

4-2 NGỪNG DỊCH VỤ

4-2.1 Mục đích

Mục đích của chính sách này là thiết lập các hướng dẫn về việc ngừng cấp nước cho khu dân cư đối với việc không thanh toán tài khoản quá hạn, bao gồm cách các chủ tài khoản và / hoặc những người cư trú được thông báo về chính sách này, cách họ có thể có được một thỏa thuận thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế, cách họ có thể tranh chấp hoặc khiếu nại phí nước, và cách họ có thể khôi phục dịch vụ sau khi ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.

Chính sách này quy định việc tuân thủ Dự luật Thượng viện số 998 (“SB998”), Việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước dân dụng. SB998 đã được phê duyệt vào ngày 28 tháng 9 năm 2018 và có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020. SB998 nêu các yêu cầu về việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khu dân cư nếu không thanh toán tài khoản quá hạn.

4-2.2 Lý do ngắt kết nối

- (a) Học khu có quyền ngắt bất kỳ đường dây dịch vụ hoặc kết nối nào khác với hệ thống phân phối nước của mình và ngừng dịch vụ cấp nước vì bất kỳ lý do nào sau đây:
- Học khu hoặc nhân viên y tế của Tiểu bang hoặc Quận nhận thấy rằng có một tình trạng nguy hiểm đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của khách hàng hoặc bất kỳ người sử dụng nước nào của Quận;
 - Khách hàng không tuân thủ bất kỳ Quy định nào của Học khu;
 - Dịch vụ đang được cung cấp mà không có đơn đăng ký thích hợp hoặc theo đơn đăng ký sai hoặc gian lận;
 - Có bằng chứng về việc khách hàng giả mạo hoặc can thiệp bất hợp pháp vào các cơ sở của Học khu;
 - Nếu sau khi điều tra, Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang, Bộ Tài nguyên Nước của California, hoặc Học khu nhận thấy rằng nước được cung cấp thông qua kết nối đang bị lãng phí hoặc việc sử dụng hoặc phương pháp sử dụng nước không hợp lý;
 - Sau khi được Học khu yêu cầu, khách hàng không thể loại bỏ bất kỳ vật cản nào cản trở việc đọc đồng hồ của khách hàng một cách thuận tiện;
 - Khách hàng không thanh toán bất kỳ hóa đơn nào đối với bất kỳ tỷ lệ hoặc khoản phí nào do Quận trong vòng 60 ngày sau ngày lập hóa đơn.

4-2.3 Thời gian ngắt kết nối

- (a) Không cần thông báo trước nếu mục đích của việc ngắt kết nối là để loại bỏ hoặc ngăn chặn mối nguy hiểm cho sức khỏe hoặc an toàn.
- (b) Đối với những khách hàng cư trú không theo hợp đồng khấu hao, không ít hơn 7 ngày trước khi ngắt kết nối dịch vụ, Học khu sẽ thông báo trước cho khách hàng qua điện thoại hoặc thư về ý định làm như vậy, về lý do.
- (c) Đối với khách hàng cư trú không tuân thủ thỏa thuận khấu hao, lịch trình thanh toán thay thế, hoặc hoãn hoặc giảm kế hoạch thanh toán cho các khoản phí quá hạn trong 60 ngày trở lên hoặc không thanh toán hóa đơn hiện tại của họ trong khi thực hiện thỏa thuận khấu hao, một lịch trình thanh toán thay thế, hoặc hoãn hoặc giảm gói thanh toán cho các khoản phí quá hạn trong 60 ngày trở lên, dịch vụ có thể bị ngừng không sớm hơn 7 ngày làm việc sau khi thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ được đăng ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại bất động sản.

4-2.4 Ngôn ngữ thông báo ngắt kết nối

Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ dân cư do không phải trả tiền 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 ít nhất 10 phần trăm người dân cư trú trong khu vực dịch vụ của Học khu sử dụng. Chính sách bằng văn bản của Học khu sẽ được cung cấp trên trang web internet của Học khu.

4-2.5 Thông báo ngắt kết nối

- (a) Khách hàng sẽ được cung cấp chính sách bằng văn bản của Học khu (Quy định này) về việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư nếu không trả tiền và các lựa chọn được thảo luận để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư nếu không trả tiền, bao gồm, nhưng không giới hạn: lịch trình thanh toán thay thế, kế hoạch trả chậm hoặc giảm các khoản thanh toán, thủ tục yêu cầu khấu hao số dư chưa thanh toán, số điện thoại để khách hàng liên hệ để thảo luận về các lựa chọn ngừng cung cấp dịch vụ dân cư do không thanh toán, và cơ chế chính thức để khách hàng kiến nghị xem xét hóa đơn và khiếu nại.
- (b) Thông báo bằng văn bản về việc quá hạn thanh toán và việc ngừng thanh toán sắp xảy ra sẽ được gửi bằng thư cho khách hàng của nơi cư trú mà dịch vụ cư trú được cung cấp. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của bất động sản mà dịch vụ lưu trú được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của bất động sản mà dịch vụ lưu trú được cung cấp, được gửi tới "Người thuê". Thông báo sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn, tất cả các thông tin sau ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:
 - Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - Số tiền phạm pháp.
 - Ngày yêu cầu thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư.
 - Mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn.
 - Mô tả thủ tục kiến nghị xem xét và kháng cáo hóa đơn.
 - Mô tả thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu một lịch trình thanh toán hoãn lại, giảm bớt hoặc thay thế, bao gồm cả việc khấu hao các khoản phí dịch vụ cư trú quá hạn.
 - Mô tả cách yêu cầu kết nối lại nếu dịch vụ cấp nước bị tắt.
- (c) Nếu không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang cư trú qua điện thoại và thông báo bằng văn bản được gửi lại qua đường bưu điện là không thể gửi được, chúng tôi sẽ cố gắng thực hiện một cách thiện chí để đến thăm nơi cư trú và để lại thông báo về việc sắp ngừng tiếp tục dịch vụ dân cư không trả tiền và chính sách của hệ thống nước đô thị và cộng đồng về việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư không trả tiền.
- (d) Nếu một người lớn tại cư xá khiếu nại hóa đơn tiền nước, thông qua biểu mẫu kháng nghị có sẵn của Học khu, dịch vụ cư trú sẽ không bị ngừng trong khi đang chờ giải quyết.

4-2.6 Giới hạn ngắt kết nối

Dịch vụ cấp nước dân dụng sẽ không bị ngừng nếu không trả phí nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- (a) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Học khu, giấy chứng nhận "nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính", vì thuật ngữ đó được định nghĩa trong điểm (A) của đoạn (1) của tiểu mục (b) của Phần 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Định chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân trong khuôn viên nơi cung cấp dịch vụ dân cư.
- (b) Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống cấp nước đô thị và cộng đồng. Khách hàng sẽ được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống cấp nước đô thị và cộng đồng nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung / Tiểu bang Chương trình Thanh toán Bổ sung, 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 bằng văn bản, trên một Mẫu đơn do Học khu cung cấp, rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.

- (c) Khách hàng sẵn sàng tham gia kế hoạch trả chậm hoặc giảm giá, phù hợp với các chính sách bằng văn bản được cung cấp theo mục (a) của Mục 116906, đối với tất cả các khoản phí trả chậm hoặc thỏa thuận khấu hao (không quá 12 tháng), lịch thanh toán thay thế.
- Học khu có thể cho một thời hạn trả nợ dài hơn nếu thấy thời hạn dài hơn là cần thiết để tránh gây khó khăn quá mức cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của từng trường hợp.
- (d) Nếu các mục Chính sách từ 4-2.5 (a) đến 4-2.5 (c) được đáp ứng, Học khu sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:
- Phân bổ số dư chưa thanh toán.
 - Tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế.
 - Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán được tài trợ mà không tính thêm phí cho những người trả giá khác.
 - Tạm hoãn thanh toán.
- (e) Học khu có thể chọn phương án thanh toán tốt nhất mà khách hàng sẽ thực hiện và thiết lập các thông số của phương án thanh toán đó.

4-2.7 Tái thiết lập Dịch vụ Nước

- (a) Khi dịch vụ bị ngừng do không thanh toán, Học khu sẽ cung cấp thông tin về cách khôi phục dịch vụ đó. Dịch vụ sẽ không được khôi phục cho đến khi tất cả các khoản phí và lệ phí quá hạn cần thiết để thiết lập lại dịch vụ đã được thanh toán.
- (b) Khách hàng cư trú có thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang (bất kỳ thành viên nào của hộ gia đình hiện là người nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung / Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang Chương trình, 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 rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang), sẽ tự động đủ điều kiện cho cả hai chiết khấu sau:
- Theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe Tiểu bang (Mã H&S) mục 116914 (a) (1), phí kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường sẽ thấp hơn \$ 50 (có thể được điều chỉnh hàng năm theo Bộ luật H&S mục 116914 (a) (1)) hoặc chi phí kết nối lại thực tế như đã nêu trong kế hoạch phân bổ chi phí của Học khu.
 - Phí kết nối lại sẽ được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
 - Căn cứ theo Bộ luật H&S mục 116914 (1), phí kết nối lại trong giờ không hoạt động của Học khu, sẽ thấp hơn \$ 150 (có thể được điều chỉnh hàng năm theo Bộ luật H&S mục 116914 (a) (1)) hoặc chi phí thực tế của kết nối lại như đã đề ra trong kế hoạch phân bổ chi phí của Học khu.
 - Phí kết nối lại sẽ được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

4-2.8 Ngắt kết nối có sự tham gia của chủ nhà và người thuê

- Khi Học khu được thông báo trước khi đóng cửa rằng một người thuê nhà đang cư trú hợp pháp, Học khu sẽ cố gắng hết sức thiện chí để thông báo cho những người cư ngụ đó, bằng thông báo bằng văn bản, khi tài khoản bị thiếu ít nhất 10 ngày trước khi sự chấm dứt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo thêm cho những cư dân cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng, người mà dịch vụ sau đó sẽ được lập hóa đơn, mà không bị yêu cầu trả bất kỳ số tiền nào có thể đến hạn trên tài khoản quá hạn.
 - Sau khi được thông báo về mối quan hệ, Học khu sẽ thông báo chấm dứt ít nhất bảy ngày trước khi đề xuất chấm dứt

- Học khu sẽ chỉ cung cấp dịch vụ cho người dân cư trú khi mỗi người dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng tất cả các yêu cầu khác của Quận để thiết lập dịch vụ cấp nước.
- Trong một khu dân cư cho nhiều gia đình, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng về mặt pháp lý và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo vào tài khoản và đồng ý đáp ứng tất cả các yêu cầu khác của Quận để thiết lập dịch vụ cấp nước hoặc nếu có có nghĩa là có sẵn hợp pháp cho Học khu dịch vụ chấm dứt có chọn lọc cho những cư dân cư trú không đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và biểu giá của Học khu, dịch vụ cấp nước sẽ được cung cấp.
- Để số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn được miễn, người cư trú trở thành khách hàng phải xác minh rằng khách hàng có tài khoản quá hạn trong hồ sơ là hoặc là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện của nơi ở. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai tiền thuê, tài liệu của chính phủ cho biết rằng người cư ngụ đang thuê tài sản hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự.

4-2.9 Báo cáo ngắt kết nối

- (a) Hàng năm, một báo cáo cho thấy số lần ngừng cung cấp dịch vụ dân cư hàng năm do không có khả năng chi trả sẽ được đăng lên trang web của Học khu.
- (b) Hội đồng cũng sẽ nhận được báo cáo.