



## Thành Phố Lathrop

### Chính Sách Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ Phân Phối Nước Sinh Hoạt Vì Không Trả Tiền

#### 1. Mục Đích/Hoàn Cảnh

Chính Sách này được thành lập theo đúng Dự Luật Thượng Viện 998, còn được gọi là “Đạo Luật Bảo Vệ Cư Dân Khỏi Tình Trạng Bị Cúp Nước” (Bộ Luật Về Sức Khỏe Và Sự An Toàn California §§ 116900-116926).

#### 2. Áp dụng:

Chính Sách này chỉ áp dụng vào trường hợp ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không trả tiền. Các quy định, nghị quyết, chính sách, và thủ tục hiện hành của Thành Phố Lathrop sẽ tiếp tục được áp dụng vào bất kỳ tài khoản dịch vụ phân phối nước nào không phải là dịch vụ phân phối nước sinh hoạt và cũng áp dụng vào dịch vụ phân phối nước sinh hoạt bị ngưng vì những lý do khác, bao gồm tình trạng chấm dứt kết nối dịch vụ bởi Thành Phố Lathrop (“Thành Phố”) do khách hàng vi phạm bất kỳ quy định, điều lệ, hoặc chính sách nào khác của Thành Phố.

#### 3. Tính có sẵn của Chính Sách:

Thành Phố sẽ cung cấp Chính Sách này bằng tiếng Anh, và bằng các ngôn ngữ ghi ở Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự, và bất kỳ ngôn ngữ nào được nói bởi ít nhất 10 phần trăm (10%) người cư trú trong khu vực dịch vụ của Thành Phố. Chính Sách này sẽ có sẵn cho công chúng trên trang mạng của Thành Phố.

#### 4. Số điện thoại:

Có thể liên hệ Phòng Tài Chính của Thành Phố ở số (209) 941-7320 để xin giúp đỡ liên quan đến việc thanh toán hóa đơn nước và thảo luận về các lựa chọn nhằm tránh tình trạng ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt vì không trả tiền theo các điều khoản của Chính Sách này.

#### 5. Các Điều Kiện Trước Khi Ngưng Dịch Vụ Phân Phối Nước Sinh Hoạt Vì Không Trả Tiền:

- a. Thời gian trễ hạn thanh toán 60 ngày: Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt vì không trả tiền cho đến khi khách hàng đã trễ hạn thanh toán tối thiểu 60 ngày.
- b. Thông báo: Thành Phố sẽ liên hệ với khách hàng qua biện pháp thông báo bằng văn bản ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt vì không trả tiền. Thông báo bằng văn bản sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ ghi trong Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi ít nhất 10 phần trăm (10%) cư dân cư trú trong khu vực dịch vụ của Thành Phố.
  - i. Thông báo bằng văn bản về tình trạng không trả đúng kỳ hạn và tình trạng sắp bị ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trong tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ nhà nhận dịch vụ phân phối nước sinh hoạt không giống nhau, thì thông báo bằng văn bản cũng sẽ được gửi cho “Người Cư Ngụ” qua đường bưu điện đến địa chỉ nhận dịch vụ.
  - ii. Thông báo về tình trạng ngắt kết nối dịch vụ bằng văn bản sẽ bao gồm:
    1. Tên và địa chỉ của khách hàng.
    2. Số tiền không trả đúng kỳ hạn.
    3. Ngày phải thanh toán hóa đơn hoặc dàn xếp phương án thanh toán để tránh trường hợp ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt.
    4. Chi tiết mô tả thủ tục xin thêm thời gian để thanh toán các phí đã trễ hạn.
    5. Chi tiết mô tả thủ tục xin cứu xét và khiếu nại hóa đơn.
    6. 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 phân phối nước sinh hoạt đã trễ hạn thanh toán, phù hợp với Chính Sách này.
    7. Số điện thoại của Thành Phố, địa chỉ doanh nghiệp, và số giờ hoạt động của bộ phận dịch vụ khách hàng của Phòng Tài Chính.

- iii. Mặt khác, Thành Phố có thể thông báo cho khách hàng về tình trạng sắp bị ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt qua điện thoại. Nếu khách hàng được thông báo qua điện thoại, Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp Chính Sách này cho khách hàng và cũng đề nghị thảo luận với khách hàng về các lựa chọn về phương án thanh toán thay thế và thủ tục cứu xét và khiếu nại hóa đơn của khách hàng.
- iv. 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 bị gửi trả lại qua đường bưu điện do không giao được cho khách hàng, Thành Phố sẽ cố gắng, một cách chân thành và hợp lý, đến nhà và để lại ở một nơi dễ thấy Chính Sách này và giấy thông báo về tình trạng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt sắp bị ngưng vì không trả tiền.

## **6. Thông Tin Để Khôi Phục Dịch Vụ:**

Một khi ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt vì không trả tiền, Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ phân phối nước sinh hoạt.

## **7. Các Hạn Chế Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ Phân Phối Nước Sinh Hoạt:**

- a. Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt vì không trả tiền nếu khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:
  - i. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, cung cấp chứng thư của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu, như được định nghĩa ở Mục 14088(b)(A)(1) của Bộ Luật Phúc Lợi Và Định Chế, rằng việc ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt sẽ đe dọa tính mạng, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của người cư trú ở nơi nhận dịch vụ phân phối nước sinh hoạt.
  - ii. Nếu khách hàng chứng minh rằng về mặt tài chính ông hoặc bà không thể trả tiền cho dịch vụ phân phối nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Thành Phố.
    - 1. Về mặt tài chính, khách hàng sẽ được coi như là không thể trả tiền cho dịch vụ phân phối nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Thành Phố nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện đang hưởng:
      - a. CalWORKs,
      - b. CalFresh,

- c. Giúp đỡ tổng quát,
- d. Medi-Cal,
- e. Chương Trình Tiền Phụ Cấp An Sinh/Tiền Trả Bổ Sung Của Tiểu Bang, hoặc;
- f. Chương Trình Dinh Dưỡng Đặc Biệt Bổ Sung Của California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Em, hoặc;
- g. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới hai trăm phần trăm (200%) mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.

- iii. Khách hàng chịu ký kết một thỏa thuận trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc phương án trả chậm hoặc giảm khoản thanh toán, phù hợp với Mục 7.b. của Chính Sách này.

b. Các Phương Án Thanh Toán Thay Thế

- i. Nếu khách hàng đáp ứng tất cả điều kiện ghi ở Mục 7.a. ở trên, Thành Phố sẽ đề nghị cho khách hàng ít nhất một lựa chọn sau đây:

1. Trả dần số dư chưa thanh toán.
2. Tham gia một kỳ hạn thanh toán thay thế.
3. Thành Phố sẽ giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền còn thiếu chưa thanh toán mà những khách hàng khác không phải chịu bất kỳ thay đổi nào.
4. Tạm thời trả chậm.

- ii. Giám Đốc Tài Chính, hoặc người được ủy nhiệm, có thể tuyển lựa chọn thanh toán như được mô tả ở Mục 7.b.i. ở trên, mà khách hàng có thể tham gia và có thể đặt ra mức ấn định của lựa chọn thanh toán đó. Thông thường lựa chọn hoàn trả được đề nghị nên dẫn đến kết quả trả lại hết số tiền còn thiếu trong vòng 12 tháng. Thành Phố có thể gia hạn thời gian hoàn trả nếu Thành Phố thấy rằng cho thêm thời gian là cần thiết để tránh gây quá nhiều khó khăn cho khách hàng dựa trên trường hợp riêng lẻ của mỗi người.

- c. Nghĩa vụ của khách hàng: Khách hàng phải trả đúng hạn các phí tích lũy thuộc dịch vụ phân phối nước sinh hoạt trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Khách hàng không thể yêu cầu trả dần thêm nữa hoặc giảm bất kỳ phí chưa trả nào sau đó trong khi đang thanh toán các phí đã trễ hạn thanh toán theo đúng phương án thanh toán thay thế. Bắt đầu vào ngày mà phương án thanh toán thay thế đầu tiên được ký kết, nếu khách hàng không tuân theo thỏa thuận thanh toán thay thế đã đồng ý thì khách hàng sẽ không hợp lệ thiết lập thỏa thuận thanh toán sau này trong thời gian 12 tháng, ngoại trừ những trường hợp bị pháp luật ngăn cấm.

d. Trường Hợp Ngắt Kết Nối Dịch Vụ Sau Khi Khách Hàng Không Tuân Theo Phương Án Thanh Toán Thay Thế

- i. Thành Phố có thể ngắt kết nối dịch vụ không sớm hơn 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 ở nhà trong một trong hai hoàn cảnh sau đây:
  1. 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.
  2. 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 đã trễ hạn, khách hàng không trả tiền cho các phí thuộc dịch vụ phân phối nước sinh hoạt hiện tại trong 60 ngày hoặc lâu hơn.

**8. Dịch Vụ Liên Quan Đến Mối Quan Hệ Giữa Chủ Nhà Và Người Thuê Nhà:**

- a. Thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ có đồng hồ đo nước chính trong trường hợp chủ nhà-người thuê: Nếu Thành Phố cung cấp dịch vụ phân phối nước sinh hoạt có một đồng hồ đo nước riêng lẻ cho người thuê/người cư ngụ tại nhà ở riêng biệt dành cho một hộ gia đình, tòa nhà có nhiều hộ gia đình, khu quy hoạch nhà lưu động, hoặc một tòa nhà cố định cho cư dân trong một trại lao động theo định nghĩa ở Mục 17008 của Bộ Luật Sức Khỏe Và An Toàn, và người chủ, người quản lý, hoặc người điều hành nhà ở, tòa nhà, hoặc khu quy hoạch nhà lưu động là khách hàng trên giấy tờ, Thành Phố sẽ cố gắng, một cách chân thành và hợp lý, thông báo bằng văn bản cho những người thuê nhà/người cư ngụ khi tài khoản thuộc dịch vụ phân phối nước sinh hoạt còn thiếu tiền chưa trả và sẽ bị ngắt kết nối ít nhất 10 ngày trước khi ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không cần phải trả số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản trễ hạn, miễn là họ chịu gánh trách nhiệm tài chính cho các phí nước sinh hoạt sau đó ở địa chỉ đó.
- b. Cung cấp dịch vụ cho người thuê nhà/người cư ngụ: Thành Phố sẽ không cung cấp dịch vụ cho người thuê nhà/người cư ngụ trừ phi mỗi người thuê nhà/người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ phân phối nước sinh hoạt của Thành Phố và đáp ứng các điều kiện của luật pháp cũng như các quy định, nghị quyết, điều lệ và/hoặc chính sách của Thành Phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người thuê nhà/người cư ngụ chịu và có khả năng gánh trách nhiệm cho các phí của dịch vụ phân phối nước sau đó và Thành Phố cảm thấy hài lòng, hoặc nếu có biện pháp hữu hình khả dụng về mặt pháp lý cho Thành Phố tuyển chọn chấm dứt dịch vụ cho những người thuê nhà/người cư ngụ không đáp ứng được các điều kiện của dịch vụ,

Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/người cư ngụ đã đáp ứng các điều kiện đó.

- c. Nhà ở riêng biệt dành cho một hộ gia đình: Trong trường hợp nhà ở riêng biệt dành cho một hộ gia đình, Thành Phố có thể thực hiện bất kỳ điều nào sau đây:
- i. Báo cho khách hàng biết về tình trạng chấm dứt dịch vụ phân phối nước sinh hoạt ít nhất 7 ngày trước khi đề xuất chấm dứt dịch vụ.
  - ii. Để miễn số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn, người thuê nhà/người cư ngụ trở thành khách hàng phải xác minh bằng hợp đồng thuê nhà rằng họ sống ở đó.

#### **9. Các Suy Xét Bổ Sung Để Khôi Phục Dịch Vụ Dựa Trên Sự Khó Khăn Về Tài Chính:**

- a. Nếu khách hàng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt chứng minh với Thành Phố rằng thu nhập của gia đình là dưới 200 phần trăm (200%) mức nghèo khó do liên bang ấn định, Thành Phố sẽ thực hiện cả hai điều sau đây:
- i. Tính phí khôi phục dịch vụ phân phối nước sinh hoạt như được ấn định ở Mục 13.20.020 (E) của Bộ Luật Thành Phố Lathrop.
  - ii. Miễn trả tiền lãi cho các hóa đơn trễ hạn mỗi 12 tháng một lần.
- b. Thành Phố sẽ coi khách hàng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt có thu nhập gia đình dưới 200 phần trăm (200%) mức nghèo khó do liên bang ấn định nếu:
- i. Bất kỳ thành viên gia đình nào hiện đang hưởng:
    1. CalWORKs,
    2. CalFresh,
    3. Giúp đỡ tổng quát,
    4. Medi-Cal,
    5. Chương Trình Tiền Phụ Cấp An Sinh/Tiền Trả Bổ Sung Của Tiểu Bang, hoặc;
    6. Chương Trình Dinh Dưỡng Đặc Biệt Bổ Sung Của California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Em, hoặc;
    7. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới hai trăm phần trăm (200%) mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.

## **10. Thủ Tục Cứu Xét Hoặc Khiếu Nại Một Hóa Đơn:**

Nếu khách hàng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt muốn cứu xét hoặc khiếu nại hóa đơn hoặc phí do Thành Phố đưa ra, khách hàng có thể làm bất cứ điều nào sau đây: a.

- a. Cứu xét hóa đơn:
  - i. Khách hàng có quyền yêu cầu Thành Phố cứu xét một hóa đơn bằng cách liên hệ với Phòng Tài Chính.
  - ii. Hóa đơn mà khách hàng tranh chấp phải được báo cho Phòng Tài Chính biết trong vòng năm [5] ngày sau khi nhận được hóa đơn.
  - iii. Trong lúc Thành Phố cứu xét hóa đơn Thành Phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ phân phối nước sinh hoạt cho khách hàng.
- b. Khiếu nại hóa đơn:
  - i. Khách hàng có thể khiếu nại hóa đơn dịch vụ phân phối nước sinh hoạt với Giám Đốc Tài Chính theo đúng thủ tục được quy định ở Mục 10.(a). ở trên.
  - ii. Trong khi hóa đơn đang trong quá trình khiếu nại, Thành Phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ phân phối nước sinh hoạt cho khách hàng.

## **11. Các Điều Kiện Báo Cáo:**

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