

Sở Dịch Vụ Cộng Đồng McKinleyville
Chính Sách Về Việc
Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt cho
Khách Hàng Không Thanh Toán Tiền Nước

Theo luật pháp California, chính sách này cũng có sẵn bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Phillipin, tiếng Việt và tiếng Hàn. Xin vui lòng liên hệ với Sở để nhận một bản sao bằng ngôn ngữ mong muốn.

I. Phạm Vi và Mục Đích.

Theo pháp luật hiện hành, Sở có quyền ngừng (ngắt) dịch vụ cấp nước cho các bất động sản dân cư và thương mại trong trường hợp không thanh toán tiền nước. Mục đích của Chính Sách này là (i) cung cấp các quy định về ngừng cấp nước sinh hoạt đối với các trường hợp không thanh toán tiền nước; (ii) quy định các biện pháp bảo vệ thích hợp để đảm bảo khách hàng dân cư và người cư trú được thông báo đầy đủ và có cơ hội công bằng để khiếu nại hóa đơn tiền nước trước khi dịch vụ cấp nước bị ngắt; và (iii) quy định các thỏa thuận thanh toán thay thế tiềm năng cho khách hàng dân cư đủ điều kiện.

Chính Sách này không áp dụng hoặc ảnh hưởng đến khả năng của Sở trong việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng không phải dân cư hoặc ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng dân cư vì những lý do khác ngoài lý do không thanh toán tiền nước.

Sở bảo lưu quyền sửa đổi Chính Sách này bằng một quyết nghị tại một cuộc họp được thông báo hợp lệ. Ngoại trừ những trường hợp được yêu cầu theo Đạo Luật Ralph M. Brown, không cần thông báo thêm, bao gồm nhưng không giới hạn với những thông báo riêng cho khách hàng, để sửa đổi Chính Sách này.

Chính Sách này được soạn thảo phù hợp với luật của tiểu bang California liên quan đến việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Chính Sách này và luật của tiểu bang California, thì sẽ ưu tiên áp dụng luật của tiểu bang California.

II. Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Cấp Nước cho Các Đơn Vị Dân Cư.

Sở có quyền ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho các đơn vị dân cư, bao gồm nhưng không giới hạn với, nhà ở một gia đình, các cấu trúc dân cư nhiều căn hộ và các bãi đỗ nhà di động, trong trường hợp hóa đơn tiền nước không được thanh toán trong thời hạn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi đến hạn. Nếu hóa đơn tiền nước không được thanh toán đầy đủ trong vòng 30 ngày kể từ ngày in trên hóa đơn, hóa đơn đó sẽ được coi là quá hạn.

Trước khi ngừng cấp nước, Sở sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng và người cư trú qua thư ít nhất mười lăm (15) ngày dương lịch trước ngày dịch vụ ngừng cấp nước

để thông báo về ngày dự kiến ngừng cấp nước, cùng với các thông tin quan trọng khác. Nếu thư bị trả lại vì không có người nhận, Sở sẽ nỗ lực hết sức để dán thông báo ở nơi dễ thấy tại nơi được cung cấp dịch vụ. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo địa chỉ bưu chính hiện tại trong hồ sơ của Sở.

Văn bản thông báo sẽ cung cấp cho khách hàng và nếu có thể, cho người cư trú những thông tin sau (cùng những thông tin khác):

- Tên và địa chỉ của khách hàng có tài khoản quá hạn;
- Số tiền quá hạn;
- Thời hạn thanh toán hoặc thực hiện các thỏa thuận thanh toán khác để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ;
- Thời hạn ngừng cung cấp dịch vụ nếu thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán khác không được thực hiện;
- Hướng dẫn quy trình xin gia hạn thanh toán;
- Hướng dẫn thủ tục yêu cầu xem xét và kháng cáo hóa đơn;
- Hướng dẫn thủ tục yêu cầu thời hạn hoãn thanh toán, giảm phí hoặc lịch thanh toán thay thế bao gồm trả góp các khoản phí quá hạn;
- Thủ tục để khách hàng biết được thông tin về các hỗ trợ tài chính sẵn có, bao gồm các nguồn hỗ trợ tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có.
- Số điện thoại của người đại diện của Sở có thể cung cấp thêm thông tin hoặc sắp xếp việc thanh toán;
- Thông tin về cách khôi phục dịch vụ cấp nước sau khi ngừng cung cấp; và
- Đối với một số đơn vị cho thuê mà chủ nhà là khách hàng mua nước, người thuê nhà có thể lựa chọn tránh bị cắt dịch vụ mà không phải trả số tiền nợ trong tài khoản quá hạn bằng cách trở thành khách hàng trực tiếp của Sở.

Ngoài thông báo bằng văn bản như đã đề cập ở trên, Sở sẽ nỗ lực hết sức để liên hệ với một người lớn cư trú tại địa điểm của khách hàng qua điện thoại hoặc trực tiếp ít nhất 48 giờ trước khi có bất kỳ hành động ngừng cung cấp dịch vụ nào. Nếu không thể liên lạc qua điện thoại hoặc trực tiếp, Sở sẽ gửi thông báo ngừng cung cấp dịch vụ qua thư hoặc niêm yết tại nơi dễ thấy tại cơ sở, ít nhất 48 giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

Sở sẽ không cắt nước đối với bất kỳ khách hàng dân cư nào vì lý do không thanh toán vào bất kỳ ngày thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hoặc bất kỳ thời điểm nào mà văn phòng làm việc của Sở không mở cửa đón công chúng.

III. Quyền Kháng Cáo Hóa Đơn Tiền Nước Quá Hạn.

Khách hàng dân cư có tranh chấp về hóa đơn tiền nước có quyền kháng cáo (khiếu nại) số tiền phải trả. Đơn kháng cáo phải được lập thành văn bản và Sở phải nhận được đơn trong vòng bốn (4) ngày kể từ ngày dự kiến ngừng cấp nước được nêu trong thông báo, trừ khi ngày thứ tư là cuối tuần hoặc ngày lễ liên bang, trong trường

hợp đó, thông báo bằng văn bản về đơn kháng cáo phải được nhận vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày cuối tuần hoặc ngày nghỉ.

Đơn kháng cáo hợp lệ phải bắt buộc có tối thiểu các thông tin sau: (i) tên khách hàng, (ii) số điện thoại, (iii) địa chỉ có thể gửi thông báo, (iv) (các) hóa đơn nước cụ thể bị kháng cáo, (v) mô tả ngắn gọn về lý do kháng cáo.

Sở sẽ liên lạc với quý vị qua số điện thoại được cung cấp trong đơn kháng cáo để thông báo ngày, giờ và địa điểm của phiên điều trần kháng cáo. Phiên điều trần thường được tổ chức trong vòng ba đến năm ngày làm việc sau khi nhận được đơn kháng cáo, tùy thuộc vào lịch trình của Tổng Giám Đốc. Khách hàng có thể yêu cầu một lần hoãn không quá ba ngày làm việc khi có lý do chính đáng.

Tổng Giám Đốc sẽ xem xét đơn kháng cáo và đưa ra quyết định cuối cùng bằng văn bản khi phiên điều trần kết thúc. Tại phiên điều trần, khách hàng có quyền, nhưng không có nghĩa vụ, trình bày tài liệu, gọi nhân chứng và có luật sư. Đối với mục đích kháng cáo, hóa đơn tiền nước được coi là hợp lệ và khách hàng có trách nhiệm chứng minh điều ngược lại. Ngoại trừ trường hợp pháp luật có quy định rõ ràng, quyết định của Tổng Giám Đốc là quyết định cuối cùng và không được quyền kháng cáo lên Hội Đồng Quản Trị Sở.

Dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngừng trong khi chưa giải quyết kháng cáo. Trong trường hợp kháng cáo bị bác bỏ, dịch vụ cấp nước có thể bị ngừng mà không cần thông báo thêm, chậm nhất là ba ngày sau phiên điều trần nếu vẫn không thanh toán đầy đủ.

IV. Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế dành cho Các Khách Hàng Đủ Điều Kiện.

Trong một số trường hợp đủ điều kiện nhất định, khách hàng sắp bị cắt nước có thể đủ điều kiện được tham gia vào các thỏa thuận thanh toán thay thế.

--Ai đủ điều kiện?

Những khách hàng có thể chứng minh được từng điều sau đây sẽ đủ điều kiện tham gia vào hình thức thanh toán thay thế:

Yêu cầu thứ nhất: khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng phải nộp cho Sở chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính, bác sĩ được cấp phép hoặc bác sĩ phẫu thuật rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân trong cơ sở nơi được cung cấp dịch vụ. Đối với mục đích của yêu cầu này, “nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính” có nghĩa là một trong những người sau: (i) bất kỳ bác sĩ nội khoa, bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa, bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình, người hành nghề y không phải là bác sĩ, hoặc bất kỳ phòng khám chăm sóc sức khỏe ban đầu,

phòng khám sức khỏe nông thôn, phòng khám cộng đồng hoặc phòng khám ngoại trú của bệnh viện nào hiện đang tham gia chương trình Medi-Cal, đồng ý cung cấp dịch vụ quản lý ca bệnh cho những người hưởng lợi từ Medi-Cal.

Yêu cầu thứ hai: khách hàng đã chứng minh thỏa đáng với Sở rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán tiền nước theo kỳ nộp tiền thông thường. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang nhận trợ cấp CalWORKS, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán 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 khách hàng phải khai báo rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang.

Yêu cầu thứ ba: khách hàng đồng ý bằng văn bản theo biểu mẫu được Sở cung cấp tuân thủ theo thỏa thuận thanh toán thay thế được Sở đề xuất.

--Yêu cầu phương án thanh toán thay thế bằng cách nào?

Nếu khách hàng cho rằng mình đủ điều kiện tham gia vào một kế hoạch thanh toán thay thế, khách hàng phải liên hệ với Sở càng sớm càng tốt theo số điện thoại bên dưới, nhưng không được liên hệ sau khi đã hết hạn khiếu nại hóa đơn tiền nước, để thông báo cho Sở rằng khách hàng có ý định gửi thông tin để xác định đủ điều kiện tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế. Sau khi thông báo, khách hàng phải nộp giấy tờ chứng minh rằng mình đáp ứng hai yêu cầu đầu tiên được mô tả ở trên chậm nhất là trong năm (5) ngày dương lịch sau ngày dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ.

Khách hàng có nghĩa vụ đảm bảo nộp kịp thời các giấy tờ đầy đủ và thỏa đáng chứng minh đủ điều kiện. Nếu thông tin không được gửi kịp thời hoặc không đầy đủ, Sở sẽ thông báo về ngày dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ mới chậm nhất là năm (5) ngày dương lịch sau khi gửi thư. Trong trường hợp như vậy, cách duy nhất để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ là thanh toán đầy đủ tất cả các khoản phí quá hạn.

Những khách hàng được chấp thuận phương án thanh toán thay thế cho số tiền quá hạn vẫn phải tiếp tục thanh toán hóa đơn tiền nước hiện tại, nếu không sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước.

--Có những phương án thanh toán thay thế nào?

Kế hoạch thanh toán thay thế. Theo quyết định, Sở có thể cung cấp cho quý vị một trong ba phương án thanh toán thay thế cho số tiền quá hạn.

Tạm hoãn thanh toán. Đối với các khoản tiền quá hạn dưới 300\$, Sở có thể tạo cơ hội cho khách hàng tạm hoãn thanh toán số tiền nợ quá hạn đến một ngày nhất định trong tương lai. Việc hoãn thanh toán chỉ áp dụng cho số tiền quá hạn và khách hàng vẫn phải thanh toán toàn bộ các khoản phí dịch vụ nước hiện tại khi đến hạn.

Trả góp khoản tiền chưa thanh toán. Sở có thể tạo cơ hội cho khách hàng trả góp số tiền quá hạn trong thời gian không quá mười hai (12) tháng theo sự lựa chọn của Sở.

--Nếu khách hàng không tuân thủ kế hoạch thanh toán thay thế, thỏa thuận trả góp hoặc kế hoạch hoãn thanh toán hoặc giảm giá thì sao?

Trong trường hợp khách hàng (i) không tuân thủ thỏa thuận trả góp, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn thanh toán hoặc giảm giá cho các khoản phí quá hạn trong 60 ngày trở lên; hoặc (ii) không thanh toán các khoản phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên trong khi thực hiện thỏa thuận trả góp, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn thanh toán hoặc giảm giá thì dịch vụ sinh hoạt đó có thể bị ngừng chậm nhất là 5 ngày làm việc sau khi Sở dán thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ kèm theo các điều kiện mà khách hàng phải đáp ứng để tránh bị chấm dứt dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ thấy trong khuôn viên của khu nhà.

V. Liên Hệ Với Sở và Các Thông Tin Bổ Sung.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn thông báo cho Sở theo Chính sách này, vui lòng gửi thắc mắc hoặc thông báo tới:

Sở Dịch Vụ Cộng Đồng McKinleyville
1656 Sutter Road
P.O. Box 2037
McKinleyville, CA 95519

(707) 839-3251
mcsd@mckinleyvillecsd.com

Để biết thêm thông tin, xin hãy vui lòng truy cập trang chủ của Sở tại <https://mckinleyvillecsd.com/>.