



Điều lệ Thanh Toán Hóa Đơn Tiền Nước: Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân Theo Điều Lệ Không Trả Tiền

1. **Mục đích:** Điều lệ này đã được thiết lập để tuân thủ Dự luật 998 của Thượng viện, được gọi là Đạo luật Bảo vệ Khóa nước và được Thống đốc duyệt vào ngày 28 tháng 9 năm 2018 (Mục 116900, Bộ luật An toàn và Sức khỏe của California). Điều lệ này sẽ được cung cấp trên trang web của Thành phố Pismo Beach. Quý vị có thể liên lạc Văn phòng Lập Hóa đơn Tiện ích của Thành phố (Utility Billing) qua điện thoại theo số 805-773-4655 (hoặc qua email tại ub@pismobeach.org) để bàn về các lựa chọn tránh ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả theo các điều khoản của Điều lệ này.
2. **Ngày có hiệu lực:** Điều lệ này sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 2 năm 2020.
3. **Ngôn ngữ của tài liệu đã in:** Điều lệ và giấy thông báo phải có trong Điều lệ này sẽ có sẵn và được in bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự, bao gồm tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn và mọi ngôn ngữ khác do tối thiểu 10 trăm dân số cư ngụ tại khu vực có dịch vụ trong Thành phố.
4. **Những Điều Kiện Trước Khi Quyết Định Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân**
 - A. Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền trừ khi khách hàng trả trễ hạn ít nhất là 60 ngày. Thành phố sẽ liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc gửi giấy thông báo trước khi ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền trong tối thiểu bảy ngày làm việc.
 - B. Khi Thành phố liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại theo đoạn (A), nhân viên sẽ gửi điều lệ này bằng văn bản cho khách hàng. Nhân viên thành phố sẽ bàn về các lựa chọn để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền gồm lên lịch chi trả khác, trả sau, trả mức tối thiểu, thủ tục xin trả nợ dần và khiếu nại xem xét và tranh chấp hóa đơn.
 - C. Khi Thành phố liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản bằng giấy thông báo theo đoạn (A), giấy thông báo về hóa đơn bị trễ hạn và sẽ ngưng cấp nước này sẽ được gửi đến khách hàng theo địa chỉ trên hồ sơ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của nơi có dịch vụ cấp nước cho cư dân, chúng tôi sẽ gửi giấy thông báo đến "Người cư ngụ". Giấy thông báo sẽ gồm tất cả các thông tin sau đây ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:
 - 1) Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - 2) Số tiền bị trễ hạn;
 - 3) Phải có ngày trả hóa đơn hoặc kế hoạch chi trả để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân trong vòng 60 ngày kể từ ngày hóa đơn bị trễ hạn trừ khi

được Giám đốc Dịch vụ Hành chính (Administrative Services Director) hoặc người được chỉ định gia hạn thêm.

- 4) Chi tiết về quá trình xin gia hạn thời gian để trả các hóa đơn bị trễ hạn.
- 5) Chi tiết về thủ tục để khiếu nại xem xét hóa đơn và tranh chấp.
- 6) Chi tiết về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch trả sau, giảm hoặc phương án chi trả khác gồm cách trả nợ dần cho tiền hóa đơn nước bị trễ hạn.
- 7) Số điện thoại của Thành phố và liên kết của trang web đến Điều lệ trên giấy tờ của Thành phố.

5. Điều Kiện Thông Báo Công Bằng

- A. Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang cư ngụ tại địa chỉ đó bằng điện thoại và giấy thông báo bị bưu điện trả lại, thì Thành phố sẽ cố gắng hết sức ghé đến nơi cư ngụ và để lại hoặc đặt thông báo ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền và điều lệ của Thành phố về việc ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền ở nơi dễ thấy.
- B. Nếu khách hàng muốn yêu cầu xem xét lại hoặc khiếu nại hóa đơn của mình, khách hàng cần phải liên lạc với Thành phố trước ngày hạn trả hóa đơn và Thành phố sẽ điều tra. Nếu cuộc điều tra không dẫn đến một giải pháp được khách hàng chấp nhận, khách hàng có thể yêu cầu Giám đốc Dịch vụ Hành chính (Administrative Services Director) xem xét và sau đó có thể khiếu nại lên Hội đồng Thành phố. Thành phố sẽ gửi giấy thông báo về thời gian và 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 cuối cùng. Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân trong khi đang chờ xử lý khiếu nại.

6. Những Điều Cấm Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân

- A. Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền, nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
 - 1) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành phố Giấy chứng nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế theo điều khoản được định nghĩa trong đoạn (A) của đoạn (1) của phân đoạn (b) của Mục 14088 về Luật Phúc lợi Xã Hội và Tổ chức, việc ngưng dịch vụ cấp nước sẽ gây nguy hại đến tính mạng hoặc hoặc làm tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn của người cư ngụ tại nơi đang nhận dịch vụ cấp nước.
 - 2) Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ cấp nước cho cư dân trong thời hạn hóa đơn thường lệ của Thành phố. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để trả cho dịch vụ cấp nước cho cư dân trong thời hạn hóa đơn thường lệ của Thành phố nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng đang nhận chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, tiền phụ cấp an sinh/tiền phụ cấp tiểu (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment

Program), hoặc Chương trình dinh dưỡng phụ trợ đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ em, và trẻ sơ sinh ở California (California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children), hoặc người đứng tên tài khoản trên hồ sơ khai báo thu nhập của hộ gia đình mình thấp hơn hai trăm (200) phần trăm của mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang.

- 3) Khách hàng sẵn sàng ký hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả khác hoặc kế hoạch trả trễ hoặc miễn giảm tất cả các khoản phí trễ hạn.

B. Nếu tất cả các điều kiện được liệt kê ở trên đều được đáp ứng, Thành phố sẽ cho khách hàng một hoặc nhiều phương án sau:

- 1) Trả dần số tiền còn nợ.
- 2) Tham gia vào kế hoạch trả tiền theo ngày hẹn.
- 3) Giảm bớt một phần hoặc toàn bộ số tiền còn nợ đang trả góp mà những người đóng thuế khác không bị trả thêm phí.
- 4) Tạm hoãn trả tiền nước.

C. Giám đốc Dịch vụ Hành chính hoặc người được ủy quyền xác định phương án chi trả nào được mô tả trong đoạn 6.B khách hàng cam kết và có thể thiết lập các giới hạn của phương án chi trả đó với điều kiện là phải hoàn trả bất kỳ số nợ còn lại trong vòng 12 tháng và với điều kiện là Giám đốc Dịch vụ Hành chính chỉ có thể duyệt giảm một phần hoặc toàn bộ số nợ chưa trả nếu khoản giảm đó có thể được tài trợ bằng nguồn thu của Quỹ Doanh nghiệp Nước (Water Enterprise Fund) do Hội đồng Thành phố đã duyệt và chuyển vào ngân sách Quỹ Doanh nghiệp Nước rõ ràng cho mục đích đó.

D. Dịch vụ cấp nước cho cư dân có thể ngưng không trước 5 ngày hành chính, sau khi Thành phố đăng thông báo cuối cùng về ý định khóa nước tại một nơi dễ thấy tại nhà trong các trường hợp sau:

- 1) Khách hàng không tuân thủ hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả khác hoặc kế hoạch trả trễ hoặc miễn giảm tất cả các khoản phí trễ hạn 60 ngày hoặc hơn.
- 2) Khách hàng đang tiến hành hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả khác hoặc kế hoạch trả trễ hoặc miễn giảm tất cả các khoản phí trễ hạn mà khách hàng không trả phí dịch vụ cấp nước hiện tại của mình 60 ngày hoặc hơn.

7. Mở Lại Dịch Vụ Cấp Nước

A. Nếu Thành phố ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách mở lại dịch vụ cấp nước. Dành cho khách hàng là cư dân có thể chứng minh cho Thành phố rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức tiêu chuẩn nghèo của liên bang, Thành phố sẽ thực hiện cả hai điều sau đây:

1) Đặt tiền phí dịch vụ mở lại dịch vụ trong giờ hành chính không quá năm mươi đô la (\$50) hoặc phí mở lại thực, nếu ít hơn. Khi mở lại dịch vụ cấp nước cho cư dân ngoài giờ hành chính, Thành phố sẽ đặt tiền phí mở lại dịch vụ không quá một trăm năm mươi đô la (\$150) hoặc phí mở lại thực ngoài giờ, nếu ít hơn. Mức phí tối đa để mở lại dịch vụ trong giờ hành chính là \$50 và \$150 ngoài giờ sẽ phải chịu sự điều chỉnh hàng năm cho những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ Ngày 1 tháng 7 năm 2021. Thành phố sẽ sử dụng Chỉ số giá tiêu dùng - U (Los Angeles-Long Beach-Anaheim, CA All Urban Consumers) như đã báo cáo trong mười hai tháng từ tháng hai năm trước đến tháng hai của năm hiện tại để xác định mức gia tăng của Chỉ số giá tiêu dùng.

2) Miễn tính lãi suất cho các hóa đơn trễ hạn mỗi 12 tháng.

B. Thành phố sẽ coi khách hàng cư dân có thu nhập của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức tiêu chuẩn nghèo của liên bang, nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình đang nhận chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, tiền phụ cấp an sinh/tiền phụ cấp tiêu (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), hoặc Chương trình dinh dưỡng phụ trợ đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ em, và trẻ sơ sinh ở California (California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children), hoặc người đứng tên tài khoản trên hồ sơ khai báo thu nhập của hộ gia đình mình thấp hơn hai trăm (200) phần trăm của mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang.

8. Các Dịch Vụ Liên Quan Đến Mọi Quan Hệ Của Chủ Nhà Và Người Thuê Nhà

A. Nếu Thành phố cung cấp đồng hồ nước riêng cho cư dân của người cư ngụ của căn nhà riêng biệt, khu nhà ở có nhiều hộ, và mobile home và người chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, khu nhà ở hoặc khu nhà có mobile home là người khách hàng trên hồ sơ, thì Thành phố sẽ cố gắng thông báo cho người đang cư ngụ bằng cách gửi giấy thông báo khi tài khoản đang còn nợ chưa trả và dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng ít nhất 10 ngày trước khi bị khóa nước. Giấy thông báo sẽ cho người đang cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng và thành phố có thể lập hóa đơn mà không buộc phải trả số tiền trễ hạn trong tài khoản.

B. Thành phố sẽ không cung cấp dịch vụ cho người đang cư ngụ trừ khi mỗi người đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và pháp lệnh, nghị quyết, quy tắc và quy định của Thành phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người đang cư ngụ sẵn sàng và chịu trách nhiệm về các khoản phí sau trong tài khoản mà đáp ứng nhu cầu của Thành phố, bao gồm các điều kiện như trả tiền đặt cọc \$180 và làm đơn đăng ký Dịch vụ của Thành phố để Giám đốc Dịch vụ Hành chính hoặc người được chỉ định có thể đánh giá xem Thành phố có đồng ý rằng người đăng ký tài khoản cư dân có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ hay không, nếu có khả năng hợp pháp sẵn có của Thành phố để chọn khóa nước của những người đang cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu của Thành phố. Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người đang

cư ngụ mà Thành phố đồng ý có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện của dịch vụ.

9. Các Yêu Cầu Về Báo Cáo

Thành phố sẽ báo cáo số lần ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không có khả năng trả tiền hàng năm trên trang web của Thành phố và cho State Water Resources Control Board (Ban Kiểm soát Nguồn Nước Tiểu bang).

10. Giới Hạn Của Điều Lệ này

Không có gì trong bản điều lệ này hạn chế, giới hạn hoặc làm giảm quyền hạn của Thành phố khóa nước của khách hàng vì những lý do khác ngoài những lý do được nêu rõ trong điều lệ này bao gồm nhưng không giới hạn, hành động trái phép của khách hàng.

11. Khách hàng có thể khiếu nại số tiền quy định trong bất kỳ hóa đơn nào của dịch vụ cấp nước cho cư dân.

- A. Khách hàng có quyền khởi kiện bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào được Thành phố đưa ra. Yêu cầu này phải được lập thành văn bản và gửi đến Administrative Services Department của Thành phố tại 760 Mattie Road, Pismo Beach, CA 93449. Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho khách hàng đang trong quá trình khiếu nại.
- B. Nếu khách hàng muốn yêu cầu xét lại hoặc khiếu nại hóa đơn của mình, khách hàng cần phải liên lạc với Thành phố trước ngày hạn trả hóa đơn và Thành phố sẽ điều tra. Nếu cuộc điều tra không dẫn đến một giải pháp được khách hàng chấp nhận, khách hàng có thể yêu cầu Giám đốc Dịch vụ Hành chính (Administrative Services Director) xem xét và sau đó có thể khiếu nại lên Hội đồng Thành phố. Thành phố sẽ gửi giấy thông báo về thời gian và 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 cuối cùng. Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân trong khi đang chờ xử lý khiếu nại.