CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG CUNG CẤP
DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT KHI KHÔNG THANH TOÁN TIỀN

Mục đích: Chính sách về việc Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt khi không thanh toán tiền ("Chính sách") đã được thiết lập để tuân thủ Dự luật của Thượng viện 998, được biết với tên gọi "Đạo luật Bảo vệ Cắt Nước" được phê chuẩn vào ngày 28 tháng 9 nam 2018 (SB 998) và bắt đầu có hiệu lực vào ngày 1 tháng 2 năm 2020.

I. Áp dụng Chính sách; Số Điện Thoại Liên Lạc:

Chính sách này sẽ chỉ được áp dụng cho dịch vụ nước sinh hoạt nếu không thanh toán tiền. Chính sách này phải được đăng trên trang web của Thành phố Downey. Bạn có thể liên lạc với Bộ phận Tiện ích của Thành phố bằng cách gọi tới số (562) 904-7246 để nhận hỗ trợ về việc thanh toán các hóa đơn nước và để thảo luận các phương án thanh toán/kế hoạch thay thế để tránh việc bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt vì không thanh toán tiền.

Chính sách này và thông báo bằng văn bản được yêu cầu trong chính sách này phải có sẵn và được phát hành bằng tiếng Anh, cũng như bất kỳ ngôn ngữ nào được liệt kê trong Phần 1632 của Bộ luật Dân sự trong đó bao gồm tiếng Tây Ban Nha, Trung Quốc, Philipin, Việt Nam, Hàn Quốc cũng như bất kỳ ngôn ngữ nào được sử dụng bởi ít nhất mười phần trăm (10%) dân cư sống trong Thành phố.

II. Ngừng cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt khi Không thanh toán tiền:

A. Việc Gửi và Thanh toán các Hóa đơn: Các hóa đơn dịch vụ nước sẽ được gửi tới từng khách hàng cư dân hai tháng một lần, trừ khi có sự thay đổi đối với lịch trình thanh toán của Thành phố. Các hóa đơn dịch vụ tới hạn và cần được thanh toán khi nhận được và có thể sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ nếu không được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch tính từ ngày trên hóa đơn. Trách nhiệm của khách hàng cư dân là phải đảm bảo rằng Sở Tài chính-Thành phố Downey nhận được các khoản thanh toán một cách kịp thời. Không được phép thanh toán một phần, trừ khi đã được sự chấp thuận trước từ Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định của Giám đốc. Ngày tính theo dấu bưu điện không được chấp nhận. Thành phố phải liên lạc với khách hàng cư dân trước ít nhất là bảy (7) ngày làm việc qua điện thoại HOẶC thông báo bằng văn bản trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước.

B. Các Yêu cầu về Thông báo bằng văn bản: Các quy tắc sau đây được áp dụng với các khách hàng cư dân có các hóa đơn chưa được thanh toán hơn hai mươi mốt (21) ngày lịch sau ngày ghi trên hóa đơn:

1. Thông báo về việc đã Quá hạn Thanh toán: Một Thông báo về việc Quá hạn Thanh toán sẽ được gửi qua đường bưu điện tới cho các khách hàng có tài khoản nợ $25 trở lên mà vẫn chưa được thanh toán sau hơn hai mươi mốt (21) ngày lịch sau ngày ghi trên hóa đơn và sẽ bị tính phí trễ hạn. Nếu địa chỉ gửi thư (địa chỉ gửi hóa đơn) của khách hàng cư dân không trùng với địa chỉ dịch vụ, và tiền nợ trong tài khoản vẫn chưa được thanh toán sau hơn bốn mươi (40) ngày lịch sau ngày ghi trên hóa đơn, Thông báo về việc Quá hạn Thanh toán cũng sẽ được gửi tới địa chỉ dịch vụ với tiêu đề là gửi cho "Người cư ngụ".

2. Thông báo Thiện chí: Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng cư dân bằng thông báo văn bản (ví dụ, thông báo gửi qua đường bưu điện bị gửi trả lại vì không gửi được) hoặc nếu thanh toán không nhận được đúng Thời hạn nêu trong Thông báo về việc Quá hạn, một Thông báo về Việc Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước (Red Tag - "Thẻ Đỏ") sẽ được treo ở cửa ra vào của địa điểm nhận dịch vụ nước và một khoản lệ phí thông báo đặc biệt sẽ được tính thêm vào hóa đơn tiếp theo. Một liên kết tới chính sách của Thành phố về việc Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt sẽ được ghi trong Thẻ Đỏ (Red Tag). Ngoài ra, một bản sao Chính sách về việc Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt sẽ được cung cấp theo yêu cầu bằng cách gọi tới số (562) 904-7246 hoặc có thể tải về từ trang web của Thành phố.

3. Cuộc gọi Nhắc nhở Lịch sự: Ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước, Thành phố sẽ cung cấp thông báo qua điện thoại tới khách hàng cư dân về việc có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước. Cuộc gọi nhắc nhở lịch sự này sẽ được coi là nỗ lực cuối cùng của Thành phố trong việc thu các khoản nợ quá hạn trước khi ngừng dịch vụ. Trong cuộc gọi lịch sự này, Thành phố sẽ tỏ ý cung cấp cho khách hàng cư dân một bản sao của Chính sách này và sẽ cung cấp cho khách hàng cư dân các phương án thanh toán thay thế nếu được yêu cầu, như được nêu trong Phần III, dưới đây, và các thủ tục để xem xét và khiếu nại hóa đơn của khách hàng, như được miêu tả trong Phần IV, dưới đây.

C. *Thông báo về việc Séc Thanh toán bị gửi trả lại*:

1. Séc Thanh toán cho Dịch vụ Nước bị Trả lại. Sau khi nhận được một séc thanh toán dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác bị trả lại, Thành phố sẽ coi là tài khoản chưa được thanh toán. Thành phố sẽ nỗ lực để thông báo cho khách hàng cư dân bằng cách để một Thông báo về việc Chấm dứt Dịch vụ Nước (Yellow Tag - "Thẻ Vàng") tại địa điểm dịch vụ. Dịch vụ nước có thể bị ngừng nếu số tiền trong séc thanh toán bị gửi trả lại và lệ phí đối với séc thanh toán bị trả lại không được trả đúng hạn được nêu trong Thông báo - sớm nhất là sau ngày lịch thứ sáu mươi (60) tính từ ngày lập hóa đơn của khoản thanh toán bằng séc bị trả lại. Để bù cho một séc thanh toán bị trả lại và để trả khoản lệ phí cho séc thanh toán bị trả lại, tất cả các khoản nợ phải được thanh toán bằng tiền mặt hoặc các quỹ được chứng nhận.

2. Séc Dùng để Phục hồi Dịch vụ Nước bị Cắt nhưng bị Trả lại**:**
Nếu séc được gửi và nhận với tư cách là tiền thanh toán cho việc phục hồi dịch vụ của một tài khoản đã bị cắt vì không thanh toán, nhưng séc này bị trả lại vì là một séc không hủy ngang (non-negotible), Thành phố có thể cắt dịch vụ nước nói trên sau ít nhất là ba (3) ngày làm việc kể từ ngày gửi thông báo bằng văn bản. Tài khoản của khách hàng chỉ có thể được phục hồi sau khi nhận được các khoản tiền còn nợ dưới dạng tiền mặt hoặc các quỹ được chứng nhận. Khi tài khoản của khách hàng đã được phục hồi, tài khoản đó sẽ bị đánh dấu trong thời gian một năm và Thành phố có thể yêu cầu khách hàng trả bằng tiền mặt hoặc các quỹ được chứng nhận.

D. *Các Điều kiện Cấm việc Ngừng Cung cấp Dịch vụ*:

Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán tiền nếu **tất cả** những điều kiện sau được đáp ứng:

1. **Tình trạng Sức khỏe** - Khách hàng cư dân hoặc một người thuê nhà sống tại địa điểm dịch vụ và nhận dịch vụ nước nộp một giấy chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, trong đó nêu rõ rằng việc ngừng cấp dịch vụ nước sẽ (i) đe dọa tính mạng, hoặc (ii) gây ra một mối đe dọa nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn của một cư dân; VÀ

2. **Không có Khả năng Tài chính** – Khách hàng cư dân được coi là "không đủ khả năng tài chính để thanh toán" nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là: (i) người đang được nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập An sinh Bổ sung/Thu nhập 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 (ii) khách hàng cư dân tuyên bố rằng tổng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% của chuẩn nghèo liên bang; VÀ

3. **Phương án Thu xếp Thanh toán Khác** - Khách hàng cư dân sẵn sàng tham gia vào một phương án/kế hoạch thu xếp thanh toán khác phù hợp với các điều khoản của Phần III, dưới đây.

E. Quy trình Xác định các Điều kiện để Cấm việc Ngừng Dịch vụ: Việc chứng minh sự tuân thủ với các điều kiện trong Tiểu phần (D) là nhiệm vụ của khách hàng cư dân hoặc người thuê nhà được miêu tả ở phía trên. Sau khi nhận được tài liệu chứng minh đó, Giám đốc Tài chính của Thành phố, hoặc người được chỉ định của Giám đốc sẽ xem xét các tài liệu nộp bởi khách hàng cư dân và trả lời khách hàng trong vòng bảy (7) ngày làm việc để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm thông tin liên quan tới tính khả thi của các phương án thanh toán sẵn có, hoặc để thông báo cho khách hàng về các phương án thu xếp thanh toán khác, và các điều khoản có liên quan, theo Phần III dưới đây, mà Thành phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Nếu Thành phố yêu cầu thêm thông tin, khách hàng cư dân phải cung cấp các thông tin được yêu cầu trong vòng năm (5) ngày làm việc tính từ ngày nhận được yêu cầu của Thành phố. Thành phố sẽ thông báo cho khách hàng rằng khách hàng không đáp ứng các yêu cầu theo Tiểu phần (D) nêu trên, hoặc thông báo cho khách hàng về các phương án thu xếp thanh toán khác.

F. Các Quy định Đặc biệt dành cho các Khách hàng Thu nhập Thấp: Nếu các khách hàng cư dân được Thành phố xác định là có thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% chuẩn nghèo liên bang theo như Phần II (D) (2), thì khách hàng cư dân sẽ đủ điều kiện hưởng mức phí tái kết nối dịch vụ sau đây:

1. Phí Tái Kết nối: Các lệ phí tái kết nối để tái kết nối dịch vụ nước trong giờ làm việc thông thường của Thành phố sẽ là $50. Các lệ phí tái kết nối để tái kết nối dịch vụ nước vào ngoài giờ làm việc của Thành phố sẽ là $150. Sau ngày 2 tháng 1 năm 2021, các lệ phí này sẽ tự động được điều chỉnh cho phù hợp với Chỉ số Giá Tiêu dùng (CPI) của Khu vực Los Angeles cho tháng kết thúc vào ngày 31 tháng 8.

G. Chủ đất-Người thuê nhà: Các thủ tục ngừng dịch vụ nước sinh hoạt chỉ áp dụng khi Thành phố trang bị các dịch vụ nước sinh hoạt có đồng hồ đo riêng biệt cho từng nhà ở sau đây; các nhà ở phụ thêm, các công trình nhà ở gồm nhiều đơn vị nhà ở và các công viên nhà di động nơi mà chủ hoặc người quản lý bất động sản là khách hàng có tên trong hồ sơ.

1. Thông báo bắt buộc:

   a. Thành phố sẽ nỗ lực thiện chí thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ tại các địa điểm nhận dịch vụ nước qua thông báo bằng văn bản về việc dịch vụ nước sẽ bị cắt. Thông báo đó được cung cấp ít nhất mười (10) ngày làm việc trước ngày ngừng cấp nước dự kiến đối với công trình kiến trúc dân cư nhiều nhà ở hoặc công viên nhà di động và trước bảy (7) ngày làm việc đối với dạng nhà nhà riêng, đứng độc lập.

   b. Thông báo cũng sẽ báo cho người thuê nhà/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành các khách hàng mà dịch vụ sẽ gửi hóa đơn (đọc Tiểu phần 2 dưới đây, mà không phải trả bất kỳ một khoản nợ quá hạn nào.

2. Người Thuê nhà/Người Cư ngụ Trở thành Khách hàng: Thành phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt cho người thuê nhà/người cư ngụ của công trình kiến trúc gồm nhiều nhà ở hoặc công viên nhà di động hoặc các nhà ở dạng nhà riêng, đứng độc lập. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê nhà/người cư ngụ nhận trách nhiệm thanh toán các khoản phí tiếp theo trong tài khoản theo đúng yêu cầu của Thành phố, hoặc (ii) có một biện pháp ngừng dịch vụ nước đối với người thuê nhà/người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu của Thành phố, thì Thành phố có thể chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/người cư ngụ đáp ứng các điều kiện.

III. Các Phương án Thu xếp Thanh toán Khác: Đối với bất kỳ khách hàng cư dân nào đáp ứng ba điều kiện theo Phần II (D), phía trên, tuân theo quy trình được đặt ra trong Phần II (E) phía trên, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng cư dân một kế hoạch thanh toán thay thế được nêu dưới đây:

1. Giám đốc Tài chính, hoặc người được chỉ định của Giám đốc sẽ tự đưa ra quyết định hợp lý về việc lựa chọn phương án thanh toán thay thế phù hợp nhất sau khi xem xét các thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp.

2. Giai đoạn Hoàn trả tiền: Khách hàng cư dân phải trả các khoản nợ trong tài khoản cùng với lệ phí hành chính như được nêu trong Tiểu phần (2) dưới đây, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, theo quyết định của Giám đốc Tài chính của Thành phố hoặc người được chỉ định của Giám đốc.

3. Lệ phí Hành Chính: Đối với bất kỳ phương án thanh toán được phê duyệt nào, khách hàng cư dân có thể sẽ bị tính một lệ phí hành chính. Lệ phí này do Thành phố xác lập và thay đổi để phản ánh chi phí cho nhân viên và chi phí hành chính mà Thành phố phải chi trả khi thiết lập và quản lý kế hoạch thanh toán.

4. Lịch trình: Sau khi tham vấn với khách hàng dân cư và cân nhắc các hạn chế về tài chính của khách hàng dân cư, Giám đốc Tài chính của Thành phố hoặc người được chỉ định của ông ấy hoặc bà ấy được quyền xác định các phương án kế hoạch thanh toán mà khách hàng dân cư có thể lựa chọn với điều kiện việc thanh toán bất kỳ khoản nợ tồn đọng nào trong tài khoản phải được tiến hành trong vòng 12 tháng kể từ ngày thiết lập kế hoạch thanh toán. Kế hoạch thanh toán mà hai bên đồng thuận sẽ phải được thiết lập bằng văn bản có chữ ký của Thành phố và khách hàng dân cư.

5. Tuân thủ Kế hoạch: Khách hàng cư dân phải tuân thủ lịch trình thanh toán đã được thống nhất và thanh toán đúng hạn các khoản phí trong từng giai đoạn hóa đơn tiếp theo. Khách hàng cư dân không thể yêu cầu một lịch trình thanh toán dài hơn đối với bất kỳ các khoản nợ chưa trả nào sau này trong khi đang trả các khoản phí cho việc quá hạn thanh toán căn cứ theo lịch trình đã được thống nhất trước đó. Khi khách hàng cư dân không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch thanh toán trong sáu mươi (60) ngày trở lên, hoặc không thanh toán các chi phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt tới địa chỉ của khách hàng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Thành phố đăng thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt tại địa điểm nhà ở của khách hàng.

IV. Các Khiếu nại: Thủ tục sau đây sẽ được áp dụng cho các khiếu nại đối với các khoản chi phí sử dụng nước được nêu trong bất kỳ hóa đơn dịch vụ nước sinh hoạt nào:

A. *Thời gian Khiếu nại*: Trước ngày Hết hạn của Thông báo về việc Quá hạn Thanh toán, khách hàng cư dân có quyền nộp một khiếu nại liên quan tới các chi phí được nêu trong hóa đơn. Khiếu nại đó phải bằng văn bản và gửi tới cho Nhân viên Thu ngân của Sở Tài chính. Để Thành phố bắt đầu xem xét, khách hàng phải trả một khoản thanh toán tối thiểu tương đương giá trị hóa đơn trung bình của khách hàng, được tính toán bằng cách sử dụng thông tin trong vòng năm năm qua, hoặc ít hơn nếu không có, cho giai đoạn lập hóa đơn đang cần khiếu nại. Trong khi khiếu nại đó hoặc bất kỳ cuộc điều tra có liên quan nào vẫn chưa được giải quyết, Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt cho khách hàng.

Xem xét Khiếu nại: Sau khi nhận được một khiếu nại và khoản thanh toán tối thiểu bắt buộc, việc xem xét khiếu nại sẽ được Giám đốc Công trình Công cộng hoặc người được chỉ định của Giám đốc tiến hành. Sau khi đánh giá các bằng chứng được khách hàng cư dân cung cấp và thông tin có trong hồ sơ của Thành phố về các khoản chi phí nước bị thắc mắc, Giám đốc Công trình Công cộng, hoặc người được chỉ định của Giám đốc sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản không quá bốn mươi năm (45) ngày làm việc sau khi khách hàng đã đệ trình một khiếu nại hoàn chỉnh và nộp một khoản thanh toán tối thiểu.

1. Nếu chi phí nước được xác định là không chính xác, tài khoản sẽ được điều chỉnh và việc thanh toán các khoản phí sửa đổi sẽ tới hạn trong vòng mười (10) ngày lịch tính từ lúc điều chỉnh. Nếu các khoản phí đã được điều chỉnh vẫn không được trả sau hơn sáu mươi (60) ngày lịch sau ngày nêu trong hóa đơn ban đầu hoặc mười (10) ngày lịch tính từ khi điều chỉnh, tùy theo ngày nào muộn hơn, dịch vụ nước sẽ bị ngừng vào ngày làm việc thông thường tiếp theo.

2. Nếu số tiền nước thắc mắc được xác định là chính xác, khoản tiền nước này sẽ tới hạn thanh toán và có thể thanh toán tại thời điểm Giám đốc Công trình Công cộng hoặc người được chỉ định của Giám đốc đưa ra quyết định.

V. Phục hồi Dịch vụ: Để mở lại hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị Thành phố cắt do không thanh toán, khách hàng cư dân phải trả các khoản nợ quá hạn và Phí Tái kết nối Dịch vụ Nước của Thành phố; chi phí này sẽ phải chịu các hạn chế được nêu trong Phần II (F) phía trên. Thành phố sẽ cố gắng tái kết nối dịch vụ sớm nhất có thể để đảm bảo sự tiện lợi cho khách hàng cư dân.

Thành phố sẽ tái kết nối dịch vụ nước muộn nhất là vào cuối ngày làm việc thông thường tiếp theo sau ngày khách hàng cư dân yêu cầu và thanh toán bất kỳ Phí Kết nối nào được áp dụng.

VI. <u>Các Yêu cầu về Báo cáo</u>: Thành phố sẽ báo cáo thường niên trên trang web của Thành phố về số lượng trường hợp ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không có khả năng thanh toán và báo cáo đó phải được nộp cho Ủy ban Quản lý Nguồn Nước của Tiểu bang theo như yêu cầu của luật pháp.