

THÀNH PHỐ SANTA CRUZ
SỞ CẤP NƯỚC

CHỦ ĐỀ:

Ngưng dịch vụ cấp nước cho dân cư vì không trả tiền nước

THAM CHIẾU:

Chính sách này được thành lập theo luật của California Health and Safety Code, Division 104, Part 12, Chapter 6, "Discontinuation of Residential Water Service (Bộ luật An toàn và Sức khỏe California, Phần 104, Phần 12, Chương 6, "Ngưng Dịch vụ Cấp Nước Cho Dân cư" áp dụng cho Thành phố Santa Cruz).

MỤC ĐÍCH:

Mục đích của chính sách này là xác định các điều kiện và thủ tục ngưng dịch vụ cấp nước vì chủ tài khoản không trả tiền nước, bao gồm phương thức thông báo cho chủ tài khoản và/hoặc người cư ngụ về chính sách này, làm thế nào họ có thể xin thỏa thuận trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền theo lịch hẹn, cách họ có thể tranh chấp hoặc khiếu nại về tiền nước và cách họ có thể khôi phục dịch vụ, sau khi đã bị ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền nước.

Căn cứ theo California Health & Safety Code section 116904 (Bộ luật Sức khỏe & An toàn California, phần 116904), Thành phố Santa Cruz phải cung cấp chính sách "Ngưng dịch vụ cấp nước cho dân cư" vào ngày hoặc trước ngày 1 tháng 2 năm 2020.

CHÍNH SÁCH:

Chính sách của Sở Cấp Nước (SCMU) phải thông báo cho dân cư biết sẽ ngưng cung cấp dịch vụ nước vì không trả tiền nước. Dịch vụ cấp nước cho dân cư sẽ không bị ngưng vì không trả tiền nước, trừ khi hội đủ ba điều kiện sau:

- (1) tiền nước bị trễ hạn ít nhất 60 ngày;
- (2) chủ tài khoản và/hoặc người cư ngụ đã được thông báo về chính sách này bằng văn bản không dưới 7 ngày hành chính trước khi ngưng dịch vụ; và
- (3) chủ tài khoản đã:
 - (a) không yêu cầu hoặc duy trì thỏa thuận trả tiền hoặc kế hoạch trả tiền theo lịch hẹn cho SCMU từ 60 ngày trở lên; hoặc

- (b) không tranh cãi hoặc khiếu nại các khoản tiền nước với SCMU theo thời hạn; hoặc là
- (c) không trả tiền nước từ 60 ngày trở lên.

Ba điều kiện này được mô tả thêm như sau:

Điều kiện (1) - tiền nước bị trễ hạn

Vì mục đích của chính sách này, tiền nước sẽ trễ hạn nếu chưa trả toàn bộ số tiền hoặc một phần tiền nước ít nhất 60 ngày sau ngày đáo hạn được ghi trong hóa đơn nước của SCMU.

SCMU sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản cho chủ tài khoản và/hoặc người cư ngụ về các khoản phí bị trễ hạn không ít hơn bảy ngày hành chính, trước khi ngừng dịch vụ cấp nước cho dân cư vì không trả tiền nước.

Điều kiện (2) - thông báo về chính sách này

Đối với mục đích của chính sách này, các thông báo về chính sách này sẽ được lập thành văn bản. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) Tên của chủ tài khoản và địa chỉ cấp nước;
- (b) Số tiền bị trễ hạn;
- (c) Hạn cuối để trả tiền nước hoặc xếp lịch trả tiền để tránh bị ngừng dịch vụ cấp nước;
- (d) Hướng dẫn về cách xin thỏa thuận trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền theo lịch hẹn hoặc kế hoạch trả tiền theo lịch hẹn;
- e) Hướng dẫn cách tranh chấp hoặc khiếu nại về tiền nước; và
- f) Hướng dẫn người cư ngụ mà không phải chủ tài khoản về cách thức làm chủ tài khoản để duy trì dịch vụ cấp nước.

Thư Thông báo: một thư thông báo sẽ được gửi qua bưu điện Hoa Kỳ, thư điện tử hoặc được nhân viên của SCMU trực tiếp giao. Thông báo có thể hiển thị trên hóa đơn tiền nước hàng tháng. Đối với những chủ tài khoản nhận hóa đơn tiền nước bằng văn bản, thư thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ bưu điện của chủ tài khoản và địa chỉ cấp nước, nếu cả hai địa chỉ không phải là một. Đối với những chủ tài khoản nhận được hóa đơn tiền nước không bằng văn bản, thư thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ email của chủ tài khoản và gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ cấp nước, nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ cấp nước của chủ tài khoản không giống nhau. Khi không thể gửi qua đường bưu điện hoặc thư điện tử, nhân viên của SCMU sẽ trực tiếp đến địa chỉ cấp nước và sẽ đặt thư

thông báo ở nơi dễ thấy hoặc bất cứ nơi nào nhân viên có thể đăng thư thông báo một cách an toàn.

Điều kiện (3)

(a) - xin các thỏa thuận trả tiền hoặc xếp lịch trả tiền nước

SCMU sẽ cung cấp một thỏa thuận trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền theo lịch hẹn sau khi chủ tài khoản gửi các thông tin sau vào ngày hạn ghi trên thư thông báo (Xem Điều kiện (2)):

- (a) Giấy chứng nhận của Bác sĩ riêng - mẫu đơn này (**Mẫu 998-A**) xác nhận rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước làm nguy hại nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân sống tại địa chỉ cấp nước.
- (b) Giấy chứng nhận khó khăn về tài chính - mẫu đơn này (**Mẫu 998-B**) xác nhận rằng cư dân sống tại địa chỉ cấp nước không thể trả tiền nước theo kỳ hạn hóa đơn thông thường của SCMU.
- (c) Giấy kê khai thu nhập của hộ gia đình - mẫu đơn này (**Mẫu 998-B2**) cung cấp tài liệu bằng chứng cho giấy chứng nhận khó khăn về tài chính và kê khai thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% theo mức nghèo tiêu chuẩn của liên bang.

Chủ tài khoản phải nộp các mẫu đơn nêu trên vào các văn phòng của SCMU, tọa lạc tại số 212 Locust Street, Suite D, Santa Cruz; hoặc qua fax tại (831) 420-5221; hoặc qua email tại scmu@cityofsantacruz.com. Khi nhận được các mẫu đơn nêu trên, SCMU sẽ liên lạc với chủ tài khoản trong vòng 15 ngày hành chính và cung cấp một trong các lựa chọn sau:

- (a) Trả dần số tiền còn thiếu.
- (b) Tham gia vào kế hoạch trả tiền theo lịch hẹn.
- (c) Giảm bớt một phần hoặc toàn bộ số tiền còn thiếu đang trả góp mà những người đóng thuế khác không bị trả thêm phí.
- (d) Tạm hoãn trả tiền nước.

Thỏa thuận của chủ tài khoản sau khi chọn một phương pháp trong các lựa chọn trên sẽ được lập thành văn bản trong mẫu đơn của SCMU (**Mẫu 998-C**). Thỏa thuận trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền theo lịch hẹn chỉ có thể do chủ tài khoản và SCMU thực hiện. Chủ tài khoản chỉ được có một thỏa thuận trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền theo lịch hẹn trong mỗi lần và trên một hóa đơn. Sau khi đồng ý, không được gia hạn hoặc sửa đổi thỏa thuận trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền theo lịch hẹn. Thỏa thuận trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền theo lịch hẹn sẽ bị vô hiệu nếu bất kỳ phần nào

trong thỏa thuận không duy trì từ 60 ngày trở lên hoặc nếu tiền nước trong các hóa đơn tiếp theo cũng bị thiếu trong vòng 60 ngày trở lên (xem Điều kiện (3)(c) tiền nước hiện tại).

(b) - tranh chấp hoặc khiếu nại về tiền nước

Chủ tài khoản có thể tranh chấp hoặc khiếu nại sự chính xác của các khoản tiền phí hoặc trách nhiệm trả tiền của khách hàng. Quý vị có thể tranh chấp hoặc khiếu nại khoản tiền nước theo chính sách của Sở Cấp Nước C-1978.4, Tranh chấp hóa đơn. Quý vị có thể không được tranh chấp hoặc khiếu nại với SCMU về các vấn đề như chất lượng dịch vụ, giá dịch vụ hoặc các điều khoản và điều kiện của thỏa thuận trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền nước theo lịch hẹn.

(c) - tiền nước hiện tại

Đối với các mục đích của chính sách này, các khoản tiền nước hiện tại có nghĩa là bất kỳ khoản tiền phí nào được tính trong hóa đơn sau các khoản phí đã được giải quyết theo trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền nước theo lịch hẹn. Tiền nước hiện tại còn thiếu từ 60 ngày trở lên sẽ làm ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền nước. Tiền nước hiện tại sẽ không hội đủ điều kiện cho một thỏa thuận trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền nước theo lịch hẹn, nếu đang có một thỏa thuận trả tiền nước hoặc kế hoạch trả tiền nước theo lịch hẹn cho hóa đơn trước đó.

Khóa nước vì không trả tiền

Nếu đáp ứng đủ ba điều kiện trên, SCMU sẽ đăng thông báo cuối cùng về việc khóa nước sắp tới tại địa chỉ cấp nước không trước 5 ngày hành chính trước ngày khóa nước.

Khôi phục Dịch vụ Cấp Nước

Sau khi dịch vụ nước đã bị khóa vì không trả tiền, SCMU sẽ cung cấp thông tin cho chủ tài khoản về cách khôi phục dịch vụ cấp nước cho dân cư. Bắt đầu từ tháng 2 năm 2020, phí khôi phục dịch vụ sẽ là \$71 trong giờ hành chính và \$ 214 sau giờ hành chính cho tất cả các khách hàng, hoặc \$50 trong giờ hành chính và \$ 150 sau giờ hành chính đối với những khách hàng có thể nộp mẫu đơn xác nhận khó khăn về tài chính (**Mẫu 998-B**). Phí khôi phục sẽ được điều chỉnh hàng năm tuân thủ theo những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ tháng 1 năm 2021.

Quy định chính sách tạp hạng

Ngôn ngữ. Chính sách này và tất cả các thông báo bằng văn bản theo yêu cầu của chính sách này sẽ có sẵn bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ được liệt kê trong section 1632 of

the California Civil Code (phần 1632 của Bộ luật Dân sự California) và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm số người cư trú tại Thành phố Santa Cruz.

Liên lạc. Người đại diện của SCMU sẵn sàng nói chuyện với chủ tài khoản trong giờ hành chính tại số (831) 420-5220 để thảo luận về chính sách này cũng như các lựa chọn để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước cho dân cư vì không trả tiền nước.

Đăng tải chính sách. SCMU sẽ đăng chính sách này trên trang web của SCMU. Trong trường hợp trang web không tồn tại, SCMU sẽ cung cấp chính sách cho khách hàng bằng văn bản theo yêu cầu.

Hệ thống báo cáo số lần ngưng dịch vụ. SCMU sẽ báo cáo số lần ngưng dịch vụ cấp nước cho dân cư hàng năm vì không có khả năng trả tiền trên trang web của SCMU và báo cáo cho Ban Kiểm soát Nguồn Nước Tiểu bang.

Khả năng áp dụng Chính sách. Chính sách này không áp dụng cho những trường hợp SCMU kết thúc dịch vụ cho bất kỳ mục đích nào khác.