



Cung cấp cho khách hàng hiện tại và trong tương lai nguồn nước an toàn, đáng tin cậy.

DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH Ngừng Dịch vụ Cấp Nước

Ngừng Dịch vụ Cấp Nước

Mã số kiểm soát:

Chủ Chính sách:

Giám đốc Dịch vụ Hành chính

Chuyên gia Chính sách:

Quản lý Dịch vụ Khách hàng

Ngày phê duyệt:

Bên phê duyệt:

Quản lý

Chính sách

Cơ quan Cấp Nước Sweetwater Authority (Cơ quan) có thể ngừng cấp nước cho các khách hàng mà không thanh toán tiền nước thể theo Chính sách Ngừng Cung cấp Dịch vụ Cấp nước (Chính sách) của cơ quan.

Mục đích

Chính sách này nhằm mục đích đảm bảo sự tuân thủ với pháp luật về việc ngừng dịch vụ cấp nước cho khách hàng vì lý do không thanh toán tiền nước theo quy định tại Mục 60370 và các mục tiếp theo của Bộ luật Chính phủ, và Mục 116900 và các mục tiếp theo của Bộ luật Sức khỏe và An toàn. (Dự luật Thượng viện California 998).

Phạm vi

Chính sách này chi phối tất cả các hóa đơn nước do Cơ quan tính và gửi đi cho những khách hàng hiện đang thiếu nợ Cơ quan và sắp bị ngắt dịch vụ cấp nước.

Thủ tục

1. Các khoản nợ quá hạn

- 1.1. Khách hàng phải trả phí dịch vụ cấp nước cho Cơ quan hai tháng một lần hoặc theo tần suất khác tùy theo quyết định của Cơ quan. Tất cả hóa đơn dịch vụ cấp nước đều đáo hạn và phải được thanh toán trong vòng mười bốn (14) ngày sau ngày Cơ quan gửi hóa đơn. Bất cứ hóa đơn nào không



Cung cấp cho khách hàng hiện tại và trong tương lai nguồn nước an toàn, đáng tin cậy.

DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH Ngày Dịch vụ Cấp Nước

được thanh toán trong khoảng thời gian đó sẽ được coi là quá hạn. Sau khi nhận hóa đơn, khách hàng có thể liên lạc với Cơ quan để sắp xếp việc thanh toán cho đến ngày ngừng dịch vụ, tức ngày thứ 73 sau ngày Cơ quan gửi hóa đơn (tham khảo phương pháp thanh toán thay thế ở Mục 2).

- 1.2. Một khi hóa đơn trở nên quá hạn, những sự kiện sau đây sẽ xảy ra:
- A. Vào ngày thứ 21 sau ngày gửi hóa đơn dịch vụ cấp nước, Cơ quan sẽ gửi một thư nhắc trả hóa đơn cho khách hàng. Ngoài ra, Cơ quan cũng sẽ gửi thư thông báo cho những người mà thực sự đang cư ngụ tại địa điểm nhận dịch vụ trong các trường hợp sau: nước được cung cấp bởi một đồng hồ chính, nước được cung cấp bởi một đồng hồ riêng lẻ cho một gia đình duy nhất, nhà ở gồm nhiều gia đình, địa điểm nhận dịch vụ là nhà di động hoặc công viên hoặc trại lao động nông trại, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc chủ lao động là khách hàng chính thức; hoặc địa chỉ của khách hàng chính thức không trùng với địa chỉ nơi nhận dịch vụ. Nếu dịch vụ được cung cấp bởi một đồng hồ chính và Cơ quan không thể gửi thư thông báo cho những người đang cư ngụ tại đó bằng đường bưu điện, Cơ quan sẽ thực sự nỗ lực tìm cách khác để cung cấp thông báo cho họ. Thông báo này sẽ cho biết những người đang cư ngụ tại đó có quyền trở thành khách hàng của Cơ quan mà không bắt buộc phải trả khoản nợ quá hạn trên trương mục. Mục 5 dưới đây liệt kê các điều khoản và điều kiện người cư ngụ phải đáp ứng để trở thành khách hàng của Cơ quan.
 - B. Trong thời gian từ ngày thứ 45 đến ngày thứ 50 sau ngày Cơ quan gửi hóa đơn qua bưu điện, Cơ quan sẽ gửi một thư nhắc nhở thứ hai đến khách hàng chính thức và đồng thời cho những người cư ngụ tại địa chỉ đó nếu hóa đơn vẫn chưa được thanh toán.
 - C. Trong thời gian từ ngày thứ 61 đến ngày thứ 66 sau khi Cơ quan gửi hóa đơn qua bưu điện, khách hàng sẽ nhận được một cuộc gọi và tin nhắn tự động đến số điện thoại ghi trong hồ sơ, báo rằng trương mục của họ đang trong tình trạng quá hạn, dịch vụ cấp nước sẽ ngưng nếu họ không trả hóa đơn, họ có thể bị phạt tiền trả trễ, và họ được quyền yêu cầu Cơ quan cung cấp bản sao của chính sách này.
 - D. Vào ngày thứ 71 sau ngày gửi hóa đơn dịch vụ cấp nước, trương mục của khách hàng sẽ bị gán phí phạt trả trễ, và một bản sao của



Cung cấp cho khách hàng hiện tại và trong tương lai nguồn nước an toàn, đáng tin cậy.

DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH Ngừng Dịch vụ Cấp Nước

Chính sách này sẽ được để lại tại một chỗ dễ thấy tại địa điểm nhận dịch vụ, với nội dung rằng Cơ quan sẽ ngừng dịch vụ cấp nước của họ sau bốn mươi tám (48) giờ vì lý do không thanh toán hóa đơn, và rằng trương mục của họ sẽ chịu một khoản phí xử lý.

- E. Vào ngày thứ 74 sau ngày gửi hóa đơn dịch vụ cấp nước qua bưu điện, Cơ quan có thể ngừng dịch vụ cấp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn.
- F. Trong trường hợp sau một tuần khách hàng vẫn không thanh toán hóa đơn, Cơ quan sẽ đóng trương mục của khách hàng đó vào ngày ngừng dịch vụ vì lý do không thanh toán hóa đơn. Bất cứ khách hàng mới nào mà muốn có dịch vụ cấp nước có thể sẽ cần cung cấp đầy đủ giấy tờ cho Cơ quan để chứng minh rằng họ không phải là người chịu trách nhiệm trả tiền bất cứ nguồn nước nào trong khoảng thời gian trương mục quá hạn.

2. Các Trường hợp Cơ quan Không Ngừng Dịch vụ Cấp Nước Sinh hoạt

- 2.1 Khoản thanh toán tối thiểu - Cơ quan sẽ cho phép khách hàng chuyển một khoản nợ tối đa bảy mươi lăm đô la (\$75) sang hóa đơn nước tiếp theo mà không gán tiền phạt hoặc phí trả trễ.
- 2.2 Cơ quan sẽ không ngừng cấp nước cho khách hàng trong thời gian khách hàng chờ Cơ quan phê duyệt yêu cầu gia hạn, khấu hao hoặc lịch thanh toán thay thế và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã phê duyệt. Trước ngày thứ 73 sau ngày gửi hóa đơn qua đường bưu điện, Cơ quan có thể phê duyệt yêu cầu gia hạn, khấu hao hoặc lịch thanh toán thay thế cho khoản nợ chưa thanh toán với điều kiện tất cả các hóa đơn nước tiếp theo phải được thanh toán đúng hạn.
 - A. Nếu khách hàng tiếp tục vi phạm sau khi được cho gia hạn, khấu hao hoặc sắp xếp lịch thanh toán thay thế, hoặc không thanh toán các hóa đơn nước tiếp theo sau khi được cho phép thanh toán hóa đơn hiện tại theo cách khác, Cơ quan có thể ngừng dịch vụ cấp nước sau khi đăng thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại một chỗ nổi bật và dễ thấy tại địa điểm nhận dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ.
 - B. Nếu khách hàng vi phạm hai lần trong một năm sau khi được cho gia hạn, khấu hao hoặc sắp xếp lịch thanh toán thay thế, khách hàng đó sẽ không



Cung cấp cho khách hàng hiện tại và trong tương lai nguồn nước an toàn, đáng tin cậy.

DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH Ngừng Dịch vụ Cấp Nước

đủ điều kiện để được gia hạn, khấu hao hoặc sắp xếp lịch thanh toán thay thế trong thời gian một năm, bắt đầu từ ngày vi phạm lần hai.

2.3 Ngoài ra, Cơ quan sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:

- A. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng cung cấp chứng thư từ bác sĩ cho thấy rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của những người đang cư ngụ tại địa điểm đó, và
- B. Khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn theo chu kỳ thanh toán thông thường. Khách hàng có thể chứng minh điều này bằng một trong hai cách sau:

1) Chứng minh rằng trong gia đình khách hàng có người đang nhận trợ cấp của một trong các chương trình sau:

- CalWorks
- Trợ cấp chung của CalFresh
- Medi-Cal
- Chương trình Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang
- Chương trình Trợ cấp Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em California (Women, Infants, and Children, hoặc WIC)

2) Hoặc tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo liên bang; và

- C. Khách hàng sẵn sàng ký kết thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm cả gia hạn, khấu hao hoặc lịch thanh toán thay thế để thanh toán các khoản nợ quá hạn.

Đối với những khách hàng mà đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Cơ quan sẽ cho họ một trong các lựa chọn sau đây, tùy theo quyết định của Cơ quan: (1) gia hạn; (2) khấu hao khoản nợ chưa thanh toán; hoặc (3) lịch thanh toán thay thế.



Cung cấp cho khách hàng hiện tại và trong tương lai nguồn nước an toàn, đáng tin cậy.

DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH Ngừng Dịch vụ Cấp Nước

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh họ đáp ứng các điều kiện nêu trên. Khi nhận được bằng chứng từ khách hàng, Cơ quan sẽ xem xét bằng chứng đó trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Cơ quan lựa chọn, và yêu cầu khách hàng ký tên để thể hiện sự đồng ý với thỏa thuận đó; (2) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trên.

Cơ quan có thể ngừng dịch vụ cấp nước nếu, sau khi được cấp một thỏa thuận thanh toán theo mục này, khách hàng không thực hiện bất cứ điều nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) thanh toán khoản nợ trước ngày đáo hạn mới; (b) thanh toán bất cứ số tiền nào theo lịch khấu hao; (c) thanh toán bất cứ số tiền nào đến hạn theo lịch thanh toán thay thế; hoặc (d) thanh toán các khoản chi phí hiện tại của dịch vụ cấp nước. Cơ quan sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa điểm nhận dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không trao cho khách hàng quyền được Cơ quan thực hiện bất cứ việc điều tra hay xem xét nào.

2.4 Tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn nước

- A. Khách hàng, bằng văn bản, có thể yêu cầu Cơ quan xem xét lại hóa đơn nước trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày nhận hóa đơn. Trong khi chờ xem xét, trương mục của khách hàng sẽ không phải chịu phí hay phạt trả trễ cho đến khi kết quả xem xét được báo cáo cho khách hàng. Cơ quan sẽ cung cấp cho khách hàng một thư thông báo quyết định. Cơ quan có thể, tùy theo quyết định của mình, xem xét các yêu cầu nộp không đúng hạn; tuy nhiên, khách hàng không được khiếu nại kết quả xử lý các yêu cầu như vậy.
- B. Bất cứ khách hàng nào mà nộp yêu cầu xem xét kịp thời nhưng Cơ quan xử lý yêu cầu của họ một cách bất lợi đều có thể khiếu nại quyết định đó lên Hội đồng Quản trị bằng cách trình đơn báo khiếu nại lên Thư ký Hội đồng Quản trị trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Cơ quan gửi quyết định. Khi nhận được đơn báo khiếu nại, Thư ký Hội đồng sẽ lên lịch một phiên điều trần trước Hội đồng Quản trị để xem xét sự việc, và gửi thư thông báo ngày giờ điều trần cho khách hàng ít nhất mười (10) ngày trước ngày điều trần. Quyết định của Hội đồng Quản trị sẽ là quyết định cuối cùng. Ngoài ra, Cơ quan sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước trong khi khách hàng chờ Hội đồng Quản trị xử lý khiếu nại.



Cung cấp cho khách hàng hiện tại và trong tương lai nguồn nước an toàn, đáng tin cậy.

DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH Ngừng Dịch vụ Cấp Nước

2.5 Đối với các trường hợp liên quan đến chủ nhà-người thuê nhà, người thuê nhà có thể đăng ký dịch vụ cấp nước theo Mục 5 của Chính sách này.

3. Phục hồi Dịch vụ Cấp Nước

3.1 Dịch vụ cấp nước có thể được phục hồi mà không có phí kết nối lại trong giờ làm việc thông thường sau khi khách hàng thanh toán đầy đủ nợ bằng một trong các cách sau:

- A. Thanh toán tại văn phòng Hành chính của Cơ quan.
- B. Thanh toán trực tuyến, có số xác nhận, và việc thanh toán đã được Cơ quan xác minh.
- C. Thanh toán qua điện thoại bằng hệ thống thanh toán tự động của Cơ quan, có số xác nhận, và việc thanh toán đã được Cơ quan xác minh..
- D. Thanh toán tiền mặt thông qua một môi giới được Cơ quan phê duyệt, có số xác nhận, và việc thanh toán đã được Cơ quan xác minh.

3.2 Dịch vụ cấp nước có thể được phục hồi sau giờ làm việc thông thường, từ 5:00 chiều đến 9:00 tối, thứ Hai đến thứ Sáu, và từ 7:00 sáng đến 9:00 tối vào cuối tuần và các ngày lễ trong các trường hợp sau:

- A. Khách hàng đã thanh toán đầy đủ nợ theo quy định tại các Mục từ 3.1 B đến D.
- B. Khách hàng đồng ý trả phí dịch vụ sau giờ làm việc là \$150, khoản tiền này sẽ được cộng vào hóa đơn nước tiếp theo của họ.

4. Miễn Lãi suất

4.1 Đối với những khách hàng dân cư mà đã chứng minh có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang, Cơ quan sẽ miễn lãi suất cho các hóa đơn quá hạn mỗi 12 tháng một lần. Cơ quan sẽ miễn bất cứ khoản lãi suất nào chưa được thanh toán tại thời điểm khách hàng yêu cầu.

4.2 Cơ quan xác định khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang nếu: (a) trong gia đình khách hàng có người đang



Cung cấp cho khách hàng hiện tại và trong tương lai nguồn nước an toàn, đáng tin cậy.

DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH Ngừng Dịch vụ Cấp Nước

nhận trợ cấp của chương trình CalWORKs, trợ cấp chung của CalFresh, Medi-Cal, Chương trình Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Trợ cấp Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em California (Women, Infants, and Children, hoặc WIC); hoặc (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang.

5. Thủ tục Trở thành Khách hàng của Cơ quan dành cho Người thuê nhà hoặc Người ở trong nhà

- 5.1 Mục 5 này chỉ áp dụng khi chủ bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành một địa điểm dịch vụ được ghi nhận là khách hàng chính thức và họ đã nhận thư thông báo về ý định ngừng dịch vụ cấp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn.
- 5.2 Cơ quan sẽ cung cấp dịch vụ cho (những) người thực sự đang cư ngụ tại địa điểm đó nếu tất cả trong số họ đều đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, bao gồm điều kiện về tiền đặt cọc. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng chịu trách nhiệm trả các khoản phí tiếp theo liên quan đến trương mục, với sự chấp thuận của Cơ quan, hoặc nếu Cơ quan có khả năng, cả về mặt vật lý lẫn pháp lý, ngừng cung cấp dịch vụ cho những người mà không tuân thủ quy tắc và quy định của Cơ quan, Cơ quan sẽ cung cấp dịch vụ cho những người mà đã đáp ứng các quy tắc và quy định đó.
- 5.3 Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả khoản nợ quá hạn trên trương mục, người thuê nhà phải xác minh rằng khách hàng của trương mục quá hạn là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện hiện tại hoặc trước đây của căn nhà/bất động sản đó. Tài liệu xác minh có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê, biên lai thuê, giấy tờ chính phủ cho thấy người đó đang thuê căn nhà/bất động sản đó, hoặc các thông tin được tiết lộ theo mục 1962 của Bộ luật Dân sự, tùy theo quyết định của Cơ quan.
- 5.4 Nếu một trong các điều kiện cần đáp ứng để tạo tín dụng tốt với Cơ quan là dùng dịch vụ của cơ quan một khoảng thời gian trong quá khứ, người thuê nhà có thể đáp ứng yêu cầu này bằng cách cung cấp giấy tờ thường trú và bằng chứng cho thấy họ đã trả tiền thuê đúng hạn trong khoảng thời gian đó.

6. Nhưng điều khoản khác

- 6.1 Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước, Cơ quan có thể theo đuổi bất cứ biện pháp nào khác để đòi nợ, bao gồm nhưng không giới hạn ở: nộp giấy tờ



Cung cấp cho khách hàng hiện tại và trong tương lai nguồn nước an toàn, đáng tin cậy.

DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH Ngừng Dịch vụ Cấp Nước

để gán thẻ chấp vào bất động sản, nộp đơn khiếu nại hoặc kiện, hoặc giao hồ sơ cho các công ty đòi nợ để đòi số tiền khách hàng còn thiếu.

6.2 Cơ quan có quyền ngừng dịch vụ cấp nước vì bất cứ vi phạm chính sách, quy tắc hoặc quy định nào của Cơ quan khác ngoài việc không thanh toán hóa đơn.

7. Thông tin liên lạc

7.1 Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ với hóa đơn dịch vụ nước của mình, quý vị có thể liên lạc với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Cơ quan theo số 619-420-1413. Quý khách hàng cũng có thể đến gặp trực tiếp Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Cơ quan, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, trừ các ngày lễ của Cơ quan.

Tài liệu tham khảo

Mục 116900 và các mục tiếp theo của Bộ luật Sức khỏe & An toàn. (SB 998, 2018)
Mục 60370 và các mục tiếp theo của Bộ Luật Chính Phủ.