

# **THÀNH PHỐ LAKEWOOD**

## **CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT**

CÓ HIỆU LỰC MARCH 14, 2023

### **MỤC ĐÍCH**

Chính sách này liên quan đến các tài khoản dịch vụ nước sinh hoạt dành cho nhà và được thiết lập hầu tuân theo Dự Luật Thượng Viện Số 998 “Đạo Luật Bảo Vệ Dân Cư Khỏi Bị Cúp Nước Sinh Hoạt” được phê chuẩn bởi ngài Thống Đốc vào ngày 28 tháng Chín năm 2018 (CA HSC § 116900 và những phần tiếp theo). Khi nào chính sách này có mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy chế, hoặc chính sách nào khác của Thành Phố thì chính sách này sẽ chi phối.

Chính sách này có sẵn dưới dạng văn bản một khi được yêu cầu qua điện thoại tại số (855) 785-4021, và có sẵn trên trang mạng của Thành Phố tại trang <https://www.lakewoodcity.org/SB998>, và sẽ được công bố và có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn Quốc, và các ngôn ngữ được liệt kê trong Khoản 1632 của Bộ Luật Dân Sự, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi ít nhất 10 phần trăm số người sống trong khu vực dịch vụ.

### **CÁC ĐIỀU KIỆN TRƯỚC KHI NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT**

Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt cho nhà do không trả tiền cho đến khi khách hàng đã trễ hạn thanh toán ít nhất 60 ngày hoặc nếu khách hàng không tuân theo thỏa thuận dàn xếp thanh toán. Tài khoản sẽ được coi như là trễ hạn nếu hóa đơn vẫn chưa được thanh toán vào ngày đến hạn trong hóa đơn.

Khách hàng sẽ được thông báo hai mươi lăm (25) ngày trước khi ngưng dịch vụ bằng giấy thông báo về tình trạng không trả đúng kỳ hạn và dịch vụ sắp bị ngưng. Thành Phố sẽ gửi giấy thông báo cho khách hàng ở địa chỉ trong hồ sơ thông qua Bưu Điện Hoa Kỳ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của nhà được cung cấp nước sinh hoạt, Thành Phố cũng sẽ gửi giấy thông báo cho “người cư ngụ” ở địa chỉ của nhà nhận dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Giấy thông báo sẽ bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở những thông tin sau đây:

- (1) Tên và địa chỉ của khách hàng.
- (2) Số tiền không trả đúng kỳ hạn.
- (3) Ngày phải trả tiền hoặc phải dàn xếp thanh toán để tránh tình trạng ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt.
- (4) Chi tiết miêu tả thủ tục xin cứu xét và khiếu nại hóa đơn.
- (5) Chi tiết miêu tả thủ tục mà khách hàng có thể xin trả chậm hoặc kỳ hạn thanh toán khác, bao gồm phương án trả dần các khoản phí dịch vụ cấp nước sinh hoạt đã trễ hạn thanh toán.
- (6) Thủ tục để khách hàng lấy thông tin về sự giúp đỡ về tài chánh, nếu thích hợp.

- (7) Số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu dàn xếp thanh toán hoặc xin thêm thông tin từ Thành Phố.

## ĐIỀU KIỆN VỀ VIỆC CHÂN THÀNH THÔNG BÁO VỀ VIỆC CÚP NƯỚC

Thành Phố sẽ chân thành nỗ lực liên lạc với khách hàng và/hoặc người cư ngụ qua điện thoại hoặc niêm yết giấy thông báo về việc ngưng dịch vụ cùng với bản sao của chính sách này ở một nơi dễ thấy ít nhất bảy (7) ngày trước khi cúp nước kế hoạch.

## KHIẾU NẠI HOẶC TRANH CÃI VỀ HÓA ĐƠN NƯỚC HOẶC MIỄN TRẢ PHÍ

Khách hàng có thể khiếu nại hoặc tranh cãi về một hóa đơn nước bằng cách gọi số (855) 785-4021 hoặc tới Tòa Thị Chánh để lấy đơn khiếu nại. Đơn khiếu nại phải được hoàn tất và nộp cho Thành Phố vào ngày đến hạn ghi trong giấy thông báo về việc không trả đúng kỳ hạn. Dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ không bị cúp trong khi chờ quyết định về đơn khiếu nại.

Giám Đốc Tài Chánh hoặc người ủy nhiệm sẽ cứu xét đơn khiếu nại và đưa ra quyết định. Khách hàng có bảy (7) ngày để khiếu nại quyết định của Giám Đốc Tài Chánh, thực hiện bằng văn bản, với Quản Lý Thành Phố hoặc người ủy nhiệm. Quyết định của họ sẽ không được thay đổi. Sau khi đưa ra quyết định về khiếu nại, khách hàng sẽ có bảy (7) ngày để thanh toán hóa đơn hoặc ký kết một phương án thanh toán trước khi Thành Phố cúp nước.

## KẾ HOẠCH TRẢ DẦN

Có sẵn kế hoạch trả dần cho khách hàng để tránh tình trạng cúp nước. Để tránh tình trạng cúp nước, khách hàng phải gọi (855)-785-4021 hoặc tới Tòa Thị Chánh để lấy mẫu đơn thỏa thuận trả dần vào thời hạn dàn xếp cuối cùng ghi trong giấy thông báo về tình trạng không trả đúng kỳ hạn. Khách hàng phải nộp mẫu đơn thỏa thuận trả dần và phải được Giám Đốc Tài Chánh hoặc người ủy nhiệm phê duyệt trước khi có thể ký kết kế hoạch thanh toán.

### Khoản Tiền Trả Dần:

- (1) Trước khi cúp nước, khách hàng có thể gọi số (855) 785-4021 hoặc tới Tòa Thị Chánh để tìm kiếm biện pháp ký kết kế hoạch trả dần với Thành Phố để tránh bị cúp nước.
- (2) Chỉ có khách hàng đứng tên tài khoản mới có thể ký kết kế hoạch thanh toán.
- (3) Nếu dịch vụ bị cúp, khách hàng vẫn có thể ký kết kế hoạch trả dần với Thành Phố để khôi phục dịch vụ chứ không phải để tránh trả tiền phạt vốn đã phát sinh do trễ hạn thanh toán hoặc do trả trễ.
- (4) Khách hàng chỉ có thể sử dụng kế hoạch trả dần mỗi lần cho một (1) hóa đơn thôi.
- (5) Khách hàng không thể tham gia nhiều kế hoạch thanh toán cùng một lúc.
- (6) Trong lúc đang tham gia kế hoạch trả dần, khách hàng phải trả các khoản phí hiện tại cho tất cả hóa đơn trong tương lai. Nếu không trả đúng thời hạn bất cứ hóa đơn nào thì điều đó sẽ được coi như là vi phạm thỏa thuận và sẽ là nguyên nhân cúp nước.
- (7) Kế hoạch trả dần phải được thanh toán tối đa trong thời gian một (1) năm từ ngày lập hóa đơn. Giám Đốc Tài Chánh hoặc người ủy nhiệm sẽ ấn định số tiền phải trả và ngày đến hạn cho các kế hoạch thanh toán.

- (8) Khách hàng phải trả khoản tiền phải trả đầu tiên theo kế hoạch trả dần của họ **trước** ngày cúp nước. Nếu nước đã bị cúp và khách hàng ký kết kế hoạch trả dần, khách hàng phải trả khoản tiền đầu tiên trước khi dịch vụ được khôi phục.

Nếu Không Tuân Theo:

Thành Phố có thể chấm dứt dịch vụ cấp nước nếu một khách hàng đã được cho phép tham gia kế hoạch trả dần không:

- (1) trả tiền theo đúng ngày đến hạn được ấn định trong thỏa thuận thanh toán;
- (2) trả số tiền đến hạn theo đúng số tiền được ấn định trong thỏa thuận thanh toán;
- (3) trả tất cả các khoản phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại.

Nếu khách hàng không tuân theo bất cứ phần nào của thỏa thuận thanh toán thì thỏa thuận sẽ bị chấm dứt. Thành Phố sẽ niêm yết giấy thông báo cuối cùng về ý định ngưng dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ. Giấy thông báo cuối cùng sẽ không cho khách hàng quyền yêu cầu Thành Phố điều tra hoặc cứu xét. Ngoài ra, khách hàng sẽ không có quyền ký kết thỏa thuận thanh toán mới để tránh tình trạng cúp nước. Tất cả các khoản phí quá hạn và hiện tại sẽ đến hạn thanh toán để tránh tình trạng cúp nước.

## CHỨNG TỬ CÓ NHU CẦU Y TẾ VÀ KHÓ KHĂN VỀ KINH TẾ

Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không trả tiền nếu khách hàng đáp ứng **tất cả** điều kiện chứng tử có nhu cầu y tế và khó khăn về kinh tế sau đây:

- (1) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành Phố giấy chứng thực của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu, theo định nghĩa của thuật từ đó trong tiểu mục (A) của đoạn (1) của phân điểm (b) của Khoản 14088 của Bộ Luật Phúc Lợi Và Định Chế, rằng tính mạng của một người sống tại nơi được cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ bị đe dọa hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người đó nếu Thành Phố ngưng dịch vụ cấp nước.
- (2) Khách hàng chứng minh rằng về phương diện tài chính họ không thể nào trả tiền cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn bình thường. Về phương diện tài chính khách hàng sẽ được coi như là không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn bình thường của Thành Phố nếu bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng là người đang hưởng CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bỏ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bỏ Sung Đặc Biệt Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ California, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.
- (3) Khách hàng chịu ký kết phương án trả dần với Thành Phố.

Khách hàng có thể gọi số (855) 785-4021 để lấy mẫu đơn có nhu cầu y tế và khó khăn về kinh tế. Khách hàng phải nộp mẫu đơn đã được hoàn tất cho Thành Phố vào ngày đáo hạn in trong giấy thông báo về tình trạng không trả đúng kỳ hạn và dịch vụ sắp bị ngưng. Một khi nhận được giấy tờ từ khách hàng, Thành Phố sẽ duyệt xét giấy tờ đó trong vòng bảy (7) ngày và:

- (1) thông báo cho khách hàng biết về phương án thanh toán mà Thành Phố đã chọn và yêu cầu khách hàng ký tên để đồng ý tham gia phương án thay thế;

- (2) yêu cầu khách hàng cho thêm thông tin; hoặc
- (3) thông báo cho khách hàng biết rằng họ không đáp ứng được các điều kiện cần thiết về y tế hoặc tài chính.

## DỊCH VỤ LIÊN QUAN ĐẾN MỐI QUAN HỆ GIỮA CHỦ NHÀ VÀ NGƯỜI THUÊ NHÀ

Nếu dịch vụ cấp nước sin hoạt cho nhà được cung cấp qua đồng hồ đo nước riêng cho những người sống trong một căn nhà biệt lập, tòa nhà chung cư, khu quy hoạch nhà lưu động hoặc một tòa nhà cố định cho dân cư trong một trại lao động, và người chủ, người quản lý, hoặc người điều hành nhà ở, tòa nhà, hoặc khu quy hoạch nhà lưu động là khách hàng trên giấy tờ thì Thành Phố sẽ cố gắng hết sức thông báo cho những người sống ở đó, qua biện pháp thông báo dưới dạng văn bản, khi tài khoản đó còn thiếu tiền chưa trả và dịch vụ sẽ bị cúp ít nhất mười (10) ngày trước khi ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt.

## QUYỀN BẮT ĐẦU DỊCH VỤ CỦA CƯ DÂN THUÊ NHÀ

Cư dân thuê nhà có dịch vụ đồng hồ đo nước riêng sẽ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không bị yêu cầu trả số tiền đến hạn trong tài khoản đã trễ hạn, sau đó hóa đơn cho dịch vụ sẽ được lập dưới tên của họ, miễn là người sống ở nhà đó đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ của Thành Phố:

- (1) Khách hàng phải hoàn tất đơn yêu cầu dịch vụ mới và cung cấp tất cả các thông tin được yêu cầu trong đơn đó.
- (2) Cung cấp bản sao hợp đồng thuê nhà có chữ ký cho nhà đó.
- (3) Khoản phí bắt đầu dịch vụ là \$25.00 và sẽ được thêm vào hóa đơn đầu tiên hoặc thứ hai.
- (4) Căn cứ trên uy tín trả nợ của đơn yêu cầu dịch vụ, Thành Phố có thể yêu cầu tiền đặt cọc gấp hai lần số tiền trong hóa đơn nước trung bình theo định kỳ chiếu theo Bộ Luật Tiện Ích Công Cộng khoản 10009.6.

Để tránh tình trạng ngưng dịch vụ, các điều kiện này phải được hoàn thành trong vòng mười (10) ngày từ ngày ghi trong giấy thông báo về tình trạng ngưng dịch vụ. Để miễn số tiền phải trả trong tài khoản đã trễ hạn thanh toán, người sống ở nhà đó giờ đã trở thành khách hàng bắt buộc phải xác minh rằng khách hàng đứng tên tài khoản là hoặc từng là chủ nhà, người quản lý, hoặc người đại diện của nhà đó. Sự xác minh đó có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở, hợp đồng thuê nhà, biên lai thuê nhà, văn kiện từ chính phủ cho thấy rằng người cư ngụ đang thuê nhà đó, hoặc thông tin được tiết lộ chiếu theo Khoản 1962 của Bộ Luật Dân Sự.

## KHÔI PHỤC DỊCH VỤ

Khách hàng có thể gọi số (855) 785-4021 hoặc tới Tòa Thị Chánh để khôi phục dịch vụ sau khi nước bị cúp.

Đối với một khách hàng mà thu nhập của gia đình là trên 200 phần trăm mức nghèo khó do chính phủ liên bang ấn định:

- (1) Dịch vụ chỉ có thể được kết nối lại cho những khách hàng có tên trong tài khoản.

- (2) Để kết nối lại dịch vụ, khách hàng phải trả toàn bộ số tiền còn thiếu đã quá hạn thanh toán bao gồm tất cả các khoản phí trễ hạn thanh toán và/hoặc khôi phục dịch vụ chiếu theo Danh Bảng Lệ Phí của Thành Phố được phê chuẩn bởi Hội Đồng Thành Phố.
- (3) Để kết nối lại dịch vụ cấp nước sinh hoạt ngoài giờ làm việc (được yêu cầu sau 4 giờ rưỡi chiều) khách hàng sẽ chịu phí kết nối lại dịch vụ theo đúng Danh Bảng Lệ Phí của Thành Phố được Hội Đồng Thành Phố phê chuẩn.

Đối với khách hàng đã chứng tỏ với Thành Phố rằng thu nhập của gia đình là 200 phần ngưỡng nghèo khó do liên bang ấn định hoặc dưới mức đó:

- (1) Khoản phí kết nối lại dịch vụ sẽ không cao hơn năm mươi đồng (\$50.00) trong giờ làm việc bình thường.
- (2) Để kết nối lại dịch vụ cấp nước sinh hoạt cho nhà ngoài giờ làm việc, phí kết nối lại dịch vụ sẽ không cao hơn một trăm năm mươi đồng (\$150).
- (3) Khoản phí kết nối lại dịch vụ sẽ tùy thuộc vào sự điều chỉnh hàng năm vì những thay đổi trong Chỉ Số Giá Sinh Hoạt bắt đầu vào ngày 1 tháng giêng năm 2021.

Sau mười (10) ngày hoặc quá mười ngày làm việc kể từ ngày dịch vụ bị ngắt kết nối, khách hàng bắt buộc phải thiết lập tài khoản mới để kết nối lại dịch vụ. Khoản phí bắt đầu dịch vụ sẽ được tính theo đúng Danh Bảng Lệ Phí của Thành Phố được Hội Đồng Thành Phố phê chuẩn.

#### **BÁO CÁO HÀNG NĂM VỀ DỊCH VỤ BỊ NGỪNG**

Thành Phố sẽ báo cáo hàng năm trên trang mạng của Thành Phố và với Hội Đồng Kiểm Soát Nguồn Nước Sinh Hoạt Tiểu Bang số lượng ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt cho nhà do khách hàng không thể trả tiền.

#### **HÀNH ĐỘNG KHÔNG CHO PHÉP CỦA KHÁCH HÀNG**

Chính sách ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt này sẽ áp dụng vào vài loại gia cư nhất định do không trả tiền và không áp dụng vào việc chấm dứt kết nối dịch vụ do hành động không cho phép của khách hàng.

#### **CÁC GIẢI QUYẾT KHÁC**

Ngoài việc ngưng dịch vụ cung cấp nước, Thành Phố có thể theo đuổi bất kỳ những biện pháp bù đắp nào khác có sẵn theo luật pháp hoặc yêu sách hợp tình hợp lý vì không thanh toán các khoản phí dịch vụ cấp nước, bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn đến việc: lấy những số tiền không trả đúng kỳ hạn bằng cách đệ trình quyền lưu giữ tài sản thực tế, đệ đơn đòi bồi thường hoặc đệ đơn kiện, hoặc chuyển những số tiền chưa trả cho cơ quan đòi nợ bên thứ ba. Trong trường hợp Thành Phố thắng kiện, Thành Phố sẽ có quyền được trả tất cả các chi phí và phí tổn, bao gồm phí luật sư và lãi tích lũy.