

6.9 Chính sách ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt do không thanh toán

Theo quy định của luật tiểu bang cùng với việc thông qua Dự luật của Thượng viện 998 (2018), Chính sách ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt do không thanh toán ("Chính sách") này áp dụng cho tất cả các khách hàng sử dụng nước sinh hoạt sinh sống trong Quận (Bậc I và II theo Mục 4.2.1); chính sách này không áp dụng cho các khách hàng sử dụng dịch vụ không phải dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt hoặc cho các đồng hồ đo nước tưới tại các khu dân cư.

6.9.1. Liên hệ

Có thể liên hệ với Dịch vụ khách hàng của Quận theo số (805) 388-0226. Khách hàng cũng có thể đến văn phòng Quận, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 9:00 sáng đến 4:30 chiều, ngoại trừ ngày nghỉ của Quận.

6.9.2. Quá hạn

Giống như hóa đơn cho tất cả các dịch vụ cung cấp nước, hóa đơn nước sinh hoạt đến hạn sau khi nhận được hóa đơn và quá hạn khi chưa nhận được khoản thanh toán đầy đủ cho số tiền đã lập hóa đơn chậm nhất vào cuối ngày quá hạn được ghi trên hóa đơn.

Số tiền nợ quá hạn cho dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt sẽ bị tính phí nộp muộn và lãi dồn tích theo Mục 6.5.

Phí tính lãi cho các hóa đơn quá hạn sẽ chỉ được miễn trừ cho những khách hàng chứng minh được rằng thu nhập hộ gia đình dưới mức 200 phần trăm mức nghèo của liên bang, như được định nghĩa trong Mục 6.9.5, và sẽ chỉ được miễn trừ một lần trong mỗi 12 tháng.

6.9.3. Ngừng dịch vụ cung cấp nước do không thanh toán

Nếu một hóa đơn quá hạn trong ít nhất là sáu mươi (60) ngày, Quận có thể ngừng dịch vụ cung cấp nước đến địa chỉ nhận dịch vụ.

6.9.3.1. Thông báo bằng văn bản cho khách hàng

Quận sẽ gửi một thông báo qua đường bưu điện, bao gồm những thông tin sau, cho khách hàng đăng ký dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ:

- a. Tên và địa chỉ khách hàng
- b. Số tiền quá hạn
- c. Ngày cần thực hiện thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh bị ngừng dịch vụ
- d. Bản mô tả về quy trình nộp đơn kiến nghị để được xem xét lại và kháng cáo hóa đơn
- e. Bản mô tả về quy trình để khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế theo như quy định trong Mục 6.9.3.6.

6.9.3.2. Văn bản thông báo cho người sử dụng nhà hoặc người thuê nhà

Nếu Quận cung cấp nước thông qua một đồng hồ tổng, cung cấp dịch vụ theo đồng hồ đo riêng đến từng nhà riêng, khu chung cư nhiều hộ gia đình, khu nhà ở di động hoặc các trại tù khổ sai trên trang trại, và chủ sở hữu hoặc quản lý bất động sản là khách hàng đăng ký dịch vụ, hoặc nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng đăng ký dịch vụ không trùng với địa chỉ nhận dịch vụ, Quận sẽ gửi thông báo cho người sử dụng nhà tại địa chỉ nhận dịch vụ ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cung cấp nước. Thông báo này sẽ được gửi cho "Người sử dụng nhà", bao gồm các thông tin trong Mục 6.9.3.1 nêu trên, và thông báo cho

người sử dụng nhà về việc họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải thanh toán số tiền đến hạn trên tài khoản nợ quá hạn. Điều khoản và điều kiện để người sử dụng nhà trở thành khách hàng được nêu trong Mục 6.9.6.

6.9.3.3. Thông báo qua điện thoại

Quận cần thực hiện nỗ lực hợp lý, có thiện chí để liên hệ với khách hàng đăng ký dịch vụ hoặc người trưởng thành sống tại địa chỉ nhận dịch vụ trực tiếp hoặc qua điện thoại ít nhất là bảy (7) ngày trước khi ngừng dịch vụ. Quận phải cung cấp bản sao Chính sách này và thảo luận về các phương án để tránh ngừng dịch vụ cung cấp nước do không thanh toán, bao gồm khả năng về một thỏa thuận thanh toán thay thế.

6.9.3.4. Dán thông báo tại địa chỉ nhận dịch vụ (bảng thông báo treo cửa)

Nếu Quận không thể liên lạc được với khách hàng hoặc một người trưởng thành sống tại địa chỉ nhận dịch vụ qua điện thoại và thông báo qua đường bưu điện bị trả lại do không thể giao, Quận cần tiến hành nỗ lực có thiện chí để để lại thông báo về việc sắp ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt và bản sao Chính sách này hoặc hướng dẫn cách nhận bản sao chính sách này tại nơi dễ thấy ở địa chỉ nhận dịch vụ. Thông báo và bản sao của chính Sách này hay hướng cách nhận bản sao Chính sách này sẽ được gửi đến nơi cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo phải bao gồm thông tin trong Mục 6.9.3.1.

6.9.3.5. Các trường hợp sẽ không bị ngừng dịch vụ

Theo luật tiểu bang, các trường hợp ngoại lệ sẽ không bị ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt do không thanh toán sẽ được áp dụng cho các trường hợp sau:

- a. Trong quá trình Quận điều tra về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng
- b. Trong quá trình kháng cáo
- c. Trong khoảng thời gian khoản thanh toán của khách hàng tuân theo thỏa thuận thanh toán thay thế đã được Quận phê duyệt và khách hàng vẫn tuân thủ theo thỏa thuận thanh toán đã được phê duyệt
- d. Nếu khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện về y tế và tài chính đặc biệt sau:
 - i. Khách hàng hay một người thuê nhà của khách hàng gửi cho Camrosa giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, theo quy định tại tiểu đoạn (A), đoạn (1), tiểu mục (b), Mục 14088 của Bộ luật phúc lợi và tổ chức tiểu bang, cho biết việc ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt này sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại nhà được cung cấp dịch vụ.
 - ii. Khách hàng chứng minh được rằng mình không đủ khả năng về mặt tài chính để thanh toán cho dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Camrosa. Khách hàng sẽ được coi không đủ khả năng về mặt tài chính để thanh toán cho dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Camrosa nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện đang nhận được phúc lợi từ chương trình CalWORKs, CalFresh, khoản trợ cấp chung, Medi-Cal, Chương trình thu nhập đảm bảo bổ sung/thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc khách hàng

tuyên bố theo hình phạt về tội khai man rằng thu nhập hàng năm của gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.

iii. Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận thanh toán thay thế.

Nếu đáp ứng các điều kiện tài chính và y tế đặc biệt nêu trên, Quận sẽ cung cấp cho khách hàng một thỏa thuận thanh toán thay thế.

6.9.3.6. Thỏa thuận thanh toán thay thế

Tổng quản lý hoặc người được chỉ định có thẩm quyền có thể thống nhất các điều khoản với khách hàng không có khả năng thanh toán để tiếp tục nhận dịch vụ cung cấp nước, cấp lại dịch vụ và/hoặc tránh bị ngừng dịch vụ. Nếu khách hàng không thể đáp ứng các điều khoản đã thống nhất về kế hoạch thanh toán thay thế, khách hàng sẽ bị ngừng dịch vụ cung cấp nước. Tổng quản lý hoặc người được chỉ định có thẩm quyền có thể miễn trừ các khoản phí quá hạn, phí nộp muộn và các khoản phí cũng như lệ phí khác nếu quyết định miễn trừ đó được coi là vì lợi ích tốt nhất của Quận. Trong thời gian thỏa thuận thanh toán thay thế, dịch vụ cung cấp nước có thể chỉ giới hạn ở mức đủ dùng cho các mục đích sử dụng, nấu ăn và vệ sinh của con người.

6.9.3.6.1. Yêu cầu

Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời hạn thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh được rằng mình đáp ứng các điều kiện tài chính và y tế đặc biệt theo quy định của mục 6.9.3.5.a.i. Khách hàng phải gửi yêu cầu ít nhất 48 giờ trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ. Quận sẽ xem xét yêu cầu trong vòng bảy (7) ngày làm việc; dịch vụ cung cấp nước sẽ không bị ngừng trong thời gian này.

6.9.3.6.2. Lịch thanh toán thay thế

Nếu Quận phê duyệt, khách hàng có thể thanh toán khoản tiền chưa thanh toán theo lịch thanh toán thay thế do Tổng quản lý hoặc người được chỉ định có thẩm quyền của Quận xác định, nhưng sẽ không vượt quá mười hai (12) tháng.

Trong thời hạn theo lịch thanh toán thay thế, khách hàng vẫn phải thanh toán tất cả các phí dịch vụ cung cấp nước dồn tích trong bất kỳ thời hạn tính hóa đơn nào sau đó. Lịch thanh toán thay thế và số tiền đến hạn phải được trình bày dưới dạng văn bản và phải được gửi cho khách hàng để lấy chữ ký theo yêu cầu của họ nhằm thể hiện khách hàng đồng ý và tuân thủ theo lịch này.

6.9.3.6.3. Không tuân thủ

Khách hàng phải tuân theo lịch thanh toán đã thỏa thuận và thanh toán các lệ phí dồn tích trong mỗi thời hạn thanh toán sau đó. Khách hàng không được yêu cầu lịch thanh toán khác cho bất kỳ lệ phí chưa thanh toán nào sau đó trong khi đang thanh toán các lệ phí quá hạn theo lịch thanh toán đã thỏa thuận trước đó. Nếu khách hàng không tuân theo các điều khoản của lịch thanh toán đã thỏa thuận trong sáu mươi (60) ngày trở lên, hoặc không thanh toán các khoản phí dịch vụ hiện tại trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Quận có thể ngừng dịch vụ cung cấp nước cho nhà của khách hàng.

6.9.3.6.4. Thông báo cuối cùng

Quận sẽ gửi thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ ở vị trí dễ nhận ra và dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ trong ít nhất năm (5)

ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng yêu cầu Quận tiến hành bất kỳ điều tra hoặc xem xét nào khác.

6.9.3.6.5. Giảm trừ/Miễn trừ/Tạm hoãn

Không có chính sách về giảm trừ, miễn trừ hoặc tạm hoãn thanh toán phí dịch vụ cung cấp nước.

6.9.3.6.6. Giới hạn

Khách hàng chỉ có thể ký một thỏa thuận thanh toán thay thế mỗi lần.

6.9.3.7. Cấp lại dịch vụ

Khách hàng đã bị ngừng dịch vụ cung cấp nước có thể liên hệ với Quận qua điện thoại hoặc liên hệ trực tiếp để được cấp lại dịch vụ. Để được cấp lại dịch vụ, khách hàng phải thanh toán: (a) bất kỳ số tiền quá hạn nào, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt nếu áp dụng; (b) bất kỳ khoản phí cấp lại nào, theo các giới hạn trong Mục 6.9.5, nếu có; (c) và một khoản tiền cọc theo yêu cầu của Quận. Khoản thanh toán phải được thực hiện bằng tiền mặt, lệnh chuyển tiền, thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng. Quận không chấp nhận thanh toán bằng séc.

6.9.4. Quy trình thực hiện kiến nghị hoặc kháng cáo hóa đơn

6.9.4.1. Bắt đầu

Khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu tiến hành điều tra về số tiền ghi trên hóa đơn trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn có tranh chấp. Theo mục đích của Chính sách này, khách hàng sẽ được coi là đã nhận được hóa đơn trong vòng năm (5) ngày sau khi gửi qua đường bưu điện.

6.9.4.2. Xem xét của Quận

Quản lý của Quận phải xem xét đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời để ra quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Nội dung xem xét sẽ bao gồm việc cân nhắc đến liệu khách hàng có thể nhận được thỏa thuận thanh toán thay thế hay không. Theo quyết định của mình, Quận có thể xem xét các đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không kịp thời.

6.9.4.3. Kháng cáo

Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định bất lợi của Quận về đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời, khách hàng có thể kháng cáo về quyết định này. Khách hàng phải gửi văn bản thông báo kháng cáo cho Quận trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Quận gửi quyết định của mình qua đường bưu điện. Sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét lại, Quận sẽ kịp thời ấn định ngày diễn ra điều trần trước Tổng quản lý hoặc người được chỉ định có thẩm quyền. Sau khi đánh giá bằng chứng do khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ với Quận liên quan đến các khoản phí dịch vụ cung cấp nước đang được điều tra, Tổng quản lý hoặc người được chỉ định có thẩm quyền cần đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí dịch vụ cung cấp nước được nêu trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng đang kháng cáo một bản tóm tắt ngắn gọn về quyết định này.

6.9.5. Giới hạn phí cấp lại và miễn trừ tiền lãi cho những khách hàng có thu nhập thấp

Quận sẽ coi khách hàng đăng ký dịch vụ phục vụ sinh hoạt có mức thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện đang nhận được phúc lợi từ các chương trình CalWORKs, CalFresh, khoản trợ cấp chung, Medi-Cal, Chương trình thu nhập đảm bảo bổ sung/thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ

sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt về tội khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang. Quận có quyền yêu cầu giấy tờ xác minh việc thành viên trong gia đình nhận được các phúc lợi tại nhà ở của khách hàng.

Đối với những khách hàng đăng ký dịch vụ phục vụ sinh hoạt chứng minh được với Quận về thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang, Quận sẽ tính mức phí tiêu chuẩn để cấp lại dịch vụ với các giới hạn sau:

- a. Giới hạn bất kỳ khoản phí cấp lại nào trong giờ hoạt động bình thường đến năm mươi đô-la (\$50), và trong giờ không hoạt động đến một trăm năm mươi đô-la (\$150). Các giới hạn này sẽ chỉ áp dụng nếu phí cấp lại của Quận thực sự vượt quá các khoản tiền này. Những giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm theo các thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng của Cục Thống kê Lao động dành cho tất cả người tiêu dùng thành thị (CPI-U) bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

Đối với những khách hàng đăng ký dịch vụ phục vụ sinh hoạt chứng minh được với Quận về mức thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang, có yêu cầu miễn trừ tiền lãi, Quận sẽ miễn trừ các khoản lãi cho các hóa đơn quá hạn một lần mỗi 12 tháng.

6.9.6. Các quy trình để người sử dụng nhà hoặc người thuê nhà trở thành khách hàng

6.9.6.1. Điều kiện áp dụng

Mục này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu khu nhà, chủ sở hữu đất, người quản lý hoặc người điều hành tại địa chỉ nhận dịch vụ được liệt kê là khách hàng đăng ký dịch vụ và đã nhận được thông báo về ý định ngừng dịch vụ cung cấp nước do không thanh toán.

6.9.6.2. Đồng ý với các điều khoản và điều kiện cung cấp dịch vụ của Quận

Quận phải cung cấp dịch vụ cho người sử dụng nhà nếu mỗi người sử dụng nhà đó đồng ý với các điều khoản và điều kiện cung cấp dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu theo quy tắc và quy định của Quận, bao gồm cả các yêu cầu về đặt cọc. Tuy nhiên, nếu ít nhất một người sử dụng nhà sẵn sàng chịu trách nhiệm cho tất cả các khoản phí sau này hoặc nếu có một quy trình thực tế về ngừng dịch vụ cho những người sử dụng nhà không đáp ứng được các quy tắc và yêu cầu của Quận thì Quận phải cung cấp dịch vụ cho những người sử dụng nhà đáp ứng quy tắc và yêu cầu đó.

6.9.6.3. Xác minh hoạt động thuê nhà

Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải thanh toán số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, người sử dụng nhà cần xác minh rằng khách hàng đăng ký dịch vụ có khoản nợ quá hạn là hoặc từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý cung cấp dịch vụ nhà ở. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai tiền thuê nhà, giấy tờ của chính phủ cho biết rằng người sử dụng nhà đang thuê nhà, hoặc thông tin được trình bày theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo quyết định của Quận.

6.9.7. Các biện pháp khắc phục khác

Ngoài việc ngừng dịch vụ cung cấp nước, Quận có thể áp dụng bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác theo quy định của pháp luật hoặc dựa trên tính công bằng cho việc không thanh toán phí dịch vụ cung cấp nước, bao gồm, nhưng không giới hạn ở: đảm bảo số tiền quá hạn bằng cách nộp hồ sơ thế chấp theo bất động sản, nộp đơn khiếu nại hoặc hành động pháp lý hoặc chuyển khoản chưa thanh toán cho các bên thu nợ. Trong trường hợp quyết định từ vụ kiện có lợi cho Quận, Quận sẽ

có quyền được thanh toán tất cả các khoản phí và chi phí, bao gồm cả phí luật sư và các khoản lãi lũy kế.

6.9.8. Ngừng Dịch vụ cung cấp nước do những hành vi vi phạm khác của khách hàng

Quận có quyền ngừng dịch vụ cung cấp nước vì bất kỳ hành vi vi phạm nào theo pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định của Quận ngoài việc không thanh toán.

