

TÊN CHÍNH SÁCH: CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT	CƠ QUAN CHỨC NĂNG: THÀNH PHỐ IMPERIAL
ÁP DỤNG: ĐỂ ĐẢM BẢO TUÂN THỦ DỰ LUẬT THƯƠNG VIỆN SỐ 998 LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT DO KHÔNG THANH TOÁN.	NGÀY PHÊ DUYỆT: Ngày 18 Tháng 3 Năm 2020 Lệnh Trả Lời Kiến Nghị: F18

CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT

I. MỤC ĐÍCH

Mục đích của Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt ("Chính Sách") này để thiết lập các hướng dẫn về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán căn cứ theo Dự Luật Thương Viện Số 998. Chính sách này không áp dụng với việc chấm dứt dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng sử dụng nước sinh hoạt hay việc Thành Phố Imperial ("Thành Phố") chấm dứt dịch vụ do các hành động trái phép của khách hàng cư trú hay không cư trú, như các tài khoản thương mại.

Chính Sách này sẽ có sẵn dành cho công chúng trên trang web internet của Thành Phố (www.cityofimperial.org) và Thành Phố sẽ cung cấp chính sách bằng văn bản khi có yêu cầu. Chính Sách này cũng có sẵn bằng Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt và Tiếng Hàn cùng bất kỳ ngôn ngữ nào được nói bởi ít nhất mười (10) phần trăm số người cư trú tại Thành Phố.

Khách hàng cư trú cần liên hệ với Phòng Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích của Thành Phố theo số (760) 355-1247 để thảo luận về các tùy chọn nhằm tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do chưa thanh toán theo các điều khoản và điều kiện của Chính Sách này.

II. CÁC THỦ TỤC

- Các yêu cầu đối với việc Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt: Thành Phố không thể ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt trong những tình huống sau:
 - Nếu khách hàng vẫn đang nợ tiền dưới sáu mươi (60) ngày liên tục theo lịch.
 - Trong quá trình kháng nghị hóa đơn dịch vụ tiện ích kịp thời như được quy định trong Phần 3 dưới đây.
 - Nếu đáp ứng các điều kiện 4.A.(i). Chứng Nhận của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính hay 4.A.(ii). Tuyên Bố Hộ Gia Đình Có Thu Nhập Thấp và khách hàng tuân thủ các yêu cầu sắp xếp biện pháp thanh toán thay thế, bao gồm cả việc thanh toán hóa đơn hiện tại khi đến hạn.
- Thành Phố Liên Lạc với Khách Hàng:
 - Nhân viên đại diện Phòng Dịch Vụ Hành Chính Thành Phố sẽ liên lạc với khách hàng đứng tên tài khoản qua điện thoại hay văn bản thông báo, không dưới bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.

- B. Văn bản thông báo nợ tiền hay sắp ngừng cung cấp dịch vụ, "Thông Báo Nợ Tiền" sẽ được gửi qua đường bưu điện cho (các) khách hàng đứng tên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư qua đường bưu điện của (các) khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản nơi nhận dịch vụ, thì Thông Báo Nợ Tiền cũng sẽ được gửi đến địa chỉ tài sản nơi nhận dịch vụ và được đề tên "Người Cư Trú".
- C. Nếu Thành Phố liên hệ với khách hàng đứng tên tài khoản qua điện thoại, thì Thành Phố phải đề nghị cung cấp Chính Sách này cho khách hàng cũng như đề nghị thảo luận các tùy chọn nhằm tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.
- D. Nếu Thành Phố không thể liên lạc với khách hàng hay một người lớn đang cư trú tại nơi cư trú qua điện thoại và văn bản thông báo bị gửi trả lại do không có người nhận, thì một người đại diện của Thành Phố sẽ thực hiện "Nỗ Lực Có Thiện Chí" ghé thăm nơi cư trú và đăng/dán Chính Sách này và Thông Báo Nợ Tiền (bằng ngôn ngữ mà khách hàng sử dụng nếu biết) tại một vị trí nổi bật và dễ thấy bằng cách treo trên cánh cửa.
3. Quy Trình Chính Thức Kháng Nghị hay Tranh Cãi Thanh Toán trên một Tài Khoản Đang Tồn Tại:
- A. Bất kỳ khách hàng cư trú là người lớn nào đang tranh cãi về số tiền thanh toán của một hóa đơn dịch vụ tiện ích do cáo buộc mức tiêu thụ và/hoặc các khoản phí dịch vụ không chính xác có thể kháng nghị hóa đơn dịch vụ tiện ích đó. Có thể nộp kháng nghị ngay cả khi khoản thanh toán là nợ tiền. Khách hàng nộp kháng nghị phải nộp bằng văn bản ghi rõ "UTILITY BILL APPEAL" (KHÁNG NGHỊ HÓA ĐƠN DỊCH VỤ TIỆN ÍCH) trên tài liệu và phải bao gồm những thông tin sau đây: Ngày, Tên Khách Hàng, Số Tài Khoản, Địa Chỉ của Địa Điểm, Địa Chỉ Gửi Thư, Khoản Tiền Nợ, Ngày của Thông Báo Nợ Tiền và lý do kháng nghị để bắt đầu quá trình kháng nghị. Kháng nghị là MIỄN PHÍ. Khách hàng phải đính kèm tất cả các hóa đơn và bằng chứng khác cùng với tài liệu và tài liệu phải được một người lớn chịu trách nhiệm thanh toán tài khoản ký.
- B. Phải nộp kháng nghị trước mười lăm (15) ngày theo lịch sau ngày của Thông Báo Nợ Tiền hay kể từ ngày nhận được hóa đơn, tùy theo ngày nào áp dụng.
- C. Yêu cầu kháng nghị sẽ được Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính hay người được Giám Đốc chỉ định xem xét. Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính sẽ cho phép hay từ chối kháng nghị và có thể thiết lập các điều khoản thanh toán trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày nhận được Kháng Nghị hoàn chỉnh. Quyết định của Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính sẽ là quyết định cuối cùng.
- D. Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán trong thời gian chờ giải quyết kháng nghị. Việc nộp kháng nghị không dừng việc thu thập các hóa đơn tiền nước không bị kháng nghị.
- E. Nếu kháng nghị bị từ chối và không có các điều khoản thanh toán được thiết lập, thì khoản thanh toán sẽ đến hạn trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ ngày trên văn bản quyết định của Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính.
4. Trì Hoãn Việc Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Do Không Thanh Toán:

A. Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt nếu khách hàng đáp ứng TẤT CẢ các điều kiện sau đây:

- (i). Chứng Nhận của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính: Khách hàng hay người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thành Phố chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (như quy định trong Phần 14088 của Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế) trong đó nêu rõ việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hay gây ra nguy cơ nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại căn nhà nơi nhận dịch vụ nước sinh hoạt.
- (ii). Tuyên Bố Hộ Gia Đình Có Thu Nhập Thấp: Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính chi trả dịch vụ nước sinh hoạt nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang là người 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), hay 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 thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang (Đồng thời tham khảo Phần 7).
- (iii). Sắp Xếp Biện Pháp Thanh Toán Thay Thế hay Sắp Xếp Tái Thanh Toán Khác: Khách hàng sẵn sàng chấp nhận ký kết thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hay kế hoạch trả chậm hoặc giảm trừ thanh toán, nhất quán với Chính Sách này và nộp cho Thành Phố văn bản yêu cầu "Thanh Toán Thay Thế".

B. Đối với khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện trong Mục 4.A. bên trên, Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính sẽ lựa chọn và cung cấp cho khách hàng một hay nhiều tùy chọn sau đây: trả góp số dư chưa thanh toán, tham gia vào lịch thanh toán thay thế, giảm giá một phần hay toàn bộ số dư chưa thanh toán hoặc tạm thời trì hoãn thanh toán.

C. Thành Phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt năm (5) ngày sau khi Thành Phố đăng "Thông Báo Ngừng Dịch Vụ Cuối Cùng" tại một vị trí nổi bật và dễ thấy tại nơi cư trú bằng cách treo trên cánh cửa trong trường hợp

- (i). Khách hàng không tuân thủ tùy chọn thanh toán trong sáu mươi (60) ngày liên tục theo lịch trở lên.
- (ii). Trong khi đang thực hiện tùy chọn thanh toán, khách hàng không chi trả các khoản phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại trong sáu mươi (60) ngày theo lịch trở lên.

5. Các Sắp Xếp Biện Pháp Thanh Toán Thay Thế:

A. Thỏa Thuận Trả Góp:

- (i). Các sắp xếp thanh toán kéo dài đến giai đoạn lập hóa đơn tiếp theo cũng

được coi là một kế hoạch trả góp phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng.

- (ii). Các tùy chọn tái thanh toán cần dẫn đến việc thanh toán số dư còn nợ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày lập hóa đơn ban đầu. Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính có thể cho phép giai đoạn tái thanh toán kéo dài hơn nếu giám đốc thấy rằng cần kéo dài giai đoạn thanh toán để tránh sự khó khăn quá mức cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của từng trường hợp.
- (iii). Nhìn chung, các khoản thanh toán trả dần hay thanh toán theo hình thức khác sẽ được kết hợp với và tùy thuộc vào ngày hóa đơn thông thường của khách hàng đến hạn.

B. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của tùy chọn tái thanh toán cũng như chi trả hóa đơn tiền nước hiện tại.

- (i). Khách hàng không thể yêu cầu trả góp thêm bất kỳ khoản phí nào khác chưa thanh toán trong khi đang thanh toán các khoản phí còn nợ tiền theo một kế hoạch trả góp.
- (ii). Khách hàng không trả nợ đúng hạn nếu không thực hiện thanh toán các khoản phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại trong sáu mươi (60) ngày theo lịch trở lên và các quy định về thông báo ở Phần 2 bên trên sẽ không áp dụng trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.
- (iii). Việc thanh toán với séc bị từ chối thanh toán được coi là không chi trả vào ngày ghi trên séc.

C. Lịch Thanh Toán Thay Thế: Mọi khách hàng không thể thanh toán phí dịch vụ nước trong giai đoạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu "Lịch Thanh Toán Thay Thế" tạm thời để tránh phải chịu phí thanh toán muộn hay bị gián đoạn dịch vụ. Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính sẽ xem xét yêu cầu và đưa ra quyết định có cho phép áp dụng sắp xếp biện pháp thanh toán hay không trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu hoàn chỉnh. Quyết định của Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính sẽ là quyết định cuối cùng.

D. Kế hoạch trì hoãn hay giảm trừ các khoản thanh toán: Mọi khách hàng cư trú có thể nộp đơn xin gia hạn thanh toán các khoản phí còn nợ tiền hay giải quyết các khoản phí có thể trở thành khoản nợ tiền do không có khả năng thanh toán. Khách hàng có thể yêu cầu gia hạn thanh toán bằng văn bản hay qua điện thoại với Phòng Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích Thành Phố. Phải nộp yêu cầu này cho Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính trước ngày khoản thanh toán trở thành nợ tiền. Mọi trường hợp gia hạn được cho phép sẽ có giá trị đến ngày thứ 15 của tháng tiếp theo tháng phát hành các thông báo nợ tiền hay vào ngày cụ thể mà Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính phê duyệt. Sẽ áp dụng phí nợ tiền \$50. Toàn bộ số dư tài khoản cộng với khoản phí nợ tiền \$50 sẽ phải được thanh toán đầy đủ vào hoặc trước ngày gia hạn được cho phép để tránh dịch vụ bị gián đoạn.

E. Phí Nợ Tiền: Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính có thể miễn trừ phí nợ tiền khi khách hàng trình bày được lý do hợp lý và thích đáng về việc không thể thanh toán hóa đơn

tiền nước trước ngày nợ tiền do lý do nằm ngoài sự kiểm soát của khách hàng.

6. Thanh Toán Tiền Nước của Chủ Nhà-Người Thuê Nhà:

Các hướng dẫn sau đây áp dụng trong trường hợp có mối quan hệ chủ nhà-người thuê nhà giữa những người thuê nhà cư trú và chủ sở hữu, người quản lý hay người đại diện của một nơi cư trú và chủ sở hữu, người quản lý hay người đại diện là khách hàng của dịch vụ nước và đã không hay không thể thanh toán chi phí dịch vụ nước.

- A. Nếu Thành Phố cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt với đồng hồ công tơ mét riêng cho chủ nhà, Thành Phố sẽ thực hiện nỗ lực có thiện chí để thông báo cho những người thuê nhà rằng Thành Phố sẽ cắt dịch vụ khi tài khoản của chủ nhà còn nợ tiền ít nhất mười (10) ngày theo lịch trước ngày cắt dịch vụ. Thông báo sẽ cung cấp thêm thông tin cho người thuê nhà rằng họ có quyền trở thành khách hàng cũng như các thông tin chi tiết về thỏa thuận dịch vụ như ai sẽ nhận hóa đơn dịch vụ mà không phải thanh toán mọi khoản tiền có thể đến hạn trong tài khoản còn nợ tiền. Thông báo này sẽ được giao bằng cách treo trên cánh cửa.
- B. Thành Phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ nước cho những người thuê nhà cư trú trừ khi mọi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ cũng như đáp ứng các yêu cầu của pháp luật, các quy định và biểu thuế của Thành Phố. Tuy nhiên, nếu một hay nhiều người thuê nhà cư trú sẵn sàng và có thể đảm đương trách nhiệm thanh toán các khoản phí phát sinh sau này trong tài khoản, đáp ứng yêu cầu của Thành Phố hay nếu có một biện pháp vật lý hợp pháp có sẵn cho Thành Phố chấm dứt dịch vụ một cách có chọn lọc đối với những người thuê nhà không đáp ứng các yêu cầu về quy định và biểu thuế của Thành Phố, thì Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà đáp ứng các yêu cầu đó.
 - (i). Nếu dịch vụ trước đó trong một giai đoạn thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành Phố, thì việc cư trú và bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà nhanh chóng hay nghĩa vụ tín dụng khác được Thành Phố chấp nhận cho giai đoạn thời gian đó sẽ có giá trị đáp ứng tương đương.
 - (ii). Mọi người thuê nhà cư trú trở thành khách hàng của Thành Phố có tiền thuê hay trả tiền thuê nhà trong đó không tách rời các khoản phí dịch vụ nước sinh hoạt có thể được giảm trừ từ khoản thanh toán tiền thuê hay trả tiền thuê nhà một khoản tiền hợp lý để trả cho Thành Phố các khoản phí dịch vụ nước.
- C. Trong trường hợp căn nhà đơn hộ tách rời nơi chủ nhà là khách hàng đứng tên dịch vụ nước, Thành Phố có thể tiến hành bất kỳ điều nào sau đây cho những người thuê nhà:
 - (i). Cung cấp thông báo chấm dứt dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày trước ngày chấm dứt do không thanh toán tiền nước.
 - (ii). Nhằm tránh việc người thuê nhà phải trả khoản tiền còn nợ, Phòng Dịch Vụ Hành Chính sẽ yêu cầu người thuê nhà trở thành khách hàng xác thực rằng khách hàng đứng tên trong hồ sơ của tài khoản nợ tiền là hay đã là chủ sở hữu, người quản lý hay người đại diện của nơi cư trú. Việc xác thực có thể bao gồm, nhưng không chỉ gồm, hợp đồng cho thuê hay thỏa

thuận thuê nhà, hóa đơn thanh toán tiền thuê nhà hoặc tài liệu của chính phủ nêu rõ người cư trú đang thuê căn hộ. Nếu người thuê nhà đáp ứng yêu cầu này, thì người cư trú sẽ không phải chịu trách nhiệm thanh toán cho khoản tiền đến hạn trong tài khoản còn nợ tiền.

7. Tái Khôi Phục Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt:

- A. Để khôi phục hay tiếp tục dịch vụ nước đã bị ngừng do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán một khoản phí khôi phục lại dịch vụ cộng với tất cả các khoản phí còn nợ tiền hay có sắp xếp biện pháp thanh toán được phê duyệt trong hồ sơ. Thành Phố sẽ kết nối lại dịch vụ sớm nhất có thể.
 - B. Bất kỳ ai không phải là nhân sự của Thành Phố và bật dịch vụ nước sẽ phải chịu các khoản phạt hay các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm cho mọi hư hỏng phát sinh do việc khôi phục lại dịch vụ nước trái phép.
 - C. Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp: Trong những trường hợp khách hàng chứng minh được với Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính rằng thu nhập của hộ gia đình họ dưới 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang, thì Thành Phố sẽ thực hiện những điều sau đây:
 - (i). Đặt phí kết nối lại dịch vụ cho việc bật nước trong giờ làm việc của Phòng Dịch Vụ Công Cộng ở mức \$50 và ngoài giờ làm việc thông thường ở mức \$125. Phí kết nối lại dịch vụ sẽ tùy thuộc vào việc điều chỉnh phí hàng năm theo Chỉ Số Giá Tiêu Dùng (Riverside, mọi Khách Hàng Đô Thị) bắt đầu vào ngày 1 tháng 1 năm 2021.
 - (ii). Miễn trừ phí tiền lãi của các hóa đơn nợ tiền một lần mỗi mười hai (12) tháng.
 - (iii). Khách Hàng Hộ Gia Đình Có Thu Nhập Thấp: các quy định bổ sung. Khách hàng cư trú sẽ được coi là hộ gia đình có thu nhập thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện là người 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), hay 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 họ thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang.
8. Báo Cáo: Thành Phố sẽ báo cáo số trường hợp bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán trên trang web internet của Thành Phố và cho Ủy Ban Kiểm Soát Nguồn Tài Nguyên Nước Tiểu Bang.