

## **Phụ lục A của Nghị quyết**

### **Chính sách Ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán Chính sách Ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán**

#### **Mục đích**

Thành phố Santa Paula (“Thành phố”) công nhận rằng tất cả người dân California đều có quyền được sử dụng nước an toàn, dễ tiếp cận với giá cả phải chăng như được tuyên bố trong Mục 106.3 của Bộ luật Nước của Tiểu bang. Trong trường hợp hóa đơn nước quá hạn thanh toán, Thành phố sẽ áp dụng Chính sách Ngừng dịch vụ vì không thanh toán (“Chính sách”) sau đây. Chính sách này bao gồm chương trình dành cho các khoản thanh toán bị chậm trả hoặc được khấu trừ, lịch thanh toán thay thế, cơ chế chính thức để khách hàng phản đối hoặc khiếu nại về hóa đơn, và một số điện thoại để khách hàng liên hệ khi muốn thảo luận về các lựa chọn ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích sinh hoạt do không thanh toán.

#### **Phạm vi áp dụng**

Chính sách này áp dụng cho tất cả những người sử dụng dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Trong phạm vi Chính sách này xung đột với các quy tắc, quy định hoặc chính sách khác của Thành phố, thì Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng.

#### **Chính sách**

Thành phố sẽ thông báo đến các khách hàng là cư dân về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán phí nước như được quy định trong Chính sách này. Dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ không bị ngừng do không thanh toán cho đến khi ba điều kiện sau đây được thỏa mãn:

- 1) Phí nước quá hạn từ 60 ngày trở lên;
- 2) Chủ tài khoản và/hoặc người cư trú đã được thông báo bằng văn bản không dưới bảy (7) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ; và
- 3) Chủ tài khoản:
  - (a) không đạt được hoặc duy trì thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế với Phòng Thanh toán Tiện ích trong 60 ngày trở lên; hoặc
  - (b) không phản đối hoặc khiếu nại kịp thời về các khoản phí nước với Phòng Thanh toán Tiện ích và không thanh toán các khoản phí nước trong 60 ngày trở lên.

#### **Các khoản nợ quá hạn**

Một tài khoản sẽ trở thành quá hạn vào ngày làm việc kế sau ngày đến hạn thanh toán phí sử dụng và dịch vụ nước hàng tháng của khách hàng. Tất cả các hóa đơn dịch vụ

nước đến hạn và phải thanh toán vào hoặc trước ngày 19 của tháng theo quy định của Bộ luật Thành phố Santa Paula, mục 55.06.

Thành phố sẽ cắt dịch vụ cấp nước đối với các khoản phí đã quá hạn thanh toán trong ít nhất sáu mươi (60) ngày. Phí khóa dịch vụ sẽ được áp dụng cho tài khoản sử dụng dịch vụ nước bị ngắt kết nối do không thanh toán các khoản phí quá hạn. Thành phố sẽ gửi thông báo ngưng dịch vụ trong đó có cung cấp thông tin về cách khôi phục dịch vụ cấp nước.

Các quy tắc sau áp dụng cho việc thu tiền đối với các tài khoản quá hạn:

1. **Số dư Tài khoản.** Số tiền phải trả từ \$40 trở xuống theo hóa đơn có thể được chuyển sang và cộng vào kỳ thanh toán tiếp theo mà không cần áp dụng biện pháp thu nợ khác.
2. **Phí trễ hạn.** Số tiền chưa thanh toán không được thanh toán vào ngày quá hạn sẽ chịu phí phạt 10%. Ngày đến hạn và tiền phạt sẽ được hiển thị nổi bật trên hóa đơn.
3. **Thông báo đến người thuê nhà/người cư trú trong khu cư dân có đồng hồ đo riêng.** Nếu một khu cư dân được phục vụ bởi dịch vụ khu dân cư có đồng hồ đo riêng cho nhà ở đơn gia đình, khu cư dân nhiều đơn nguyên hoặc công viên dành cho nhà di động, và chủ sở hữu hoặc người quản lý là khách hàng trong hồ sơ (“khách hàng”), thì Thành phố sẽ nỗ lực, một cách thiện chí, thông báo cho người thuê nhà/người cư trú, thông qua thông báo bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ cấp nước quá hạn và có thể bị ngưng dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày trước khi cắt dịch vụ cấp nước. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê nhà/người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải thanh toán số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng tuân thủ các quy tắc và nghĩa vụ thanh toán của Thành phố cho các lần thanh toán dịch vụ nước tiếp theo. Để trở thành khách hàng và được miễn trừ số tiền phải trả đã quá hạn trong tài khoản của chủ nhà/người quản lý, người thuê nhà/người cư trú phải cung cấp tài liệu xác minh việc thuê nhà như hợp đồng thuê, biên lai tiền thuê nhà hoặc hình thức tương đương thỏa đáng khác.
4. **Thông báo cho Người thuê nhà/Người cư trú trong Khu phức hợp nhiều đơn nguyên được phục vụ thông qua Đồng hồ đo chính.** Thành phố sẽ nỗ lực, một cách thiện chí, thông báo cho những người cư trú, bằng văn bản khi tài khoản dịch vụ cấp nước quá hạn và có thể bị ngắt dịch vụ ít nhất 7 ngày trước khi cắt nước.

### **Thông báo ngưng dịch vụ**

Thành phố sẽ nỗ lực một cách hợp lý để thông báo bằng văn bản và điện thoại cho khách hàng và/hoặc người cư trú về các khoản phí quá hạn ít nhất 7 ngày trước khi ngưng cung cấp dịch vụ. Nếu Thành phố không thể liên hệ với khách hàng hoặc người lớn sống tại nơi cư trú qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản, Thành phố sẽ “nỗ lực thiện chí” đến nơi cư trú và để lại thông báo về việc ngưng cung cấp dịch vụ sắp tới, thông báo này

sẽ bao gồm địa chỉ trang web có đăng Chính sách này. Sau khi ngừng cung cấp dịch vụ, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng bị ngừng cung cấp dịch vụ thông tin về cách khôi phục dịch vụ nước sinh hoạt.

#### Thông báo bằng văn bản

Khi có thông báo bằng văn bản, thông báo sẽ được gửi đến khách hàng theo địa chỉ của dịch vụ dân cư. Thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ bưu điện của khách hàng và địa chỉ dịch vụ nếu hai địa chỉ không giống nhau. Trong trường hợp có hai địa chỉ khác nhau, thông báo đến địa chỉ đăng ký dịch vụ sẽ được đề gửi người nhận là “Người cư trú”.

Thông báo sẽ bao gồm những thông tin sau đây:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng;
2. Số tiền quá hạn;
3. Ngày đến hạn thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ;
4. Mô tả về thủ tục kiến nghị xem xét hóa đơn và kháng nghị;
5. Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể áp dụng để yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, chiết khấu hoặc thay thế, bao gồm cả việc trả dần các khoản phí quá hạn;
6. Thủ tục để khách hàng lấy thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
7. Số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán hoặc nhận thông tin bổ sung từ Thành phố.

#### Thông báo qua điện thoại

Khi có thông báo qua điện thoại, Thành phố sẽ đề nghị cung cấp một bản sao Chính sách này và thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do không thanh toán, bao gồm khả năng trả dần hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác. Thành phố cũng sẽ cho biết quy trình kiến nghị xem xét hóa đơn dịch vụ.

#### Thông báo treo cửa tại địa chỉ dịch vụ

Nếu Thành phố không thể liên hệ với khách hàng hoặc người lớn sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ bằng văn bản hoặc qua điện thoại, Thành phố sẽ nỗ lực, bằng thiện chí, treo thông báo tại cửa nơi cư trú để thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ cho cư dân và một bản sao của Chính sách này. Bản sao Chính sách được coi là đã được cung cấp nếu thông báo treo tại cửa cung cấp địa chỉ trang web có đăng Chính sách này. Thông báo dạng móc treo cửa sẽ được đặt tại nơi cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo dạng móc treo cửa sẽ chứa thông tin giống như thông báo bằng văn bản được gửi đến khách hàng, được mô tả ở trên.

#### Kế hoạch thanh toán thay thế

Một số khách hàng quá hạn có quyền ký kết một thỏa thuận thanh toán thay thế với Thành phố để tránh bị cắt dịch vụ cấp nước. Để tránh gián đoạn dịch vụ, Thành phố phải nhận được yêu cầu về thỏa thuận thanh toán thay thế trước ngày chấm dứt dịch vụ. Dịch vụ sẽ không bị ngừng nếu khách hàng đồng ý tham gia vào một trong các phương án

thanh toán thay thế (thỏa thuận trả dần hoặc lịch thanh toán thay thế) và cũng gửi các thông tin sau trước ngày ghi trên thông báo:

- a) Chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính được cấp phép rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp 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 nơi được cung cấp dịch vụ tiện ích sinh hoạt;
- b) Bằng chứng cho thấy người đó không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ tiện ích sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện là người nhận phúc lợi từ các chương trình CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình 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 (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt nếu khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của liên bang; và

Các tài liệu trên có thể được nộp cho Phòng Tài chính, tọa lạc tại 970 Ventura Street, Santa Paula CA; hoặc qua email đến [ub@spcity.org](mailto:ub@spcity.org). Sau khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Thành phố sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày làm việc và thực hiện một trong các hành động sau: (1) thông báo cho khách hàng về phương án thanh toán thay thế được Thành phố lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký vào mẫu thanh toán thay thế được Thành phố chấp thuận; (2) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng đủ điều kiện.

Các thỏa thuận thanh toán không được vượt quá khoản thanh toán đầy đủ số tiền quá hạn quá 30 ngày kể từ ngày đến hạn ban đầu. Sau khi đã ký, thỏa thuận thanh toán thay thế sẽ không thể được gia hạn hoặc sửa đổi.

### *Vi phạm kế hoạch thanh toán thay thế*

Thành phố sẽ cắt dịch vụ cấp nước của khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc không thanh toán phí dịch vụ sinh hoạt trong 60 ngày trở lên sau khi ký thỏa thuận. Các khoản phí nước tiếp theo sẽ không đủ điều kiện được áp dụng một thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế nếu một thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế cho hóa đơn trước đó đã có hiệu lực. Trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cho một bất động sản tuân theo thỏa thuận thanh toán thay thế, Thành phố sẽ đăng thông báo cuối về ý định ngừng cung cấp dịch vụ tại vị trí dễ thấy tại nơi cư trú ít nhất năm ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

### **Kháng nghị**

Khách hàng không đồng ý với hóa đơn có thể nộp đơn kháng nghị về các khoản phí tranh chấp. Đơn kháng nghị phải được nộp trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhận được hóa đơn tranh chấp. Kháng nghị phải ở dạng văn bản, rõ ràng và được gửi cho Kỹ thuật viên Hạch toán của Phòng Thanh toán Tiện ích, có trụ sở tại 970 Ventura Street,

Santa Paula, CA. Không thể phản đối hoặc khiếu nại các vấn đề như chất lượng dịch vụ, giá dịch vụ hoặc các điều khoản và điều kiện của thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế lên Phòng Thanh toán Tiện ích. Dịch vụ sẽ không bị ngừng trong thời gian kháng nghị.

### **Phục hồi dịch vụ**

Sau khi dịch vụ bị cắt do không thanh toán, Phòng Thanh toán Tiện ích sẽ cung cấp thông tin cho khách hàng về việc khôi phục dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Việc khôi phục dịch vụ sẽ tùy thuộc vào việc thanh toán mọi khoản tiền quá hạn, bao gồm cả các khoản phí quá hạn; phí khóa và mở dịch vụ áp dụng và một khoản tiền đặt cọc, nếu Thành phố yêu cầu.

### **Quy định khác của Chính sách**

**Ngôn ngữ.** Chính sách này có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và các ngôn ngữ khác được sử dụng bởi mười phần trăm người trở lên trong khu vực dịch vụ của hệ thống.

**Liên hệ.** Đại diện của Thành phố sẵn sàng thảo luận với các chủ tài khoản trong giờ làm việc thông thường ở số điện thoại (805)933-4211 để thảo luận về chính sách này cũng như các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích sinh hoạt do không thanh toán.

**Đăng chính sách.** Thành phố sẽ đăng chính sách này trên trang web của Thành phố.

**Báo cáo hàng năm.** Phòng Thanh toán Tiện ích sẽ báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt hàng năm do không có khả năng thanh toán trên trang web của Thành phố và báo cáo cho Ban kiểm soát tài nguyên nước của tiểu bang.

**Khả năng áp dụng của Chính sách.** Chính sách này không áp dụng cho việc Thành phố chấm dứt kết nối dịch vụ vì bất kỳ mục đích nào khác. Thành phố có quyền ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước đối với các hành vi vi phạm pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định của Thành phố ngoài việc không thanh toán.