

ĐIỀU LỆ NGỪNG CẤP NƯỚC CỦA THÀNH PHỐ ATWATER, CA

Điều lệ này liệt kê các thủ tục thu nợ trong các tài khoản trễ hạn, bao gồm thông báo, lệ phí và việc ngưng dịch vụ cấp nước của Thành phố Atwater. Điều lệ này sẽ có sẵn cho công chúng trên trang web của Thành phố. Quý vị có thể liên lạc Finance Department (Văn Phòng Tài chính Thành phố) qua điện thoại theo số (209) 357-6310 để thảo luận về các phương án tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền theo các điều khoản của điều lệ này.

Hơn nữa, với tư cách là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 dịch vụ kết nối, thành phố còn được quản lý theo Dự luật 998 của Thượng viện (Senate Bill 998), Water Shutoff Protection Act (Đạo Luật Bảo Vệ Khóa Nước).

Tài khoản bị trễ hạn

Tài khoản dịch vụ cấp nước của khách hàng được coi là trễ hạn, nếu khách hàng không trả trước ngày ^{thứ năm} của tháng kế tiếp (theo thời hạn hóa đơn kế tiếp). Các quy tắc sau áp dụng cho việc thu nợ của các tài khoản bị trễ hạn:

1. Tài khoản có số dư ít:

Bất kỳ số dư nào trong tài khoản từ \$20 trở xuống có thể được chuyển sang và thêm vào thời hạn hóa đơn kế tiếp mà không bị tính phí trả trễ hoặc phát sinh thêm những thủ tục hành chính khác.

2. Thông báo trễ hạn:

Nếu thành phố không nhận được tiền trả cho tài khoản vào cuối giờ hành chính của ngày ^{thứ năm} ngày của hóa đơn theo thời hạn của tháng kế tiếp, khách hàng sẽ bị tính \$2 phí trả trễ. Ngày đáo hạn và phí trả trễ sẽ được hiển thị trên hóa đơn. Khi hóa đơn bị trễ hạn, Văn Phòng Tài Chính sẽ gửi cho một người hoặc một tổ chức chịu trách nhiệm trả hóa đơn (sau đây gọi là khách hàng), giấy thông báo trễ hạn ghi rõ dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng 60 ngày sau khi hóa đơn ban đầu bị trễ hạn. Giấy thông báo trễ hạn sẽ được gửi đến địa chỉ của người được chỉ định đứng tên tài khoản của khách hàng. Thành phố sẽ không chịu trách nhiệm về thông tin liên lạc mà khách hàng không cập nhật, nếu có thay đổi.

3. Miễn Tính Phí Trả Trễ:

Theo yêu cầu của khách hàng, Văn Phòng Tài chính Thành phố sẽ miễn lệ phí trả trễ, nếu có trường hợp đủ điều kiện và nếu lệ phí trễ chưa được miễn trước đó.

4. Các Phương Án Chi Trả:

Nhân viên Chăm Sóc Khách hàng của Văn Phòng Tài chính Thành phố sẽ xem xét các yêu cầu về phương án chi trả từ khách hàng, những ai không thể trả cho dịch vụ cấp nước trong thời hạn hóa đơn thường lệ và trước khi bị ngưng dịch vụ cấp nước. Các phương án chi trả có thể bao gồm trả góp với số tiền trả góp đầu tiên tối thiểu là 50% số dư bị trễ hạn. Phương án chi trả sẽ không kéo dài quá sáu (6) tháng.

Thành phố sẽ xem xét tất cả các hoàn cảnh của quý vị và đưa ra quyết định xem phương án chi trả có hợp lý để đáp ứng cho khách hàng đang gặp khó khăn về tài chính theo định nghĩa trong Mục 116910 của Dự luật SB 998. Khách hàng có thể phải cấp bằng chứng về tình trạng khó khăn về tài chính. Xem Phụ lục A.

Văn Phòng Tài chính Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền, nếu khách hàng đã xin và ký hợp đồng cho một phương án chi trả hoặc có phương án chi trả khác. Các phương án chi trả kéo dài đến kỳ hóa đơn tiếp theo sẽ được coi là kế hoạch trả nợ dần, phải được lập thành hợp đồng và có chữ ký của khách hàng. 50% số tiền trả góp đầu tiên của số dư trễ hạn của khách hàng sẽ đáo hạn ngay tại thời điểm ký. Kế hoạch trả nợ dần sẽ trừ dần vào số dư còn nợ trong thời gian không quá sáu (6) tháng kể từ ngày nhận hóa đơn ban đầu. Số tiền trả nợ dần sẽ được tính thêm vào và tuân theo ngày đáo hạn của hóa đơn thường lệ của khách hàng. Khách hàng phải tuân theo các điều khoản của kế hoạch trả nợ dần và trả đúng hạn cho các khoản phí trong mỗi kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu trả dần nợ số tiền nợ chưa trả sau này trong khi đang trả các khoản phí trễ hạn theo đúng kế hoạch trả nợ dần.

5. Thông Báo Ngưng Dịch Vụ:

Văn Phòng Tài Chính của Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền, nếu khách hàng bị trễ hạn ít nhất là 60 ngày. Văn Phòng Tài chính sẽ thông báo cho khách hàng về việc ngưng dịch vụ tối thiểu bảy (7) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ vì không trả tiền. Giấy thông báo ngưng dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ hóa đơn được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ hóa đơn và địa chỉ đang có dịch vụ cấp nước khác nhau, giấy thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ hóa đơn và địa chỉ đang có dịch vụ.

Giấy thông báo ngưng dịch vụ sẽ gồm có:

- ❖ Tên và địa chỉ của khách hàng
- ❖ Số tiền trễ hạn
- ❖ Ngày bắt buộc phải trả hoặc có phương án chi trả để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước
- ❖ Chi tiết về quá trình xin lập kế hoạch chi trả khác
- ❖ Chi tiết về quá trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn
- ❖ Số điện thoại của Văn Phòng Tài chính Thành phố và đường dẫn đến trang web có bản Điều Lệ Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước

a) Thông báo cho người chưa phải là khách hàng mà đang thuê/cư ngụ tại nhà ở riêng biệt

Văn Phòng Tài chính Thành phố sẽ cố gắng báo một cách hợp lý và công bằng cho những người cư ngụ chưa phải là khách hàng của Thành phố bằng giấy thông báo, khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị truy thu và bị ngưng dịch vụ 10 ngày trước khi bị khóa nước. Giấy thông báo sẽ báo cho người thuê/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố Atwater mà không cần phải trả số tiền bị trễ hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí sau này cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó.

Nếu muốn xin miễn trả tiền trên tài khoản bị trễ hạn, người thuê/người cư ngụ phải xác nhận tình trạng cư trú bằng hợp đồng thuê nhà.

b) Thông báo cho người thuê/cư ngụ trong khu nhà có nhiều căn hộ

Văn Phòng Tài chính Thành phố sẽ cố gắng báo một cách hợp lý và công bằng cho những người cư ngụ bằng giấy thông báo gửi đến từng hộ, khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị truy thu và sẽ bị ngưng tối thiểu 10 ngày trước khi bị khóa nước. Giấy thông báo sẽ báo cho người thuê/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố Atwater mà không cần phải trả số tiền bị trễ hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí sau này cho dịch vụ cấp nước tại (các) địa chỉ có đặt đồng hồ nước chính. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước để đáp ứng yêu cầu của Văn Phòng Tài chính Thành phố, hoặc 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 để nhận dịch vụ cấp nước, Văn phòng Tài Chính Thành phố sẽ cấp dịch vụ cho những người đang cư ngụ hội đủ điều kiện.

Nếu giấy thông báo ngưng dịch vụ bị bưu điện gửi trả lại, Văn Phòng Công Chính Thành Phố sẽ cố gắng một cách hợp lý và công bằng để đến nơi cư ngụ và để lại thông báo về việc sẽ ngưng dịch vụ vì không trả tiền.

6. Thời Hạn Ngưng Dịch Vụ:

Văn Phòng Tài chính Thành phố phải nhận được tiền trả phí dịch vụ cấp nước bị trễ hạn và phí phát sinh trước 4 giờ chiều vào ngày được chỉ định trong thông báo ngưng dịch vụ.

7. Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Vì Không Trả Tiền:

Nếu chưa nhận được tiền trả phí trước hạn chót, Văn Phòng Công chính Thành phố sẽ ngưng dịch vụ cấp nước. Khách hàng sẽ phải trả phí dịch vụ \$20. Phí dịch vụ sẽ phải được điều chỉnh hàng năm theo sự biến đổi của Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021 (theo Dự Luật SB 998).

8. Mở lại dịch vụ:

Để mở lại hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng vì không trả tiền, khách hàng phải trả đủ số tiền còn nợ, phí trả trễ và phí dịch vụ. Văn Phòng Công chính Thành phố sẽ khôi phục dịch vụ trước cuối giờ làm việc của ngày thường lệ kế tiếp, khi nhận được tiền.

Nhân viên của Văn Phòng Công chính Thành phố đến mở/khóa dịch vụ sẽ không được phép thu tiền, nhưng họ sẽ hướng dẫn khách hàng liên lạc với Văn Phòng Tài chính Thành phố.

Dịch vụ cấp nước do bất kỳ người nào khác không phải nhân viên của Văn Phòng Công Chính Thành phố hoặc không được phép của Văn Phòng Công Chính Thành phố mở lại có thể bị phạt tiền hoặc phí phát sinh hoặc lệ phí khác. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do mở lại dịch vụ trái phép.

9. Mở lại dịch vụ sau giờ làm việc:

Khi đặt hẹn khôi phục dịch vụ ngoài giờ làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, cuối tuần, hoặc ngày lễ của Văn Phòng Công chính Thành phố, khách hàng sẽ bị tính phí mở lại dịch vụ ngoài giờ tối đa là \$150 tuân theo Dự Luật SB 998. Dịch vụ sẽ được khôi phục sau giờ làm việc thường lệ, nếu khách hàng đã được thông báo về phí mở lại dịch vụ ngoài giờ và đã trả phí. Phí mở lại dịch vụ ngoài sẽ bị tính thêm vào phí dịch vụ và phí trả trễ trong tài khoản trễ hạn. Phí mở lại dịch vụ ngoài giờ sẽ phải điều chỉnh hàng năm theo sự biến đổi của Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021 (theo Dự Luật SB 998).

10. Thông Báo Về Cách Xử Lý Check Bị Lũng:

Khi Văn Phòng Tài Chính Thành Phố nhận được tiền nước hoặc tiền phí khác từ check bị lũng, Thành phố sẽ coi là tài khoản của khách hàng chưa trả tiền. Văn Phòng Tài chính Thành phố sẽ cố gắng thông báo năm (5) ngày trước khi ngưng dịch vụ vì check bị lũng.

Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng, nếu khách hàng không trả số tiền trên check bị lũng và phí phạt check lũng vào hoặc trước ngày được chỉ định trong thông báo kết thúc dịch vụ. Toàn số tiền trả để quy đổi check bị lũng và phí phạt check lũng phải là tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền có đã chứng nhận nguồn gốc.

Nếu khách hàng đã trả hai lần bằng check trong vòng 12 tháng qua, khách hàng không được phép trả bằng check.

11. Check Bị Lũng Từ Đợt Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Trước Đây:

Trong trường hợp khách hàng trả bằng check để mở lại dịch vụ nước đã bị ngưng trước đây vì không trả tiền và Văn Phòng Công Chính Thành Phố cũng mở lại dịch vụ, Văn Phòng Công Chính Thành Phố có thể ngưng dịch vụ ngay mà không cần phải thông báo thêm. Khách hàng sẽ không được thông báo kết thúc dịch vụ trong trường hợp khách hàng trả bằng check cho hóa đơn nước đã bị ngưng.

Bất kỳ khách hàng nào viết check để trả tiền mở lại dịch vụ nước đã khóa vì không trả tiền sẽ phải trả bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, hoặc tiền có chứng nhận nguồn gốc để mở lại dịch vụ.

12. Khiếu Nại Hóa Đơn:

Khách hàng có thể gọi cho Văn Phòng Tài Chính Thành Phố tại số (209) 357-6310 và yêu cầu được giải thích về hóa đơn, Văn Phòng Tài Chính Thành phố sẽ cố gắng trả lời những thắc mắc đó trong vòng 10 ngày làm việc kể từ lúc nhận. Nếu văn phòng không thể trả lời trong khoảng thời gian đó, khách hàng sẽ nhận được thông báo bị chậm trễ.

Nếu sau khi xem xét lại, khách hàng vẫn tin rằng hóa đơn này sai thì khách hàng có thể yêu cầu Giám Đốc Tài Chính Thành phố (City Finance Director) xem xét lại hóa đơn. Giám đốc Tài Chính sẽ gửi giấy quyết định trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu hoặc sẽ báo cho khách hàng bị chậm trễ.

Khách hàng có thể khiếu nại quyết định của Giám đốc Tài chính bằng thư gửi đến Quản Lý Thành Phố hoặc người được chỉ định trong vòng 10 ngày cấp dịch vụ hoặc ngày gửi quyết định đó. Thư khiếu nại sẽ phải gửi đến City Manager at City of Atwater (Quản Lý Thành Phố của Thành phố Atwater), 750 Bellevue Road, Atwater, California, 95301.

Quản Lý Thành Phố hoặc người được chỉ định sẽ xem xét tất cả bằng chứng đã nộp và sẽ gửi giấy báo về việc điều tra và quyết định của họ trong vòng 30 ngày làm việc.

Quyết định của Quản Lý Thành phố hoặc người được chỉ định sẽ là quyết định cuối cùng.

Phụ lục A

Mục 116910 của Dự Luật SB 998. Khách hàng có thể phải cung cấp bằng chứng về hoàn cảnh khó khăn về tài chính khi xin cho phương án chi trả khác.

Để hội đủ điều kiện cho phương án chi trả khác, khách hàng phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

- ❖ Khách hàng phải nộp chứng nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế theo định nghĩa trong Mục 14088(b)(A)(1) về Luật Phúc lợi và Tổ Chức rằng 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.
- ❖ Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ trong thời hạn hóa đơn thường lệ của Thành phố. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để trả tiền nếu:
 1. 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
 2. Khách hàng khai báo thu nhập hàng năm của hộ gia đình mình thấp hơn hai trăm (200%) phần trăm mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang.
- ❖ Khách hàng đồng ý ký hợp đồng cho phương án chi trả theo lịch khác do Thành phố cung cấp, được quản lý bởi các điều lệ được mô tả trong tài liệu này.