

<b>CHÍNH SÁCH SỐ 1.10</b> Ngừng Dịch Vụ Cung Cấp Nước Sinh Hoạt vì Không Thanh Toán	<b>MÃ QUẬN</b> Chương 1.10 Phần 1.10.010 – 1.10.070	<b>NGÀY PHÊ DUYỆT</b> 28/01/2020 <b>NGÀY CÓ HIỆU LỰC</b> 29/01/2020
---	---	--

**PHẦN 1: MỤC ĐÍCH (1.10.010)**

**PHẦN 2: CHÍNH SÁCH (1.10.020)**

**PHẦN 3: THỎA THUẬN THANH TOÁN (1.10.030)**

**PHẦN 4: TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH VÀ Y TẾ ĐẶC BIỆT MÀ SẼ KHÔNG BỊ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ (1.10.040)**

**PHẦN 5: QUY TRÌNH TRANH LUẬN HOẶC MÂU THUÃN HÓA ĐƠN (1.10.050)**

**PHẦN 6: THÔNG TIN LIÊN HỆ QUẬN**

**PHẦN 7: THÔNG QUA CHÍNH SÁCH**

**PHẦN 1: MỤC ĐÍCH (1.10.010)**

Quận yêu cầu tuân thủ Đạo Luật Bảo Vệ Ngắt Nước (Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn Cal. §§ 116900 - 116926) và Luật Dịch Vụ Tiện Ích của Quận (Bộ Luật Chính Phủ Cal. §§ 60371 - 60375.5). Đạo Luật Bảo Vệ Ngắt Nước yêu cầu áp dụng chính sách bằng văn bản có các thủ tục nhất định trước khi ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán. Ngoài ra, dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt phải bị trả chậm trong ít nhất sáu mươi (60) ngày trước khi tài khoản đủ điều kiện bị ngắt nước.

**PHẦN 2: TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH (1.10.020)**

Nếu tài khoản dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt bị quá hạn trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Quận sẽ ngừng dịch vụ cung cấp nước sau khi tuân thủ Đạo Luật Bảo Vệ Ngắt Nước và Luật Dịch Vụ Tiện Ích của Quận, nếu có. Chính sách này sẽ là một hướng dẫn để thông báo cho khách hàng của Quận về các lựa chọn để khôi phục các tài khoản quá hạn và tránh bị ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán. Trong trường hợp Chính Sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Quận, Chính Sách này sẽ được áp dụng. Chính Sách này không áp dụng cho bất kỳ tài khoản nào đối với dịch vụ phi sinh hoạt.

**PHẦN 3: THỎA THUẬN THANH TOÁN (1.10.030)**

Khách hàng có thể yêu cầu gia hạn thanh toán tài khoản của mình chỉ sau khi thông báo ngừng cung cấp được gửi. Quận có thể cấp gia hạn, theo quyết định riêng của mình. Bất kỳ sự gia hạn nào như vậy không được vượt quá bảy (7) ngày sau ngày đến hạn cuối cùng trong thông báo ngừng cung cấp. Một gia hạn không vượt quá bảy (7) ngày trước ngày hết hạn cuối cùng trong thông báo ngừng cung cấp 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 còn nợ trở lên sẽ không được cấp gia hạn.

Khách hàng cũng có thể yêu cầu gói trả góp sau khi thông báo ngừng cung cấp được gửi. Để tránh gây khó khăn không đáng có cho khách hàng, Quận có thể cấp một chương trình thanh toán trả góp, theo quyết định riêng của mình. Bất kỳ gói thanh toán nào như vậy sẽ cung cấp thanh toán đầy đủ các khoản tiền quá hạn trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng. Quận có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng đã được cấp một chương trình gia hạn hoặc thanh toán theo Phần 3 này không thanh toán trước ngày hết hạn của thời gian gia hạn hoặc ngày đến hạn theo kế hoạch thanh toán.

#### **PHẦN 4: TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH VÀ Y TẾ ĐẶC BIỆT MÀ SẼ KHÔNG BỊ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ. (1.10.040)**

##### **A. Điều kiện**

Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu đáp ứng tất cả ba (3) điều kiện sau:

- a. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Quận chứng nhận của một 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 đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại cơ sở nơi được cung cấp dịch vụ sinh hoạt.
- b. Khách hàng không thể thanh toán cho dịch vụ sinh hoạt 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:
  - i. Bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng là người đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, California SSI/SSP hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và trẻ nhỏ của California, hoặc
  - ii. Khách hàng tuyên bố dưới hình phạt khai man rằng thu nhập của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo của liên bang.
- c. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một 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 chọn các điều khoản và điều kiện của kế hoạch thanh toán mà sẽ được quy định trong một thỏa thuận bằng văn bản. Trong mọi trường hợp, thỏa thuận bằng văn bản sẽ không được kéo dài hơn mười hai (12) tháng.

##### **B. Chứng Minh của Khách Hàng và Đánh Giá của Quận về Tính Đủ Tiêu Chuẩn**

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các tiêu chuẩn trong Phần 4.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 theo lịch và: (a) thông báo cho khách hàng về các điều khoản và điều kiện do Quận chọn và yêu cầu khách hàng ký thỏa thuận kế hoạch thanh toán; (b) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (c) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các tiêu chuẩn.

##### **C. Không Tuân Thủ**

Quận có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu một khách hàng đã được trao thỏa thuận thanh toán theo Phần 4 này không thực hiện các 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 cung cấp nước trong khi kế hoạch thanh toán có hiệu lực. Quận sẽ đăng một thông báo cuối cùng về việc ngừng dịch vụ ở một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ cung cấp 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 yêu cầu bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Quận theo Phần 5.

**PHẦN 5: QUY TRÌNH TRANH LUẬN HOẶC TRANH CHẤP HÓA ĐƠN (1.10.050)****A. Quy Trình Tranh Luận Hoặc Tranh Chấp Hóa Đơn.**

Bất cứ khi nào có nghi vấn về tính chính xác của hóa đơn đối với dịch vụ cung cấp nước, khách hàng có thể tiến hành tranh chấp bằng văn bản hoặc yêu cầu điều tra về số tiền trong 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 hỗ trợ hoặc bằng chứng.

Giám Đốc 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 liệu khách hàng có thể nhận được khoản thanh toán trả chậm hay kế hoạch trả góp cho số dư chưa thanh toán hay không. Dịch vụ cung cấp nước sẽ không bị ngừng vì không thanh toán trong khi tranh chấp điều tra đang chờ xử lý hoặc trong thời gian kháng cáo. Quận, theo quyết định riêng của mình, có thể xem xét các tranh chấp hoặc yêu cầu điều tra không kịp thời, nhưng các tranh chấp hoặc yêu cầu đó sẽ không bị kháng cáo.

**B. Kháng Cáo lên Ủy Ban Phúc Thẩm**

Nếu người khiếu nại không hài lòng với quyết định của Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng, họ có thể nộp đơn kháng cáo lên Ủy Ban Phúc Thẩm trong vòng mười (10) ngày kể từ khi có 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 kháng cáo, ủy ban sẽ trả lời bằng văn bản trong vòng mười (10) ngày cho người khiếu nại về kháng cáo.

Nếu khách hàng không hài lòng với câu trả lời bằng văn bản của ủy ban, họ sẽ có mười (10) ngày kể từ ngày trả lời bằng văn bản đó để kháng cáo trả lời bằng cách yêu cầu một cuộc họp hội nghị với ủy ban. Hội nghị sẽ được thiết lập nhanh nhất có thể và người khiếu nại sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về thời gian và địa điểm diễn ra hội nghị. Sau hội nghị, ủy ban sẽ báo cáo trong vòng mười (10) ngày bằng văn bản cho người khiếu nại về quyết định của họ.

**C. Kháng Cáo lên Hội Đồng Quản Trị**

Nếu người khiếu nại không hài lòng với quyết định của ủy ban, họ có năm ngày để yêu cầu xét xử bằng văn bản trước Hội Đồng Quản Trị của Quận. Yêu cầu bằng văn bản sẽ được đệ trình cho Thư Ký của Hội Đồng Quản Trị. Khi nhận được yêu cầu kịp thời, vấn đề sẽ được đưa ra xét xử trước Hội Đồng Quản Trị một cách nhanh chóng 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 về khiếu nại. Tại thời điểm được đưa ra xét xử, người khiếu nại sẽ có cơ hội hợp lý để được lắng nghe và đưa ra bất kỳ bằng chứng phù hợp và có liên quan nào hỗ trợ cho khiếu nại của mình. Sau khi xem xét các bằng chứng được đưa ra, Hội Đồng Quản Trị sẽ đưa ra quyết định, đây sẽ là quyết định cuối cùng.

**PHẦN 6: THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN (1.10.060)**

## HƯỚNG DẪN CHÍNH SÁCH HÀNH CHÍNH

CHÍNH SÁCH SỐ 1.10, NGỪNG DỊCH VỤ CUNG CẤP NƯỚC SINH HOẠT VÌ KHÔNG THANH TOÁN

Để biết thêm thông tin hoặc cần hỗ trợ về hóa đơn tiền nước, bao gồm các lựa chọn để tránh ngừng cung cấp dịch vụ vì không thanh toán, có thể liên lạc với nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của Quận trong giờ hành chính theo số 855-654-CVWD (2893). Giờ hành chính 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.

### **PHẦN 7: THÔNG QUA CHÍNH SÁCH** (1.10.070)

Chính sách này sẽ được xem xét hai năm một lần và Hội Đồng Quản Trị phải phê duyệt các sửa đổi, nếu có. Chính sách này có thể được sửa đổi và mọi thay đổi nào khác có thể được xác định bởi Hội Đồng Quản Trị theo thời gian.

#### **NGÀY SỬA ĐỔI CHÍNH SÁCH:**

28/01/2020 (Nghị Quyết/Pháp Lệnh Số 2020-1-3)