

## ĐẶC KHU DỊCH VỤ CỘNG ĐỒNG HUMBOLDT

### Chính Sách Quy Định Việc Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Cho Dân Cư Do Không Thanh Toán Tiền Nước

Ngày Có Hiệu Lực: 01/02/2020

Theo pháp luật California, chính sách này cũng có sẵn bằng Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt và Tiếng Hàn. Vui lòng liên hệ với Đặc Khu để nhận một bản sao chính sách.

#### **I. Phạm Vi và Mục Đích.**

Theo pháp luật hiện hành, Đặc Khu Dịch Vụ Cộng Đồng Humboldt (sau đây gọi tắt là “Đặc Khu”) có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước đối với hộ dân cư và hộ kinh doanh trong trường hợp không thanh toán dịch vụ nước. Mục đích của Chính Sách này là (i) cung cấp các quy định về cách thức ngừng cung cấp dịch vụ nước cho dân cư trong trường hợp không thanh toán; (ii) cung cấp các biện pháp bảo vệ đầy đủ để đảm bảo cho khách hàng dân cư và người cư ngụ sẽ nhận được thông báo và có cơ hội khiếu nại hóa đơn nước trước khi dịch vụ nước bị ngừng cung cấp; và (iii) đưa ra thỏa thuận thanh toán thay thế tiềm năng cho khách hàng dân cư đủ điều kiện.

Chính Sách này không áp dụng hoặc ảnh hưởng đến khả năng Đặc Khu ngừng cung cấp dịch vụ nước đối với khách hàng không phải là cư dân hoặc ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng là cư dân vì những lý do khác ngoài lý do không thanh toán tiền nước.

Đặc Khu có quyền tu chính Chính Sách này thông qua nghị quyết tại một cuộc họp được thông báo đúng cách. Khác với quy định trong Đạo luật Ralph M. Brown, không yêu cầu phải thông báo bổ sung khi tu chính Chính Sách này, bao gồm nhưng không giới hạn đến việc gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng.

Chính Sách này phù hợp với pháp luật California quy định việc ngừng cung cấp dịch vụ nước cho dân cư. Trong phạm vi có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Chính Sách này và pháp luật California thì pháp luật California sẽ có quyền chi phối.

#### **II. Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Cho Các Đơn Vị Dân Cư.**

Đặc Khu có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước cho các đơn vị dân cư, bao gồm nhưng không giới hạn đến nhà ở của một hộ gia đình, nhà ở của nhiều hộ gia đình và khu quy hoạch nhà di động, trong trường hợp hóa đơn nước vẫn chưa được thanh toán trong thời gian sáu mươi (60) ngày sau khi hóa đơn quá hạn. Hóa đơn nước sẽ quá hạn nếu không thanh toán đầy đủ trong vòng hai mươi (20) ngày sau ngày đến hạn được in trên hóa đơn.

Trước khi dịch vụ nước chính thức bị ngừng cung cấp, Đặc Khu sẽ cố gắng liên lạc với khách hàng và người cư ngụ qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng dịch vụ, hoặc qua đường bưu điện ít nhất mười (10) ngày trước ngày ngừng dịch vụ để thông báo ngày dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ nước cùng với các thông tin quan trọng khác. Văn bản thông báo về việc chậm thanh toán sẽ được gửi đến khách hàng tại nơi được cung cấp dịch vụ nước cho dân cư. Nếu địa chỉ khách hàng của khách hàng không phải là địa chỉ được cung cấp dịch vụ nước cho dân cư thì thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nhà được cung cấp dịch vụ nước cho dân cư, gửi cho “Người Cư Ngụ”.

Trong trường hợp gửi thư qua đường bưu điện không thành công và bị trả lại thì Đặc Khu sẽ cố gắng dán thông báo tại một nơi dễ nhìn thấy ở ngôi nhà được cung cấp dịch vụ. Nghĩa vụ của khách hàng là đảm bảo rằng Đặc Khu có địa chỉ gửi thư hiện tại trong hồ sơ.

Văn bản thông báo sẽ cung cấp cho khách hàng và người cư ngụ (nếu có) những thông tin sau (trong số các thông tin khác):

- 1) Tên và địa chỉ của khách hàng;
- 2) Số tiền quá hạn;
- 3) Ngày bắt buộc thanh toán hoặc áp dụng thỏa thuận thanh toán khác để tránh trường hợp ngừng cung cấp dịch vụ nước;
- 4) Ngày ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán hoặc thực hiện thỏa thuận thanh toán khác;
- 5) Mô tả quá trình đề nghị gia hạn thời gian trả tiền nợ quá hạn;
- 6) Mô tả quy trình nộp đơn xin xem xét lại và khiếu nại hóa đơn;
- 7) Mô tả quy trình khách hàng có thể yêu cầu hoãn thanh toán quá hạn hoặc kỳ hạn thanh toán thay thế;
- 8) Thông tin về cách khôi phục lại dịch vụ nước sau khi ngừng cung cấp;
- 9) Đối với một số ngôi nhà có người thuê mà chủ nhà là khách hàng thì người thuê có quyền chọn tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước bằng cách trở thành khách hàng trực tiếp của Đặc Khu.

### III. Quyền Khiếu Nại Hóa Đơn Nước Quá Hạn.

Những khách hàng là cư dân tranh chấp hóa đơn nước có quyền khiếu nại số tiền đến hạn. Khiếu nại phải được gửi dưới dạng văn bản và Đặc Khu nhận được không quá ngày thứ tư trước ngày được đề cập trong thông báo là ngày dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ nước, trừ khi ngày thứ tư rơi vào cuối tuần hoặc ngày lễ liên bang, trong trường hợp đó văn bản thông báo khiếu nại phải được tiếp nhận vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày cuối tuần hoặc ngày lễ đó.

Để có hiệu lực, thông báo khiếu nại phải cung cấp tối thiểu những thông tin sau:

- 1) tên khách hàng,
- 2) số điện thoại,
- 3) địa chỉ nơi thông báo được gửi qua đường bưu điện,
- 4) (các) hóa đơn nước bị khiếu nại,
- 5) bản tóm tắt lý do khiếu nại.

Đặc Khu sẽ liên lạc với Quý vị theo số điện thoại được cung cấp trong thông báo khiếu nại để gửi thông báo về ngày, thời gian và địa điểm cho phiên điều trần khiếu nại. Phiên điều trần thường sẽ diễn ra trong vòng ba đến năm ngày làm việc, tùy vào tình trạng sẵn có của Tổng Quản Lý sau khi nhận được thông báo khiếu nại.

Khách hàng có thể yêu cầu hoãn lại trong khoảng thời gian không quá ba ngày làm việc sau khi có lý do chính đáng.

Tổng Quản Lý sẽ nghe điều trần khiếu nại và đưa ra quyết định cuối cùng khi kết thúc phiên điều trần. Bản tóm tắt quyết định sẽ được gửi đến khách hàng qua đường bưu điện. Tại phiên điều trần, khách hàng có quyền nhưng không có nghĩa vụ xuất trình tài liệu và gọi nhân chứng để hỗ trợ cho vụ việc của họ. Để đáp ứng mục đích của khiếu nại, hóa đơn nước sẽ được cho là hợp lệ và khách hàng có trách nhiệm phải chứng minh điều đó là đúng. Trừ khi được pháp luật quy định rõ ràng, quyết định của Tổng Quản Lý sẽ là quyết định cuối cùng.

Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng cung cấp trong thời gian khiếu nại đang chờ xử lý. Trong trường hợp khiếu nại bị từ chối thì dịch vụ nước có thể bị ngừng cung cấp mà không cần thông báo thêm bằng văn bản, không sớm hơn ba ngày sau phiên điều trần nếu không thanh toán đầy đủ.

#### IV. Các Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế Đối Với Những Khách Hàng Đủ Điều Kiện.

Nếu đáp ứng được một số điều kiện phải hội đủ, những khách hàng đang bị ngừng cung cấp dịch vụ nước cho dân cư có thể đủ tiêu chuẩn tham gia vào các thỏa thuận thanh toán thay thế.

Những khách hàng có thể chứng minh được từng yêu cầu sau đây sẽ đủ tiêu chuẩn tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế:

**Yêu cầu thứ nhất:** khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng phải nộp giấy chứng nhận của người cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu, trong đó nêu rõ việc ngừng cung cấp dịch vụ nước cho dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại nơi được cung cấp dịch vụ. Để đáp ứng yêu cầu này, “người cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu” được hiểu là một trong số những người sau đây: bác sĩ nội khoa, bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản khoa, bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình, người hành nghề y tế nhưng không phải là bác sĩ hoặc bất kỳ phòng khám chăm sóc sức khỏe ban đầu, phòng khám y tế ở nông thôn, phòng khám cộng đồng, phòng khám ngoại trú trực thuộc bệnh viện hiện được ghi danh vào chương trình Medi-Cal, đồng ý cung cấp quy trình quản lý sức khỏe cá nhân cho những người thụ hưởng Medi-Cal.

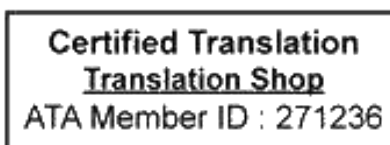
**Yêu cầu thứ hai:** khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng thanh toán dịch vụ nước trong kỳ lập hóa đơn thông thường khi Đặc Khu xét thấy thỏa đáng. Khách hàng được xem là không có khả năng thanh toán nếu có bất kỳ thành viên nào trong gia đình họ là người hiện tại nhận được CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ, hoặc khách hàng thông báo rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200% ngưỡng nghèo của liên bang; và

**Yêu cầu thứ ba:** khách hàng đồng ý bằng văn bản trên biểu mẫu mà Đặc Khu đã cung cấp rằng họ sẽ tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế mà Đặc Khu đã đề xuất.

#### Yêu Cầu Một Phương Án Thanh Toán Thay Thế:

Nếu khách hàng tin rằng họ đủ tiêu chuẩn tham gia vào một phương án thanh toán thay thế thì họ phải liên hệ với Đặc Khu càng sớm càng tốt theo số điện thoại được đề cập trong Thông Báo Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ để thông báo cho Đặc Khu biết rằng khách hàng dự định sẽ gửi thông tin để thiết lập tình trạng hội đủ điều kiện tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế, mà không có bất cứ trường hợp nào sau khi khiếu nại hóa đơn nước đã hết thời hạn. Sau khi đưa ra thông báo như vậy, khách hàng phải nộp tài liệu chứng minh rằng họ đáp ứng hai yêu cầu đầu tiên đã đề cập ở trên không quá năm (5) ngày sau ngày dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ.

Nghĩa vụ của khách hàng là đảm bảo sẽ kịp thời nộp đầy đủ tài liệu chứng minh tình trạng hội đủ điều kiện của họ. Nếu thông tin không được nộp kịp thời hoặc nếu thông tin không đầy đủ thì Đặc Khu sẽ gửi thông báo về ngày dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ mới không sớm hơn năm (5) ngày sau khi gửi thông báo qua đường bưu điện. Trong trường hợp như vậy, cách duy nhất để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ là thanh toán đầy đủ tiền nước quá hạn.



## Các Lựa Chọn Thanh Toán Thay Thế:

Đặc Khu có quyền đưa ra một trong những phương án thanh toán thay thế sau đây cho Quý vị đối với số tiền quá hạn. *Những khách hàng được chấp thuận tham gia vào một phương án thanh toán thay thế đối với số tiền quá hạn vẫn phải duy trì tình trạng hiện tại việc tiếp tục lập hóa đơn dịch vụ nước hoặc dịch vụ nước có thể bị ngừng cung cấp.*

- 1) **Tạm hoãn thanh toán.** Đối với các khoản nợ quá hạn dưới \$100, Đặc Khu có thể tạo cơ hội cho khách hàng được tạm hoãn thanh toán số tiền quá hạn đến một ngày nhất định trong tương lai.
- 2) **Trả dần số tiền chưa thanh toán.** Đặc Khu có thể tạo cơ hội cho khách hàng được trả dần số tiền quá hạn trong thời gian không quá mười hai (12) tháng theo quyền quyết định của Đặc Khu.
- 3) **Tham gia vào một kỳ hạn thanh toán thay thế.** Đặc Khu có thể đưa ra một thỏa thuận thanh toán thay thế cho khách hàng để tránh phát sinh phí phạt do chậm trả và/hoặc gián đoạn dịch vụ.

Dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp không sớm hơn mười (10) ngày làm việc sau khi Đặc Khu gửi thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ trong một trong những trường hợp sau:

Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã phê duyệt và đồng ý.

Trong quá trình thực hiện thỏa thuận thanh toán đã phê duyệt và đồng ý đối với các khoản nợ quá hạn, khách hàng không thanh toán các khoản phí hiện tại tại khu dân cư trong vòng sáu mươi (60) ngày.

## V. Liên Hệ Với Đặc Khu và Thông Tin Khác.

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG  
ĐẶC KHU DỊCH VỤ CỘNG ĐỒNG HUMBOLDT (HCSD)  
5055 WALNUT STREET, EUREKA CA 95503  
Điện thoại: 707-443-4550

Để biết thêm thông tin chi tiết, vui lòng truy cập vào trang web của Đặc Khu tại: <https://humboldtcsd.org>.

Certified Translation  
Translation Shop  
ATA Member ID : 271236