngắt dịch vụ nước gia đình do hành động trái phép của khách hàng hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài việc không thanh toán.

E. Thông báo bằng văn bản sẽ được cung cấp bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau

Tất cả các thông báo bằng văn bản theo yêu cầu bắt buộc của S.B. 998 sẽ được cung cấp bằng các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Civil Code và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất mười (10%) phần trăm cư dân cư ngụ trong phạm vi khu vực dịch vụ của Thành Phố.

F. Báo Cáo

Thành Phố sẽ báo cáo số trường hợp ngắt dịch vụ nước gia đình vì không có khả năng thanh toán trên website trực tuyến của Thành Phố và báo cáo cho State Water Resources Control Board (Ủy Ban Kiểm Soát Nguồn Tài Nguyên Nước Tiểu Bang).