
Cơ Quan Cấp Nước Quận Apple Valley Foothill

SỔ TAY CHÍNH SÁCH

TIÊU ĐỀ CHÍNH SÁCH: Ngừng Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán Theo Luật Số 998 của Thượng Nghị Viện California
SỐ CHÍNH SÁCH: 3900-AVFCWD-SB998

CHÍNH SÁCH NGỪNG CẤP NƯỚC SINH HOẠT

- Áp Dụng Chính Sách.** Chính Sách Ngừng Cấp Nước Sinh Hoạt (gọi tắt là “Chính Sách”) chỉ áp dụng với những tài khoản sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt của Quận và không áp dụng với những tài khoản không phải nước sinh hoạt. Trong trường hợp có xung đột giữa Chính Sách này và bất kỳ sắc lệnh, chính sách, hoặc quy tắc nào khác của Quận, thì Chính Sách này sẽ được áp dụng.
- Thông Tin Liên Lạc.** Đối với những câu hỏi hoặc trợ giúp liên quan đến hóa đơn nước, xin vui lòng liên hệ với nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của Quận theo số (760) 247-7330. Khách hàng có thể đến gặp trực tiếp bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng, từ thứ ba đến thứ Năm, từ 7:00 sáng đến 10:00 sáng đến, trừ những ngày lễ của Quận. Văn phòng Dịch Vụ Khách Hàng của Quận đặt tại 22545 Del Oro Road, Apple Valley, CA 92308.
- Phát hành hóa đơn và Quy trình lập hóa đơn.** Tiền sử dụng nước phải thanh toán đầy đủ cho Quận trong vòng 26 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn hàng tháng hoặc theo thời gian mà Hội Đồng Quản Trị quyết định tùy từng thời điểm. Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán trong thời gian này sẽ bị coi là nợ tiền.
- Ngừng Cấp Nước Do Không Thanh Toán.** Nếu một hóa đơn bị nợ ít nhất sáu mươi (60) ngày, thì Quận có thể ngừng cấp nước đến địa chỉ dịch vụ.
 - Văn Bản Thông Báo Cho Khách Hàng.** Quận sẽ gửi thông báo qua bưu tín đến khách hàng về hồ sơ nợ tiền này ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước. Thông báo sẽ bao gồm:
 - tên và địa chỉ của khách hàng;
 - số tiền nợ;
 - ngày thanh toán hoặc những thu xếp thanh toán khác để không bị ngừng dịch vụ;
 - số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu thu xếp thanh toán hoặc nhận thông tin bổ sung từ Quận.

- (e) nếu khách hàng nghi ngờ hoặc yêu cầu điều tra số lượng nước tiêu thụ và/hoặc số tiền trên hóa đơn, thì khách hàng, hoặc đại diện được ủy quyền của khách hàng, phải liên lạc với nhân viên để hỏi về quy trình điều tra.

4.2 Văn Bản Thông Báo Cho Cư Dân hoặc Người Thuê Nhà.

(a) Quận cũng phải gửi thông báo cho những cư dân đang sống tại địa chỉ dịch vụ ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng cấp nước trong những tình huống sau: (i) Quận cung cấp dịch vụ riêng theo đồng hồ cho nơi ở chỉ có một hộ gia đình và người chủ, người quản lý, hoặc người điều hành là khách hàng trên hồ sơ; (ii) địa chỉ thư tín của khách hàng trên hồ sơ không giống như địa chỉ dịch vụ. Thông báo này sẽ được ghi là gửi “Cư Dân”, sẽ bao gồm thông tin ở Mục 4.1 bên trên và sẽ thông báo cho cư dân họ có quyền trở thành khách hàng trực tiếp của Quận mà không phải trả số tiền nợ trên tài khoản nợ đó. Các điều khoản và điều kiện để cư dân trở thành khách hàng của Quận được quy định trong Mục 8 bên dưới.

4.3 Thông Báo Trực Tiếp hoặc Qua Điện Thoại. Quận cũng sẽ nỗ lực hợp lý và thiện chí để liên hệ với khách hàng trên hồ sơ, hoặc một người lớn đang sống trong nhà của khách hàng đó, trực tiếp, hay qua điện thoại, ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Quận sẽ sẵn sàng cung cấp một bản sao của Chính Sách này và thảo luận về những lựa chọn để không bị ngừng cấp nước do không thanh toán, bao gồm cả khả năng thu xếp thanh toán khác.

4.4 Dán Thông Báo Tại Địa Chỉ Dịch Vụ, Quận sẽ nỗ lực hợp lý và thiện chí để dán một thông báo ngừng cấp nước sinh hoạt ngay lập tức và một bản sao của Chính Sách này ở nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ. Thông báo đó và bản sao của Chính Sách này phải được để tại đó ít nhất bốn mươi tám (48) giờ đồng hồ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo đó phải bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền nợ;
- (c) ngày thanh toán hoặc những thu xếp thanh toán khác để không bị ngừng dịch vụ;
- (d) số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu thu xếp thanh toán hoặc nhận thông tin bổ sung từ Quận.
- (e) nếu khách hàng nghi ngờ hoặc yêu cầu điều tra số lượng nước tiêu thụ và/hoặc số tiền trên hóa đơn, thì khách hàng, hoặc đại diện được ủy quyền của khách hàng, phải liên lạc với nhân viên để hỏi về quy trình điều tra.

4.5 Những Trường Hợp Không Được Ngừng Cấp Dịch Vụ. Quận không được ngừng cấp nước sinh hoạt do không thanh toán trong những trường hợp sau:

- (a) Khi Quận đang tiến hành điều tra khiếu nại hoặc phàn nàn của khách hàng theo Mục 5.1 bên dưới;
- (b) Trong khi chờ Hội Đồng Quản Trị quyết định về kháng cáo theo Mục 5.3 bên dưới; hoặc
- (c) Trong thời gian khoản thanh toán của khách hàng đang chờ Quận phê duyệt thu xếp thanh toán khác.

4.6 Không Được Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Đối Với Những Trường Hợp Y Tế và Tài Chính Đặc Biệt. Cơ quan cấp nước đô thị và cộng đồng không được cắt nước sinh hoạt do không thanh toán nếu đáp ứng tất cả những điều kiện sau đây:

- (i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Quận chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính có giấy phép rằng việc ngừng cấp nước sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, hoặc có nguy cơ đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người nào sống trong ngôi nhà trên, nơi nhận dịch vụ sinh hoạt đó;
- (ii) Khách hàng phải chứng minh họ không đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ sinh hoạt đó trong thời hạn hóa đơn thông thường của Quận. Khách hàng được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán trong thời hạn hóa đơn thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện đang nhận một trong những phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp chung, MediCal, Chương Trình Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung Của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ; hoặc (b) khách hàng tuyên bố sẵn sàng chịu phạt nếu khai man, với chữ ký được chứng thực, rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo liên bang; và
- (iii) Khách hàng sẵn sàng tham gia một thỏa thuận thanh toán thay thế cho số tiền còn nợ.

(b) Bất cứ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện bên trên, thì Quận phải cung cấp cho khách hàng đó một trong những lựa chọn sau đây, do Quận lựa chọn theo suy xét của mình:

- (i) lịch trình thanh toán thay thế; hoặc
- (ii) cơ hội kháng cáo lên Hội Đồng Quản Trị của Quận. .

Tổng Giám Đốc của quận sẽ chọn thu xếp thanh toán thay thế khác thích hợp nhất sau khi xem xét thông tin và giấy tờ mà khách hàng cung cấp và xem xét nhu cầu thanh toán của Quận.

(c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh mình đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a). Khi nhận được giấy tờ của khách hàng, Quận sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng thu xếp thanh toán thay thế khác do Quận đã chọn và yêu cầu khách hàng ký vào giấy đồng ý tham gia vào thỏa thuận thanh toán thay thế đó; (2) yêu cầu khách hàng bổ sung thông tin; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các tiêu chuẩn trong tiểu mục (a).

(d) Quận có thể ngừng cấp nước nếu khách hàng đã được chấp thuận một thu xếp thanh toán thay thế theo mục này nhưng không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây: (a) thanh toán số tiền còn nợ trong thời gian thanh toán được gia hạn; (b) thanh toán số tiền còn nợ theo lịch trình thanh toán thay thế. Quận sẽ dán thông báo dự kiến cắt dịch vụ tại một vị trí dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ trong ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi cắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng yêu cầu Quận điều tra hoặc tái xét.

4.7 Thời Gian Ngừng Dịch Vụ. Quận sẽ không cắt nước do không thanh toán vào các ngày thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ, hoặc bất kỳ thời gian nào mà văn phòng Quận không mở cửa cho công chúng.

4.8 Nổi Lại Dịch Vụ. Khách hàng có dịch vụ cấp nước bị cắt có thể liên hệ với Quận trực tiếp hoặc qua điện thoại để yêu cầu cấp lại nước. Để được khôi phục dịch vụ khách hàng sẽ phải trả: (a) tất cả số tiền nợ; (b) các loại phí nổi lại dịch vụ, theo giới hạn trong Mục 7.1, nếu có; (c) và một khoản đặt cọc, nếu Quận yêu cầu.

5. Quy Trình Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo một Hóa Đơn.

5.1 **Thời Gian Nộp Đơn Khiếu Nại hoặc Yêu Cầu Điều Tra.** Khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra đối với số tiền trong hóa đơn trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn. Đối với mục đích của Mục 5.1, khách hàng sẽ được coi là đã nhận được hóa đơn trong thời gian năm (5) ngày sau khi gửi qua bưu tín và nhận được ngay lập tức nếu gửi qua thư điện tử.

5.2 **Xem Xét Của Quận.** Giám đốc Quận sẽ xem xét khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra được nộp đúng hạn và gửi văn bản quyết định cho khách hàng. Việc xem xét bao gồm xem xét liệu khách hàng có được thu xếp một thỏa thuận thanh toán khác không. Theo suy xét của mình, Quận có thể xem xét những khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không nộp đúng hạn; tuy nhiên, những khiếu nại hoặc yêu cầu đó không

được phép kháng cáo.

5.3 Kháng Cáo Lên Hội Đồng Quản Trị. Bất kỳ khách hàng nào, đã nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra đúng hạn theo Mục 5 nhưng Quận ra quyết định bất lợi, thì có thể kháng cáo quyết định đó lên Hội Đồng Quản trị bằng cách nộp đơn kháng cáo lên Thư Ký Quận trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi Quận gửi quyết định qua bưu tín. Khi nhận được kháng cáo, Thư Ký Quận sẽ tổ chức điều trần trong cuộc họp sắp tới của Hội Đồng và gửi văn bản thông báo cho khách hàng biết thời gian và địa điểm điều trần ít nhất mười (10) ngày trước khi họp. Quyết định của Hội Đồng là cuối cùng.

6. **Gia Hạn và Các Thu Xếp Thanh Toán Thay Thế Khác.** Nếu Quận quyết định khách hàng đáp ứng các điều kiện ghi trong Mục 4.6, Quận phải đề xuất với khách hàng đó một trong những tùy chọn sau:

6.1 Thời Gian Yêu Cầu Thu Xếp Thanh Toán Thay Thế Khác. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời gian thanh toán thông thường, thì khách hàng có thể yêu cầu một thu xếp thanh toán thay thế khác được quy định trong Mục 6 này. Quyết định của Quận về việc gia hạn và những thu xếp thanh toán thay thế khác là cuối cùng nhưng có thể kháng cáo lên Hội Đồng Quản Trị của Quận nếu khách hàng muốn. Khách hàng có thể yêu cầu tối đa hai (2) thu xếp thanh toán thay thế trong cùng khoảng thời gian mười hai tháng; nếu khách hàng cần nhiều hơn hai (2) thu xếp thanh toán thay thế trong cùng khoảng thời gian mười hai tháng, thì nhân viên Quận sẽ tự động chuyển quyết định đó sang Hội Đồng Quản Trị của Quận, như một Mục Hành Động, để được xem xét trong kỳ họp định kỳ tiếp theo của Hội Đồng Quản Trị.

6.2 Thu Xếp Thanh Toán Thay Thế. Nếu được Quận phê duyệt, khách hàng có thể được tạm thời gia hạn thanh toán số tiền nợ không quá bốn (4) tháng sau hạn thanh toán ban đầu. Số tiền nợ có thể được chia thành không quá bốn (4) phần, mỗi phần sẽ được thanh toán theo lịch hai bên đã thống nhất. Nếu khách hàng không tuân thủ lịch thanh toán cụ thể, thì khách hàng sẽ bị cắt nước nếu không thanh toán bất kỳ phần đã thu xếp nào quá sáu mươi (60) ngày.

6.3 Gia Hạn. Nếu khách hàng không thể thanh toán số tiền nợ vào hạn thanh toán nhưng có thể trả trước ngày đọc chỉ số lần tới, thì khách hàng có thể yêu cầu gia hạn ngày thanh toán. Việc gia hạn này, nếu được nhân viên của Quận chấp thuận, sẽ được áp dụng trong tháng đó mà thôi và sẽ không áp dụng trong suốt đời của tài khoản của khách hàng.

6.4 Không Tuân Thủ. Nếu khách hàng được cho phép áp dụng một thu xếp thanh toán theo Mục 6 này và không (1) thanh toán số tiền nợ vào ngày đã gia hạn; hoặc (2) thanh toán số tiền nợ theo lịch thanh toán thay thế, thì Quận có thể cắt nước. Quận sẽ dán thông báo dự kiến cắt dịch vụ tại một vị trí dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ trong ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi cắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tiếp tục yêu cầu Quận điều tra hoặc tái xét.

6.5 Tổng Giám Đốc của Quận sẽ quyết định, theo suy xét của mình, cho

phép gia hạn với khách hàng trong bao lâu. Khách hàng phải trả toàn bộ số tiền còn nợ vào ngày Quận chấp thuận và đồng thời phải thanh toán tất cả số tiền sử dụng nước hiện tại dồn lại trong các kỳ hóa đơn sau. Ngày gia hạn thanh toán được lập thành văn bản và gửi cho khách hàng.

7. Những Chương Trình Cụ Thể Đối Với Những Khách Hàng Thu Nhập Thấp.

7.1 Những Giới Hạn Phí Nổi Lại Dịch Vụ và Không Tính Lãi Suất. Nếu các khách hàng dân sinh chứng minh thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo liên bang, thì Quận sẽ:

- (a) Giới hạn phí nổi lại dịch vụ trong giờ làm việc thông thường xuống năm mươi dollars (\$50), và ngoài giờ làm việc thông thường là một trăm năm mươi dollars (\$150). Những giới hạn này chỉ áp dụng nếu phí nổi lại dịch vụ thực tế vượt quá số tiền này. Những giới hạn này được điều chỉnh hàng năm theo Chỉ Số Giá Tiêu Dùng của Cơ Quan Thống Kê Lao Động đối với Mọi Người Tiêu Dùng Ở Đô Thị (CPI-U) bắt đầu từ ngày 1 tháng Một, 2021.
- (b) Việc không tính lãi suất đối với các hóa đơn nợ được áp dụng 12 tháng một lần.

7.2 Điều Kiện. Quận coi khách hàng có thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện đang nhận một trong những phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp chung, MediCal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung Của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ; hoặc (b) khách hàng tuyên bố sẵn sàng chịu phạt nếu khai man, với chữ ký được chứng thực, rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo liên bang. Trong mọi trường hợp nêu trên, khách hàng có trách nhiệm chứng minh với nhân viên Quận rằng họ đang là thành viên của (các) chương trình trợ cấp nêu trên.

8. Quy Trình để Người Thuê Nhà hoặc Cư Dân Trở Thành Khách Hàng của Quận.

8.1 Áp Dụng. Mục 8 này chỉ áp dụng khi chủ tài sản, chủ nhà, hoặc người điều hành của địa chỉ tiếp nhận dịch vụ được ghi là khách hàng trong hồ sơ và đã được thông báo chuẩn bị cắt nước do không thanh toán.

8.2 Đồng Ý Với Các Điều Khoản và Điều Kiện Của Quận. Quận sẽ cung cấp

dịch vụ cho những cư dân (người thuê nhà) thực tế nếu tất cả các cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu trong các quy tắc và quy định của Quận. Tuy nhiên, một hay nhiều cư dân phải sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm thanh toán phí dịch vụ sau đó, hoặc Quận có phương tiện, và sẵn sàng về mặt pháp lý, cắt dịch vụ có chọn lựa đối với những cư dân không đáp ứng các yêu cầu trong các quy tắc và quy định của Quận. Quận phải cung cấp dịch vụ cho những cư dân đáp ứng các yêu cầu này.

8.3 **Chứng Minh Thuê Nhà.** Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền nợ của tài khoản đang nợ, thì cư dân phải chứng minh tài khoản nợ của khách hàng trong hồ sơ hiện là hoặc từng là tài khoản của chủ nhà, người quản lý, hoặc đại diện khu nhà. Việc chứng minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn với, hợp đồng thuê nhà, biên lai trả tiền thuê nhà, giấy tờ của chính quyền chứng minh cư dân hiện đang thuê nhà, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Đạo Luật Dân Sự, theo suy xét của Quận.

9. **Ngôn Ngữ của Một Số Thông Báo Nhất Định.** Tất cả những văn bản thông báo theo Mục 4 và Mục 6.6 của Chính sách này phải được cung cấp bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Hàn Quốc, tiếng Việt và tiếng Tagalog và bất kỳ ngôn ngữ nói nào có từ mười phần trăm (10%) khách hàng của Quận sử dụng trở lên. Nếu một khách hàng, hoặc người thuê nhà, yêu cầu cung cấp chính sách này bằng một ngôn ngữ khác, thì khách hàng phải có yêu cầu chính thức, gửi Hội Đồng Quản Trị của Quận, để yêu cầu cấp chính sách này bằng một ngôn ngữ khác; Hội Đồng Quản Trị có thể chọn một thông dịch viên để giải thích bằng lời chính sách này cho khách hàng, nếu khách hàng yêu cầu cấp bản dịch của một ngôn ngữ có số người sử dụng dưới mười phần trăm (10%) khách hàng của Quận.

10. **Những Hình Thức Thu Hồi Nợ Khác.** Bên cạnh việc cắt nước, Quận có thể áp dụng những hình thức thu hồi nợ khác mà pháp luật quy định đối với những trường hợp không thanh toán tiền sử dụng nước, bao gồm, nhưng không giới hạn đối với, đảm bảo thanh toán cho khoản nợ bằng cách yêu cầu thế chấp bất động sản, nộp đơn yêu cầu trả tiền hoặc tiến hành các hành động pháp lý, hoặc thuê công ty đòi nợ. Trong trường hợp Quận thắng kiện khi áp dụng các hành động pháp lý, thì Quận được phép thanh toán tất cả các chi phí và phí tổn, bao gồm cả phí luật sư và lãi suất tích lũy.
11. **Ngừng Cấp Nước Do Các Vi Phạm Khác Của Khách Hàng.** Quận có quyền ngừng cấp nước đối với bất kỳ hành vi nào vi phạm các sắc lệnh, quy tắc, quy định của Quận ngoài việc không thanh toán.
12. **Các Chi Phí và Phí Tổn Phát Sinh.** Trừ khi có quy định khác rõ ràng trong Chính Sách này, mọi chi phí và phí tổn phát sinh của khách hàng theo bất kỳ quy tắc, quy định, hoặc chính sách nào của Quận, bao gồm, nhưng không giới hạn đối với, số tiền nợ, phải được thanh toán như quy định trong văn bản này.
13. **Quyết Định Của Nhân Viên Quận.** Tổng Giám Đốc Quận, hoặc người được họ chỉ định, có quyền đưa ra bất kỳ quyết định nào theo quy định trong Chính Sách này.