

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 1

1. MỤC ĐÍCH

Mục đích của chính sách này là thiết lập các quy định hướng dẫn về việc ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán trong mục quá hạn.

2. CHÍNH SÁCH

2.1 Phạm Vi Áp Dụng

Chính Sách này quy định việc tuân thủ Dự Luật Thượng Viện Số 998 (“SB998”), Ngắt dịch vụ nước gia đình. SB998 đã được phê chuẩn ngày 28 tháng Chín, 2018, có hiệu lực ngày 1 tháng Hai, 2020 và đề ra các yêu cầu đối với việc ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán trong mục quá hạn.

3. YÊU CẦU

3.1 Chính Sách

Thành phố sẽ thiết lập một văn bản chính sách về việc ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán, có sẵn bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Civil Code (Bộ Luật Dân Sự), và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm cư dân trong khu vực phục vụ của thành phố. Chính Sách sẽ được đăng trên website trực tuyến của Thành Phố. Chính Sách sẽ bao gồm tất cả các mục sau đây:

3.1.1 Kế hoạch hoãn chi trả hoặc giảm mức chi trả

3.1.1.1 Giám Đốc Tài Chánh và Hệ Thống Thông Tin có thể cho phép gia hạn thời gian thanh toán cho khách hàng đã hứa miệng là sẽ thanh toán. Việc thanh toán không thể được gia hạn quá ngày hạn chót ghi trên bản kê khai hóa đơn hiện tại. (Xem thêm Bộ Luật Thành Phố Brentwood (“BMC”) mục 3.26.310).

3.1.2 Lịch trình thanh toán thay thế

3.1.2.1 Giám Đốc Tài Chánh và Hệ Thống Thông Tin có thể cho phép áp dụng một lịch trình thanh toán thay thế hoặc trả góp (Xem thêm BMC mục 3.26.130 và 3.26.310).

3.1.3 Quy trình chính thức để khách hàng khiếu nại hoặc phản đối hóa đơn

3.1.3.1 Khách hàng có thể khiếu nại hóa đơn bằng cách làm theo các bước thủ tục đề ra trong BMC mục 3.26.170.

3.1.4 Số điện thoại mà khách hàng có thể liên lạc để thảo luận về các hình thức thanh toán để tránh việc ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán

3.1.4.1 Số điện thoại của Utility Billing được in trên bản kê khai hóa đơn, thông báo nhắc nhở, thông báo ngắt dịch vụ, tin nhắn điện thoại hoặc thông báo treo trước cửa. Nếu Utility Billing liên lạc với khách hàng qua tin nhắn điện thoại, số điện thoại của Utility Billing sẽ được cung cấp.

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 2

3.2 Khung Thời Gian và Thông Báo Ngắt Dịch Vụ

3.2.1 Thành Phố sẽ không ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán cho tới khi khách hàng đã quá hạn thanh toán ít nhất 60 ngày kể từ ngày ra hóa đơn.

3.2.2 Sau ít nhất bảy ngày làm việc kể từ ngày ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán, Thành Phố sẽ liên lạc với khách hàng đứng tên trong trương mục bằng điện thoại hoặc qua thông báo bằng văn bản.

3.2.2.1 Nếu liên lạc với khách hàng đứng tên trong trương mục bằng điện thoại, Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng văn bản Chính Sách về việc ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán. Thành Phố cũng sẽ đề nghị thảo luận với khách hàng về các hình thức tránh bị ngắt dịch vụ như trình bày chi tiết hơn trong mục 3.1 của Chính Sách này.

3.2.2.2 Nếu liên lạc với khách hàng đứng tên trong trương mục bằng văn bản thông báo, văn bản thông báo về việc quá hạn thanh toán và chuẩn bị ngắt dịch vụ sẽ được gửi qua đường bưu điện tới cho khách hàng tại địa chỉ nơi nhận dịch vụ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ cung cấp dịch vụ, thông báo cũng sẽ được gửi tới địa chỉ cung cấp dịch vụ, đề tên “Occupant” (“Cư Dân”). Thông báo sẽ bao gồm các chi tiết sau:

- tên và địa chỉ của khách hàng
- số tiền quá hạn thanh toán
- ngày hạn chót quý vị cần thanh toán hoặc thu xếp thanh toán để tránh bị ngắt dịch vụ nước gia đình
- hướng dẫn quy trình xin gia hạn thời gian chi trả các chi phí đã quá hạn thanh toán
- hướng dẫn thủ tục xin duyệt xét hoặc phản đối hóa đơn
- hướng dẫn thủ tục để khách hàng có thể xin hoãn chi trả, giảm mức chi trả, hoặc thanh toán theo lịch thay thế hoặc trả góp

3.2.2.3 Nếu Thành Phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người lớn cư ngụ tại căn nhà đó qua điện thoại, và văn bản thông báo qua thư bị trả lại vì không giao được cho người nhận, Thành Phố sẽ thiện chí cố gắng đến tận nhà và để lại thông báo, ở một nơi dễ thấy, về việc chuẩn bị ngắt dịch vụ cung cấp nước gia đình do không thanh toán và thông báo về Chính Sách.

3.2.2.4 Nếu một người lớn tại căn nhà trên phản đối hóa đơn với Thành Phố, thì Thành Phố sẽ không ngắt dịch vụ nước gia đình trong thời gian đang giải quyết phản đối đó. (Xem thêm BMC mục 3.26.170).

3.2.3 Thành Phố sẽ không ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán nếu như tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 3

3.2.3.1 Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng gửi cho Thành Phố giấy chứng nhận của “bác sĩ gia đình”, như định nghĩa trong Welfare and Institutions Code (Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế mục 14088 (1) (A), rằng việc ngắt dịch vụ nước gia đình sẽ đe dọa tới mạng sống, hoặc gây ra rủi ro nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn, của người đang trú ngụ ở nơi nhận dịch vụ nước gia đình.

3.2.3.2 Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thu tiền thường lệ. Để hội đủ điều kiện được coi là là thiếu khả năng tài chính để thanh toán phí dịch vụ trong chu kỳ thu tiền thường lệ của Thành Phố, khách hàng hoặc bất kỳ thành viên gia đình nào của khách hàng phải là người hiện đang nhận phúc lợi CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Chương Trình Supplemental Security Income / State Supplementary Payment (Thu Nhập An Sinh Phụ Trội/ Trợ Cấp Phụ Trả của Tiểu Bang), hoặc California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children (Chương Trình Bổ Sung Dinh Dưỡng Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, và Trẻ Nhỏ của California), hoặc khách hàng tuyên bố là thu nhập hàng năm của gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo khó theo quy định của liên bang.

3.2.3.3 Khách hàng đồng ý tham gia kế hoạch hoãn hoặc giảm nợ (xem Chính Sách mục 3.1.1) hoặc lịch thanh toán thay thế hoặc trả góp (xem Chính Sách mục 3.1.2).

3.2.3.4 Nếu các mục 3.2.3.1 tới 3.2.3.3 của Chính Sách được đáp ứng, Thành Phố sẽ cho phép áp dụng kế hoạch thanh toán thay thế chiếu theo các mục 3.1.1 hoặc 3.1.2 của Chính Sách, hoặc giảm một phần (miễn lệ phí phạt trả trễ) của số dư nợ chưa trả sẽ được trả dần mà không thu thêm phí từ những khách hàng khác. Thành Phố có thể chọn hình thức thanh toán phù hợp nhất để khách hàng thực hiện, và đề ra các quy định cho hình thức thanh toán đó.

3.2.4 Dịch vụ nước gia đình có thể bị ngắt sớm nhất là 5 ngày làm việc sau khi Thành Phố đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại nơi cư ngụ của khách hàng, theo một trong các điều kiện sau đây:

3.2.4.1 Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế, hoặc kế hoạch hoãn chi trả hoặc giảm mức chi trả cho các chi phí quá hạn ít nhất 60 ngày.

3.2.4.2 Trong thời gian thực hiện thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế, hoặc kế hoạch hoãn chi trả hoặc giảm mức chi trả cho các chi phí quá hạn, khách hàng không trả phí dịch vụ nước gia đình hiện tại trong 60 ngày hoặc hơn.

3.3 Phục Hồi Dịch Vụ Nước sau khi Ngắt Dịch Vụ

3.3.1 Trong trường hợp dịch vụ bị ngắt do không thanh toán, Thành Phố sẽ cung cấp thông tin về cách nối lại dịch vụ đó. Sẽ không nối lại dịch vụ cho tới khi khách hàng đã chi trả tất cả các chi phí đã quá hạn thanh toán và chi phí nối lại dịch vụ. Khách hàng sẽ được yêu cầu chi thanh toán bằng tiền mặt, ngân phiếu ngân hàng hoặc bưu phiếu (money order) (Xem thêm BMC mục 3.26.290)

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 4

3.3.1.1 Chiếu theo State Health and Safety Code (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn Tiểu Bang - H&S Code) mục 116914 (a) (1), chi phí nổi lại dịch vụ trong giờ làm việc thường lệ (7:30 sáng - 2:30 chiều) sẽ là một trong các mức sau đây (mức nào thấp hơn sẽ áp dụng): \$50 (có thể được điều chỉnh hàng năm chiếu theo H&S Code mục 116914 (a) (1)) hoặc chi phí nổi lại dịch vụ thực tế, như quy định trong kế hoạch phân bổ phí tổn của Thành Phố.

- a. Chi phí nổi lại dịch vụ có thể được điều chỉnh hàng năm, bắt đầu từ ngày 1 tháng Một, 2021. Mức điều chỉnh là dựa trên Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho khu vực San Francisco-Oakland-Hayward, CA.

3.3.1.2 Chiếu theo H&S Code mục 116914 (1), lệ phí nổi lại dịch vụ ngoài giờ làm việc của Thành Phố (trước 7:30 sáng và sau 2:30 chiều) sẽ là một trong các mức sau đây (mức nào thấp hơn sẽ áp dụng): \$150 (có thể được điều chỉnh hàng năm chiếu theo H&S Code mục 116914 (a) (1)) hoặc chi phí nổi lại dịch vụ thực tế như quy định trong kế hoạch phân bổ phí tổn của Thành Phố.

- a. Chi phí nổi lại dịch vụ có thể được điều chỉnh hàng năm, bắt đầu từ ngày 1 tháng Một, 2021. Mức điều chỉnh là dựa trên Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho khu vực San Francisco-Oakland-Hayward, CA.

3.4 **Ngắt Dịch Vụ Nước - Mối Quan Hệ Chủ Nhà và Người Thuê Nhà**

3.4.1 Nếu chủ sở hữu, người quản lý, hoặc người điều hành một khu nhà như quy định trong H&S Code mục 116916 (a) là khách hàng đứng tên trong hồ sơ, Thành Phố sẽ thiện chí cố gắng hết sức để thông báo cho những người đang cư ngụ tại đó, bằng hình thức văn bản thông báo, khi trương mục đã quá hạn thanh toán và việc sẽ ngắt dịch vụ, ít nhất 10 ngày trước ngày chấm dứt dịch vụ. Văn bản thông báo sẽ thông báo thêm cho những người đang cư ngụ tại đó biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng, để nhận được hóa đơn dịch vụ, mà không cần phải trả bất kỳ số tiền nào cần phải trả trong trương mục quá hạn thanh toán.

3.4.2 Thành Phố không cần phải cung cấp dịch vụ cho các cư dân tại các khu nhà quy định trong H&S Code mục 116916 (a), trừ khi mỗi cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ của Thành Phố, và đáp ứng được các quy định pháp lý và các quy tắc và biểu phí của Thành Phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân sẵn lòng và có khả năng chịu trách nhiệm chi trả các phí tổn về sau trong trương mục theo đúng quy định của Thành Phố, hoặc nếu Thành Phố có biện pháp vật chất hợp pháp để ngắt dịch vụ của riêng các cư dân chưa đáp ứng được các yêu cầu theo quy tắc và biểu phí của Thành Phố, thì Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho các cư dân đáp ứng được các yêu cầu đó.

3.4.3 Nếu điều kiện để thiết lập uy tín với Thành Phố là trước đó đã từng nhận dịch vụ, thì chỉ cần nộp bằng chứng về tình trạng cư trú và việc thanh toán đúng hạn tiền thuê nhà

COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 5

hoặc các khoản nợ khác trong khoảng thời gian đó.

3.4.4 Chiếu theo H&S Code mục 116916 (e), bất kỳ cư dân nào trở thành khách hàng của Thành Phố chiếu theo quy định của mục này với các khoản thanh toán định kỳ, chẳng hạn như tiền thuê nhà, đã bao gồm các phí tổn cho dịch vụ nước gia đình (khi các phí tổn đó không được liệt kê riêng), đều được phép trích trừ vào số tiền trả định kỳ trong mỗi kỳ thanh toán tất cả các khoản phí hợp lý phải trả cho Thành Phố cho các dịch vụ đó trong kỳ thanh toán trước đó. Thành Phố không có trách nhiệm thực hiện việc trích trừ và việc trích trừ như vậy là tùy thuộc vào sự thu xếp giữa cư dân và người nhận được các khoản thanh toán đó.

3.4.5 Trong trường hợp là căn nhà dành cho một hộ gia đình tách riêng, để miễn trừ số tiền phải trả trong trương mục đã quá hạn thanh toán, Thành Phố có thể yêu cầu cư dân người trở thành khách hàng xác nhận rằng khách hàng đứng tên trong trương mục đã quá hạn thanh toán trong hồ sơ đang hoặc đã là chủ cho thuê nhà, người quản lý, hoặc người đại diện cho căn nhà đó. Bằng chứng xác nhận có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê nhà dài hạn hoặc ngắn hạn, biên lai tiền thuê nhà, giấy tờ của chính phủ cho biết cư dân đó hiện đang thuê căn nhà, hoặc thông tin được tiết lộ chiếu theo mục 1962 của Civil Code (Bộ Luật Dân Sự).

3.5 **Báo Cáo Thường Niên**

3.5.1 Hàng năm Thành Phố sẽ báo cáo trên website trực tuyến của Thành Phố và báo cáo cho State Water Resources Control Board (Ủy Ban Kiểm Soát Các Nguồn Tài Nguyên Nước Tiêu Bang), về số trường hợp ngắt dịch vụ nước gia đình vì không có khả năng thanh toán

3.6 **Tính Tách Biệt**

3.6.1 Các tiêu đề, mục, tiểu mục, đoạn, câu, khoản và cụm từ trong chính sách này có tính tách biệt. Nếu bất kỳ điều khoản nào bị tòa tuyên bố là vi hiến, không hợp lệ hoặc không thể thi hành được, quyết định đó sẽ không ảnh hưởng tới các điều khoản còn lại.

3.7 **Hành Động Trái Phép**

3.7.1 Chính Sách này không áp dụng cho việc Thành Phố ngắt dịch vụ do một hành động trái phép của khách hàng. (Xem thêm BMC mục 3.26.230).