

# Thành phố Fullerton - Công ty Cấp nước

## CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT (Đạo luật Bảo vệ Ngừng Dịch vụ Cấp nước theo Dự luật Thượng viện (SB) 998)

Được thông qua tại Nghị quyết 2020-06 của Hội đồng thành phố Fullerton vào ngày 21 tháng 1 năm 2020

Vào tháng 9 năm 2018, Dự luật Thượng viện 998 đã được phê duyệt để thêm Chương 6 (bắt đầu với Mục 116900) vào Phần 12 của Mục 104 của Bộ luật An toàn và Sức khỏe California (CHSC), liên quan đến nước. Chương này có nội dung là **Đạo luật Bảo vệ Ngừng Dịch vụ Cấp nước (Đạo luật)**. Là nhà cung cấp nước đô thị không thuộc thẩm quyền quản lý bởi Ủy ban Tiềm ích Công cộng, Công ty Cấp nước Thành phố Fullerton sẽ phải tuân thủ chương này kể từ ngày 1 tháng 2 năm 2020. Đạo luật Bảo vệ Ngừng Dịch vụ Cấp nước chỉ áp dụng cho các tài khoản sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt. Một trong những yêu cầu của Đạo luật là Công ty Cấp nước Thành phố Fullerton (Công ty Cấp nước Thành phố) phải thiết lập chính sách Ngừng Cung cấp Dịch vụ Cấp nước Sinh hoạt (Chính sách) được áp dụng đối với tất cả các tài khoản dịch vụ nước **sinh hoạt** của Thành phố, nhưng không áp dụng đối với các tài khoản dịch vụ nước phi sinh hoạt. Trong trường hợp Chính sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành phố, Chính sách này được ưu tiên áp dụng.

### I. PHẠM VI ÁP DỤNG CHÍNH SÁCH

Chính sách này liệt kê các hành động hành chính mà Công ty Cấp nước Thành phố tiến hành liên quan đến việc thu phí dịch vụ trên tài khoản quá hạn, bao gồm thông báo, chuyển nhượng lệ phí và ngừng cung cấp dịch vụ. Chính sách này được đăng tải trên trang web của Thành phố tại [www.cityoffullerton.com](http://www.cityoffullerton.com). Nếu quý vị có câu hỏi hoặc cần được hỗ trợ về các vấn đề liên quan đến hóa đơn tiện ích, vui lòng liên hệ với nhân viên Phòng Dịch vụ Tiềm ích Thành phố qua số điện thoại (714) 738-6890.

Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến tại Phòng Dịch vụ Tiềm ích Thành phố ở địa chỉ số 303 W. Commonwealth Avenue, Fullerton, CA 92832 từ thứ Hai đến thứ Năm và mỗi thứ Sáu khác, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, trừ các ngày nghỉ lễ và ngày đóng cửa của Thành phố.

Hóa đơn tiện ích phải được thanh toán cho Thành phố hai tháng một lần hoặc theo lịch thanh toán do Hội đồng Thành phố quyết định. Tất cả các hóa đơn dịch vụ nước đều đến hạn và phải trả vào cuối giờ làm việc của ngày đến hạn được ghi trên hóa đơn cấp nước. Các hóa đơn tiện ích không được thanh toán trong khoảng thời gian này đều được coi là quá hạn và sẽ bắt đầu phát sinh các khoản phí trả chậm.

### II. YÊU CẦU CHÍNH SÁCH

Theo Mục 116906 Bộ luật CHSC, Công ty Cấp nước Thành phố sẽ có chính sách bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do khách hàng không thanh toán bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất mười phần trăm (10%) dân cư trong khu vực dịch vụ. Chính sách này bao gồm các nội dung sau đây:

- kế hoạch thực hiện các khoản thanh toán trả chậm hoặc giảm trừ;
- lịch trình thanh toán thay thế;
- cơ chế chính thức để khách hàng khiếu nại hoặc kháng nghị tiền nước trên hóa đơn tiện ích; và
- số điện thoại để khách hàng liên hệ nhằm thảo luận về các phương án nhằm tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sinh hoạt do chưa thanh toán.

Chính sách này được đăng tải trên trang web của Thành phố.

### **III. NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CẤP NƯỚC DO CHƯA THANH TOÁN**

Theo Mục 116908 Bộ luật CHSC, Công ty Cấp nước Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do chưa thanh toán nếu khách hàng chậm thanh toán trong vòng dưới sáu mươi (60) ngày. Công ty Cấp nước Thành phố sẽ liên hệ với khách hàng trong tối thiểu bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước. Các nguyên tắc dưới đây được áp dụng cho việc thu phí dịch vụ đối với tài khoản quá hạn:

#### **A. Thông báo quá hạn**

Nếu vào cuối giờ làm việc của ngày đến hạn ghi trên hóa đơn, khách hàng vẫn chưa thanh toán hóa đơn, Thành phố sẽ áp dụng khoản phí trả chậm. Ngày đến hạn và dư nợ chưa thanh toán, bao gồm cả phí trả chậm sẽ được hiển thị trên hóa đơn. Theo Mục 116908 Bộ luật CHSC, khi hóa đơn quá hạn thanh toán, Công ty Cấp nước Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn (theo quy định tại Quy tắc 1 của Quy định, Quy tắc và Biểu phí Dịch vụ Cấp nước của Thành phố Fullerton) thông báo trả chậm trong đó nêu rõ Thành phố sẽ ngừng dịch vụ cấp nước sau sáu mươi (60) ngày theo lịch. Thông báo trả chậm sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trong tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ cung cấp dịch vụ cấp nước khác nhau, Thành phố sẽ gửi thông báo thứ hai đến địa chỉ cung cấp dịch vụ và đề người nhận là “Người cư trú”. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin liên lạc cập nhật cho Công ty Cấp nước Thành phố.

#### **B. Thỏa thuận Thanh toán Thay thế**

Theo Mục 116910 Bộ luật CHSC, bất kỳ khách hàng nào, bao gồm khách thuê của khách hàng, những người không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh các khoản phí trả chậm và các khoản phí khác phát sinh từ thu phí dịch vụ do không thanh toán hóa đơn thường xuyên hoặc gián đoạn dịch vụ nếu đáp ứng **TẤT CẢ** các điều kiện sau:

1. Khách hàng nộp cho Công ty Tiện ích Thành phố văn bản xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu được cấp phép, trong đó nêu rõ việc chấm dứt dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại các khu vực dân cư; và
2. Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng được xác định là không có khả năng tài chính để chi trả trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu:
  - a. bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-

Cal, Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang/Phúc lợi An sinh Bổ sung hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ hoặc

- b. khách hàng tuyên bố sẽ chịu hình phạt nếu khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang; và
3. Khách hàng sẵn sàng tham gia thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm gia hạn thanh toán, trả góp hoặc kế hoạch thanh toán thay thế liên quan đến tổng số tiền chưa thanh toán bao gồm các khoản phí quá hạn và các khoản phí khác.

Khi nhận được **TẤT CẢ** tài liệu chứng minh từ khách hàng, Công ty Tiện ích Thành phố sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày.

Đối với các khách hàng đáp ứng được **TẤT CẢ** các điều kiện yêu cầu, Công ty Tiện ích Thành phố sẽ quyết định và cung cấp cho khách hàng một hay nhiều trong các lựa chọn sau:

1. gia hạn khoản thanh toán đã đến hạn;
2. trả góp số tiền chưa thanh toán;
3. lịch trình thanh toán thay thế; hoặc
4. tạm hoãn thanh toán.

Phòng Dịch vụ Tiện ích Thành phố sẽ lựa chọn phương thức thanh toán phù hợp nhất sau khi xem xét các thông tin, tài liệu cần thiết do khách hàng cung cấp cũng như nhu cầu của Công ty Tiện ích Thành phố. Thỏa thuận thanh toán thay thế sẽ yêu cầu khách hàng phải thanh toán hàng tuần và không vượt quá thời hạn tối đa mười hai (12) tháng trừ khi được Quản lý Tài chính Thành phố hoặc người được chỉ định chấp thuận.

Sau khi hoàn thành đánh giá của Thành phố về các thông tin và tài liệu cần thiết do khách hàng cung cấp, Công ty Tiện ích Thành phố sẽ:

1. thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế được Công ty Tiện ích Thành phố lựa chọn và yêu cầu khách hàng trả lại thỏa thuận thanh toán đã ký;
2. yêu cầu thông tin bổ sung từ khách hàng; hoặc
3. thông báo cho khách hàng về việc họ không đáp ứng các điều kiện ở trên.

Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của Thỏa thuận Thanh toán được phê duyệt và cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ tích lũy trong kỳ hạn thanh toán sau đó. Khi thanh toán theo Thỏa thuận Thanh toán, khách hàng không được yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế nào với các khoản chi phí chưa thanh toán tiếp theo.

Công ty Tiện ích Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước nếu một khách hàng đã tham gia thỏa thuận thanh toán thay thế theo mục Chính sách (III.B.) này không thực hiện các nghĩa vụ sau đây trong vòng ít nhất sáu mươi (60) ngày:

- a) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán của mình trước ngày thanh toán được gia hạn;
- b) thanh toán các khoản trả góp theo kế hoạch trả góp;
- c) thanh toán các khoản tiền đến hạn theo lịch trình thanh toán thay thế; hoặc
- d) thanh toán các chi phí dịch vụ nước hiện tại.

Công ty Tiện ích Thành phố sẽ đăng thông báo cuối cùng về dự định ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Với thông báo cuối cùng này, khách hàng sẽ không được tham gia

bất kỳ cuộc điều tra, thỏa thuận thanh toán hoặc đánh giá nào của Thành phố.

**C. Thông báo Ngừng Cung cấp Dịch vụ Cấp nước do Chưa thanh toán**

Công ty Tiện ích Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do lỗi chưa thanh toán nếu khách hàng chậm thanh toán trong vòng dưới sáu mươi (60) ngày. Công ty Tiện ích Thành phố sẽ thông báo đến khách hàng ít nhất bảy (7) ngày làm việc, trước khi chấm dứt dịch vụ do không thanh toán.

1. Thông báo ngừng cung cấp lần đầu bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ thư được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ nơi dịch vụ nước được cung cấp khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến “Người cư trú” tại địa chỉ dịch vụ được cung cấp. Thông báo ngừng cung cấp lần đầu bao gồm các thông tin:
  - a. Tên và địa chỉ của khách hàng;
  - b. Số tiền nợ quá hạn;
  - c. Ngày phải tiến hành thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh ngừng cung cấp dịch vụ;
  - d. Thông tin mô tả quy trình khiếu nại hoặc kháng nghị tiền nước trên hóa đơn tiện ích; và
  - e. Mô tả về quy trình yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế bao gồm số điện thoại và địa chỉ trang web nơi khách hàng có thể gọi để biết thêm thông tin từ Công ty Tiện ích Thành phố.
2. Thông báo cho Người thuê nhà/ Người cư trú trong Nhà đơn lẻ có Đồng hồ nước riêng (CHSC Mục 116916 (a) đến (e))

Công ty Tiện ích Thành phố sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho Người thuê nhà/ Người cư trú (sau đây được gọi là “Người cư trú”), bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ nước chậm thanh toán và sẽ bị ngắt kết nối ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng dịch vụ nước. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho Người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Công ty Tiện ích Thành phố mà không cần phải trả số tiền do tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính đối với các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Để Người cư trú trở thành khách hàng của Công ty Tiện ích Thành phố, Người cư trú phải cung cấp xác minh hợp đồng thuê nhà dưới dạng hợp đồng cho thuê hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê và trả tiền đặt cọc theo yêu cầu.

3. Thông báo cho Người thuê nhà/ Người cư trú trong một Tổ hợp nhiều Căn hộ được cung cấp dịch vụ thông qua một Đồng hồ tổng (CHSC Mục 116916 (a) (1) và (2))

Công ty Tiện ích Thành phố sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho Người thuê nhà/ Người cư trú (sau đây được gọi là “Người cư trú”), bằng cách thông báo bằng văn bản đến từng căn hộ, khi tài khoản dịch vụ nước chậm thanh toán và sẽ bị ngắt kết nối ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng dịch vụ nước. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho Người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Công ty Tiện ích Thành phố mà không cần phải trả số tiền do tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính đối với các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ đó thông qua đồng hồ tổng và đáp ứng tất cả các yêu cầu về tài khoản mới khác. Nếu một hoặc nhiều Người cư trú sẵn sàng và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí cho dịch vụ nước theo yêu

cầu của Công ty Tiện ích Thành phố, hoặc nếu Công ty Tiện ích Thành phố có phương tiện vật lý có sẵn về mặt pháp lý về việc chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với những Người cư trú không đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, Công ty Tiện ích Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho Người cư trú đã đáp ứng đủ các yêu cầu đó và trả tiền đặt cọc theo yêu cầu .

Theo Mục 116908 (a) (2) Bộ luật CHSC, nếu Công ty Tiện ích Thành phố không thể liên hệ với khách hàng hoặc người cư trú trưởng thành, bằng văn bản thông báo (ví dụ: không gửi được thông báo ngừng cung cấp bằng văn bản qua thư) hoặc qua điện thoại, Công ty Tiện ích Thành phố sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để đến thăm nơi cư trú và để lại, hoặc sắp xếp đặt ở vị trí dễ thấy, một thông báo về việc sắp ngừng cung cấp sắp do không thanh toán đối với khu nhà đồng thời cũng sẽ cung cấp một bản sao của Chính sách này theo yêu cầu của Đạo luật Bảo vệ Ngừng Dịch vụ Cấp nước.

#### 4. Thời hạn ngừng Cung cấp Dịch vụ.

Tất cả các chi phí dịch vụ nước chưa được thanh toán và các phí liên quan bao gồm chi phí kết nối lại phải được thanh toán cho Công ty Tiện ích Thành phố trước 5:00 chiều vào ngày được ghi trong thông báo ngừng cung cấp.

### **IV. PHỤC HỒI / KẾT NỐI LẠI DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT**

Theo Mục 116912 a Bộ luật CHSC, trong trường hợp Công ty Tiện ích Thành phố ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, khách hàng sẽ được hướng dẫn cách khôi phục dịch vụ này.

#### A. Kết nối lại Dịch vụ trong Giờ làm việc

Để phục hồi hoặc tiếp tục sử dụng dịch vụ đã bị ngưng kết nối do không thanh toán, khách hàng phải trả chi phí kết nối lại. Công ty Tiện ích Thành phố sẽ nỗ lực kết nối lại dịch vụ sớm nhất có thể, tuy nhiên ít nhất, dịch vụ sẽ khôi phục trước khi kết thúc ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi tất cả các chi phí còn tồn đọng do chấm dứt dịch vụ được thanh toán. Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên của Công ty Tiện ích Thành phố có thể bị phạt tiền hoặc phải trả thêm phí . Bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do phục hồi trái phép dịch vụ cấp nước thuộc trách nhiệm của khách hàng.

#### B. Kết nối lại Dịch vụ Sau Giờ làm việc

Yêu cầu kết nối lại trong cùng ngày nhận được trong vòng 30 phút trước hoặc sau khi kết thúc giờ làm việc của Phòng Dịch vụ Tiện ích sẽ được xem là kết nối lại sau giờ làm việc. Giờ làm việc của Phòng Dịch vụ Tiện ích có thể được tìm thấy ở mặt sau của Hóa đơn Dịch vụ Tiện ích và trên trang web của Thành phố Fullerton. Dịch vụ được khôi phục sau giờ làm việc, ngày nghỉ Thứ Sáu của Thành phố, cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ được tính phí kết nối lại sau giờ làm việc. Khách hàng phải liên hệ với Phòng Dịch vụ Tiện ích Thành phố không muộn hơn 10:00 sáng ngày làm việc tiếp theo để thanh toán tất cả các chi phí còn tồn đọng. Phí kết nối lại sau giờ làm việc nằm ngoài hóa đơn tiện ích thông thường, phí nộp chậm, phí gửi báo cáo và bất kỳ khoản phí liên quan nào khác đối với các tài khoản quá hạn.

Nhân viên Công của Thành phố trả lời các cuộc gọi dịch vụ không được phép thu tiền thanh toán. Nếu khách hàng không thanh toán trước 10:00 sáng ngày làm việc tiếp theo, dịch vụ nước có thể bị ngắt kết nối mà không cần thông báo thêm và chỉ được kết nối lại sau khi thanh toán tất cả các chi phí còn tồn đọng.

## **V. HỘ GIA ĐÌNH CÓ THU NHẬP DƯỚI 200% MỨC NGHÈO CỦA LIÊN BANG**

Những quy định sau đây sẽ được áp dụng đối với những khách hàng dân cư chứng minh thu nhập hộ gia đình dưới hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo của liên bang:

- Sẽ được tính phí kết nối lại được quy định trong Biểu phí Công cộng và không vượt quá các giới hạn được thiết lập bởi SB 998.
- Công ty Tiện ích Thành phố sẽ miễn các khoản lãi/ phí nộp muộn cho các hóa đơn quá hạn sau mười hai (12) tháng.

Công ty Tiện ích Thành phố sẽ coi khách hàng là có thu nhập hộ gia đình dưới hai trăm phần trăm (200%) chuẩn nghèo của liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang/Phúc lợi an sinh bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ hoặc khách hàng tuyên bố rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200 %) so với chuẩn nghèo của liên bang.

## **VI. THỦ TỤC KHIẾU NẠI HOẶC KHÁNG NGHỊ CHI PHÍ TIỀN NƯỚC TRÊN HÓA ĐƠN TIỆN ÍCH**

Thủ tục khiếu nại hoặc kháng nghị một hóa đơn sẽ được quy định trong Quy tắc và Quy định về Giá nước.

## **VII. CHÍNH SÁCH TRONG CÁC NGÔN NGỮ KHÁC**

Theo Mục 116906(a) Bộ luật CHSC, văn bản chính sách này được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất mười phần trăm (10%) dân cư trong khu vực dịch vụ. Các bản sao chính sách được dịch có thể được tìm thấy trên trang web của Thành phố tại [www.cityoffullerton.com](http://www.cityoffullerton.com) và theo yêu cầu bằng cách gọi cho Bộ phận Dịch vụ Tiện ích của Thành phố theo số 714-738-6890 hoặc gửi thư điện tử [UtilityBilling@cityoffullerton.com](mailto:UtilityBilling@cityoffullerton.com).