

CHÍNH SÁCH VỀ TÌNH TRẠNG NGUNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT CỦA THÀNH PHỐ LEMOORE

1. Mục Đích

Chính sách này được thiết lập để tuân theo Dự Luật Thượng Viện 998, còn được gọi là “Đạo Luật Bảo Vệ Cư Dân Khỏi Tình Trạng Bị Cúp Nước”, và được phê chuẩn bởi ngài Thống Đốc vào ngày 28 tháng 9 năm 2018 (Điều Khoản 116900 và những phần tiếp theo của Bộ Luật Về Sức Khỏe Và An Toàn California). Chính Sách này sẽ có sẵn trên trang mạng của Thành Phố Lemoore. Quý vị có thể liên lạc Phòng Thanh Toán Tiện Ích của Thành Phố ở số (559) 924-6744, máy nhánh 715, để thảo luận về các lựa chọn nhằm tránh tình trạng ngưng dịch vụ cấp nước do không trả tiền chiếu theo các điều khoản của chính sách này.

2. Ngày Có Hiệu Lực

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

3. Ngôn Ngữ Xuất Bản

Chính sách này và tất cả thông báo thành văn bản theo quy định của chính sách này sẽ có sẵn và sẽ được xuất bản bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Điều Khoản 1632 của Bộ Luật Dân Sự, và các ngôn ngữ đó bao gồm tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa, tiếng Việt, và tiếng Đại Hàn, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi tối thiểu 10 phần trăm người cư trú trong khu vực dịch vụ cấp nước của Thành Phố.

4. Các Điều Kiện Trước Khi Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt

- A. Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không trả tiền cho đến khi khách hàng đã trễ hạn thanh toán ít nhất 60 ngày. Ít nhất bảy ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cấp nước sinh vì không trả tiền Thành Phố sẽ liên lạc với khách hàng đứng tên tài khoản qua điện thoại hoặc bằng giấy thông báo thành văn bản.
- B. Khi Thành Phố liên lạc với khách hàng đứng tên tài khoản qua điện thoại chiếu theo tiêu mục (A), ban nhân viên sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng chính sách này bằng văn bản. Ban nhân viên Thành Phố sẽ đề nghị thảo luận các lựa chọn nhằm tránh tình trạng ngưng dịch vụ cấp nước do không trả tiền, bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn vào, kỳ hạn thanh toán thay thế, phương thức trả chậm, trả khoản tiền tối thiểu, thủ tục xin trả dần số tiền còn thiếu chưa thanh toán, và quy trình xin cứu xét và khiếu nại hóa đơn.
- C. Khi Thành Phố liên lạc với khách hàng đứng tên tài khoản bằng giấy thông báo thành văn bản chiếu theo tiêu mục (A), giấy thông báo thành văn bản về tình trạng không trả đúng kỳ hạn và tình trạng sắp bị cúp nước sẽ được gửi cho khách hàng qua đường bưu điện đến địa chỉ trong hồ sơ của họ. Nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng không phải là địa chỉ của nhà được cấp dịch vụ nước sinh hoạt, Thành Phố cũng sẽ gửi giấy thông báo đó cho “Người Cư Trú Hiện Tại” ở địa chỉ của nhà nhận dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Giấy thông báo đó sẽ có, nhưng không chỉ giới hạn vào, tất cả thông tin sau đây dưới hình thức rõ ràng và dễ đọc:
 - (i) Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - (ii) Số tiền không trả đúng kỳ hạn.
 - (iii) Ngày phải trả tiền hoặc phải dàn xếp thanh toán để tránh tình trạng ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt, ngày đó là 60 ngày từ ngày hóa đơn trở thành quá hạn trừ phi khách hàng được Tổng Giám Đốc cho thêm thời gian theo quyền tùy nghi của Tổng Giám Đốc.
 - (iv) Chi tiết mô tả quá trình xin thêm thời gian thanh toán các phí đã trễ hạn.

- (v) Chi tiết mô tả thủ tục xin cứu xét và khiếu nại hóa đơn.
- (vi) Chi tiết mô tả thủ tục mà khách hàng có thể xin trả chậm, giảm khoản tiền thanh toán, hoặc kỳ hạn thanh toán thay thế, bao gồm phương án trả dần phí dịch vụ cấp nước sinh hoạt đã trễ hạn thanh toán.
- (vii) Số điện thoại của Thành Phố và đường dẫn liên kết trang mạng có đăng chính sách thành văn bản của Thành Phố.

5. Các Điều Kiện Thông Báo Một Cách Chân Thành

- A. Nếu Thành Phố không thể liên lạc được với khách hàng hoặc một người lớn sống ở nhà đó qua điện thoại, và giấy thông báo thành văn bản bị gửi trả lại qua đường bưu điện do không giao được cho khách hàng, Thành Phố sẽ cố gắng một cách chân thành đến nhà và để lại giấy thông báo về tình trạng dịch vụ cấp nước sinh hoạt sắp bị cúp vì không trả tiền và chính sách về tình trạng ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không trả tiền của Thành Phố, hoặc sắp xếp những biện pháp khác để đặt giấy thông báo và chính sách ở một nơi dễ thấy.
- B. Nếu khách hàng muốn xin cứu xét hoặc khiếu nại hóa đơn, khách hàng sẽ liên lạc với Thành Phố trước ngày đến hạn thanh toán và Thành Phố sẽ điều tra. Nếu kết quả của cuộc điều tra không đưa ra biện pháp giải quyết mà khách hàng có thể chấp nhận thì khách hàng có thể xin Phụ Tá Quản Lý Thành Phố cứu xét và sau đó có thể khiếu nại với Hội Đồng Thành Phố. Thành Phố sẽ cung cấp giấy thông báo thành văn bản về thời gian về địa điểm khiếu nại ít nhất bảy (7) ngày trước cuộc họp của Hội Đồng Thành Phố. Quyết định của Hội Đồng Thành Phố là quyết định dứt khoát. Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không trả tiền trong khi đang cứu xét đơn khiếu nại.

6. Tình Trạng Cấm Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt

- A. Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không trả tiền nếu khách hàng đáp ứng tất cả điều kiện sau đây:
 - (I) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành Phố giấy chứng thực của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu, theo định nghĩa của thuật từ đó trong tiểu mục (A) của đoạn (1) của phân điểm (b) của Điều Khoản 14088 trong Bộ Luật Phúc Lợi Và Định Chế, rằng tính mạng của một người sống tại nơi được cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ bị đe dọa, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến, sức khỏe và an toàn của người đó nếu Thành Phố ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt.
 - (II) Nếu khách hàng chứng minh họ không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt về phương diện tài chính trong chu kỳ hóa đơn theo thường lệ của Thành Phố. Khách hàng sẽ được coi như là, về phương diện tài chính, không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thường lệ của Thành Phố nếu có thành viên nào trong gia đình của khách hàng đang hưởng chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bổ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Em, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.
 - (III) Khách hàng chịu ký kết thỏa thuận trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc phương án trả chậm, hoặc giảm khoản tiền thanh toán đối với tất cả các phí đã trễ hạn thanh toán.
- B. Nếu khách hàng đáp ứng được tất cả các điều kiện nêu trên, Thành Phố sẽ đưa ra ít nhất một lựa chọn sau đây:
 - (i) Trả dần số dư chưa thanh toán.
 - (ii) Tham gia một kỳ hạn thanh toán thay thế.

- (iii) Thành Phố sẽ giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền còn thiếu chưa thanh toán mà những khách hàng khác không phải chịu thêm phí.
 - (iv) Tạm thời trả chậm.
- C. Phụ Tá Quản Lý Thành Phố được ủy quyền đưa ra lựa chọn thanh toán được mô tả ở đoạn 6.B cho khách hàng và đặt ra mức ấn định của lựa chọn đó miễn là thời gian trả lại số dư còn thiếu xảy ra trong vòng 12 tháng, và miễn là Phụ Tá Quản Lý Thành Phố chỉ có thể phê duyệt giảm một phần hoặc giảm toàn bộ số dư còn thiếu chưa thanh toán nếu khoản tiền được giảm đó được tài trợ bởi quỹ quản trị tổng quát mà Hội Đồng Thành Phố đã phê duyệt và chuyển vào ngân sách Quỹ Nước rõ ràng vì mục đích đó.
- D. Dịch vụ cấp nước sinh hoạt có thể bị ngưng sau 5 ngày làm việc sau khi Thành Phố dán thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một nơi dễ thấy tại cơ ngơi đó trong một trong hai hoàn cảnh sau đây:
- (I) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc phương án trả chậm, hoặc giảm khoản tiền thanh toán cho các phí trễ hạn trong 60 ngày hoặc lâu hơn.
 - (II) Trong khi tham gia một thỏa thuận trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc phương án trả chậm, hoặc giảm khoản tiền thanh toán cho các phí trễ hạn, khách hàng không trả tiền cho các phí thuộc dịch vụ cấp nước sinh hoạt hiện tại trong 60 ngày hoặc lâu hơn.

7. Phục Hồi Dịch Vụ Cấp Nước

- A. Nếu Thành Phố ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không trả tiền, Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách thức phục hồi dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Đối với khách hàng dịch vụ cấp nước sinh hoạt nào đã chứng minh với Thành Phố rằng thu nhập của gia đình là dưới 200 phần trăm mức nghèo khổ do liên bang ấn định, Thành Phố sẽ thực hiện cả hai điều sau đây:
- (I) Ấn định phí kết nối lại dịch vụ không quá năm mươi đồng (\$50) trong giờ làm việc bình thường, hoặc chi phí thực tế để kết nối lại dịch vụ nếu số tiền đó thấp hơn \$50. Để kết nối lại dịch vụ cấp nước sinh hoạt ngoài giờ làm việc, Thành Phố sẽ ấn định phí dịch vụ không quá một trăm năm mươi đồng (\$150), hoặc chi phí thực tế để kết nối lại dịch vụ ngoài giờ làm việc nếu thấp hơn. \$50 tối đa để kết nối lại dịch vụ trong giờ làm việc và \$150 tối đa ngoài giờ làm việc sẽ được điều chỉnh hàng năm vì những thay đổi trong Chỉ Số Giá Sinh Hoạt bắt đầu vào ngày 1 tháng 1 năm 2021. Thành Phố sẽ sử dụng mức bình quân của vùng Los Angeles và vùng San Francisco để quyết định Chỉ Số Giá Sinh Hoạt tăng bao nhiêu.
 - (II) Miễn trả tiền lãi cho những hóa đơn trễ hạn mỗi 12 tháng một lần.
- B. Khách hàng dịch vụ nước sinh hoạt sẽ được Thành Phố cho là gia đình có thu nhập dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định nếu có thành viên nào trong gia đình đó đang hưởng chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bỏ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bỏ Sung Đặc Biệt California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Em, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.

8. Dịch Vụ Liên Quan Đến Mỗi Quan Hệ Giữa Chủ Nhà Và Người Thuê Nhà

- A. Nếu Thành Phố cung cấp đồng hồ đo nước sinh hoạt riêng biệt cho những người sống trong căn nhà riêng lẻ dành cho một gia đình, tòa nhà chung cư, nhà lưu động, và người chủ, người quản lý, hoặc người điều hành của căn nhà, tòa nhà, hoặc khu quy hoạch nhà lưu động đó là khách hàng đứng tên trong hồ sơ, Thành Phố sẽ cố gắng một cách chân thành thông báo cho những người sống ở đó, bằng giấy thông báo thành văn bản, khi tài khoản đã trễ hạn thanh toán rằng dịch vụ sẽ chấm dứt ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt dịch vụ cấp nước. Giấy thông báo thành văn bản cũng sẽ cho người cư ngụ biết họ có quyền trở thành khách hàng, rồi Thành Phố sẽ lập hóa đơn dưới tên của họ, và họ không cần phải thanh toán bất kỳ số tiền nào đã đến hạn thanh toán thuộc tài khoản đã trễ hạn.
- B. Thành Phố sẽ không cung cấp dịch vụ sinh hoạt cho người thuê nhà trừ phi mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của luật pháp và quy định, nghị quyết, quy tắc và điều lệ của Thành Phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ chịu và có khả năng chịu trách nhiệm cho các phí sau đó của tài khoản và Thành Phố cảm thấy hài lòng, kể cả các điều kiện có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn vào, việc đặt cọc \$180 và hoàn tất đơn xin dịch vụ của Thành Phố để Phụ Tá Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ủy nhiệm, có thể đánh giá liệu Thành Phố cảm thấy hài lòng đối với việc ứng viên dịch vụ nước sinh hoạt có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện của dịch vụ hay không, hoặc nếu có biện pháp hữu hình có sẵn về mặt pháp lý để Thành Phố tuyên chọn ngưng dịch vụ cấp nước cho những người cư ngụ chưa đáp ứng được các điều kiện của Thành Phố, thì Thành Phố sẽ cấp nước sinh hoạt cho những người cư ngụ đã đáp ứng các điều khoản và điều kiện của dịch vụ.

9. Các Điều Kiện Báo Cáo

Thành Phố sẽ báo cáo số lượng ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt hàng năm vì không thể trả tiền trên trang mạng của Thành Phố và với Hội Đồng Kiểm Soát Nguồn Nước Tiểu Bang.

10. Giới Hạn Của Chính Sách Đây

Không điều gì trong chính sách này hạn chế, giới hạn, hoặc làm suy yếu khả năng chấm dứt dịch vụ cấp nước sinh hoạt của Thành Phố ngoài những lý do đã được tuyên bố rõ ràng trong chính sách này, bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn vào, các hành động không được phép của khách hàng.

11. Khách hàng có thể khiếu nại số tiền ấn định trong hóa đơn dịch vụ cấp nước sinh hoạt.

- A. Khách hàng có quyền khiếu nại hóa đơn hoặc phí do Thành Phố đưa ra. Yêu cầu đó phải được lập thành văn bản và giao cho văn phòng của Thành Phố không muộn hơn mười lăm ngày sau khi đưa ra hóa đơn hoặc phí đó. Phụ Tá Quản Lý Thành Phố sẽ giải quyết các khiếu nại. Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước khi khách hàng đang trong quá trình khiếu nại hóa đơn.