

QUẬN PHỤ TRÁCH DỊCH VỤ CỘNG ĐỒNG JURUPA

Chính Sách Về Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán

PHẦN 1: PHẠM VI ÁP DỤNG CHÍNH SÁCH

Chính Sách Về Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán này (“Chính Sách”) sẽ áp dụng cho mọi tài khoản dịch vụ nước sinh hoạt của Quận, nhưng không áp dụng cho các dịch vụ không thuộc dịch vụ sinh hoạt. Nếu Chính Sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hay chính sách nào khác của Quận thì Chính Sách này sẽ được áp dụng.

PHẦN 2: THÔNG TIN LIÊN LẠC

Nếu quý vị có thắc mắc hay cần được hỗ trợ về hóa đơn tiền nước của mình, quý vị có thể liên hệ với nhân viên Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của Quận theo số (951) 685-7434. Khách hàng cũng có thể đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của Quận tại 11201 Harrel Street, Jurupa Valley, CA 91752 vào giờ làm việc của Quận, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ các ngày nghỉ lễ của Quận.

PHẦN 3: THỦ TỤC LẬP HÓA ĐƠN

Phải thanh toán phí dịch vụ nước cho Quận mỗi tháng một lần hoặc theo tần suất khác được Hội Đồng Quản Lý Quận quy định. Tất cả các hóa đơn dịch vụ nước sẽ đến hạn và phải được thanh toán sau khi hóa đơn được lập và sẽ bị coi là chậm thanh toán nếu không được chi trả trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày hóa đơn được lập. Sẽ có giai đoạn chờ thêm mười sáu (16) ngày trước khi phí nợ muộn mười (10) phần trăm được áp dụng. Như phép lịch sự, Quận sẽ miễn trừ một (1) lần phí nợ muộn trong giai đoạn mười hai (12) tháng khi có yêu cầu của khách hàng.

PHẦN 4: NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC DO KHÔNG THANH TOÁN

Nếu tài khoản chậm thanh toán hóa đơn trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, thì Quận có thể xử lý tài khoản không thanh toán đó và ngừng cung cấp dịch vụ nước tại địa chỉ đó.

Thông Báo Bằng Văn Bản Cho Khách Hàng. Quận sẽ gửi thư thông báo cho khách hàng đứng tên trong hồ sơ ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước. Thông báo đó sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền chậm thanh toán;
- (c) ngày phải thực hiện thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ;

- (d) bản mô tả thủ tục mà khách hàng có thể sử dụng để yêu cầu sắp xếp thanh toán thay thế, bao gồm gia hạn, trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc giảm trừ khoản thanh toán;
- (e) số điện thoại để khách hàng liên hệ và yêu cầu sắp xếp thanh toán hay nhận thêm thông tin từ Quận.

Thông Báo Bằng Văn Bản Cho Người Cư Trú Hoặc Người Thuê Nhà.

- (a) Nếu Quận cung cấp dịch vụ có đồng hồ nước riêng cho tòa nhà đơn hộ, tòa nhà dân cư đa hộ, bãi đặt nhà di động hay khu cắm trại của lao động nông trại, và chủ sở hữu hay người quản lý của những nơi đó là khách hàng đứng tên trong hồ sơ, hoặc nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng đứng tên trong hồ sơ không giống với địa chỉ nơi dịch vụ được cung cấp, thì Quận cũng sẽ gửi thông báo cho những người cư trú sống tại nơi dịch vụ được cung cấp ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước. Thông báo đó sẽ đề tên người nhận là “Người Cư Trú” và có các thông tin bắt buộc trong Phần 4.1 ở trên, đồng thời thông báo với cư dân cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không phải thanh toán số tiền quá hạn trong tài khoản chậm thanh toán. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Quận có trong Phần 7 bên dưới.
- (b) Nếu Quận cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt qua đồng hồ nước tổng, thì Quận sẽ thực hiện nỗ lực có thiện chí để thông báo cho những người cư trú sống tại nơi dịch vụ được cung cấp ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước. Thông báo sẽ được (i) gửi qua thư đến từng căn hộ; hoặc (ii) dán thông báo trước từng căn hộ; hay (iii) nếu không thể hoặc không khả thi để thông báo cho từng căn hộ, thì hai (2) bản sao thông báo sẽ được đăng ở khu vực chung và tại lối ra vào của tòa nhà; hoặc (iv) Quận sẽ thực hiện một số nỗ lực hợp lý có thiện chí khác để cung cấp thông báo bằng văn bản cho người cư trú. Thông báo đó sẽ đề tên người nhận là “Người Cư Trú” và có các thông tin bắt buộc trong Phần 4.1 ở trên; đồng thời thông báo với cư dân cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không phải thanh toán số tiền quá hạn trong tài khoản chậm thanh toán. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Quận có trong Phần 7 bên dưới.

Thông Báo Trực Tiếp hoặc Qua Điện Thoại. Quận cũng sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý, có thiện chí để liên hệ trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng đứng tên trong hồ sơ hay người lớn sống tại nơi dịch vụ được cung cấp ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Quận sẽ cung cấp bản sao Chính Sách này bằng văn bản và thảo luận các lựa chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán, bao gồm khả năng được gia hạn hay trả góp.

Đăng Thông Báo Tại Nơi Dịch Vụ Được Cung Cấp. Nếu Quận không thể liên hệ trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng hay người lớn sống tại nơi dịch vụ được cung cấp, thì Quận sẽ thực hiện nỗ lực có thiện chí và để lại thông báo dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt và bản sao Chính Sách này tại vị trí dễ thấy ở địa chỉ đó. Thông báo và bản sao Chính Sách này sẽ được để tại nơi cư trú đó ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi dịch vụ bị cắt. Thông báo đó sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền chậm thanh toán;
- (c) ngày phải thực hiện thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ;
- (d) số điện thoại để khách hàng liên hệ và yêu cầu sắp xếp thanh toán hay nhận thêm thông tin từ Quận.

Hạn Chót Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Phải thanh toán các khoản phí còn nợ và được Quận tiếp nhận hay thực hiện sắp xếp thanh toán thay thế trước 5 giờ 30 phút chiều ngày nêu trên thông báo ngừng cung cấp dịch vụ. Không chấp nhận dấu bưu điện

Các Trường Hợp Không Thể Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán trong những trường hợp sau:

- (a) Trong thời gian Quận điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Phần 5.1 bên dưới;
- (b) Trong thời gian chờ xử lý kháng nghị với Hội Đồng Quản Lý Quận theo Phần 5.3 bên dưới; hoặc
- (c) Trong thời gian khách hàng được Quận phê duyệt cho phép gia hạn, trả góp khoản thanh toán, thực hiện lịch thanh toán thay thế hay giảm trừ khoản thanh toán theo Phần 6 bên dưới, và khách hàng tuân thủ việc sắp xếp thanh toán được phê duyệt.

Các Trường Hợp Y Tế và Tài Chính Đặc Biệt Không Thể Cắt Dịch Vụ.

- (a) Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:
 - (i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Quận đơn đăng ký miễn trừ vì lý do y tế hoàn chỉnh có xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính được cấp phép cho biết 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 sống tại nơi dịch vụ sinh hoạt được cung cấp. Phải tái xác nhận hàng năm;

- (ii) Khách hàng chứng minh được rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ sinh hoạt theo chu trình lập hóa đơn thông thường của Quận. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán theo chu trình lập hóa đơn thông thường nếu:
 - (a) trong hộ gia đình của khách hàng có người đang nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Supplemental Security Income (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung)/State Supplementary Payment Program (Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang), hay California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children (Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ của Tiểu Bang California), hoặc
 - (b) dưới hình phạt của tội khai man, khách hàng cho biết rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang; và
- (iii) Khách hàng sẵn sàng tham gia vào thỏa thuận sắp xếp thanh toán thay thế, bao gồm gia hạn, trả góp, lịch thanh toán thay thế hay giảm trừ khoản thanh toán đối với các khoản phí còn nợ. Quận sẽ quyết định biện pháp sắp xếp thanh toán phù hợp nhất dựa trên việc cân nhắc các thông tin cùng tài liệu được cung cấp.
- (b) Đối với những khách hàng đáp ứng mọi điều kiện ở trên, Quận sẽ cung cấp cho khách hàng một trong những lựa chọn sau, theo quyết định của Quận: (1) gia hạn thời gian thanh toán; (2) trả góp số dư chưa thanh toán; (3) lịch thanh toán thay thế; hoặc (4) giảm trừ khoản thanh toán. Quận sẽ quyết định biện pháp sắp xếp thanh toán phù hợp nhất dựa trên việc cân nhắc các thông tin cùng tài liệu mà khách hàng cung cấp, cũng như nhu cầu thanh toán của Quận. Các sắp xếp thanh toán được thực hiện theo Phần này sẽ phải tuân theo các điều khoản, điều kiện và biện pháp khắc phục ở Phần 6.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu phần (a) đã được đáp ứng. Sau khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Quận sẽ xem xét những tài liệu đó trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về biện pháp sắp xếp thanh toán thay thế mà Quận chọn; (2) yêu cầu thông tin bổ sung từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trong tiểu phần (a).
- (d) Quận có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng được sắp xếp thanh toán thay thế theo phần này nhưng không thực hiện những việc sau trong sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) thanh toán các khoản phí còn nợ của mình trước ngày thanh toán được gia hạn; (b) thanh toán số tiền trả góp đến hạn theo lịch trả góp; (c) thanh toán số tiền đến hạn theo lịch thanh toán thay thế; (d) thanh toán số tiền được giảm trừ trước ngày hết hạn; hoặc (e) thanh toán các khoản phí dịch vụ nước hiện tại. Quận sẽ đăng thông báo cuối cùng về dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ

tại vị trí nổi bật và dễ thấy ở nơi dịch vụ được cung cấp ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi dịch vụ bị cắt. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng yêu cầu Quận thực hiện điều tra hay xem xét.

Thời Gian Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ chính thức hay vào thời gian văn phòng Quận không mở cửa cho công chúng.

Khôi Phục Dịch Vụ. Khách hàng có dịch vụ nước bị xử lý hay ngừng cung cấp do không thanh toán có thể liên hệ trực tiếp hoặc qua điện thoại với Quận để trao đổi về việc khôi phục dịch vụ. Phải thanh toán những khoản sau để được khôi phục dịch vụ: (a) bất kỳ số tiền quá hạn nào, bao gồm lãi suất hay tiền phạt áp dụng; (b) lệ phí xử lý \$50 nếu được thanh toán trước 4 giờ chiều. Phải nộp thêm \$80 lệ phí xử lý nếu muốn khôi phục dịch vụ trong ngày và thanh toán sau 4 giờ chiều; (c) tiền đặt cọc đảm bảo nếu Quận yêu cầu.

PHẦN 5: THỦ TỤC TRANH LUẬN HOẶC KHÁNG NGHỊ HÓA ĐƠN

Thời Gian Để Bắt Đầu Khiếu Nại Hay Yêu Cầu Điều Tra Khách hàng có thể bắt đầu khiếu nại hay yêu cầu điều tra về số tiền trong hóa đơn trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn có tranh chấp. Chỉ dành cho mục đích của Phần 5.1 này, hóa đơn sẽ được coi là đến tay khách hàng trong vòng năm (5) ngày sau khi gửi qua đường bưu điện và ngay lập tức sau khi gửi qua email.

Quận Xem Xét. Một quản lý của Quận sẽ xem xét khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra được nộp đúng hạn và cung cấp quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Quy trình xem xét sẽ bao gồm việc cân nhắc liệu khách hàng có được gia hạn, trả góp khoản thanh toán, thực hiện lịch thanh toán thay thế hay giảm trừ khoản thanh toán theo Phần 6 hay không.

Kháng Nghị với Hội Đồng Quản Lý. Bất kỳ khách hàng nào thực hiện khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra đúng hạn theo Phần 5 này nhưng nhận được quyết định bất lợi từ Quận đều có thể kháng nghị quyết định đó với Hội Đồng Quản Lý bằng cách nộp thông báo kháng nghị bằng văn bản với Thư Ký Quận trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Quận gửi quyết định của mình qua đường bưu điện. Sau khi nhận được thông báo kháng nghị, Thư Ký Quận sẽ sắp xếp để vấn đề được xem xét trong cuộc họp tiếp theo của Hội Đồng và gửi thông báo bằng văn bản về thời gian và địa điểm của phiên điều trần cho khách hàng ít nhất mười (10) ngày trước khi cuộc họp diễn ra. Quyết định của Hội Đồng sẽ là quyết định cuối cùng.

PHẦN 6: GIA HẠN VÀ CÁC SẮP XẾP THANH TOÁN THAY THẾ KHÁC

Thời Gian Để Yêu Cầu Gia Hạn hoặc Sắp Xếp Thanh Toán Thay Thế Khác Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong giai đoạn thanh toán thông thường, thì khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc sắp xếp thanh toán thay thế khác như được mô tả trong Phần 6 này. Nếu khách hàng nộp yêu cầu trong vòng mười ba (13) ngày kể từ

ngày Quận gửi thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản qua đường bưu điện, thì yêu cầu đó sẽ được một quản lý của Quận xem xét. Các quyết định của Quận về việc gia hạn và sắp xếp thanh toán thay thế khác sẽ là quyết định cuối cùng và khách hàng không thể kháng nghị những quyết định đó với Hội Đồng Quản Lý của Quận.

Gia Hạn. Nếu được Quận phê duyệt, thì khoản thanh toán cho số dư quá hạn còn nợ của khách hàng có thể được gia hạn tạm thời thêm không quá bốn (4) ngày sau ngày dự kiến xử lý tài khoản chưa thanh toán. Khách hàng phải thanh toán toàn bộ số dư quá hạn còn nợ trước ngày Quận quy định và tiếp tục thanh toán tất cả các khoản phí dịch vụ nước cộng dồn trong bất kỳ giai đoạn lập hóa đơn tiếp theo nào.

Trả Góp. Nếu được Quận phê duyệt, thì khoản thanh toán cho số dư còn nợ của khách hàng có thể được trả góp trong giai đoạn không quá mười hai (12) tháng, theo quyết định của Quận. Nếu được phê duyệt trả góp, thì số dư còn nợ sẽ được chia cho các tháng trong giai đoạn trả góp, và số tiền trả góp mỗi tháng sẽ được cộng vào hóa đơn dịch vụ nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi toàn bộ số dư được thanh toán hết. Trong giai đoạn trả góp, khách hàng phải tiếp tục thanh toán tất cả các khoản phí dịch vụ nước cộng dồn trong bất kỳ giai đoạn lập hóa đơn tiếp theo nào.

Không Tuân Thủ. Nếu chậm thanh toán số tiền quá hạn ban đầu trong ít nhất sáu mươi (60) ngày và khách hàng thực hiện một trong những việc sau đây: (1) không thanh toán các khoản phí còn nợ trước ngày thanh toán được gia hạn; hoặc (2) không thanh toán số tiền trả góp đến hạn theo lịch trả góp; thì Quận có thể cắt dịch vụ nước. Quận sẽ đăng thông báo cuối cùng về dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ tại vị trí nổi bật và dễ thấy ở nơi dịch vụ được cung cấp ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi dịch vụ bị cắt. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng yêu cầu Quận thực hiện điều tra hay xem xét.

PHẦN 7: QUYỀN RIÊNG TƯ

Phạm Vi Áp Dụng. Phần 7 này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành nơi dịch vụ được cung cấp là khách hàng đứng tên trong hồ sơ và thông báo dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán đã được lập.

Thỏa Thuận về Các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ của Quận Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho cư dân cư trú thực tế nếu từng người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, đồng thời đáp ứng các yêu cầu trong quy tắc và quy định của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo của tài khoản, thỏa mãn yêu cầu của Quận hoặc nếu có cách thức thực tế, hợp pháp có sẵn để Quận ngừng cung cấp dịch vụ một cách có chọn lọc với những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu trong quy tắc và quy định của Quận, thì Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

Xác Nhận Việc Thuê Nhà. Để hội đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải thanh toán số tiền quá hạn trong tài khoản chậm thanh toán, người cư trú phải chứng minh được rằng khách hàng đứng tên trong hồ sơ của tài khoản chậm thanh toán là chủ

nhà, người quản lý hay đại diện của tòa nhà. Giấy tờ chứng minh có thể bao gồm, nhưng không chỉ gồm, hợp đồng cho thuê hoặc hợp đồng thuê nhà, biên lai thanh toán tiền thuê nhà, tài liệu của chính phủ cho biết người cư trú đang thuê nhà, hoặc thông tin được tiết lộ theo Phần 1962 của Bộ Luật Dân Sự, theo quyết định của Quận.

PHẦN 8: NGÔN NGỮ CHO CÁC THÔNG BÁO BẰNG VĂN BẢN NHẤT ĐỊNH

Tất cả các thông báo bằng văn bản theo Phần 4 của Chính Sách này sẽ được cung cấp bằng Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt, Tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được từ mười phần trăm (10%) người trong khu vực dịch vụ của Quận trở lên sử dụng.

PHẦN 9: CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KHÁC

Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ nước, Quận có thể thực hiện các biện pháp khắc phục khác có sẵn theo luật hoặc quy định hợp lý để xử lý các khoản phí dịch vụ nước chưa được thanh toán, bao gồm nhưng không chỉ gồm: đảm bảo thanh toán số tiền còn nợ bằng cách áp dụng quyền lưu giữ bất động sản, nộp yêu cầu thanh toán hay kiện tụng, hoặc gửi tài khoản chưa thanh toán đến cơ quan thu nợ. Trong trường hợp Quận thắng kiện, Quận sẽ được thanh toán mọi chi phí, bao gồm phí luật sư và lãi suất cộng dồn.

PHẦN 10: NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC DO CÁC VI PHẠM KHÁC CỦA KHÁCH HÀNG

Ngoài việc không thanh toán, Quận có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng vi phạm các điều khoản, quy tắc hay quy định của Quận.

PHẦN 11: LỆ PHÍ VÀ PHÍ PHÁT SINH

Ngoài các lệ phí và phí đã nêu trong Chính Sách này, mọi lệ phí và phí mà khách hàng phải chịu theo các quy tắc, quy định hoặc chính sách khác của Quận, bao gồm nhưng không chỉ gồm các khoản phí thanh toán chậm, sẽ đến hạn và phải được thanh toán như quy định trong các quy tắc, quy định hoặc chính sách đó.

PHẦN 12: QUYẾT ĐỊNH CỦA NHÂN VIÊN QUẬN

Quyết định do Quản Lý Trưởng của Quận đưa ra trong Chính Sách này cũng có thể do người được Quản Lý Trưởng chỉ định đưa ra.

PHẦN 13: THÔNG BÁO NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNG NĂM

Hàng năm, Quận sẽ đăng trên trang web của mình, www.jcsd.us và thông báo cho Hội Đồng, tổng số trường hợp bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán.

Được phê duyệt bởi Hội Đồng / Được chỉnh sửa bởi Hội Đồng
01-27-20