

City of Del Mar
Administrative Policies and Procedures

| | | | |
|------------|--|------------------------|-----------------|
| 309 | Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước cho Hộ Gia đình | NGÀY THÔNG QUA: | 6 THÁNG 4, 2020 |
| | | NGÀY SỬA ĐỔI: | |
| | | TRANG: | 1 TRÊN 5 |

I. MỤC ĐÍCH

Chính sách này được thiết lập để tuân thủ luật pháp liên quan đến việc ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng hộ gia đình vì lý do không thanh toán hóa đơn tiền nước theo quy định của Bộ luật Chính phủ Mục 60370 trở đi và Bộ luật An toàn & Sức khỏe Mục 116900 trở đi (Dự luật số 998 của Thượng viện California).

II. PHẠM VI

Chính sách này chi phối tất cả các hóa đơn dịch vụ nước cho hộ gia đình do Thành phố tính toán và gửi ra đang ở trong tình trạng trễ hạn và được lên lịch để ngừng cung cấp.

III. THỦ TỤC

1. Tài khoản Trả Trễ hạn

1.1. Phí dịch vụ nước phải được thanh toán cho Thành phố hai tháng một lần hoặc theo tần suất khác do Thành phố xác định. Tất cả các hóa đơn dịch vụ nước phải được thanh toán vào ngày thứ 5 của tháng tiếp theo sau ngày ghi trên hóa đơn, tức là không ít hơn 19 ngày kể từ ngày gửi ra qua thư. Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán trong thời hạn đó đều được coi là trễ hạn và bị tính phí trả chậm 10%. Sau khi nhận được hóa đơn, khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán cho đến thời điểm ngừng cung cấp dịch vụ vào ngày thứ 60 sau ngày hoá đơn đến hạn thanh toán (xem mục 2 để biết các phương án thay thế này).

1.2. Sau khi một tài khoản trở nên quá hạn, những điều sau đây sẽ xảy ra:

- A. Vào ngày sau ngày đáo hạn, một thông báo nhắc nhở sẽ được gửi đến khách hàng ghi trong hồ sơ. Thông báo này sẽ nêu ra rằng khoản thanh toán đã quá hạn và Thành phố đã thẩm định một khoản phí trả chậm.
- B. Vào ngày thứ 15 sau ngày đến hạn thanh toán, một nỗ lực thông báo thứ hai sẽ được thực hiện dựa trên (các) số điện thoại và email được ghi trong hồ sơ để thông báo cho khách hàng biết rằng tài khoản của họ đang ở tình trạng quá hạn và khách hàng có thể yêu cầu một bản sao của chính sách này.
- C. Vào ngày thứ 30 sau ngày đến hạn thanh toán hóa đơn, một thông báo sẽ được gửi tận tay đến địa chỉ cung cấp dịch vụ thông báo cho người cư trú biết rằng dịch vụ sẽ bị ngừng sau 30 ngày vì lý do không thanh toán hóa đơn nước và một khoản phí treo cửa là 25 đô la sẽ được tính vào tài khoản.
- D. Vào ngày thứ 45 sau ngày đến hạn thanh toán hóa đơn, một cuộc gọi điện thoại và/hoặc email sẽ được gửi đến (các) số điện thoại và email được ghi trong hồ sơ thông báo cho khách hàng biết rằng tài khoản của họ vẫn ở trong tình trạng quá hạn và dịch vụ nước sẽ bị ngừng nếu vẫn chưa thanh toán.

City of Del Mar
Administrative Policies and Procedures

| | | | |
|------------|--|------------------------|-----------------|
| 309 | Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước cho Hộ Gia đình | NGÀY THÔNG QUA: | 6 THÁNG 4, 2020 |
| | | NGÀY SỬA ĐỔI: | |
| | | TRANG: | 2 TRÊN 5 |

E. Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng qua điện thoại, một thông báo khẩn cấp sẽ được niêm yết lại tại căn nhà đó vào ngày thứ 53 sau ngày đến hạn thanh toán với hóa đơn kèm theo một bản sao của Chính sách này và một khoản phí treo cửa là 25 đô la sẽ được tính vào tài khoản.

F. Vào ngày thứ 60 sau ngày đến hạn thanh toán hóa đơn, Thành phố sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước vì lý do không thanh toán.

2. Những Tình huống Không Được Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước

2.1 Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ trong khi khoản thanh toán của khách hàng đang được Thành phố chấp thuận thỏa thuận thanh toán (payment arrangement) và khách hàng vẫn tuân thủ theo thỏa thuận thanh toán đã được chấp thuận. Trước ngày thứ 60 sau ngày đến hạn thanh toán hóa đơn, Thành phố có thể chấp thuận thỏa thuận thanh toán cho số dư chưa thanh toán với yêu cầu rằng tất cả các hóa đơn nước tiếp theo phải được thanh toán đúng hạn trong khi thỏa thuận thanh toán vẫn có hiệu lực. Nếu khách hàng không thực hiện đúng thỏa thuận thanh toán đã được Thành phố chấp thuận hoặc không thanh toán các hóa đơn nước tiếp theo trong khi thỏa thuận thanh toán vẫn có hiệu lực, Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước sau khi niêm yết thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước.

2.2 Ngoài ra, Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

A. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước 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 cơ sở đó;

B. Khách hàng không có khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường. Điều này có thể được thể hiện bằng một trong hai cách sau:

1) Chứng minh rằng một người nào đó trong hộ gia đình là người nhận một trong các chương trình sau:

- CalWorks
- Trợ cấp tổng quát CalFresh
- Medi-Cal
- Thu nhập An sinh Bổ sung/Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang
- Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ Sơ sinh và Trẻ em

2) Hoặc tuyên bố dưới hình phạt về tội khai man rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo khó liên bang; VÀ

City of Del Mar
Administrative Policies and Procedures

| | | | |
|------------|--|------------------------|-----------------|
| 309 | Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước cho Hộ Gia đình | NGÀY THÔNG QUA: | 6 THÁNG 4, 2020 |
| | | NGÀY SỬA ĐỔI: | |
| | | TRANG: | 3 TRÊN 5 |

C. Khách hàng đồng ý tham gia vào thỏa thuận thanh toán liên quan đến các khoản phí quá hạn. Đối với những khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một thỏa thuận thanh toán.

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trên đã được đáp ứng. Sau khi nhận được chứng từ từ khách hàng, Thành phố sẽ xem xét các chứng từ này trong vòng 7 ngày và: (1) yêu cầu khách hàng ký vào giấy đồng ý tham gia vào thỏa thuận thanh toán; (2) yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện trên.

Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng đã được cấp thỏa thuận thanh toán theo mục này không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong 60 ngày trở lên: (a) thanh toán đúng hạn bất kỳ số tiền nào phải trả theo thỏa thuận thanh toán hoặc (b) thanh toán đúng hạn các khoản phí dịch vụ nước hiện tại của mình. Thành phố sẽ niêm yết thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ ở vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ ít nhất 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng được Thành phố điều tra hoặc xem xét.

2.4 Tranh chấp Hóa đơn Nước – Bất kỳ khách hàng nào muốn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra liên quan đến dịch vụ hoặc các khoản phí hiển thị trên hóa đơn phải thực hiện điều này trong vòng 10 ngày sau khi nhận được hóa đơn. Chỉ cho mục đích của mục này, hóa đơn sẽ được coi là đã được khách hàng nhận được sau 10 ngày kể từ ngày gửi. Bất kỳ khiếu nại hoặc yêu cầu nào như vậy phải được lập thành văn bản và nộp cho Bộ phận Tài chính. Việc xem xét sẽ được thực hiện bởi vị Quản lý Thành phố và bao gồm việc xem xét liệu khách hàng có thể nhận được gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán khác mà Thành phố chấp thuận hay không. Thành phố có thể, theo quyết định của mình, xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không đúng hạn; tuy nhiên, các khiếu nại hoặc yêu cầu đó không phải là đối tượng kháng cáo. Trong thời gian đang được xem xét, tài khoản sẽ không phải chịu bất kỳ khoản phí trả chậm hoặc hình phạt nào cho đến khi quá trình xem xét hoàn tất và quyết định sẽ được thông báo cho khách hàng bằng văn bản.

2.5 Khiếu nại về Quyết định – Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời theo Mục 2.4 dẫn đến quyết định bất lợi của Quản lý Thành phố đều có thể kháng cáo quyết định lên Hội đồng Thành phố bằng cách nộp thông báo kháng cáo bằng văn bản cho Giám đốc Dịch vụ Hành chính/Thư ký Thành phố trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi Thành phố gửi thư ra về quyết định của mình. Sau khi nhận được thông báo kháng cáo, Giám đốc Dịch vụ Hành chính/Thư ký Thành phố sẽ ấn định vấn đề để đưa ra xem xét tại Phiên họp Hội đồng sắp tới và gửi cho khách hàng thông báo bằng văn bản về thời gian và địa điểm của phiên điều trần ít nhất 10 ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội đồng sẽ là quyết định cuối cùng. Nếu Hội đồng xác định khiếu nại của khách hàng là không hợp lý, toàn bộ số tiền nợ phải được thanh toán trong vòng ba (3) ngày làm việc. Nếu Hội đồng xác định khiếu nại của khách hàng là hợp lệ, các sửa chữa sẽ được thực hiện tại văn phòng Thành phố trong vòng 5 ngày làm việc. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.

City of Del Mar
Administrative Policies and Procedures

| | | | |
|------------|--|------------------------|-----------------|
| 309 | Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước cho Hộ Gia đình | NGÀY THÔNG QUA: | 6 THÁNG 4, 2020 |
| | | NGÀY SỬA ĐỔI: | |
| | | TRANG: | 4 TRÊN 5 |

2.6 Trong trường hợp chủ nhà-người thuê nhà mà Thành phố đã ban hành thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán, người thuê nhà có thể nộp đơn xin cấp dịch vụ nước theo Mục 4 của Chính sách này.

3. Khôi phục Dịch vụ Nước

3.1 Có thể khôi phục dịch vụ nước, với phí kết nối lại là năm mươi đô la (50 đô la), trong giờ làm việc thông thường và chi phí thực sự cho nhân công và xe cộ (không quá 150 đô la) để kết nối lại sau giờ làm việc sau khi thanh toán đầy đủ theo một trong các cách sau:

A. Thanh toán tại Văn phòng Thành phố.

B. Thanh toán trực tuyến và cung cấp số xác nhận, sau đó Thành phố xác minh thanh toán.

4. Thủ tục để Người Cư trú hoặc Người Thuê nhà Trở thành Khách hàng của Thành phố

4.1 Mục này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành địa chỉ nhận dịch vụ dân cư được liệt kê là khách hàng có tên trong hồ sơ và đã được cấp thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ nước vì lý do không thanh toán hoá đơn.

4.2 Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú thực sự nếu mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ, bao gồm cả yêu cầu đặt cọc. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo vào tài khoản theo sự hài lòng của Thành phố hoặc nếu có phương tiện vật lý, hợp pháp mà Thành phố có, để ngừng cung cấp dịch vụ một cách có chọn lọc cho những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và quy định của Thành phố, thì Thành phố sẽ chỉ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng được các yêu cầu đó.

4.3 Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền phải trả cho tài khoản trễ hạn, người cư trú phải xác minh rằng khách hàng có tên trong hồ sơ tài khoản trễ hạn là hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện của nơi cư trú. Xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng cho thuê, thỏa thuận cho thuê, biên lai trả tiền thuê, giấy tờ của chính phủ cho biết người cư trú đang thuê bất động sản hoặc thông tin được tiết lộ theo mục 1962 của Bộ luật Dân sự, tùy theo quyết định của Thành phố.

5. Các điều khoản khác

5.1 Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ nước, Thành phố có thể áp dụng bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác có sẵn đối với việc không thanh toán phí dịch vụ nước bao gồm nhưng không giới hạn ở: bảo đảm số tiền trễ hạn bằng cách nộp quyền thế chấp trên bất động sản, nộp đơn yêu cầu bồi thường hoặc nộp đơn kiện ra toà hoặc chuyển số tiền chưa thanh toán cho bộ phận thu nợ cộng với các khoản phí áp dụng.

5.2 Thành phố có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước đối với bất kỳ hành vi vi phạm chính sách, quy tắc hoặc quy định nào của Thành phố ngoài việc không thanh toán.

City of Del Mar
Administrative Policies and Procedures

| | | | |
|------------|--|------------------------|-----------------|
| 309 | Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước cho Hộ Gia đình | NGÀY THÔNG QUA: | 6 THÁNG 4, 2020 |
| | | NGÀY SỬA ĐỔI: | |
| | | TRANG: | 5 TRÊN 5 |

IV. THÔNG TIN LIÊN HỆ

Nếu khách hàng có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ về hóa đơn tiền nước, vui lòng liên hệ với bộ phận tiện ích nước của Thành phố theo số (858) 755-9354 hoặc qua email finance@delmar.ca.us. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến quầy phục vụ tại Tòa Thị chính từ Thứ Hai đến Thứ Năm từ 7:30 sáng đến 5:30 chiều và Thứ Sáu từ 7:30 sáng đến 4:30 chiều, ngoại trừ các ngày lễ của Thành phố.