



Điều Lệ Cho Hóa Đơn Tiền Nước: Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân Vì Không Trả Tiền

- 1. Mục đích:** Điều lệ này đã được thiết lập để tuân thủ Dự luật 998 của Thượng viện, được gọi là Đạo luật Bảo vệ Khóa nước và được Thống đốc duyệt vào ngày 28 tháng 9 năm 2018 (Mục 116900, Bộ luật An toàn và Sức khỏe của California). Điều lệ này sẽ được cung cấp trên trang web của Quận San Luis Obispo. Quý vị có thể liên lạc với Văn phòng Lập Hóa Đơn Tiệm ích của Quận tại số (805) 781-5252 (hoặc qua email tại PW.AccountsPayable@co.slo.ca.us) để thảo luận về các phương án tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân do không trả tiền theo các điều khoản của điều lệ này. Điều lệ này không áp dụng cho dịch vụ cấp nước mà không dành cho cư dân.
- 2. Ngày có hiệu lực:** Điều lệ này sẽ có hiệu lực vào ngày 13 tháng 9 năm 2022.
- 3. Ngôn ngữ của tài liệu đã in:** Điều lệ và giấy thông báo phải có trong Điều lệ này sẽ có sẵn và được in bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự, bao gồm tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn và mọi ngôn ngữ khác do tối thiểu 10 phần trăm dân số cư ngụ tại khu vực có dịch vụ cấp nước trong quận.
- 4. Những Điều Kiện Trước Khi Quyết Định Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân**
 - A. Quận sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền trừ khi khách hàng trả trễ hạn ít nhất là 60 ngày. Quận sẽ liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc gửi giấy thông báo trước khi ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền trong tối thiểu bảy ngày làm việc.
 - B. Khi quận liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại theo đoạn (A), nhân viên sẽ gửi điều lệ này bằng văn bản cho khách hàng. Nhân viên của quận sẽ bàn về các lựa chọn để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền gồm lên lịch chi trả khác, trả sau, trả mức tối thiểu, thủ tục xin trả nợ dần và khiếu nại xem xét và tranh chấp hóa đơn.

Khi quận liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản bằng giấy thông báo theo đoạn (A), giấy thông báo về hóa đơn bị trễ hạn và sẽ ngưng cấp nước này sẽ được gửi đến khách hàng theo địa chỉ trên hồ sơ. Nếu địa chỉ khách hàng không phải là địa chỉ có dịch vụ cấp nước cho cư dân, chúng tôi sẽ gửi thông báo đến địa chỉ có dịch vụ cấp nước của "Người cư ngụ." Giấy thông báo sẽ gồm tất cả các thông tin sau đây ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng.



2. Số tiền bị trễ hạn.
3. Phải có ngày trả hóa đơn hoặc kế hoạch chi trả để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân trong vòng 60 ngày kể từ ngày hóa đơn bị trễ hạn trừ khi được Giám đốc Công trình Công cộng (Director of Public Works) hoặc người được chỉ định gia hạn thêm.
4. Chi tiết về quá trình xin gia hạn thêm thời gian để trả các hóa đơn bị trễ hạn.
5. Chi tiết về thủ tục để khiếu nại xem xét hóa đơn và tranh chấp.
6. Chi tiết về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch trả sau, giảm hoặc phương án chi trả khác gồm cách trả nợ dần cho tiền hóa đơn nước bị trễ hạn.
7. Số điện thoại và đường dẫn vào trang web của quận với bản Điều Lệ.

5. Điều Kiện Thông Báo Công Bằng

- A. Nếu quận không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người trưởng thành đang cư ngụ tại địa chỉ đó bằng điện thoại và thông báo bằng văn bản bị gửi trả lại do không thể giao được, quận sẽ cố gắng để ghé thăm nơi cư trú và để lại, hoặc đặt ở nơi dễ thấy một thông báo về việc tiến hành ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân do không thanh toán và điều lệ của quận về việc ngưng cấp dịch vụ cấp nước vì không trả tiền.
- B. Nếu khách hàng muốn yêu cầu xét lại hoặc khiếu nại hóa đơn của mình, khách hàng cần phải liên lạc với quận trước ngày hạn trả hóa đơn và quận sẽ điều tra. Nếu cuộc điều tra không dẫn đến một giải pháp được khách hàng chấp nhận, khách hàng có thể yêu cầu nhân viên của Sở Công trình Công cộng xem xét và sau đó có thể khiếu nại với Giám đốc Công trình Công cộng. Quyết định của Giám đốc Công trình Công cộng là quyết định cuối cùng. Quận sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân trong khi đang chờ xử lý khiếu nại.

6. Những Điều Cấm Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân

- A. Quận sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền, nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
 1. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho quận Giấy chứng nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế theo điều khoản được định nghĩa trong đoạn (A) của đoạn (1) của phân đoạn (b) của Mục 14088 về Luật Phúc lợi Xã Hội và Tổ chức, việc ngưng dịch vụ cấp nước sẽ gây nguy hại đến tính mạng hoặc hoặc làm tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn của người cư ngụ tại nơi đang nhận dịch vụ cấp nước.
 2. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ cấp nước cho cư dân trong thời hạn hóa đơn thường lệ của quận. Khách



hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để trả cho dịch vụ cấp nước cho cư dân trong thời hạn hóa đơn thường lệ của quận, nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng đang nhận chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, tiền phụ cấp an sinh/tiền phụ cấp tiểu (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), hoặc Chương trình dinh dưỡng phụ trợ đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ em, và trẻ sơ sinh ở California (California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children), hoặc khách hàng khai báo thu nhập của hộ gia đình mình thấp hơn hai trăm (200) phần trăm của mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang.

3. Khách hàng muốn ký hợp đồng trả nợ dần hoặc lịch chi trả khác cho tất cả khoản tiền còn nợ.
- B. Nếu khách hàng hội đủ tất cả điều kiện được liệt kê trong phần tiểu mục A, quận sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều phương án sau đây theo lựa chọn của quận:
1. Trả dần số tiền còn nợ.
 - a. Khách hàng đồng ý thực hiện tối đa 6 khoản tiền bằng nhau để trả số dư đến hạn trong quá khứ cùng lúc với các khoản tiền trả hai lần một tháng thông thường của họ,
 2. Tham gia vào phương án chi trả theo lịch khác.
 - a. Khách hàng có thể chọn ngày mà họ sẽ trả tiền trong suốt 12 tháng.
- C. Giám đốc Công trình Công cộng hoặc người được chỉ định được ủy quyền xác định phương án chi trả nào được mô tả trong đoạn 6.B khách hàng cam kết và có thể lập các phạm vi chi trả của phương án đó với điều kiện là việc hoàn trả số dư còn lại phải tiến hành trong vòng 12 tháng. Nếu khách hàng mất khả năng trả nợ theo hợp đồng trả nợ dần, hoặc kế hoạch chi trả thay thế và rời khỏi chỗ ở, người đang cư ngụ hoặc chủ nhà sẽ phải chịu trách nhiệm về số dư chưa trả và quận có quyền đòi tiền và bất kỳ khoản phí nào được liên kết thông qua Thuế của Quận, quyền giữ và cầm cố bất động sản hoặc cơ quan thu tiền.
- D. Dịch vụ cấp nước cho cư dân có thể ngưng không sớm hơn 5 ngày hành chính, sau khi quận đăng thông báo cuối cùng về ý định khóa nước tại một nơi dễ thấy tại nhà trong các trường hợp sau:
1. Khách hàng không tuân thủ hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả theo lịch, kế hoạch trả trễ, hoặc miễn giảm tất cả các khoản phí trễ hạn trong vòng 60 ngày hoặc hơn.



2. Trong khi khách hàng đang tiến hành hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả theo lịch, kế hoạch trả trễ, hoặc giảm tất cả các khoản phí trễ hạn mà không trả phí dịch vụ cấp nước hiện tại của mình trong 60 ngày hoặc hơn.

7. Mở Lại Dịch Vụ Cấp Nước

- A. Nếu quận ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền, quận sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách mở lại dịch vụ cấp nước.

1. Số dư tài khoản khách hàng phải trả hết tất cả các khoản phí và số dư quá hạn (bao gồm cả phí kết nối lại).
2. Nếu khách hàng đang tìm các phương án chi trả, ngoài việc điền vào thỏa thuận đồng ý trả tất cả số dư còn lại trong vòng 12 tháng, họ phải trả tất cả các khoản phí kết nối lại và thông báo tắt dịch vụ cũng như 25% số dư quá hạn.

- B. Dành cho khách hàng là cư dân có thể chứng minh cho Quận rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức tiêu chuẩn nghèo của liên bang theo định nghĩa trong Phần 6.A.2.

Quận sẽ thực hiện cả hai điều sau đây:

1. Đặt tiền phí mở lại dịch vụ quá năm mươi đô la (\$50) hoặc mức phí mở lại thực, nếu ít hơn. Số tiền tối đa là \$50 để kết nối lại sẽ được điều chỉnh hàng năm theo các thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 7 năm 2021. Quận sẽ sử dụng Chỉ số giá tiêu dùng - U (Los Angeles-Long Beach-Anaheim, CA All Urban Consumers) theo báo cáo trong mười hai tháng từ tháng hai năm trước đến tháng hai của năm hiện tại để xác định mức gia tăng của Chỉ số giá tiêu dùng.
2. Miễn tính lãi suất cho các hóa đơn bị trễ hạn mỗi 12 tháng.

8. Các Dịch Vụ Liên Quan Đến Mỗi Quan Hệ Của Chủ Nhà Và Người Thuê Nhà

- A. Nếu quận cung cấp đồng hồ nước riêng cho cư dân của người cư ngụ trong căn nhà riêng biệt, khu nhà ở có nhiều hộ, hoặc mobile home và người chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, tòa nhà hoặc khu nhà có mobile home là người khách hàng trên hồ sơ, thì quận sẽ cố gắng thông báo cho người đang cư ngụ bằng cách gửi giấy thông báo khi tài khoản đang còn nợ chưa trả và dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng ít nhất 10 ngày trước khi bị khóa nước. Giấy thông báo sẽ gửi đến những người đang cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng và chịu trách nhiệm nhận hóa đơn của dịch vụ mà không bị buộc phải trả số tiền quá hạn trong tài khoản.



- B. Quận sẽ không cung cấp dịch vụ cho người đang cư ngụ trừ khi mỗi người đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và pháp lệnh, nghị quyết, quy tắc và quy định của quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư dân sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo trong tài khoản mà đáp ứng nhu cầu của quận, bao gồm các yêu cầu có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, trả tiền đặt cọc theo Sắc lệnh Tỷ lệ Khu vực Dịch vụ của Quận, hoàn thành các thủ tục bắt buộc và trả bất kỳ số dư còn nợ nào của các tài khoản trước đó, hoặc nếu có một phương thức khả thi có sẵn để chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với các cư dân hiện đang cư ngụ mà không đáp ứng được các yêu cầu của quận, quận có thể cung cấp dịch vụ cho những cư dân đang cư ngụ mà đồng ý đáp ứng yêu cầu về điều khoản và điều kiện của quận.
- 9. Yêu Cầu Báo Cáo:** Quận sẽ báo cáo hàng năm số lần ngừng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không có khả năng trả trên trang web của Quận và báo cáo cho State Water Resources Control Board (Ban Kiểm soát Nguồn Nước Tiểu bang).
- 10. Giới hạn của điều lệ này:** Không có gì trong chính sách này hạn chế, giới hạn hoặc làm giảm quyền hạn của quận khóa nước của khách hàng vì những lý do khác ngoài những lý do được nêu rõ trong điều lệ này bao gồm nhưng không giới hạn, hành động trái phép của khách hàng.