

# Chính Sách Cúp Nước Của Ty Thủy Cục Thành Phố Seaside

## **Mục Đích/Thông Tin Cơ Bản:**

Chính sách này liệt kê các hành động hành chính của Ty Thủy Cục Thành Phố Seaside (sau đây gọi là “Ty Thủy Cục Thành Phố”) đối với việc thu tiền từ tài khoản không trả đúng kỳ hạn, bao gồm thông báo, tính phí và ngưng dịch vụ. Chính sách này sẽ có sẵn cho công chúng trên trang mạng của Ty Thủy Cục Thành Phố. Theo các điều khoản của chính sách này, khách hàng có thể liên lạc với Ty Thủy Cục Thành Phố qua điện thoại ở số (831) 899-6715 để thảo luận về các phương án để tránh tình trạng chấm dứt dịch vụ cấp nước vì không thanh toán hóa đơn.

## **Văn bản chính sách:**

Là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 điểm kết nối dịch vụ, Ty Thủy Cục Thành Phố chịu sự chi phối của Dự Luật Thượng Viện Số 998.

## **Tài Khoản Trễ Hạn:**

Hội Đồng Thành Phố của Thành Phố Seaside đã đặt thời hạn thanh toán tiền nước là ngày thứ hai mươi (20) của tháng sau tháng cung cấp dịch vụ và coi hóa đơn tiền nước là trễ hạn nếu không thanh toán vào ngày ghi trên hóa đơn dịch vụ. Quy định sau đây áp dụng cho việc thu tiền từ các tài khoản trễ hạn:

1. **Tài Khoản Có Số Dư Thấp:** Tài khoản nào có số dư từ \$20 trở xuống đều có thể được chuyển sang, và thêm vào, kỳ thanh toán tiếp theo mà không bị tính phí trễ hạn hoặc phải chịu hành động thu nợ.

2. **Thông Báo Về Tình Trạng Không Trả Đúng Kỳ Hạn:** Nếu Ty Thủy Cục không nhận được tiền thanh toán hóa đơn vào cuối ngày làm việc trong chu kỳ thanh toán tiếp theo, khách hàng có thể bị tính phí trễ hạn. Ngày đáo hạn và phí trễ hạn sẽ được ghi rõ trên hóa đơn. Đại diện Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ nỗ lực hết mình để liên hệ với người hoặc tổ chức chịu trách nhiệm thanh toán (sau đây gọi là “khách hàng”) trước khi tính phí trễ hạn. Phương pháp liên lạc sẽ được thực hiện dựa trên phương pháp liên lạc ưu tiên do khách hàng chỉ định. Nếu không có phương pháp nào được chỉ định, thông tin liên lạc có sẵn sẽ được sử dụng. Khi hóa đơn trở nên quá hạn, Ty Thủy Cục sẽ thông báo cho khách hàng về tình trạng không trả đúng kỳ hạn cho khách hàng biết rằng dịch vụ cấp nước sẽ ngừng sau sáu mươi (60) ngày. Giấy thông báo về tình trạng không trả đúng kỳ hạn sẽ được gửi qua bưu điện tới địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư khác với địa chỉ của nhà được cung cấp dịch vụ cấp nước thì thông báo thứ hai sẽ được gửi cho “Người Cư Ngụ” qua đường bưu điện tới địa chỉ nhận dịch vụ. Ty Thủy Cục Thành Phố không chịu trách nhiệm về thông tin liên lạc mà khách hàng chưa cập nhật.

3. **Miễn Phí Trễ Hạn:** Theo yêu cầu của khách hàng, Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ miễn phí trễ hạn nếu có tình tiết giảm nhẹ và khách hàng đã bị tính một khoản phí trễ hạn không quá một lần trong sáu (6) tháng trước đó.

**4. Phương Án Thanh Toán Thay Thế:** Bất kỳ khách hàng nào không có khả năng thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán bình thường đều có thể yêu cầu một phương án thanh toán thay thế để tránh các khoản phí trễ hạn hoặc tình trạng gián đoạn dịch vụ. Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước do không thanh toán hóa đơn nếu khách hàng yêu cầu và ký kết một phương án thanh toán thay thế và đang trả tiền theo thỏa thuận. Các phương án thanh toán kéo dài đến kỳ thanh toán tiếp theo được coi là kế hoạch trả dần, phải được lập thành văn bản và được khách hàng ký tên. Khoản thanh toán trả trước hai mươi (20) phần trăm số dư còn lại của khách hàng sẽ đến hạn tại thời điểm ký kết thỏa thuận. Kế hoạch trả dần sẽ trả dần số dư chưa thanh toán còn lại trong một khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng kể từ ngày ban đầu của hóa đơn. Các khoản thanh toán trả dần sẽ được kết hợp với, và theo ngày đáo hạn của hóa đơn thông thường của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần và phải thanh toán theo đúng kỳ hạn khi các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán sau đó. Khách hàng không thể lại yêu cầu trả dần các khoản phí chưa thanh toán sau đó trong khi đang thanh toán các khoản phí không trả đúng kỳ hạn theo kế hoạch trả dần.

**5. Giấy Thông Báo Cúp Nước Đầu Tiên:** Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước do không thanh toán hóa đơn cho tới khi khách hàng quá hạn thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày. Ty Thủy Cục sẽ thông báo trước cho khách hàng về tình trạng cúp nước ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi chấm dứt dịch vụ do không thanh toán. Giấy thông báo cúp nước đầu tiên sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư khác với địa chỉ của nhà được cung cấp dịch vụ cấp nước thì thông báo thứ hai sẽ được gửi cho “Người Cư Ngụ” qua đường bưu điện tới địa chỉ nhận dịch vụ. Giấy thông báo cúp nước đầu tiên sẽ có:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền trễ hạn thanh toán
- Ngày phải thanh toán hóa đơn hoặc yêu cầu dàn xếp phương án thanh toán để tránh trường hợp ngưng dịch vụ cấp nước
- Mô tả thủ tục xin tham gia kế hoạch trả dần
- Mô tả thủ tục tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn
- Số điện thoại của Ty Thủy Cục Thành Phố và đường dẫn liên kết trang mạng với chính sách thu tiền bằng văn bản của Ty Thủy Cục Thành Phố

a) Thông Báo Với Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Tại Nhà Được Cấp Nước Qua Đồng Hồ Đo Nước Riêng Biệt: Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ nỗ lực hết mình để thông báo cho người cư ngụ, qua biện pháp thông báo bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ cấp nước đã trễ hạn thanh toán và dịch vụ nước có thể bị cúp ít nhất mười (10) ngày trước khi dịch vụ cấp nước bị cúp. Giấy thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Ty Thủy Cục Thành Phố mà không bị yêu cầu thanh toán số tiền đến hạn trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu gánh trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó. Để miễn số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn, người thuê nhà/người cư ngụ phải xác minh họ thuê nhà đó

bằng cách cung cấp hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng cho thấy họ trả tiền thuê nhà.

- b) **Giấy Thông Báo Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Trong Khu Chung Cư Được Cấp Nước Qua Đồng Hồ Đo Nước Chính:** Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ nỗ lực hợp lý, với thiện chí, để thông báo cho người cư ngụ, qua biện pháp móc giấy thông báo trên cửa mỗi nhà, khi tài khoản dịch vụ cấp nước đã trễ hạn thanh toán và dịch vụ có thể bị ngưng ít nhất mười (10) ngày trước khi dịch vụ cấp nước bị cúp. Giấy thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Ty Thủy Cục Thành Phố mà không bị yêu cầu thanh toán số tiền đến hạn trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu gánh trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước tại (các) địa chỉ được cấp nước thông qua đồng hồ đo nước chính. Nếu ít nhất một người cư ngụ chịu và có khả năng gánh trách nhiệm cho các khoản phí cấp nước sau đó và Ty Thủy Cục Thành Phố cảm thấy hài lòng, hoặc nếu có biện pháp hữu hình, có sẵn về mặt pháp lý cho Ty Thủy Cục Thành Phố, để tuyển chọn chấm dứt dịch vụ cấp nước cho những người cư ngụ chưa đáp ứng các điều kiện để được cấp nước, thì Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ cấp nước cho những người cư ngụ đã đáp ứng các điều kiện đó.

Nếu giấy thông báo cúp nước đầu tiên bị gửi trả lại qua đường bưu điện vì không giao được, Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ nỗ lực hợp lý, với thiện chí, để tới nhà và để lại giấy thông báo về tình trạng ngưng dịch vụ do không thanh toán hóa đơn. Ngoài ra, Ty Thủy Cục sẽ nỗ lực hết mình để liên lạc với khách hàng thông qua phương pháp liên lạc ưu tiên nếu có (điện thoại hoặc email).

**6. Giấy Thông Báo Cúp Nước Cuối Cùng:** Nếu khách hàng không tuân theo các điều khoản của kế hoạch trả dần trong ít nhất sáu mươi (60) ngày hoặc không trả các khoản phí cấp nước sinh hoạt hiện thời trong ít nhất sáu mươi (60) ngày thì Ty Thủy Cục sẽ đưa ra giấy thông báo cúp nước cuối cùng. Giấy thông báo cúp nước cuối cùng sẽ là hình thức móc vào tay nắm cửa của nhà đó ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi cúp nước.

**7. Cuộc Gọi Trước Hai Mươi Bốn (24) Tiếng Vì Phép Lịch Sự:** Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ nỗ lực hợp lý, với thiện chí, để thông báo cho khách hàng 24 tiếng trước khi cúp nước do không thanh toán hóa đơn. Phương pháp thông báo sẽ được thực hiện theo phương pháp liên lạc do khách hàng ưu tiên (điện thoại hay email). Cuộc gọi trước hai mươi bốn (24) tiếng vì phép lịch sự nghĩa là cuộc gọi này hoàn toàn là một sự ưu đãi và nếu Ty Thủy Cục không thông báo hoặc khách hàng không nhận được thông báo thì điều này không được coi như là một lý do được chấp nhận cho việc khách hàng không trả tiền hoặc trì hoãn tình trạng cúp nước.

**8. Thời Hạn Cúp Nước:** Ty Thủy Cục Thành Phố phải nhận được tất cả các khoản phí cấp nước và các khoản phí liên quan vào lúc 5 giờ chiều vào ngày được ghi rõ trong giấy thông báo cúp nước. Dấu bưu ấn trên một khoản thanh toán gửi qua đường bưu điện sẽ không được coi như là đáp ứng ngày và giờ tới hạn.

**9. Tình Trạng Cúp Nước Do Không Thanh Toán Hóa Đơn:** Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ cúp nước bằng cách tắt, và trong vài trường hợp khóa lại, đồng hồ đo nước. Trước khi cúp nước, khách hàng sẽ được thông báo bằng giấy thông báo về tình trạng không trả tiền đúng kỳ hạn, giấy thông báo cúp nước cuối cùng và cuộc gọi trước hai mươi bốn (24) tiếng vì phép lịch sự. Khách hàng sẽ chịu phí tái lập dịch vụ trong hệ thống lập hóa đơn bất kể đồng hồ đo nước có bị tắt hay không. Đồng hồ đo nước sẽ được khóa ở vị trí tắt nếu Ty Thủy Cục không nhận được khoản tiền thanh toán trong vòng 7 ngày cúp nước ban đầu.

**10. Giấy Thông Báo Về Khoản Tiền Thanh Toán Bị Từ Chối:** Sau khi nhận được ngân phiếu không thể đổi lấy tiền mà khách hàng đã dùng để thanh toán dịch vụ cấp nước hoặc các khoản phí khác, Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ coi tài khoản đó như là chưa được thanh toán. Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ nỗ lực hợp lý và với thiện chí để thông báo trước 48 tiếng vì phép lịch sự về tình trạng chấm dứt dịch vụ do tám ngân phiếu bị ngân hàng từ chối. Phương pháp thông báo này sẽ được thực hiện qua điện thoại. Nếu không liên lạc được với khách hàng, Ty Thủy Cục sẽ nỗ lực hết mình nhằm để lại thông báo tại địa chỉ nhận dịch vụ. Dịch vụ cấp nước sẽ bị cúp nếu số tiền trong ngân phiếu bị từ chối và khoản phí do ngân phiếu bị từ chối không được thanh toán vào hoặc trước ngày được ghi rõ trong giấy thông báo chấm dứt dịch vụ. Tất cả các số tiền trả để chuộc lại ngân phiếu bị từ chối và để thanh toán khoản phí cho ngân phiếu bị từ chối phải được trả bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền được bảo đảm.

**11. Ngân Phiếu Bị Từ Chối Đối Với Dịch Vụ Cấp Nước Bị Cúp Trước Đây:** Trong trường hợp một khách hàng trả tiền bằng ngân phiếu không thể đổi lấy tiền để phục hồi dịch vụ cấp nước đã bị cúp trước đây do không thanh toán hóa đơn và Ty Thủy Cục Thành Phố phục hồi dịch vụ, Ty Thủy Cục Thành Phố có thể cúp nước ngay lập tức mà không cần phải thông báo thêm. Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ không thông báo về tình trạng chấm dứt dịch vụ 48 tiếng trước đó trong trường hợp một tám ngân phiếu không thể đổi lấy tiền được dùng để thanh toán các khoản phí nước có thể bị ngưng. Bất kỳ khách hàng nào trả bằng ngân phiếu không thể đổi lấy tiền để phục hồi dịch vụ cấp nước đã bị tắt do không thanh toán hóa đơn sẽ được yêu cầu trả bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền được bảo đảm để phục hồi dịch vụ bị cúp sau này trong thời gian 12 tháng từ ngày ngân phiếu bị từ chối.

**12. Tái Lập Dịch Vụ:** Để phục hồi hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị cúp do không thanh toán hóa đơn, khách hàng phải trả khoản phí tái lập là \$50. Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể thực hiện được nhưng, tối thiểu, sẽ phục hồi dịch vụ trước cuối ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi khách hàng thanh toán số tiền trễ hạn thanh toán và các khoản phí trễ hạn do dịch vụ bị chấm dứt. Nếu dịch vụ cấp nước được người nào khác mở ngoài nhân viên Ty Thủy Cục Thành Phố hoặc không được Ty Thủy Cục Thành Phố cho phép thì khách hàng có thể bị phạt tiền hoặc chịu thêm các khoản phí hoặc lệ phí. Bất kỳ hư hại nào xảy ra do việc phục hồi dịch vụ không được phép là trách nhiệm của khách hàng.

**13. Tái Lập Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc:** Dịch vụ được phục hồi sau 5:00 chiều thứ Hai đến thứ Sáu, cuối tuần, hoặc ngày lễ sẽ được tính phí tái lập sau giờ làm việc và sẽ không vượt quá \$150.00. Dịch vụ sẽ không được phục hồi sau giờ làm việc bình thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về khoản phí tái lập sau giờ làm việc và khách hàng đã đồng ý thừa nhận khoản phí này và đồng ý liên lạc với văn phòng bộ phận thanh toán của Ty Thủy Cục Thành Phố không trễ hơn 12 giờ trưa ngày làm việc tiếp theo để trả khoản phí phải chịu. Khoản phí tái lập sau giờ làm việc là thêm vào khoản phí tái lập thường lệ và khoản phí trễ hạn đối với tài khoản quá hạn thanh toán. Nhân viên Ty Thủy Cục Thành Phố ứng phó với những cuộc gọi liên quan tới dịch vụ không được phép thu tiền, nhưng nhân viên sẽ hướng dẫn khách hàng liên lạc với bộ phận thanh toán trước 12 giờ trưa ngày làm việc tiếp theo.

**14. Tranh Chấp Hóa Đơn:** Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn, họ phải đệ trình đơn khiếu nại lên City Water Department, Attn: City Manager, 440 Harcourt Avenue, Seaside, California, 93955. Các đơn khiếu nại phải được thực hiện bằng văn bản và vô đơn không trễ hơn mười lăm (15) ngày sau khi giấy thông báo về tình trạng không trả đúng kỳ hạn được đưa ra. Nếu một khách hàng tranh chấp hóa đơn nước và thực hiện quyền khiếu nại của họ với Quản Lý Thành Phố, Ty Thủy Cục Thành Phố sẽ không cúp nước do không thanh toán hóa đơn trong khi chờ đợi kết quả của đơn khiếu nại.

**Những Trường Hợp Không Được Ngưng Dịch Vụ:** Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt nếu khách hàng đáp ứng TẤT CẢ các điều kiện sau đây:

**1. Tình Trạng Sức Khỏe:** Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng thực từ một vị bác sĩ chăm sóc ban đầu rằng việc ngưng dịch vụ cấp nước sẽ (i) đe dọa tính mạng, hoặc (ii) là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người sống ở nhà đó;

**2. Không Có Khả Năng Tài Chánh:** Khách hàng chứng minh họ không có khả năng tài chánh để trả tiền cho dịch vụ cấp nước trong chu kỳ hóa đơn thông thường của hệ thống nước. Khách hàng sẽ được coi như là “không có khả năng trả tiền về phương diện tài chánh” nếu bất cứ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là (i) người hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Tiền Trả Bỏ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bỏ Sung Đặc Biệt California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ; hay (ii) khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200% mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định (xem đường dẫn liên kết này để biết mức nghèo khổ do liên bang ấn định áp dụng ở California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); và

**3. Phương Án Thanh Toán Thay Thế:** Khách hàng chịu ký kết một thỏa thuận trả dần hoặc kỳ hạn thanh toán thay thế như được ghi chú ở đoạn “Quy Trình Xác Định Các Điều Kiện Cấm Ngưng Dịch Vụ”.

**Quy Trình Xác Định Các Điều Kiện Cấm Ngưng Dịch Vụ:** Quá trình chứng minh sự tuân thủ với các điều kiện nêu trên là trách nhiệm của khách hàng. Để cho phép Thành Phố có đủ thời gian xử lý bất kỳ yêu cầu hỗ trợ nào

của khách hàng, khách hàng được khuyến khích cung cấp cho Thành Phố giấy tờ cần thiết chứng minh vấn đề y tế, không có khả năng tài chính, và chịu tham gia vào các phương án thanh toán. Một khi nhận được giấy tờ, Giám Đốc Tài Chánh Thành Phố, hoặc người được Giám Đốc Tài Chánh Thành Phố ủy quyền, sẽ xem xét giấy tờ và trả lời khách hàng trong vòng bảy (7) ngày theo lịch để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm cả thông tin liên quan tới tính khả thi của các phương án thanh toán thay thế khả dụng, hoặc thông báo cho khách hàng về phương án thanh toán thay thế, và các điều khoản của phương án, mà Thành Phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Nếu Thành Phố yêu cầu thêm thông tin, khách hàng sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu của Thành Phố. Trong vòng năm (5) ngày theo lịch từ khi nhận được thông tin bổ sung, Thành Phố sẽ thông báo bằng văn bản cho khách hàng rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện cấm ngưng dịch vụ hoặc thông báo bằng văn bản cho khách hàng về phương án thanh toán thay thế đã được phê duyệt. Nếu khách hàng không đáp ứng các điều kiện cấm ngưng dịch vụ, việc thanh toán tất cả các khoản tiền quá hạn sẽ tới hạn thanh toán trong vòng hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo quyết định của Thành Phố hoặc ngày ngưng dịch vụ sắp xảy ra, tùy theo ngày nào tới sau.