

Dịch vụ cấp nước cho cư dân Crescent

Chính sách ngừng dịch vụ

Thành phố Crescent City
377 J Street
Crescent City, CA 95531
707-464-6517

1.0 CÁC QUY ĐỊNH CHUNG.

- 1.01 NGÀY CÓ HIỆU LỰC. Chính sách này sẽ có hiệu lực kể từ ngày 1 tháng 2 năm 2020.
- 1.02 NGÔN NGỮ SỬ DỤNG. Chính sách này và tất cả các thông báo được ban hành theo chính sách này phải được cung cấp bằng các ngôn ngữ sau: tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và tiếng Hmong
- 1.03 ĐĂNG TRÊN TRANG WEB. Chính sách này phải được đăng trên trang web của Thành phố.
- 1.04 LIÊN HỆ. Vui lòng gọi cho Sở cấp nước Thành phố theo số 707-464-6517 để thảo luận về các lựa chọn thanh toán liên quan đến các tài khoản quá hạn, cách tranh chấp hóa đơn hoặc bất kỳ câu hỏi nào khác liên quan đến chính sách này.
- 1.05 BÁO CÁO HÀNG NĂM. Thành phố phải báo cáo số lần ngừng cấp dịch vụ cho dân cư hàng năm vì không có khả năng thanh toán cho Ủy ban kiểm soát tài nguyên nước của Tiểu bang và đăng lên trang web của Thành phố.
- 1.06 HÀNH CHÍNH. Chính sách này sẽ được Giám đốc tài chính quản lý.
- 1.07 CÁC ĐỊNH NGHĨA. Các định nghĩa sau đây áp dụng cho Chính sách này.
 - a. “Ngày” có nghĩa là ngày theo lịch trừ khi có quy định khác.
 - b. “Giám đốc tài chính” có nghĩa là giám đốc tài chính hoặc người được chỉ định của Thành phố.
 - c. “Người ở” có nghĩa là một người trưởng thành cư trú tại một bất động sản nhận dịch vụ nước sinh hoạt từ Thành phố.

2.0 TRANH CHẤP HÓA ĐƠN TIỀN NƯỚC

- 2.01 GỬI YÊU CẦU TRANH CHẤP. Nếu một khách hàng sử dụng nước tranh chấp về tính chính xác của hóa đơn tiền nước nhận được, thì khách hàng đó có thể gửi yêu cầu tranh chấp bằng văn bản với sở cấp nước, ghi rõ hóa đơn đang bị tranh chấp và thông tin không chính xác có trong hóa đơn. Khách hàng phải gửi yêu cầu tranh chấp cho sở cấp nước không quá 60 ngày sau ngày đáo hạn được in trên hóa đơn để tránh bị ngừng dịch vụ trong khi điều tra tranh chấp.
- 2.02 QUYẾT ĐỊNH VỀ TRANH CHẤP. Khi nhận được yêu cầu tranh chấp về hóa đơn, sở cấp nước sẽ điều tra khiếu nại về thông tin không chính xác và gửi kết luận cho Giám đốc tài chính. Sau đó, Giám đốc tài chính sẽ xem xét tranh chấp của khách hàng và các phát hiện của sở cấp nước và (i) giữ nguyên hóa đơn hoặc (ii) sửa đổi hóa đơn để sửa bất kỳ thông tin nào thiếu chính xác. Quyết định của Giám đốc tài chính phải được ban hành trong vòng 15 ngày kể từ khi nhận được tranh chấp về hóa đơn tiền nước. Khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định của Giám đốc tài chính và khách hàng có 10 ngày để ký kết hợp đồng thanh toán hoặc thanh toán hóa đơn gốc nếu Giám đốc tài chính giữ nguyên hoặc sửa đổi hóa đơn theo quyết định của Giám đốc tài chính, hoặc nếu không thì Thành phố sẽ ngừng dịch vụ cấp nước.
- 2.03 KHIẾU NẠI LÊN HỘI ĐỒNG THÀNH PHỐ. Khách hàng sử dụng nước có thể kháng cáo quyết định của Giám đốc tài chính về tranh chấp lên Hội đồng thành phố bằng cách gửi đơn kháng cáo lên Thư ký thành phố trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận được quyết định. Hội đồng thành phố sẽ xem xét tranh chấp của khách hàng tại cuộc họp Hội đồng thích hợp tiếp theo. Khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định của Hội đồng thành phố và khách hàng có 5 ngày làm việc để ký kết hợp đồng thanh toán hoặc thanh toán hóa đơn gốc nếu Hội đồng thành phố giữ nguyên hoặc sửa đổi hóa đơn tiền nước theo quyết định của Hội đồng thành phố, hoặc nếu không thì Thành phố sẽ ngừng dịch vụ cấp nước. Quyết định của Hội đồng thành phố là quyết định cuối cùng.
- 2.04 KHÔNG NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ KHI CHỜ QUYẾT ĐỊNH. Thành phố không được ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng vì không thanh toán hóa đơn đang bị tranh chấp trong khi chờ kết quả tranh chấp cuối cùng.

3.0 QUY TRÌNH NGỪNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

- 3.01 NGÀY ĐẾN HẠN VÀ PHÍ TRẢ CHẬM. Theo Bộ luật Thành phố Crescent City Mục 13.12.150, hóa đơn nước sẽ đến hạn và phải được thanh toán khi xuất trình và trở thành nợ nếu không được thanh toán trong vòng 20 ngày sau ngày lập hóa đơn. Các hóa đơn quá hạn sẽ bị tính phí trả chậm hàng tháng. Tiền phạt cho các khoản phí trả chậm được quy định theo nghị quyết của Hội đồng thành phố trong Biểu phí của thành phố.

- 3.02 THỜI KÌ 60 NGÀY TRẢ CHẬM. Thành phố không được ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước vì không thanh toán cho đến khi quá hạn thanh toán 60 ngày.
- 3.03 THÔNG BÁO TRƯỚC 7 NGÀY. Ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không thanh toán, Thành phố phải liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.
- 3.03.1 LIÊN HỆ QUA ĐIỆN THOẠI. Nếu Thành phố liên hệ với khách hàng bằng điện thoại, thì Thành phố phải đề nghị cung cấp chính sách này bằng văn bản cho khách hàng và đề nghị thảo luận về các lựa chọn thanh toán thay thế khả thi để tránh gián đoạn dịch vụ cấp nước, cũng như quy trình tranh chấp hóa đơn tiền nước.
- 3.03.2 THÔNG BÁO BẰNG VĂN BẢN. Nếu Thành phố liên hệ với khách hàng bằng văn bản, văn bản phải bao gồm thông báo về việc chậm thanh toán và sắp ngừng cung cấp dịch vụ nước và sẽ được gửi đến nơi cư trú của khách hàng được cung cấp dịch vụ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của bất động sản được cung cấp dịch vụ, thì thông báo cũng phải được gửi đến địa chỉ của bất động sản được cung cấp dịch vụ, được ghi rõ là gửi cho “Người ở”. Thông báo phải có các thông tin sau:
- Tên và địa chỉ của khách hàng
 - Số tiền quá hạn
 - Ngày cần thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt
 - Mô tả quy trình xin gia hạn để trả các khoản phí quá hạn
 - Mô tả quy trình để khách hàng có thể yêu cầu một kế hoạch thanh toán cho các khoản phí quá hạn
 - Mô tả quá trình tranh chấp hóa đơn hoặc phí
- 3.03.3 BÁO CÁO VỀ THIỆN CHÍ. Nếu Thành phố không thể liên hệ qua điện thoại với khách hàng hoặc người đang cư trú ở địa chỉ đó qua điện thoại và thông báo bằng văn bản bị gửi lại qua thư vì lý do không thể gửi được, thì Thành phố phải nỗ lực hết sức để đến thăm nơi cư trú và để lại ở một địa điểm dễ thấy Thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước vì không thanh toán và chính sách của Thành phố về việc ngừng dịch vụ.
- 3.03.4 DÁN THÔNG BÁO. Nếu Thành phố không thể liên hệ qua điện thoại hoặc trực tiếp với người đang cư trú ở bất động sản tại địa chỉ đó, thì Thành phố phải thông báo ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ bằng cách dán thông báo ở bất động sản tại địa chỉ đó.
- 3.04 CÁC ĐIỀU KIỆN KHÔNG ĐƯỢC TỪ CHỐI DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO CƯ DÂN. Thành phố không được ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu TẤT CẢ các điều kiện sau đây được đáp ứng:

- a. Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng nộp cho Thành phố chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (theo định nghĩa của WIC 14088(b)(1)(A)) rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của một cư dân sống trong bất động sản ở nơi được cung cấp dịch vụ nước.
- b. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho các dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán thông thường. Khách hàng sẽ được coi là không thể thanh toán tài chính cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng đang nhận trợ cấp CalWorks, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Chương trình bảo hiểm xã hội bổ sung/thanh toán bổ sung của tiểu bang, Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em ở California (“WIC”) hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.
- c. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một kế hoạch thanh toán thay thế do Thành phố cung cấp đối với tất cả các khoản phí quá hạn.

3.05 CÁC LỰA CHỌN THANH TOÁN. Thành phố phải cung cấp một hoặc nhiều lựa chọn thanh toán cho khách hàng đáp ứng các tiêu chí nhất định.

- a. Nếu TẤT CẢ các điều kiện trên trong đoạn 3.04 được đáp ứng, thì Thành phố phải cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn thanh toán thay thế. Xem đoạn 4.01 để biết thêm.
- b. Nếu một khách hàng không đáp ứng TẤT CẢ các điều kiện trong đoạn 3.04 nhưng khẳng định không có khả năng tài chính để thanh toán trong thời gian thanh toán thông thường, thì Thành phố phải cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn thanh toán thay thế. Xem đoạn 4.02 để biết thêm.

3.06 KHÔNG NGỪNG DỊCH VỤ TRONG KHI KHIẾU NẠI. Nếu một người lớn tại nơi cư trú khiếu nại hóa đơn tiền nước hoặc quyết định bất lợi của Giám đốc tài chính về các kế hoạch thanh toán thay thế, thì Thành phố không được ngừng cung cấp dịch vụ cho cư dân trong khi đang chờ xử lý khiếu nại.

3.07 KHÔNG NGỪNG DỊCH VỤ HOẶC PHẠT TIỀN TRẢ CHẬM KHI ĐANG TRONG KẾ HOẠCH THANH TOÁN. Nếu một khách hàng đã tham gia vào một kế hoạch thanh toán, thì Thành phố không được ngừng dịch vụ cấp nước cho cư dân, miễn là khách hàng tuân thủ kế hoạch thanh toán. Thành phố không được tính thêm tiền trả chậm đối với số dư nợ được bao gồm theo gói thanh toán của khách hàng trong khi khách hàng đang tuân thủ kế hoạch thanh toán. Nếu sau khi khách hàng tham gia kế hoạch thanh toán, các hóa đơn tiếp theo vẫn bị chậm trễ thì sẽ tính tiền trả chậm.

- 3.08 KHÔI PHỤC DỊCH VỤ. Khi ngừng dịch vụ cấp nước, Thành phố phải cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ. Khi một khách hàng (1) thanh toán đầy đủ số dư nợ hoặc (2) tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế đã được phê duyệt với Thành phố, thì Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để kết nối lại dịch vụ cấp nước:
- a. Cùng ngày làm việc trong giờ làm việc bình thường của Thành phố nếu yêu cầu được thực hiện trước buổi trưa, hoặc
 - b. Ngày làm việc tiếp theo trong giờ làm việc bình thường của Thành phố.

4.0 CÁC LỰA CHỌN THANH TOÁN THAY THẾ CHO TÀI KHOẢN QUÁ HẠN

4.01 CÁC LỰA CHỌN THANH TOÁN CHO KHÁCH HÀNG ĐÁP ỨNG MỘT SỐ ĐIỀU KIỆN. Thành phố sẽ cung cấp một hoặc nhiều lựa chọn thanh toán thay thế sau đây cho các khách hàng đáp ứng TẤT CẢ các điều kiện trong đoạn 3.04. Thành phố có thể đề nghị chọn lựa chọn thanh toán nào và các thông số chi tiết của lựa chọn thanh toán đó.

- a. GIA HẠN. Khách hàng có thể được gia hạn 5 ngày để thanh toán hóa đơn quá hạn.
- b. KẾ HOẠCH TRẢ GÓP. Khách hàng có thể được chấp thuận trả góp số dư đến hạn trong khoảng thời gian từ 2 đến 12 tháng. Số tiền được trả góp phải bao gồm tất cả các khoản nợ quá hạn trong tài khoản và khách hàng phải ký thỏa thuận trả góp.
 - i. TIỀN THANH TOÁN TỐI THIỂU. Tiền thanh toán trả góp không được thấp hơn 20\$ mỗi tháng.
 - ii. THỜI HẠN TRẢ GÓP. Thông thường, tiền nợ sẽ được trả góp đầy đủ trong vòng 12 tháng. Thành phố có thể gia hạn thời gian trả nợ thêm tối đa 12 tháng, nếu thấy cần thiết để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng tùy theo trường hợp.
- c. CẦN CÓ KẾ HOẠCH THANH TOÁN TRƯỚC KHI NGỪNG DỊCH VỤ. Khách hàng muốn tham gia vào một lựa chọn thanh toán thay thế phải gửi yêu cầu cho Thành phố trước khi dịch vụ nước bị cắt.

4.02 LỰA CHỌN THANH TOÁN CHO TẤT CẢ CÁC KHÁCH HÀNG KHÁC. Những khách hàng không đáp ứng tất cả các tiêu chí trong tất cả các điều kiện trong đoạn 3.04 và khẳng định không có khả năng tài chính để thanh toán đầy đủ trong thời gian thanh toán thông thường sẽ được cung cấp một hoặc nhiều lựa chọn thanh toán sau. Thành phố có thể sẽ đề nghị chọn lựa chọn thanh toán nào và các thông số chi tiết của lựa chọn thanh toán đó.

- a. **HOÃN HOẶC GIẢM THANH TOÁN.** Khách hàng có thể được gia hạn 5 ngày để thanh toán hóa đơn quá hạn.
 - b. **KẾ HOẠCH TRẢ GÓP.** Khách hàng có thể được chấp thuận trả góp số dư đến hạn trong khoảng thời gian từ 2 đến 4 tháng. Số tiền được trả góp phải bao gồm tất cả các khoản nợ quá hạn trong tài khoản và khách hàng phải ký thỏa thuận trả góp.
 - i. **TIỀN THANH TOÁN TỐI THIỂU.** Tiền thanh toán trả góp không được thấp hơn 20\$ mỗi tháng.
 - ii. **THỜI HẠN TRẢ GÓP.** Thông thường, tiền nợ sẽ được trả góp đầy đủ trong vòng 4 tháng. Thành phố có thể gia hạn thời gian trả nợ thêm tối đa 12 tháng, nếu thấy cần thiết để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng tùy theo trường hợp.
 - c. **CẦN CÓ KẾ HOẠCH THANH TOÁN TRƯỚC KHI NGỪNG DỊCH VỤ.** Khách hàng muốn tham gia vào một lựa chọn thanh toán thay thế phải gửi yêu cầu cho Thành phố trước khi dịch vụ nước bị cắt.
- 4.03 **YÊU CẦU THANH TOÁN HÓA ĐƠN HIỆN HÀNH.** Khách hàng tham gia vào một lựa chọn thanh toán thay thế cho bất kỳ hóa đơn quá hạn nào phải tiếp tục thanh toán tất cả các hóa đơn tiếp theo đầy đủ và đúng hạn. Nếu không làm như vậy trong 60 ngày trở lên, thì khách hàng sẽ bị ngừng dịch vụ nước sau thông báo trước 5 ngày theo như đoạn 4.04.
- 4.04 **DẮN THÔNG BÁO TRƯỚC 5 NGÀY.** Dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngừng sớm hơn 5 ngày làm việc sau khi Thành phố đăng thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại bất động sản trong một trong các trường hợp sau:
- a. Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận kế hoạch thanh toán thay thế cho các khoản phí quá hạn trong 60 ngày trở lên.
 - b. Trong khi thực hiện một thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc hoãn hay giảm tiền thanh toán, khách hàng không trả phí dịch vụ cấp cho cư dân hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.

5.0 NHỮNG QUY ĐỊNH ĐẶC BIỆT ĐỐI VỚI NGƯỜI Ở

- 5.01 **THÔNG BÁO BẰNG VĂN BẢN.** Đối với những người ở cư trú trong một gia đình tách biệt, nhà di động nhiều căn hộ hoặc kết cấu dân sự cố định trong một trại lao động có bố trí đồng hồ dịch vụ riêng lẻ, và chủ sở hữu là khách hàng trong hồ sơ, thì ít nhất 10 ngày trước khi cắt dịch vụ, Thành phố sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho người ở, bằng văn bản, khi tài khoản bị truy thu tiền chưa trả, rằng dịch

vụ sẽ bị cắt. Thông báo bằng văn bản cũng sẽ thông báo thêm cho người ở rằng họ có quyền trở thành khách hàng, sau đó sẽ được lập hóa đơn cho dịch vụ, mà không cần phải trả bất kỳ số tiền nào đến hạn cho tài khoản quá hạn.

- 5.02 **KHẢ NĂNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CHO NGƯỜI Ở.** Thành phố không phải cung cấp dịch vụ cho người ở trừ khi mỗi người ở đều đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật. Nếu việc cung cấp dịch vụ trước trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập uy tín với sở cấp nước Thành phố, thì bằng chứng cư trú và thanh toán tiền thuê nhà hoặc nghĩa vụ tín dụng khác kịp thời trong cùng một khoảng thời gian tương đương thỏa đáng sẽ được Thành phố chấp nhận.
- 5.03 **XÁC MINH.** Trong trường hợp có nhà ở một gia đình tách biệt, muốn từ bỏ số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, Thành phố có thể yêu cầu người thuê trở thành khách hàng xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của nhà ở đó. Để xác minh, người thuê có thể cần phải cung cấp hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai thuê, tài liệu của chính phủ cho biết người thuê đang thuê tài sản hoặc thông tin được tiết lộ theo Bộ luật Dân sự 1962.

6.0 ĐIỀU KHOẢN BỔ SUNG CHO KHÁCH HÀNG THU NHẬP THẤP

- 6.01 Một khách hàng sẽ được coi là người có thu nhập thấp, theo mục đích của phần này, nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình là người đang nhận trợ cấp CalWorks, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Chương trình bảo hiểm xã hội bổ sung/thanh toán bổ sung của tiểu bang, Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em ở California hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.
- 6.02 Đối với khách hàng có thu nhập thấp, Thành phố sẽ không tính phí kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường lớn hơn số tiền được cho phép theo Đạo luật bảo vệ cắt nước (hiện là 50\$, có tăng theo CPI), không vượt quá chi phí thực tế của Thành phố nếu ít hơn. Để kết nối lại trong giờ không hoạt động, Thành phố sẽ không tính phí kết nối lại lớn hơn số tiền được cho phép theo Đạo luật bảo vệ cắt nước (hiện là 150\$, có tăng theo CPI), không vượt quá chi phí thực tế của Thành phố nếu ít hơn.
- 6.03 Thành phố sẽ miễn các khoản lãi suất cho các hóa đơn quá hạn cứ sau 12 tháng cho các khách hàng có thu nhập thấp.

7.0 THÔNG BÁO CỦA BÊN THỨ BA

- 7.01 Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ thông báo của bên thứ ba cho khách hàng từ 65 tuổi trở lên hoặc người lớn phụ thuộc theo quy định tại đoạn (1) của tiểu mục (b)

của Mục 15610 của Bộ luật Phúc lợi và Định chế. Khách hàng đáp ứng tiêu chí này có thể yêu cầu dịch vụ này của Thành phố bằng biểu mẫu do Thành phố cung cấp. Bên thứ ba phải đồng ý bằng văn bản.

- 7.02 Đối với những khách hàng đáp ứng các tiêu chí trong 7.01 và những người yêu cầu đăng ký tham gia chương trình, Thành phố sẽ cố gắng thông báo cho một người được khách hàng chỉ định sẽ nhận thông báo khi tài khoản khách hàng quá hạn thanh toán và bị cắt dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm thông tin về điều cần làm để tránh bị cắt dịch vụ. Thông báo không bắt buộc bên thứ ba phải trả các khoản phí quá hạn, cũng như không ngăn chặn hoặc trì hoãn việc cắt dịch vụ.

8.0 NGÀY VÀ THỜI GIAN CẮT DỊCH VỤ

- 8.01 Thành phố sẽ không cắt dịch vụ nước sinh hoạt vào thứ Bảy, Chủ nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất kỳ ngày nào khác mà Tòa thị chính đóng cửa. Ngoài ra, vào những ngày mà dịch vụ có thể bị cắt, việc cắt phải xảy ra trước buổi trưa để khách hàng có cơ hội yêu cầu kết nối lại dịch vụ trong cùng ngày.