

Thành Phố Tehachapi

Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Nước cho Cư Dân

Có hiệu lực từ ngày 1 tháng Tư, 2020

Trước khi ngừng dịch vụ nước của bất kỳ khách hàng cư dân nào vì không trả theo giá biểu dịch vụ nước, phí, hoặc lệ phí cho dịch vụ nước đúng thời hạn, Thành Phố sẽ tuân thủ các thủ tục và yêu cầu của Chính Sách này. Chính Sách này áp dụng chung cho hóa đơn cho dịch vụ nước, cống nước và rác ("hóa đơn nước") và chỉ áp dụng cho các trường hợp khách hàng dân cư khi không trả hóa đơn. Chính Sách này không ngăn cản Thành Phố ngừng cung cấp dịch vụ cho các hành động trái phép khác của khách hàng.

1. Thông Tin Liên Lạc. Khách hàng dân cư có thể gọi (661) 822-2200 trong giờ làm việc bình thường (từ Thứ Hai đến Thứ Năm, từ 7 giờ sáng đến 5 giờ 30 chiều) để bàn thảo về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ.
2. Trương Mục Nợ Quá Hạn. Một hóa đơn nước đến hạn phải trả và có thể trả khi khách hàng nhận hóa đơn. Hóa đơn nước không được trả đầy đủ trước ngày được ghi trên hóa đơn được coi là quá hạn và phải chịu tiền phạt áp dụng. Nếu bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng hiện được hưởng 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 khách hàng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình họ thấp hơn mức nghèo của liên bang 200%, thì Thành Phố sẽ miễn các khoản phí lãi suất cho các hóa đơn quá hạn một lần cho mỗi 12 tháng.
3. Quãng Thời Gian Nợ Hóa Đơn Dẫn Đến Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Có thể bị ngừng cung cấp nước cho cư dân vì không trả hóa đơn nếu khoản tiền hóa đơn mà khách hàng cần phải trả đã quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày.

Sẽ không ngừng cung cấp nước vào bất kỳ ngày Thứ Sáu, Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp, hoặc bất cứ lúc nào ngoài giờ làm việc bình thường của Thành Phố.

4. Thủ Tục Ngừng Dịch Vụ.
 - a. Ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ của khách hàng, một đại diện của Thành Phố sẽ liên lạc với khách hàng bằng văn bản, điện thoại, hoặc cả hai để cảnh báo về việc ngừng dịch vụ sắp xảy ra, cung cấp và giải thích các điều khoản của Chính Sách này, thảo luận các tùy chọn để tránh bị ngừng dịch vụ, và cung cấp thông tin khác theo yêu cầu của pháp luật.
 - i. Nếu thông báo được cung cấp bằng văn bản, thông báo sẽ có thông tin cụ thể như sau: (1) tên và địa chỉ của khách hàng; (2) số tiền quá hạn; (3) ngày phải trả hóa đơn hoặc phải thỏa thuận sắp

xếp trả hóa đơn để tránh bị ngừng dịch vụ; (4) mô tả quy trình xin gia hạn thời gian để trả theo giá biểu dịch vụ quá hạn, phí, hoặc lệ phí; (5) mô tả về thủ tục để kiến nghị xem xét và khiếu nại hóa đơn; và (6) mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch trả chậm, giảm hoặc lịch thay thế để trả hóa đơn, bao gồm trừ dần các khoản nợ phí dịch vụ nước cho cư dân, phù hợp với Chính Sách này. Nếu địa chỉ khách hàng không phải là địa chỉ nơi cung cấp nước, chúng tôi sẽ gửi thông báo đến địa chỉ cung cấp nước, gửi cho "Người Cư Ngụ."

ii. Nếu được cung cấp qua điện thoại, người đại diện sẽ làm như sau: (1) đề nghị sẽ cung cấp một bản sao của Chính Sách này; (2) cung cấp các tùy chọn để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ, bao gồm lịch thay thế để trả hóa đơn, trả chậm, trả khoản tiền tối thiểu, thủ tục yêu cầu trừ dần số nợ chưa trả; (3) và giải thích quy trình để yêu cầu xem xét và/hoặc khiếu nại về giá biểu dịch vụ, phí hoặc lệ phí nợ quá hạn.

b. Nếu Thành Phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người lớn cư ngụ qua điện thoại, và thông báo bằng văn bản bị gửi trả lại vì không thể giao thư, Thành Phố sẽ đến nơi cư trú và đăng thông báo ở nơi dễ thấy về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sắp xảy ra và một bản sao của Chính Sách này.

5. Xem Xét và Khiếu Nại Hóa Đơn. Bất kỳ khách hàng nào nhận được thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra đều có thể khiếu nại mức nợ quá hạn, phí hoặc lệ phí dẫn đến thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, trừ khi đơn khiếu nại cho khoản nợ quá hạn, phí hoặc lệ phí đó đã được nhận và đã được giải quyết. Khách hàng sẽ nộp đơn khiếu nại trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhận được hóa đơn tranh chấp, hoặc bằng cách gửi thông báo khiếu nại theo mẫu đơn do Thành Phố cung cấp để giải thích cơ sở cho việc khiếu nại, bao gồm giải thích về bất kỳ chỗ nào được coi là lỗi trong thông lệ lập hóa đơn của Thành Phố. Khiếu nại sẽ được xem xét, đưa ra điều trần và giải quyết theo thủ tục sau đây:

a. Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định ("Quản Lý Duyệt Xét") sẽ xem xét đơn khiếu nại và tất cả các tài liệu được gửi để hỗ trợ cho khiếu nại và sẽ đưa ra quyết định dự kiến cho khiếu nại này.

b. Khách hàng có thể khiếu nại một quyết định bất lợi của Quản Lý Duyệt Xét lên Hội Đồng Thành Phố trong vòng 30 ngày kể từ ngày trên quyết định của Quản Lý Duyệt Xét. Thành Phố sẽ không ngừng dịch vụ nước vì không trả hóa đơn trong thời gian chờ kết quả khiếu nại.

6. Trì Hoãn hoặc Giảm Tiền Trả Hóa Đơn. Thành phố có thể cho phép khách hàng trì hoãn hoặc giảm giá nước, các khoản phí, hoặc lệ phí nợ quá hạn theo các điều khoản của Mục 6 này.
- Thành Phố có thể cho phép khách hàng trả số tiền quá hạn bằng một khoản tiền trả trong vòng chín mươi (90) ngày kể từ ngày đến hạn trên hóa đơn nước chỉ khi có sự sắp xếp trước với Thành Phố. Chỉ được phép làm việc này một lần trong mỗi 12 tháng. Bất kỳ lúc nào, khách hàng không được có nhiều hơn một sắp xếp lịch hoãn trả hóa đơn.
 - Có thể miễn trả tiền phạt vì chậm trả hóa đơn một lần trong mỗi 12 tháng cho Khách Hàng có Lợi Tức Thấp, như được mô tả bên dưới.
 - Tất cả các khách hàng khác, khoản tiền phạt vì chậm trả hóa đơn chỉ được miễn một lần trong suốt thời gian trưng mục hoạt động.
 - Nếu khách hàng vi phạm lịch trả hóa đơn đã thỏa thuận hoặc không trả hóa đơn nước hiện tại của mình trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì dịch vụ có thể bị ngừng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố gửi thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại tài sản của khách hàng.

7. Lịch Thay Thế để Trả Hóa Đơn: Bất kỳ khách hàng nào không thể trả hóa đơn nước vào ngày đến hạn đã chỉ định có thể yêu cầu sắp xếp thay thế để trả hóa đơn, sẽ được xem xét theo từng trường hợp. Thông thường, bất kỳ sự sắp xếp thay thế để trả hóa đơn nào cũng sẽ dẫn đến việc trả lại số tiền nợ quá hạn trong vòng mười hai (12) tháng. Không có lịch thay thế để trả hóa đơn nào kéo dài quá mười hai (12) tháng. Bất kỳ lúc nào, khách hàng không được có nhiều hơn một lịch thay thế để trả hóa đơn.

Nếu khách hàng vi phạm lịch trả hóa đơn đã thỏa thuận hoặc không trả hóa đơn dịch vụ cho cư dân hiện tại của mình trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì dịch vụ có thể bị ngừng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố gửi thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại tài sản của khách hàng.

8. Cấm Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng vì không trả hóa đơn trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:
- Trong thời gian chờ quyết định của Thành Phố đối với bất kỳ khiếu nại nào.
 - Trong thời gian Thành Phố đang điều tra về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng.
 - Trong bất kỳ khoảng thời gian nào mà khách hàng tuân thủ theo lịch thay thế để trả hóa đơn hoặc theo chương trình hoãn hoặc giảm tiền trả hóa đơn được ủy quyền hợp lệ trong Mục 6 hoặc 7 của Chính Sách này.

- d. Trong trường hợp khách hàng đáp ứng tất cả ba điều kiện sau đây ("Ngoại Lệ dựa trên Nhu Cầu):
- i. 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 cư dân ở tại khu nhà được phục vụ bởi trường mục nợ quá hạn;
 - ii. 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 trả hóa đơn thường lệ của Thành Phố. Sự thật chứng tỏ rằng khách hàng không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ cung cấp nước cho cư dân trong thời hạn trả hóa đơn thường lệ bao gồm: một người trong gia đình của khách hàng hiện được hưởng 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 khách hàng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình họ thấp hơn mức nghèo của liên bang 200%. Nếu chứng tỏ có một hoặc nhiều trong số các trường hợp này, thì khách hàng được coi là "Khách Hàng có Lợi Tức Thấp"; và
 - iii. Khách hàng sẵn sàng ký hợp đồng trả nợ dần, lịch thay thế để trả hóa đơn, hoặc chương trình trì hoãn hoặc giảm tiền trả cho các khoản nợ quá hạn theo Chính Sách này.
9. Cân Nhắc Đặc Biệt cho Khách Hàng Lợi Tức Thấp. Đối với Khách Hàng Lợi Tức Thấp đủ điều kiện được Ngoại Lệ dựa trên Nhu Cầu, Thành Phố sẽ có một hoặc nhiều tùy chọn sau đây để khách hàng trả lại khoản tiền nợ hóa đơn, phí hoặc lệ phí: (1) trừ dần khoản tiền chưa trả; (2) tham gia vào lịch thay thế để trả hóa đơn; (3) giảm một phần số tiền chưa trả; hoặc (4) tạm hoãn trả hóa đơn. Các điều khoản của tùy chọn trả hóa đơn sẽ tuân theo Mục 6 và 7 của Chính Sách này và dự kiến sẽ dẫn tới việc trả lại tiền nợ hóa đơn trong vòng mười hai (12) tháng, trừ khi cần thêm thời gian để tránh những khó khăn không đáng có. Nếu khách hàng vi phạm lịch trả hóa đơn đã thỏa thuận hoặc không trả hóa đơn dịch vụ cho cư dân hiện tại của mình trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì dịch vụ có thể bị ngừng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố gửi thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại tài sản của khách hàng.
10. Quan Hệ giữa Chủ Nhà và Người Thuê Nhà (Căn Hộ có Đồng Hồ Nước Riêng). Các quy định của Phần Này áp dụng khi có cung cấp đồng hồ nước riêng cho mỗi căn của các cư dân trong một khu nhà độc lập, tòa nhà nhiều căn, khu nhà tiền chế, hoặc khu nhà ở tạm thời trong trang trại như được xác định trong Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California Phần 17008, và chủ sở hữu, người quản lý

hoặc người điều hành của khu nhà, tòa nhà, hoặc khu nhà tiền chế là khách hàng đứng tên trong hồ sơ.

- a. Ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ, Thành Phố sẽ cố gắng với thiện chí để thông báo cho người cư ngụ bằng văn bản rằng trương mục của căn nhà đang nợ hóa đơn và dịch vụ sẽ bị chấm dứt.
- b. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người cư ngụ rằng họ có thể trở thành khách hàng của hồ sơ và chấp nhận các hóa đơn cho dịch vụ nước của căn nhà. Người cư ngụ sẽ không chịu trách nhiệm trả các khoản nợ quá hạn của khách hàng hiện tại đứng tên trong hồ sơ.
- c. Mặc dù những điều đã nói ở trên, nếu căn nhà là một căn biệt lập, thì Thành Phố sẽ (1) thông báo cho người cư ngụ về việc ngừng dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày đề nghị ngừng dịch vụ; và (2) yêu cầu người cư ngụ xác minh rằng khách hàng của trương mục quá hạn là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của căn nhà. Việc xác minh có thể bao gồm hợp đồng thuê dài hạn hoặc ngắn hạn, biên lai trả tiền thuê nhà hoặc tài liệu khác của chính phủ.

11. Quan Hệ giữa Chủ Nhà và Người Thuê Nhà (Căn Hộ có Đồng Hồ Nước Chung).

Các quy định của Phần này áp dụng khi nước được cung cấp qua đồng hồ chung cho các cư dân trong tòa nhà nhiều căn, khu nhà tiền chế, hoặc khu nhà ở tạm thời trong trang trại như được xác định trong Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California Phần 17008, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành của khu nhà, tòa nhà, hoặc khu nhà tiền chế là khách hàng đứng tên trong hồ sơ.

- a. Ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng dịch vụ, Thành Phố sẽ cố gắng với thiện ý để thông báo cho người cư ngụ bằng văn bản rằng trương mục của căn nhà đang nợ hóa đơn và dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày được ghi trên thông báo.
- b. Thông báo sẽ được dán trên cửa của mỗi căn tại tòa nhà hoặc khu nhà tiền chế. Nếu không hợp lý hoặc không thể dán thông báo trên cửa của mỗi căn nhà ở, Thành Phố sẽ đăng hai bản thông báo ở mỗi khu vực chung có thể vào và tại mỗi lối vào của tòa nhà hoặc khu nhà tiền chế.
- c. Thông báo sẽ cho người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố, sẽ nhận các hóa đơn kế tiếp, mà không chịu trách nhiệm về các khoản nợ quá hạn của khách hàng hiện tại đứng tên trong hồ sơ. Thông báo cũng sẽ nói rõ, bằng ngôn ngữ đơn giản như sau: (1) những người cư ngụ cần phải làm gì để ngăn chặn việc chấm dứt, hoặc mở lại dịch vụ; (2) chi phí ước tính cho dịch vụ hàng tháng; (3) chức danh, địa chỉ và số điện thoại của đại diện Thành Phố có thể giúp người cư ngụ tiếp tục được cung cấp dịch vụ; và (4) địa chỉ và số điện thoại của dịch vụ pháp lý đủ điều kiện được luật sư đoàn của quận địa phương giới thiệu.

- d. Thành phố có thể từ chối cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ trừ khi mỗi người cư ngụ hoặc đại diện của người cư ngụ đồng ý và đáp ứng các yêu cầu của điều khoản và điều kiện dịch vụ của Thành Phố và các quy định khác của pháp luật. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ hoặc đại diện của người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với trường hợp thỏa mãn yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu có một phương tiện hợp pháp và có thể thực hiện được để chấm dứt dịch vụ đối với những người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu của Thành Phố hoặc đại diện của người cư ngụ không có trách nhiệm, Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đáp ứng các yêu cầu đó hoặc đại diện cho người cư ngụ đáp ứng các yêu cầu đó.
 - e. Khi được yêu cầu, việc cư trú và bằng chứng trả tiền thuê nhà đúng thời hạn hoặc nghĩa vụ tín dụng khác là phương tiện có thể chấp nhận để thiết lập tín dụng với Thành Phố.
 - f. Ngoài các hạn chế được nêu trong Mục 8, sẽ không ngừng cung cấp nước vì không trả hóa đơn trong các trường hợp sau: (1) khoản nợ do khách hàng hiện tại đứng tên hồ sơ đối với một cơ quan công cộng khác; (2) nếu trường hợp nợ quá hạn liên quan đến một tài sản khác do khách hàng hiện tại của hồ sơ sở hữu, quản lý hoặc vận hành; hoặc (3) nếu một viên chức y tế công cộng hoặc viên chức xây dựng xác nhận rằng việc chấm dứt dịch vụ sẽ dẫn đến mối đe dọa đáng kể đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của cư dân hoặc công chúng.
12. Thông Báo cho Đệ Tam Nhân. Thành Phố duy trì dịch vụ thông báo cho đệ tam nhân cho khách hàng từ 65 tuổi trở lên, hoặc người lớn phụ thuộc theo quy định tại Mục 15610 của Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế. Thành Phố sẽ cố gắng thông báo cho một người được khách hàng chỉ định khi trường hợp của khách hàng nợ quá hạn và trong diện bị chấm dứt dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm thông tin về những yêu cầu để ngăn chặn việc chấm dứt dịch vụ.
13. Mở Lại Dịch Vụ. Thành phố sẽ nhanh chóng cung cấp thông tin liên quan đến các thủ tục để mở lại dịch vụ cho khách hàng sau khi họ bị ngừng cung cấp dịch vụ, bao gồm cả việc trả phí áp dụng để kết nối lại dịch vụ. Đối với khách hàng có lợi tức thấp, phí kết nối lại dịch vụ sẽ không vượt quá chi phí thực tế của Thành Phố để kết nối lại dịch vụ nước, tối đa là \$50 để kết nối lại dịch vụ trong giờ làm việc bình thường và \$150 ngoài giờ làm việc bình thường. Khoản lệ phí này có thể được điều chỉnh hàng năm cho những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng Giêng, 2021.
14. Mở lại Dịch Vụ cho Dịch Vụ bị Cắt Bất Hợp Pháp. Tham khảo Phần 3 của "Chính Sách Thu Nợ Hóa Đơn Tiền Ích Quá Hạn & Mở Lại Dịch Vụ Cung Cấp Nước".
15. Điều Khoản Khác của Chính Sách

- a. Ngôn Ngữ: Chính sách này, và tất cả các thông báo bằng văn bản theo yêu cầu của chính sách này sẽ có sẵn bằng tiếng Anh, và các ngôn ngữ được liệt kê trong phần 1632 của Bộ Luật Dân Sự California và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm số người cư trú tại Thành Phố Tehachapi.
- b. Đăng Chính Sách: Thành Phố sẽ đăng chính sách này trên trang mạng của Thành Phố, trong trường hợp không có trang mạng này, Thành Phố sẽ cung cấp chính sách cho khách hàng bằng văn bản, khi có yêu cầu.