

## **Chương 1.10 - NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT DO KHÔNG THANH TOÁN**

Các phần:

### **1.10.010 - Mục đích.**

Quận phải tuân thủ Đạo luật Bảo vệ Tắt nước (Bộ luật Sức khỏe & An toàn California §§ 116900 - 116926) và Luật Dịch vụ Tiện ích Quận (Bộ luật Chính quyền California §§ 60371 - 60375.5). Đạo luật Bảo vệ Tắt nước yêu cầu phải áp dụng chính sách bằng văn bản có chứa một số thủ tục nhất định trước khi ngừng dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán. Ngoài ra, dịch vụ nước sinh hoạt phải chậm thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày trước khi tài khoản đủ điều kiện để ngắt kết nối.

(Nghị quyết số 2020-1-3 , § 1(Triển lãm A), 28-1-2020)

### **1.10.020 - Tuyên bố chính sách.**

Nếu một tài khoản dịch vụ nước dân dụng bị quá hạn trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Quận sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước sau khi tuân thủ Đạo luật Bảo vệ Tắt nước và Luật Dịch vụ Tiện ích của Quận, tùy theo trường hợp áp dụng. Chính sách này sẽ đóng vai trò hướng dẫn để thông báo cho khách hàng của Quận về các lựa chọn để thanh toán các tài khoản quá hạn và tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ nước dân dụng do không thanh toán. Trong phạm vi Chính sách này xung đột với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Quận, Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng. Chính sách này không áp dụng cho bất kỳ tài khoản nào cho dịch vụ không phải dân dụng.

(Nghị quyết số 2020-1-3 , § 1(Triển lãm A), 28-1-2020)

### **1.10.030 - Phương thức thanh toán.**

Khách hàng chỉ có thể yêu cầu gia hạn thanh toán tài khoản của mình sau khi thông báo ngắt kết nối đã được gửi. Quận có thể gia hạn theo quyết định riêng của mình. Bất kỳ gia hạn nào như vậy không được quá bảy (7) ngày sau ngày đến hạn cuối cùng trên thông báo ngắt kết nối. Việc gia hạn ít hơn hoặc bằng bảy (7) ngày sau ngày đến hạn cuối cùng trên thông báo ngắt kết nối sẽ phải chịu phí gia hạn như được mô tả trong Chương 4.08 của Bộ luật Quận. Các tài khoản có bốn hóa đơn trở lên chưa thanh toán sẽ không được gia hạn.

Khách hàng cũng có thể yêu cầu một kế hoạch thanh toán trả góp sau khi thông báo ngắt kết nối đã được gửi. Để tránh gây khó khăn không đáng có cho khách hàng, Quận có thể cấp một kế hoạch thanh toán trả góp, theo quyết định riêng của mình. Bất kỳ kế hoạch thanh toán nào như vậy phải quy định thanh toán đầy đủ các khoản quá hạn trong thời hạn không quá mười hai (12) tháng. Quận

có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng đã được gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán theo mục này không thanh toán vào ngày đến hạn gia hạn hoặc ngày đến hạn theo kế hoạch thanh toán.

(Nghị quyết số 2020-1-3 , § 1(Triển lãm A), 28-1-2020)

#### **1.10.040 - Những trường hợp y tế và tài chính đặc biệt mà dịch vụ sẽ không bị ngừng cung cấp.**

**MỘT.**Điều kiện. Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu tất cả ba (3) điều kiện sau đây được đáp ứng:1.Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng phải nộp cho Quận giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính được cấp phép rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ dân dụng.2.Khách hàng không có khả năng thanh toán dịch vụ dân dụng trong chu kỳ thanh toán thông thường của Quận. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu:Tôi.Bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, SSI/SSP của California hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặcii.Khách hàng tuyên bố dưới hình phạt về tội khai man rằng thu nhập của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang.3.Khách hàng sẵn sàng ký kết thỏa thuận bằng văn bản với Quận về việc gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán khác cho các khoản phí quá hạn. Quận sẽ lựa chọn các điều khoản và điều kiện của kế hoạch thanh toán sẽ được nêu trong thỏa thuận bằng văn bản. Trong mọi trường hợp, thỏa thuận bằng văn bản sẽ không kéo dài quá mười hai (12) tháng.B.Biểu tình của khách hàng và Đánh giá của Quận về các điều kiện. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong Mục 1.10.040.A ở trên đã được đáp ứng. Khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Quận sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày dương lịch và: (a) thông báo cho khách hàng về các điều khoản và điều kiện do Quận lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký vào thỏa thuận về kế hoạch thanh toán; (b) yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin; hoặc (c) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện.C.Không tuân thủ. Quận có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng đã được cấp thỏa thuận thanh toán theo mục này không thực hiện một trong những điều sau trong sáu mươi (60) ngày trở lên: (i) thanh toán bất kỳ số tiền nào đến hạn theo kế hoạch thanh toán; hoặc (ii) thanh toán các khoản phí hiện tại của họ cho dịch vụ nước trong khi kế hoạch thanh toán có hiệu lực. Quận sẽ đăng thông báo cuối cùng về việc ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng được Quận điều tra hoặc xem xét theo Mục1.10.050 .

(Nghị quyết số 2020-1-3 , § 1(Triển lãm A), 28-1-2020)

#### **1.10.050 - Thủ tục khiếu nại hoặc tranh chấp hóa đơn.**

**MỘT.**Thủ tục Tranh chấp hoặc Tranh chấp Hóa đơn. Bất cứ khi nào tính chính xác của hóa đơn dịch vụ nước bị nghi ngờ, khách hàng có hồ sơ có thể khởi xướng tranh chấp bằng văn bản hoặc yêu cầu

điều tra về số tiền của hóa đơn trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn tranh chấp. Tranh chấp bằng văn bản phải bao gồm thông tin hoặc bằng chứng hỗ trợ.

Quản lý dịch vụ khách hàng sẽ xem xét tất cả các tranh chấp hoặc yêu cầu điều tra kịp thời. Việc xem xét sẽ bao gồm việc cân nhắc xem khách hàng có thể nhận được khoản thanh toán hoãn lại hay kế hoạch thanh toán trả góp cho số dư chưa thanh toán hay không. Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng do không thanh toán trong khi tranh chấp điều tra đang chờ xử lý hoặc trong quá trình kháng cáo. Theo quyết định riêng của mình, Quận có thể xem xét các tranh chấp hoặc yêu cầu điều tra không kịp thời, nhưng các tranh chấp hoặc yêu cầu đó không phải là đối tượng kháng cáo.

B.Khiếu nại lên Ủy ban Phúc thẩm. Nếu người khiếu nại không hài lòng với quyết định của Giám đốc Dịch vụ Khách hàng, người đó có thể nộp đơn khiếu nại bằng văn bản lên Ủy ban Phúc thẩm trong vòng mười (10) ngày kể từ quyết định của Giám đốc Dịch vụ Khách hàng. Ủy ban Phúc thẩm bao gồm Tổng giám đốc, Trợ lý Tổng giám đốc và Giám đốc Dịch vụ Tài chính và Công nghệ (hoặc người được chỉ định tương ứng của họ). Sau khi nộp đơn khiếu nại, ủy ban sẽ trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại về đơn khiếu nại trong vòng mười (10) ngày.

Nếu khách hàng không hài lòng với câu trả lời bằng văn bản của ủy ban, thì khách hàng có mười (10) ngày kể từ ngày nhận được câu trả lời bằng văn bản đó để kháng cáo câu trả lời bằng cách yêu cầu họp với ủy ban. Cuộc họp sẽ được ấn định càng sớm càng tốt và người khiếu nại sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về thời gian và địa điểm của cuộc họp. Sau cuộc họp, ủy ban sẽ báo cáo trong vòng mười (10) ngày bằng văn bản cho người khiếu nại về quyết định của họ.

C.Khiếu nại lên Hội đồng quản trị. Nếu người khiếu nại không hài lòng với quyết định của ủy ban, người đó có năm ngày để yêu cầu bằng văn bản một phiên điều trần trước Hội đồng quản trị của Quận. Yêu cầu bằng văn bản sẽ được nộp cho Thư ký Hội đồng quản trị. Khi nhận được yêu cầu kịp thời, vấn đề sẽ được đưa ra để Hội đồng quản trị xét xử nhanh nhất có thể và người khiếu nại sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về thời gian và địa điểm của phiên điều trần. Hội đồng quản trị sẽ xem xét báo cáo của ủy ban liên quan đến khiếu nại. Vào thời điểm ấn định cho phiên điều trần, người khiếu nại sẽ được trao cơ hội hợp lý để được lắng nghe và trình bày bất kỳ bằng chứng có thẩm quyền và liên quan nào hỗ trợ cho khiếu nại của mình. Sau khi xem xét các bằng chứng được trình bày, Hội đồng quản trị sẽ đưa ra quyết định có giá trị cuối cùng.

(Nghị quyết số 2020-1-3 , § 1(Triển lãm A), 28-1-2020)

### **1.10.060 - Thông tin liên lạc của quận.**

Đối với các câu hỏi hoặc hỗ trợ liên quan đến hóa đơn nước, bao gồm các tùy chọn để tránh ngừng dịch vụ do không thanh toán, bạn có thể liên hệ với nhân viên Dịch vụ khách hàng của Quận trong giờ làm việc thông thường theo số 855-654-CVWD (2893). Giờ làm việc thông thường là từ Thứ Hai đến Thứ Năm, từ 7:30 sáng đến 5:30 chiều và Thứ Sáu từ 7:30 sáng đến 4:30 chiều, trừ các ngày lễ của Quận.

(Nghị quyết số 2020-1-3 , § 1(Triển lãm A), 28-1-2020)

**1.10.070 - Thông qua chính sách.**

Chính sách này sẽ được xem xét lại hai năm một lần và Hội đồng phải chấp thuận các sửa đổi, nếu có. Chính sách này có thể được sửa đổi và bất kỳ thay đổi nào khác có thể được Hội đồng quyết định theo thời gian.

(Nghị quyết số 2020-1-3 , § 1(Triển lãm A), 28-1-2020)