6.10 Chính sách về việc ngừng cung cấp nước sinh hoạt cho hộ gia đình hoặc lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng nước do không thanh toán

Chính sách này về việc ngừng cung cấp và hạn chế lưu lượng nước sinh hoạt cho hộ gia đình do không thanh toán ("Chính sách"), được yêu cầu theo luật tiểu bang với việc thông qua Dự luật Thượng viện 998 (2018), áp dụng cho tất cả các tài khoản nước sinh hoạt cho hộ gia đình của Quận (Loại I và II trong Mục 4.2.1); chính sách này không áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước phi dân cư hoặc cho đồng hồ tưới tiêu tại các khu dân cư. Xem Mục 6.7 để biết thêm thông tin về việc ngừng cung cấp dịch vụ phi dân cư hoặc lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng nước do không thanh toán.

6.10.1 Liên hệ

Bạn có thể liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Quận theo số (805) 388-0226. Khách hàng cũng có thể đến trực tiếp. Văn phòng Quận từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9:00 sáng đến 4:00 chiều, trừ các ngày lễ của Quận.

6.10.2 Quá hạn

Cũng như các hóa đơn dịch vụ nước khác, hóa đơn nước sinh hoạt gia đình phải được thanh toán ngay khi nhận được và sẽ trở nên quá hạn nếu không nhận được thanh toán đầy đủ số tiền ghi trên hóa đơn trước khi kết thúc giờ làm việc của ngày quá hạn được ghi trên hóa đơn.

Số dư quá hạn đối với dịch vụ nước sinh hoạt gia đình sẽ bị tính phí trễ hạn và tích lũy lãi suất theo Mục 6.6.

Phí lãi suất đối với các hóa đơn quá hạn sẽ chỉ được miễn cho những khách hàng chứng minh được thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo liên bang, như được định nghĩa trong Mục 6.10.6, và chỉ được miễn một lần mỗi 12 tháng.

6.10.3 Ngừng cung cấp nước do không thanh toán

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

6.10.3.1 Thông báo bằng văn bản cho Khách hàng

Quận sẽ gửi thông báo qua đường bưu điện, chứa các thông tin sau, cho khách hàng đã đăng ký ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ:

a. Tên và địa chỉ của khách hàng
b. Số tiền quá hạn
c. Ngày phải thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ
d. Mô tả về thủ tục yêu cầu xem xét lại hóa đơn và kháng cáo
e. Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế như được mô tả trong Mục 6.10.3.6.

6.10.3.2 Thông báo bằng văn bản cho người cư trú hoặc người thuê nhà

Nếu Quận cung cấp nước thông qua đồng hồ chính, cung cấp dịch vụ đo riêng cho từng hộ gia đình, cấu trúc dân cư nhiều đơn vị, khu nhà di động, hoặc trại lao động nông trại, và chủ sở hữu hoặc người quản lý tài sản là khách hàng được ghi

nhận, hoặc nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng được ghi nhận không giống với địa chỉ dịch vụ, thì Quận sẽ gửi thông báo cho những người cư trú tại địa chỉ dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp nước.

Thông báo phải được gửi đến "Người cư trú", chứa thông tin trong Mục 6.10.3.1, và thông báo cho những người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng được quy định trong Mục 6.10.7.

6.10.3.3 Thông báo qua điện thoại

Quận sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng đã đăng ký hoặc một người trưởng thành sống tại địa chỉ dịch vụ trực tiếp hoặc qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Quận sẽ đề nghị cung cấp một bản sao của Chính sách này và thảo luận các lựa chọn để tránh việc ngừng dịch vụ nước do không thanh toán, bao gồm cả khả năng sắp xếp phương thức thanh toán thay thế.

6.10.3.4 Dán Thông Báo Tại Địa Chỉ Cung Cấp Dịch Vụ (móc treo cửa)

Nếu Quận không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ qua điện thoại và thông báo gửi qua đường bưu điện bị trả lại do không thể giao được, Quận sẽ nỗ lực thiện chí để lại thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ tại nhà ở và bản sao Chính sách này hoặc hướng dẫn cách lấy bản sao đó tại một vị trí dễ thấy ở địa chỉ cung cấp dịch vụ. Thông báo và bản sao Chính sách này hoặc hướng dẫn cách lấy bản sao đó phải được để lại tại nhà ở ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo phải bao gồm thông tin trong Mục 6.10.3.1.

6.10.3.5 Các trường hợp không bị gián đoạn dịch vụ

Theo luật tiểu bang, việc miễn trừ khỏi việc gián đoạn dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán sẽ được áp dụng trong các trường hợp sau:

1. Trong thời gian khẩn cấp địa phương, tiểu bang hoặc quốc gia, được định nghĩa và tuyên bố bởi cấp chính quyền có thẩm quyền, có quy định tạm ngừng việc cắt nước.
2. Trong quá trình Quận điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng.
3. Trong quá trình kháng cáo.
4. Trong thời gian khoản thanh toán của khách hàng tuân theo thỏa thuận thanh toán thay thế được Quận phê duyệt và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã được phê duyệt.
5. Với điều kiện khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện y tế và tài chính đặc biệt sau:
    a. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Camrosa giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu, theo định nghĩa tại tiểu mục (A) của đoạn (1) của tiểu mục (b) của Mục 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Thể chế Nhà nước, rằng việc ngừng dịch vụ cư trú sẽ đe dọa đến tính mạng

hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ cư trú.

b. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cư trú trong chu kỳ thanh toán thông thường của Camrosa. Khách hàng sẽ được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cư trú trong chu kỳ thanh toán thông thường của Camrosa nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang nhận trợ cấp CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung/Chương trình 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 dưới hình phạt khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo liên bang.

c. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế.

Nếu đáp ứng các điều kiện y tế và tài chính đặc biệt được mô tả ở trên, Quận sẽ đề nghị khách hàng một thỏa thuận thanh toán thay thế.

6.10.3.6 Phương án thanh toán thay thế

Tổng Giám đốc hoặc người được ủy quyền có thể thỏa thuận các điều khoản với bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán để tiếp tục sử dụng dịch vụ nước, khôi phục dịch vụ và/hoặc tránh phí cắt nước. Nếu Khách hàng không đáp ứng các điều khoản đã thỏa thuận của phương án thanh toán thay thế, dịch vụ nước sẽ bị cắt. Tổng Giám đốc hoặc người được ủy quyền có thể miễn phí phạt chậm trả, phí trễ hạn và các khoản phí khác, nếu việc miễn giảm đó được coi là vì lợi ích tốt nhất của Quận. Trong thời gian áp dụng phương án thanh toán thay thế, dịch vụ nước có thể bị hạn chế, bằng cách lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng, chỉ cung cấp đủ cho nhu cầu tiêu dùng của con người, nấu ăn và vệ sinh.

6.10.3.7 Yêu cầu

Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời gian thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu phương án thanh toán thay thế. Yêu cầu phải được gửi ít nhất 48 giờ trước ngày cắt nước. Quận sẽ xem xét các yêu cầu trong vòng bảy (7) ngày làm việc; dịch vụ nước sẽ không bị gián đoạn trong thời gian này.

6.10.3.8 Lịch Thanh Toán Thay Thế

Nếu được Quận chấp thuận, khách hàng có thể thanh toán số dư chưa thanh toán theo lịch thanh toán thay thế do Tổng Giám đốc Quận hoặc người được ủy quyền quyết định, không quá mười hai (12) tháng. Trong thời gian thực hiện lịch thanh toán thay thế, khách hàng phải thanh toán đầy đủ tất cả các khoản phí dịch vụ nước phát sinh trong bất kỳ kỳ thanh toán nào tiếp theo. Lịch thanh toán

thay thế và số tiền đến hạn sẽ được lập thành văn bản và cung cấp cho khách hàng để ký tên theo yêu cầu, thể hiện sự đồng ý và tuân thủ lịch trình.

6.10.3.9 Vi phạm

Khách hàng phải tuân thủ lịch thanh toán đã thỏa thuận và thanh toán đầy đủ khi các khoản phí phát sinh trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu một lịch thanh toán khác cho bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo lịch đã thỏa thuận trước đó. Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của lịch 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 cung cấp nước cho tài sản của khách hàng.

6.10.3.10 Thông báo cuối cùng

Quận sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng được Quận tiến hành bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét nào.

6.10.3.11 Giảm/Miễn/Hoãn thanh toán

Tất cả khách hàng đều được miễn phí phạt trả chậm một lần mỗi năm dương lịch.

6.10.3.12 Giới hạn

Khách hàng chỉ được tham gia một thỏa thuận thanh toán thay thế tại một thời điểm.

6.10.3.13 Ngoại lệ trong Tình trạng Khẩn cấp

Trong trường hợp khẩn cấp ở cấp địa phương, tiểu bang hoặc quốc gia, được định nghĩa và tuyên bố bởi chính quyền cấp cao có thẩm quyền, nếu có quy định tạm ngừng cắt nước, việc không tuân thủ có thể dẫn đến việc dịch vụ cấp nước bị hạn chế, bằng cách sử dụng thiết bị hạn chế lưu lượng hoặc biện pháp khác, chỉ cung cấp đủ cho nhu cầu tiêu dùng, nấu ăn và vệ sinh của con người.

6.10.3.14 Khôi phục Dịch vụ

Khách hàng bị gián đoạn dịch vụ cấp nước có thể liên hệ với Quận bằng điện thoại hoặc trực tiếp để được khôi phục dịch vụ. Việc khôi phục sẽ tùy thuộc vào:

1. Thanh toán mọi khoản tiền quá hạn, bao gồm cả lãi suất hoặc phí phạt áp dụng;
2. Thanh toán phí kết nối lại, tùy thuộc vào các giới hạn trong Mục 6.10.6, nếu có;
3. Hoàn thành đơn đăng ký dịch vụ, nếu chưa có đơn nào được lưu trữ; và
4. Thanh toán tiền đặt cọc, nếu Quận yêu cầu. Thanh toán phải được thực hiện bằng tiền mặt, phiếu chuyển tiền, thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng. Thanh toán bằng séc sẽ không được chấp nhận.

6.10.4 Lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng

Theo quyết định của Tổng Giám đốc, thiết bị hạn chế lưu lượng có thể được sử dụng trong các trường hợp cần thiết phải tiếp tục cung cấp nước với tốc độ dòng chảy hạn chế. Thiết bị hạn chế lưu lượng giới hạn lưu lượng nước chảy qua đồng hồ đo, duy trì khả năng tiếp cận nước đủ cho mục đích sức khỏe và vệ sinh của khách hàng đồng thời hạn chế tổn thất nước không thu phí do khách hàng không thanh toán hóa đơn. Mục này áp dụng cho tất cả các loại khách hàng và dịch vụ.

6.10.4.1 Thông báo

Khách hàng sẽ được thông báo bằng cách treo thông báo tại địa chỉ dịch vụ 48 giờ trước khi lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng.

6.10.4.2 Tháo gỡ

Thiết bị hạn chế lưu lượng sẽ được tháo gỡ và dịch vụ đầy đủ sẽ được khôi phục sau khi tài khoản được thanh toán đầy đủ, một phương thức thanh toán thay thế đã được thỏa thuận, hoặc theo quyết định của Tổng Giám đốc hoặc người được ủy quyền.

6.10.5 Thủ tục khiếu nại hoặc kháng cáo hóa đơn

6.10.5.1 Khởi xướng

Khách hàng có thể khởi xướng khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền của hóa đơn trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn tranh chấp. Theo Chính sách này, hóa đơn sẽ được coi là đã được khách hàng nhận sau năm (5) ngày kể từ ngày gửi.

6.10.5.2 Xem xét bởi Quận

Khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra được gửi đúng thời hạn sẽ được xem xét bởi người quản lý Quận, người này sẽ cung cấp quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Việc xem xét sẽ bao gồm xem xét liệu khách hàng có thể nhận được phương án thanh toán thay thế hay không. Quận có thể tùy ý xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không đúng thời hạn.

6.10.5.3 Kháng cáo

Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra được gửi đúng thời hạn dẫn đến quyết định bất lợi của Quận đều có thể kháng cáo quyết định đó. Thông báo kháng cáo bằng văn bản phải được Quận nhận trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Quận gửi quyết định của mình. Sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét lại, ngày xét xử sẽ được ấn định ngay lập tức trước Tổng Giám đốc hoặc người được ủy quyền. Sau khi đánh giá bằng chứng do khách hàng cung cấp và thông tin lưu trữ tại Quận liên quan đến phí nước đang tranh chấp, Tổng Giám đốc hoặc người được ủy quyền sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của phí nước được ghi trên hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng khiếu nại bản tóm tắt bằng văn bản ngắn gọn về quyết định đó.

6.10.6 Giới hạn phí kết nối lại và miễn lãi suất cho khách hàng thu nhập thấp

Quận sẽ coi một khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức chuẩn nghèo liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang nhận trợ cấp

CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung/Chương trình 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 khai báo dưới hình thức khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức chuẩn nghèo liên bang. Quận bảo lưu quyền yêu cầu tài liệu xác minh thành viên trong hộ gia đình nhận được trợ cấp tại địa chỉ đó.

Đối với khách hàng hộ gia đình chứng minh được với Quận rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức chuẩn nghèo liên bang, Quận sẽ tính phí kết nối lại theo mức giá tiêu chuẩn với các giới hạn sau:

1. Giới hạn phí kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường ở mức năm mươi đô la ($50)
2. Giới hạn phí kết nối lại ngoài giờ hoạt động ở mức một trăm năm mươi đô la ($150).

Các giới hạn này chỉ áp dụng nếu phí kết nối lại của Quận thực tế vượt quá các mức này. Các giới hạn này sẽ được điều chỉnh hàng năm theo sự thay đổi của Chỉ số Giá tiêu dùng cho tất cả người tiêu dùng đô thị (CPI-U) của Cục Thống kê Lao động, bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

Đối với khách hàng hộ gia đình chứng minh được với Quận rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức chuẩn nghèo liên bang và yêu cầu miễn lãi, Quận sẽ miễn lãi suất đối với các hóa đơn quá hạn mỗi 12 tháng một lần.

6.10.7 Thủ tục để Người ở hoặc Người thuê nhà trở thành Khách hàng

6.10.7.1 Phạm vi áp dụng

Mục này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành của địa chỉ dịch vụ dân cư được liệt kê là khách hàng chính thức và đã nhận được thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán.

6.10.7.2 Thỏa thuận về Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ của Quận

Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho người thuê nhà nếu mỗi người thuê nhà đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của quy tắc và quy định của Quận, bao gồm việc hoàn thành đơn đăng ký dịch vụ và đáp ứng yêu cầu đặt cọc. Tuy nhiên, nếu ít nhất một trong số những người thuê nhà sẵn sàng chịu trách nhiệm cho tất cả các khoản phí phát sinh sau đó, hoặc nếu có phương tiện vật lý để ngừng dịch vụ đối với những người thuê nhà không đáp ứng các quy tắc và yêu cầu của Quận, thì Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà đáp ứng các yêu cầu đó.

6.10.7.3 Xác minh Quyền thuê nhà

Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, người thuê nhà phải xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn được ghi nhận là hoặc đã là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của căn nhà. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê nhà, biên lai tiền thuê nhà, giấy tờ của chính phủ chứng minh người thuê nhà đang thuê

bất động sản, hoặc thông tin được tiết lộ theo Điều 1962 của Bộ luật Dân sự, tùy theo quyết định của Quận.

6.10.8 Các biện pháp khắc phục khác

Ngoài việc ngừng cung cấp nước, Quận có thể theo đuổi bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác có sẵn theo luật hoặc công bằng đối với việc không thanh toán phí dịch vụ nước, bao gồm nhưng không giới hạn ở: đảm bảo các khoản tiền quá hạn bằng cách lập quyền thế chấp trên bất động sản, nộp đơn khiếu nại hoặc hành động pháp lý, hoặc chuyển khoản tiền chưa thanh toán cho bộ phận thu hồi nợ. Trong trường hợp vụ kiện được phán quyết có lợi cho Quận, Quận sẽ được quyền thanh toán tất cả các chi phí và phí tổn, bao gồm phí luật sư và lãi suất tích lũy.

6.10.9 Ngừng cung cấp nước do các vi phạm khác của khách hàng

Quận bảo lưu quyền ngừng cung cấp nước đối với bất kỳ vi phạm nào theo các quy định, quy tắc hoặc quy chế của Quận, ngoại trừ việc không thanh toán.