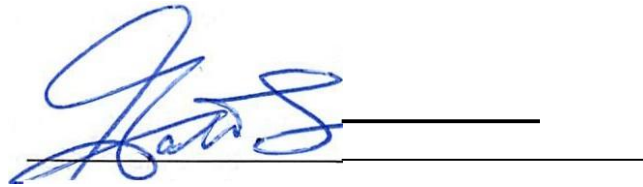


Văn phòng Giám đốc Thành phố -  
Lệnh Hành chính Số 070  
Ngày ban hành: 20 tháng Giêng năm  
2020



Người phê duyệt: Garrett Evans, Giám đốc Thành  
phố

**CHỦ ĐỀ: Cúp Nước Sinh hoạt Vì Lý do Không Thanh toán Tiền nước Đúng Hạn**

**MỤC ĐÍCH:**

Để xác định chính sách về việc cúp nước sinh hoạt vì lý do khách hàng không thanh toán tiền nước đúng hạn theo Đạo luật Bảo vệ Khỏi Tình trạng Cúp Nước, Dự luật Thượng viện Số 998, ban hành năm 2018 và có hiệu lực ngày 1 tháng Hai năm 2020.

**THỦ TỤC:**

**1. Xuất trình và Thanh toán Hóa đơn:**

Thành phố xuất trình Hóa đơn nước sinh hoạt cho mỗi trương mục dịch vụ nước hàng tháng cho khách hàng. Khách hàng phải thanh toán hóa đơn sau khi nhận được hóa đơn và sẽ chịu tiền phạt nếu không thanh toán trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn.

**2. Trương mục Quá hạn:**

Nếu khách hàng không thanh toán hóa đơn vào hoặc trước ngày thứ sáu mươi (thứ 60) sau ngày xuất hóa đơn, Thành phố sẽ gửi một thư thông báo cúp nước (Thông báo màu hồng) đến căn hộ/căn nhà/người thuê nhà và/hoặc /người đứng tên trương mục/chủ nhà. Thư thông báo này sẽ yêu cầu những khách hàng mà không thể thanh toán hóa đơn trước ngày đáo hạn liên lạc với Bộ phận Xử lý Hóa đơn Tiện ích của Thành phố theo số (925) 252-4940 trong giờ làm việc để thảo luận về các lựa chọn họ có nhằm ngăn chặn tình trạng cúp nước vì không thanh toán hóa đơn. Thông báo này sẽ được dịch sang các ngôn ngữ nêu tại Mục 1632 của Bộ luật Dân sự (tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn Quốc), và bất cứ ngôn ngữ nào được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm số người dân trong khu vực dịch vụ Pittsburg. Thông báo màu hồng này sẽ ghi ngày đáo hạn là ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày Thành phố dự kiến thực hiện việc cúp nước. Đồng thời, Thành phố cũng sẽ liên lạc với khách hàng qua điện thoại bằng cách để lại một tin nhắn thư thoại để thông báo về tình trạng trương mục quá hạn và hướng dẫn cách liên lạc với thành phố.

**3. Các Điều kiện Ngăn chặn Tình trạng Cúp Nước:**

a) Gia hạn ngày thanh toán hóa đơn - khách hàng đứng tên trương mục có thể trực tiếp nộp đơn xin thêm thời gian để thanh toán hóa đơn quá hạn vào hoặc trước ngày đáo hạn ghi trên Thông báo màu hồng. Khách hàng phải ký một thỏa thuận với Thành phố, cam kết thanh toán hóa đơn quá hạn trong vòng 30 ngày. Khách hàng được phép xin thỏa thuận thanh toán sáu tháng một lần kể từ lần thanh toán cuối cùng của họ. Việc không tuân thủ và không thanh toán hóa đơn sẽ được xem là vi phạm thỏa thuận thanh toán và sẽ dẫn đến tình trạng khách hàng bị cúp nước theo lệnh hành

chính này.

- b) Người thuê nhà/Người cư ngụ - nếu người thuê nhà/người cư ngụ không phải là người đứng tên trương mục dịch vụ cấp nước, họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà sẽ không phải trả khoản nợ trên trương mục quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm để từ đó về sau thanh toán tiền nước. Thành phố sẽ cấp nước cho những người cư ngụ mà đủ điều kiện trở thành khách hàng mới.

c) Thỏa thuận Thanh toán Thay thế

Thành phố sẽ không cúp nước nếu TẤT CẢ các điều kiện sau được đáp ứng:

- Tình trạng Sức khỏe - Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thành phố một chứng thư từ "bác sĩ chính/bác sĩ gia đình," như được định nghĩa tại Mục 14088(b)(1) của Bộ luật Phúc lợi và Định chế, trong đó nói rằng việc cúp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người cư trú tại địa chỉ đó;
- Thiếu khả năng tài chính - Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn tiền nước sinh hoạt theo kỳ hạn thanh toán thông thường của Thành phố.

Để được xem là không đủ khả năng tài chính, khách hàng hoặc bất cứ thành viên nào trong gia đình của khách hàng phải đang nhận trợ cấp của Cal/WORKS, CalFresh, Trợ cấp Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, Medi-Cal, Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang hoặc Trợ cấp Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang áp dụng ở California.

<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>

- Thỏa thuận Thanh toán Thay thế - Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận thanh toán chậm/giảm hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế/khấu hao. Thành phố có thể chọn thỏa thuận thanh toán cho khách hàng và đặt ra các điều khoản trong đó.

Trách nhiệm tuân thủ các điều kiện được mô tả ở trên là thuộc về khách hàng. Khách hàng nên cung cấp các tài liệu cần thiết để chứng minh tình trạng sức khỏe hoặc sự thiếu khả năng tài chính và sẵn sàng ký kết thỏa thuận thanh toán sớm nhất có thể trước ngày dự kiến cúp nước. Khi có chứng từ từ khách hàng, Thành phố sẽ xác định xem khách hàng có đáp ứng tất cả các điều kiện nêu trên hay không. Khách hàng phải trả lời yêu cầu của Thành phố về việc cung cấp thêm thông tin trong vòng hai (2) ngày làm việc. Thành phố sẽ gửi thư thông báo cho khách hàng nếu họ không đáp ứng các điều kiện này và về việc sắp cúp nước trong vòng năm (5) ngày làm việc. Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để liên lạc với khách hàng qua điện thoại nếu thư thông báo gửi qua bưu điện bị trả lại.

**4. Khiếu nại/Tranh chấp Hóa đơn:**

Trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn, khách hàng có quyền khởi đơn khiếu nại hoặc yêu cầu xét lại các khoản phí trên hóa đơn. Yêu cầu đó phải được lập thành văn bản và gửi đến trung tâm thanh toán tại Tòa thị chính. Thành phố sẽ không cúp nước của khách hàng trong thời gian khách hàng khiếu nại hóa đơn và trong thời gian thi hành bất cứ cuộc điều tra nào. Khách hàng chỉ được phép thực hiện hai (2) khiếu nại không thành công trong bất cứ khoảng thời gian mười hai (12) tháng.

## **5. Cúp Nước Sinh hoạt:**

Thành phố sẽ cúp nước trong các trường hợp sau đây

- Khách hàng không thanh toán đầy đủ tổng số tiền đáo hạn hoặc không liên hệ với Thành phố để thảo luận về các cách thanh toán khác vào hoặc trước ngày đáo hạn ghi trên Thông báo màu hồng.
- Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán hiện tại đối với các trường mục quá hạn từ 60 ngày trở lên.
- Khách hàng có thỏa thuận thanh toán thay thế nhưng không tuân thủ lịch thanh toán đã ký kết hoặc không thanh toán hóa đơn hiện tại sau sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn. Thành phố sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định cúp nước sau (5) ngày làm việc tại địa điểm được cấp nước.

## **6. Khôi phục Dịch vụ Cấp Nước Sau khi Cúp Nước:**

Khi Thành phố cúp nước vì lý do không thanh toán, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ cấp nước. Khách hàng sẽ không được cấp nước lại cho đến khi họ thanh toán tất cả các khoản tiền nước và lệ phí trên trương mục quá hạn mà cần phải được thanh toán để khôi phục dịch vụ. Thành phố cũng sẽ yêu cầu khách hàng trả một khoản tiền đặt cọc nếu được coi là phù hợp để đảm bảo khắc phục doanh thu.

## **7. Phí kết nối lại:**

Phí kết nối lại được tính dựa trên mức giá mới nhất được công bố trong biểu phí chính của Thành phố. Thành phố có thể tính phí kết nối lại sau giờ làm việc nếu khách hàng không thanh toán và báo cáo cho trung tâm thanh toán trước 2:30 chiều.

Đối với những khách hàng đủ điều kiện cho thỏa thuận thanh toán thay thế, phí kết nối lại trong giờ làm việc bình thường (7:30 sáng - 2:30 chiều) là \$50, và ngoài giờ làm việc bình thường (trước 7:30 sáng và sau 2:30 PM) là \$150 theo luật tiểu bang và đôi khi có thể được sửa đổi. Khoản phí này được điều chỉnh hàng năm bởi Chỉ số Giá Tiêu dùng, bắt đầu từ năm 2021. Các khoản phí sẽ không cao hơn mức phí thực tế của công việc kết nối lại dịch vụ.

Đối với những hộ gia đình có thu nhập dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang, Thành phố sẽ miễn lãi suất cho các hóa đơn quá hạn mỗi 12 tháng một lần.

## **8. Quy định Báo cáo Hàng năm:**

Thành phố sẽ đăng báo cáo hàng năm trên trang web của Thành phố và cho Hội đồng Kiểm soát Tài nguyên Nước Tiểu bang (State Water Resources Control Board) số lần cúp nước sinh hoạt vì lý do không đủ khả năng thanh toán.