

LA CAÑADA IRRIGATION DISTRICT

CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

MỤC ĐÍCH/CƠ SỞ

Mục đích của chính sách này là thiết lập các hướng dẫn về việc ngừng cung cấp nước cho cư dân vì không trả hóa đơn đối với các trường mục nợ quá hạn Luật Thượng Viện Số 998 ("SB998") có hiệu lực từ ngày 1, tháng Tư, 2020. Chính sách này có sẵn bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm số người cư trú trong khu vực dịch vụ. Chính sách này sẽ có sẵn trên trang mạng của District. Quý vị có thể gọi cho District theo số điện thoại (818) 790-6749 để bàn thảo về các lựa chọn ngăn chặn việc ngừng cung cấp nước vì không trả hóa đơn theo các điều khoản của chính sách này.

TRƯỜNG MỤC NỢ QUÁ HẠN

Trường mục được lập hóa đơn hai tháng một lần và đến hạn và phải trả khi nhận được hóa đơn. Các hóa đơn được coi là quá hạn và có thể ngừng cung cấp dịch vụ nếu không được trả trong (sáu mươi) 60 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Các quy tắc sau đây áp dụng cho việc thu nợ các trường mục nợ quá hạn:

1. Thông Báo Hóa Đơn Nợ Quá Hạn: Không ít hơn 7 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cho cư dân vì không trả hóa đơn, khách hàng có tên trên trường mục sẽ được liên lạc bằng văn bản thông báo. Văn bản thông báo về hóa đơn nợ quá hạn và việc ngừng dịch vụ sắp xảy ra sẽ được gửi đến khách hàng của nơi cư trú, nơi cung cấp dịch vụ cho cư dân theo địa chỉ ghi trên trường mục của khách hàng. Nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng không phải là địa chỉ nơi cung cấp nước, chúng tôi cũng sẽ gửi thông báo đến địa chỉ nơi cung cấp nước, gửi cho "Người Cư Ngụ" theo SB998. Thông báo này sẽ bao gồm những điều sau đây:
 - a. Tên khách hàng và địa chỉ dịch vụ.
 - b. Số tiền nợ hóa đơn.
 - c. Ngày cần trả hóa đơn hoặc có thỏa thuận sắp xếp trả hóa đơn để tránh bị ngừng cung cấp nước cho cư dân.
 - d. Mô tả quy trình để xin gia hạn thời gian để trả số tiền nợ hóa đơn;
 - e. Mô tả các thủ tục để đề nghị xem xét lại hóa đơn hoặc khiếu nại hóa đơn.
 - f. Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu trì hoãn trả hóa đơn, giảm hóa đơn, hoặc lịch thay thế để trả hóa đơn.

Ngoài ra, District có thể cung cấp thông báo cho khách hàng về việc ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra qua điện thoại đề nghị cung cấp cho khách hàng văn bản chính sách ngừng cung cấp nước cho cư dân vì không trả hóa đơn và bàn thảo về các lựa chọn để tránh ngừng cung cấp nước cho cư dân vì không trả hóa đơn.

Nếu Học khu không thể liên lạc với khách hàng qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản bị trả lại vì không thể giao thư, District sẽ đến nơi cư trú và để lại

thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ cho cư dân sắp xảy ra vì không trả hóa đơn và chính sách của District ở nơi dễ thấy 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ.

YÊU CẦU GIA HẠN HOẶC LỊCH THAY THẾ ĐỂ TRẢ HÓA ĐƠN

Khách hàng có quyền yêu cầu thỏa thuận lịch thay thế để trả hóa đơn liên quan đến số nợ quá hạn của trương mục, sẽ được chấp thuận hoàn toàn theo quyết định của chúng tôi. Để hội đủ điều kiện ký thỏa thuận sắp xếp trả hóa đơn, khách hàng phải cung cấp bằng chứng đáp ứng **cả ba** yêu cầu sau **trước** Ngày Tắt Nước:

1. **Tình Trạng Sức Khỏe:** Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng nộp giấy chứng nhận từ bác sĩ chăm sóc chính rằng việc ngừng dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người ở tại khu nhà;
2. **Không Có Khả Năng Tài Chính:** Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để trả cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống nước bằng cách: (a) xuất trình một tài liệu cho thấy bất kỳ người nào trong gia đình là người hiện được hưởng một trong các phúc lợi sau: CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Trợ Cấp Lợi Tức An Sinh/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi, và Trẻ Em của California; hoặc (b) khách hàng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình họ thấp hơn mức nghèo của liên bang 200%
3. **Sắp Xếp Thay Thế để Trả Hóa Đơn:** Khách hàng phải chứng tỏ là sẵn sàng ký thỏa thuận trả nợ dần, lịch thay thế để trả hóa đơn, hoặc chương trình tri hoãn hoặc giảm tiền trả hóa đơn.

Sau khi nhận được bằng chứng về sự hội đủ điều kiện và sau khi xác nhận, District sẽ nhanh chóng liên lạc với khách hàng để yêu cầu bất kỳ thông tin bổ sung cần thiết nào hoặc thông báo cho khách hàng về sắp xếp thay thế để trả hóa đơn, và các điều khoản tương ứng mà người tiêu dùng được chọn tham gia.

Có thể ngừng cấp dịch vụ cho cư dân không trước 5 ngày làm việc, sau khi District đăng thông báo cuối cùng về ý định cắt nước tại một nơi dễ thấy tại khu nhà nếu:

1. Khách hàng không tuân theo thỏa thuận trả nợ dần, lịch thay thế để trả hóa đơn, hoặc kế hoạch tri hoãn hoặc giảm khoản phí quá hạn trong sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn.
2. Khách hàng đang thực hiện thỏa thuận trả nợ dần, lịch thay thế để trả hóa đơn, hoặc kế hoạch tri hoãn hoặc giảm các khoản phí quá hạn, khách hàng không trả phí dịch vụ cho cư dân hiện tại của mình trong 60 ngày hoặc lâu hơn.

THỦ TỤC CHỦ NHÀ-NGƯỜI THUÊ NHÀ

Ở đây áp dụng cho nhà biệt lập có đồng hồ đo riêng và tòa nhà nhiều căn nơi chủ sở hữu hoặc người quản lý là khách hàng đứng tên trong hồ sơ và chịu trách nhiệm trả hóa đơn nước.

1. **Thông Báo được Yêu Cầu:** Ít nhất 10 ngày lịch trước khi có thể ngừng dịch vụ nước, District sẽ cố gắng với thiện ý để thông báo cho người thuê/người cư ngụ ở khu nhà bằng văn bản thông báo rằng dịch vụ nước sẽ bị ngừng. Văn bản thông báo phải cho người thuê/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng để nhận hóa đơn dịch vụ, mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nợ nào vào lúc đó.

Trong trường hợp là nhà biệt lập, để miễn phải trả khoản tiền trong trường hợp quá hạn, District có thể yêu cầu người cư ngụ trở thành khách hàng xác minh rằng khách hàng của trường hợp quá hạn hiện tại là hoặc đã là chủ nhà, quản lý, hoặc đại lý của căn nhà này. Việc chứng minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn trong, hợp đồng thuê dài hoặc ngắn hạn, biên nhận tiền thuê nhà, một tài liệu của chính phủ chỉ ra rằng người cư ngụ đang thuê tài sản, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ Luật Dân Sự.

Theo SB998, bất kỳ cư dân nào trở thành khách hàng của District có các khoản tiền trả định kỳ, như trả tiền thuê nhà, bao gồm các khoản phí cho dịch vụ nước cho cư dân, trong đó các khoản phí đó không được kê riêng, có thể khấu trừ vào khoản tiền trả định kỳ cho mỗi kỳ trả tiền thuê các khoản phí hợp lý đã trả cho District cho các dịch vụ đó trong thời gian trả hóa đơn trước đó.

KHIẾU NẠI

Nếu trước đó chưa có khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét hóa đơn, khách hàng có thể yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét hóa đơn liên quan đến Thông Báo Hóa Đơn Nợ Quá Hạn nếu người tiêu dùng cho rằng hóa đơn là sai khi nói đến lượng nước tiêu thụ nêu ra trong hóa đơn đó. Khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại phải được lập bằng văn bản và phải bao gồm tài liệu hỗ trợ cho khiếu nại hoặc lý do để được xem xét. Tất cả các yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét phải được gửi đến văn phòng chúng tôi trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày ghi trên Thông Báo Hóa Đơn Nợ Quá Hạn.

Khi nhận được khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét, Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định của họ sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí nước và sẽ cung cấp cho khách hàng văn bản tóm tắt về quyết định đó. Nếu kết quả cho thấy các khoản phí là không chính xác, sẽ xuất ra một hóa đơn sửa lại và các khoản phí ghi trong hóa đơn này sẽ đến hạn phải trả trong vòng mười (10) ngày lịch kể từ ngày ghi trên hóa đơn sửa lại. Các khoản phí được xác định là chính xác đến hạn và có thể trả trong hai (2) ngày làm việc sau khi đưa ra quyết định của Tổng Giám Đốc hoặc của người được chỉ định.

Khách hàng có thể khiếu nại quyết định đó lên Ban giám đốc của chúng tôi. Để nộp đơn khiếu nại trước Ban Giám Đốc, quý vị phải nộp đơn khiếu nại đó bằng văn bản và gửi đến văn phòng của chúng tôi trong bảy (7) ngày lịch sau khi giao quyết định ban đầu của Tổng Giám Đốc hoặc người được chỉ định. Khiếu nại lần kế tiếp này sẽ được trình bày tại cuộc họp thường kỳ tiếp theo của Ban Giám Đốc.

PHÍ MỞ LẠI DỊCH VỤ

Nếu dịch vụ đã bị ngừng và sẽ được mở lại, thì mọi khoản phí mở lại dịch vụ trong giờ làm việc bình thường của District không được quá \$50.00 và phí mở lại dịch vụ ngoài giờ làm việc không được quá \$150.00. Khoản tiền tối đa này có thể được điều chỉnh hàng năm theo những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng Giêng, 2021.

CHI PHIẾU THÙNG

Nếu một chi phiếu thùng vì NFS (không có tiền trong trương mục ngân hàng) và trương mục không có nợ quá hạn, chi phiếu này sẽ được để vào ngân hàng một lần nữa. Nếu chi phiếu này bị trả lại lần thứ hai hoặc bị trả lại vì trương mục đã bị đóng, District sẽ cố gắng liên lạc với khách hàng qua điện thoại, và nếu không thể liên lạc với ai đó qua điện thoại, một thông báo sẽ được để lại tại địa chỉ của khách hàng. Dịch vụ nước sẽ bị ngưng nếu số tiền của chi phiếu thùng và phí của chi phiếu thùng không được trả vào ngày đến hạn được ghi rõ trong thông báo, ngày đến hạn sẽ không sớm hơn ngày ghi trong Thông Báo Nợ Quá Hạn; hoặc nếu chưa giao Thông Báo Nợ Quá Hạn từ trước, không sớm hơn ngày thứ sáu mươi (60) sau ngày ghi trên hóa đơn đã được trả bằng chi phiếu thùng. Tất cả các khoản nợ phải được trả bằng tiền mặt hoặc quỹ đảm bảo.

Nếu chi phiếu thùng là không thể thương thảo, là khoản tiền trả để mở lại dịch vụ cho trương mục đã bị ngưng vì không trả hóa đơn, District có thể ngưng cung cấp dịch vụ nước nói đến trong ít nhất trong ba (3) ngày lịch sau khi văn bản thông báo được để lại địa chỉ nhận dịch vụ. Tất cả các khoản đang nợ phải được trả bằng tiền mặt hoặc quỹ đảm bảo.