

CƠ QUAN DỊCH VỤ CỘNG ĐỒNG CAMBRIA CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT

1. Mục Đích

Chính sách này đã được thiết lập tuân theo Dự Luật Thượng Viện 998, được biết đến với tên gọi “Đạo Luật Bảo Vệ Chống Cát Nước” và được Thống Đốc phê duyệt vào ngày 28 tháng 9 năm 2018 (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California Mục 116900 và các mục sau đó). Chính Sách này phải có sẵn trên trang web của Cơ Quan Dịch Vụ Cộng Đồng Cambria. Quý vị có thể liên hệ với Phòng Dịch Vụ Nước của Cơ Quan qua điện thoại theo số (805) 927-6223 để thảo luận về các tùy chọn ngăn chặn việc chấm dứt cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

2. Ngày Có Hiệu Lực

Chính sách này có hiệu lực vào ngày 1 tháng 2 năm 2020.

3. Các Ngôn Ngữ Phát Hành

Chính sách này và các văn bản thông báo cần thiết trong chính sách này có sẵn và được phát hành bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự, bao gồm tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn, cũng như bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi ít nhất 10 phần trăm người dân cư trú tại khu vực cung cấp dịch vụ nước của Cơ Quan.

4. Các Yêu Cầu Trước Khi Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt

- A. Cơ Quan không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt vì không thanh toán cho đến khi khách hàng nợ quá hạn trong ít nhất 60 ngày. Cơ Quan phải liên hệ với khách hàng có tên trong tài khoản bằng điện thoại hoặc thư thông báo bằng văn bản không muộn hơn bảy ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán.
- B. Khi Cơ Quan liên hệ với khách hàng có tên trong tài khoản bằng điện thoại theo tiểu đoạn (A), nhân viên phải đề nghị cung cấp chính sách này bằng văn bản cho khách hàng. Nhân viên Cơ Quan phải đề nghị thảo luận các tùy chọn để ngăn việc ngừng cung cấp dịch vụ nước, bao gồm nhưng không chỉ gồm ở lên lịch thanh toán thay thế, thanh toán chậm, thanh toán tối thiểu, quy trình để yêu cầu trả góp số tiền còn nợ cũng như đề nghị xem xét và kháng nghị hóa đơn.
- C. Khi Cơ Quan liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản bằng văn bản thông báo theo tiểu đoạn (A), cơ quan phải gửi văn bản thông báo về khoản thanh toán còn nợ và sắp ngừng cấp dịch vụ qua đường bưu điện cho khách hàng tại địa chỉ trong hồ sơ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ cơ sở cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, thông báo cũng được gửi đến địa chỉ cơ sở cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, được ghi là địa chỉ của “Người Cư Trú”. Thông báo phải bao gồm nhưng không chỉ gồm tất cả các thông tin sau ở định dạng rõ ràng và đọc được:
 - (i) Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - (ii) Số tiền còn nợ.
 - (iii) Ngày cần phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, là 60 ngày kể từ ngày hóa đơn trở thành khoản nợ quá hạn trừ khi được Tổng Giám Đốc quyết định cho gia hạn.

- (iv) Mô tả quy trình áp dụng xin gia hạn thanh toán số tiền còn nợ.
- (v) Mô tả quy trình nộp đơn đề nghị xem xét và kháng nghị hóa đơn.
- (vi) Mô tả quy trình khách hàng có thể yêu cầu hoãn lịch thanh toán, giảm tiền thanh toán hoặc thanh toán thay thế, bao gồm trả góp phí dịch vụ nước sinh hoạt còn nợ.
- (vii) Số điện thoại của Cơ Quan và liên kết trang web về bản chính sách của Cơ Quan.

5. Yêu Cầu Thông Báo Có Thiện Chí

- A. Nếu Cơ Quan không thể liên hệ với khách hàng hoặc người lớn sống tại cơ sở qua điện thoại, và bản thông báo được gửi trả qua đường bưu điện vì không được chuyển phát, Cơ Quan sẽ nỗ lực hết sức để đến nơi cư trú và để lại, hoặc thực hiện sắp xếp khác để đặt ở nơi dễ thấy, thông báo sắp ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán và chính sách của Cơ Quan về ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán.
- B. Nếu khách hàng muốn xem xét hoặc kháng nghị hóa đơn, khách hàng phải liên hệ với Cơ Quan trước ngày đến hạn thanh toán và Cơ Quan sẽ điều tra. Nếu điều tra không đem lại giải pháp chấp nhận được cho khách hàng, khách hàng có thể muốn Tổng Giám Đốc xem xét và sau đó có thể kháng nghị lên Ban Giám Đốc. Cơ Quan sẽ cung cấp bản thông báo về thời gian và địa điểm kháng nghị ít nhất bảy (7) ngày trước cuộc họp của Ban Giám Đốc. Quyết định của Ban Giám Đốc là quyết định cuối cùng. Cơ Quan sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt trong khi kháng nghị đang chờ được giải quyết.

6. Cấm Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt

- A. Cơ Quan không được ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:
 - (i) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng gửi cho Cơ Quan chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, như thuật ngữ đó được xác định trong tiểu đoạn (A) thuộc đoạn (1) của tiểu phần (b) thuộc Mục 14088 trong Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng cho sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở nơi dịch vụ nước được cung cấp.
 - (ii) Khách hàng trình bày rằng bản thân không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường của Cơ Quan. Khách hàng được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường của Cơ Quan nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng đang là đối tượng nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Supplemental Security Income (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung)/State Supplementary Payment Program (Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang) hoặc California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ), hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm so với mức nghèo liên bang.
 - (iii) Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc chương trình hoãn thanh toán hoặc giảm thanh toán đối với tất cả số tiền còn nợ.
- B. Nếu tất cả các điều kiện trên đây đều được đáp ứng, Cơ Quan phải cung cấp cho khách hàng một hoặc các tùy chọn sau:
 - (i) Trả góp số tiền còn nợ chưa trả.
 - (ii) Được tham gia lịch thanh toán thay thế.

- (iii) Tài trợ một phần hoặc tất cả số tiền chưa trả mà những người đóng thuế khác không phải trả thêm phí bổ sung.
- (iv) Tạm thời hoãn thanh toán.

C. Tổng Giám Đốc có quyền xác định cho khách hàng thực hiện theo tùy chọn nào được mô tả trong đoạn 6.B và có thể đặt ra các giới hạn cho tùy chọn thanh toán miễn là việc hoàn trả bất kỳ số tiền nào còn nợ diễn ra trong vòng 12 tháng và miễn là Tổng Giám Đốc chỉ phê duyệt giảm trừ một phần hoặc tất cả số tiền chưa trả nếu việc giảm trừ đó có thể được tài trợ bởi khoản thuế tài sản mà Ban Giám Đốc của Cơ Quan đã phê duyệt và chuyển vào ngân sách Quỹ Tiền Nước một cách rõ ràng vì mục đích làm như vậy.

D. Dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị ngừng không sớm hơn 5 ngày làm việc sau khi Cơ Quan công bố thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại vị trí để thấy ở cơ sở theo một trong các trường hợp sau:

- (i) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc điều kiện hoãn hoặc giảm trong kế hoạch thanh toán số tiền còn nợ trong vòng 60 ngày trở lên.
- (ii) Trong khi thực hiện thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc điều kiện hoãn hoặc giảm trong kế hoạch thanh toán số tiền còn nợ, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại trong 60 ngày trở lên.

7. Khôi Phục Dịch Vụ Nước

A. Nếu Cơ Quan ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, Cơ Quan phải cung cấp cho khách hàng thông tin về cách phục hồi dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Đối với khách hàng là cư dân chứng minh cho Cơ Quan rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm so với mức nghèo đói liên bang, Cơ Quan phải thực hiện cả hai điều sau:

(i) Đặt ra phí kết nối lại dịch vụ để kết nối lại trong giờ làm việc thông thường là số tiền không vượt quá năm mươi đô la (\$50) hoặc chi phí thực tế cho việc kết nối lại nếu ít hơn. Đối với kết nối lại dịch vụ cấp nước sinh hoạt ngoài giờ làm việc, Cơ Quan sẽ phải đặt ra phí kết nối lại dịch vụ không vượt quá một trăm năm mươi đô la (\$150) hoặc chi phí thực tế cho việc kết nối lại ngoài giờ làm việc nếu ít hơn. Số tiền tối đa là \$50 để kết nối lại trong giờ làm việc và \$150 ngoài giờ làm việc phải chịu quy tắc điều chỉnh chi phí hàng năm trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Cơ Quan phải sử dụng giá trị trung bình của khu vực Los Angeles và khu vực San Francisco để xác định mức tăng Chỉ Số Giá Tiêu Dùng.

(ii) Miễn phí tiền lãi đối với hóa đơn nợ quá hạn một lần trong 12 tháng.

B. Cơ Quan phải coi khách hàng dùng cho mục đích sinh hoạt là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm so với mức nghèo đói liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình đang là đối tượng nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Supplemental Security Income (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung)/State Supplementary Payment Program (Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang) hoặc California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ), hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm so với mức nghèo đói liên bang.

8. Dịch Vụ Liên Quan Đến Mối Quan Hệ Chủ Nhà - Người Thuê Nhà

- A. Nếu Cơ Quan cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt có đồng hồ đo riêng cho người cư trú dùng cho mục đích sinh hoạt tại nhà riêng một gia đình, tòa nhà nhiều căn hộ, bãi nhà ở di động hoặc tòa nhà ở lâu dài tại các trại lao động như nêu trong Mục 17008 của ---, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành nhà, cấu trúc hoặc khu nhà là khách hàng trong hồ sơ, Cơ Quan phải thực hiện mọi nỗ lực hợp lý có thiện chí thông báo bằng văn bản cho người cư trú dùng cho mục đích sinh hoạt khi tài khoản tiền nước bị nợ và dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt. Văn bản thông báo phải cung cấp thêm thông tin cho người cư trú dùng cho mục đích sinh hoạt rằng họ có quyền trở thành khách hàng, mà sau đó dịch vụ sẽ được lập hóa đơn mà không cần phải thanh toán bất kỳ khoản tiền nào có thể đến hạn trong tài khoản nợ tiền.
- B. Cơ Quan không phải cung cấp sẵn dịch vụ cho người cư trú dùng cho mục đích sinh hoạt trừ khi mỗi người cư trú chấp thuận các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu luật pháp cũng như sắc lệnh, nghị định, quy tắc và quy định của Cơ Quan. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư trú dùng cho mục đích sinh hoạt sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí trong tài khoản sau đó thỏa mãn các yêu cầu của Cơ Quan, bao gồm cả các yêu cầu, có thể bao gồm nhưng không chỉ gồm thanh toán tiền đặt cọc \$120 và hoàn thành đơn đăng ký nhận dịch vụ của Cơ Quan để Tổng Giám Đốc hoặc người được Tổng Giám Đốc chỉ định, có thể đánh giá xem liệu người nộp đơn dùng cho mục đích sinh hoạt có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện của dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu của Cơ Quan, hoặc nếu có sẵn biện pháp vật lý hợp pháp để Cơ Quan chấm dứt dịch vụ đối với một số người cư trú dùng cho mục đích sinh hoạt không đáp ứng các yêu cầu của Cơ Quan, Cơ Quan phải cung cấp dịch vụ cho những người cư trú dùng cho mục đích sinh hoạt có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ của Cơ Quan.

9. Yêu Cầu Báo Cáo

Hàng năm, Cơ Quan phải báo cáo số lần ngừng cấp dịch vụ dùng cho mục đích sinh hoạt do không có khả năng thanh toán trên trang web của Cơ Quan và cho Ban Kiểm Soát Tài Nguyên Nước Tiểu Bang.

10. Giới Hạn của Chính Sách.

Không có điều khoản nào trong chính sách này giới hạn, hạn chế hoặc tác động đến khả năng chấm dứt dịch vụ của Cơ Quan đối với khách hàng vì các lý do ngoài lý do được nêu rõ trong chính sách này, bao gồm nhưng không chỉ gồm việc khách hàng hành động trái phép.

11. Các Hành Động Khác Đảm Bảo Thu Các Khoản Phí Còn Nợ

- A. Theo Đạo Luật Chính Phủ Mục 61115(3)(C), Cơ Quan có thể phạt khách hàng do không thanh toán các khoản phí ở tỷ lệ mười phần trăm (10%) cộng thêm tiền phạt một phần trăm (1%) mỗi tháng do không thanh toán các khoản phí.
- B. Theo Đạo Luật Chính Phủ Mục 61115(b), Cơ Quan có thể thu bất kỳ khoản phí còn nợ tiền nào và tiền phạt trên sổ thu thuế theo cách giống như thuế tài sản.
- C. Theo Đạo Luật Chính Phủ Mục 61115(c), Ban Giám Đốc cho phép Tổng Giám Đốc hoặc người được Tổng Giám Đốc chỉ định thực hiện chứng nhận khai báo trên biểu mẫu do tư vấn pháp lý của Cơ Quan phê duyệt, về số tiền còn nợ và tiền phạt đến hạn và tên cũng như địa chỉ đã biết mới nhất của người chịu trách nhiệm đối với khoản tiền còn nợ và tiền phạt, và lưu lại chứng nhận nói trên tại văn phòng San Luis Obispo County Recorder theo các thủ tục mà Tổng Giám Đốc thiết lập. Thủ tục đã nêu bao gồm điều khoản là chỉ có thể lưu lại

chứng nhận sau khi thông báo cho khách hàng của Cơ Quan về ý định làm như vậy, khách hàng có mười ngày làm việc để thông báo cho Cơ Quan về ý định kháng nghị việc lưu lại chứng nhận cho Ban Giám Đốc, và nếu khách hàng kháng nghị, chỉ sau khi Ban Giám Đốc xem xét kháng nghị và chỉ đạo rằng lưu lại chứng nhận.