

## **CƠ QUAN DỊCH VỤ TIỆN ÍCH LOST HILLS CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT**

Cơ Quan Dịch Vụ Tiện Ích Lost Hills (“Cơ quan dịch vụ tiện ích”) nhận ra rằng tất cả các khách hàng sử dụng nước của mình đều có quyền được dùng nước uống an toàn, dễ tiếp cận và có giá cả phải chăng và việc mất dịch vụ cấp nước gây ra khó khăn to lớn và sự căng thẳng quá mức, bao gồm các rủi ro về sức khỏe đối với những dân cư dễ bị ảnh hưởng. Cơ quan dịch vụ tiện ích đã lập ra chính sách này nhằm giảm thiểu số lượng khách hàng mất khả năng tiếp cận dịch vụ cấp nước do không có khả năng thanh toán vì việc ngừng dịch vụ cấp nước đe dọa đến sức khỏe và hạnh phúc con người và việc ngừng dịch vụ cấp nước có ảnh hưởng không cân xứng đến một số bộ phận dân cư nhất định. Những bộ phận này bao gồm trẻ sơ sinh, trẻ em, người già, gia đình thu nhập thấp, cộng đồng người da màu, người mà tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai, người bị khuyết tật thể chất và người có các tình trạng y tế đe dọa đến tính mạng. Chính sách này được chấp thuận và thực hiện theo hướng dẫn thiết lập bởi Bộ Luật An Toàn Và Sức Khỏe California Mục 116900 và các mục tiếp theo, còn được gọi là Đạo Luật Bảo Vệ Chống Cắt Nước và áp dụng đối với khách hàng của Cơ quan dịch vụ tiện ích.

### **QUY TRÌNH TÍNH HOÁ ĐƠN CỦA CƠ QUAN DỊCH VỤ TIỆN ÍCH**

Cơ quan dịch vụ tiện ích gửi hoá đơn cho khách hàng sử dụng dịch vụ nước của mình sau khi họ đã sử dụng dịch vụ. Các hóa đơn tiền nước đến hạn nộp khi khách hàng nhận được hoá đơn và quá hạn khi hoá đơn đó không được thanh toán trong vòng mười (10) ngày (“Ngày đến hạn thanh toán”) và phải chịu phạt. Nếu hóa đơn và tiền phạt không được thanh toán đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán, dịch vụ nước có thể bị ngừng cung cấp như được mô tả dưới đây. Ngoài biện pháp ngừng cấp dịch vụ nước sinh hoạt theo như chính sách này và Đạo Luật Bảo Vệ Chống Cắt Nước, Cơ quan dịch vụ tiện ích có thể sử dụng tất cả các biện pháp thực thi khác được phép áp dụng theo chính sách của Cơ quan dịch vụ tiện ích nếu khách hàng không thanh toán đầy đủ hóa đơn tiền trước Ngày đến hạn thanh toán, bao gồm cả việc ghi nhận về quyền giữ thế chấp.

### **QUY TRÌNH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC.**

Ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cấp dịch vụ cho khách hàng, đại diện của Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ liên lạc với khách hàng qua điện thoại, bằng văn bản hoặc cả hai (“Thông Báo Về Việc Chấm Dứt Dịch Vụ”) ghi rõ ngày ngừng dịch vụ cấp nước, để cảnh báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ, cung cấp và giải thích các điều khoản của Chính sách này, thảo luận các lựa chọn để tránh bị ngừng cấp dịch vụ và cung cấp các thông tin khác theo yêu cầu của pháp luật.

- a) Nếu thông báo được cung cấp qua điện thoại, cụ thể người đại diện sẽ làm như sau: (1) đề nghị cung cấp bản sao của Chính sách này; (2) cung cấp các lựa chọn để tránh bị ngừng cấp dịch vụ, bao gồm, nếu có thể, một lịch biểu thanh toán thay thế, trả chậm, trả tối thiểu, thủ tục xin trả dần số nợ chưa thanh toán; (3) và giải thích quy trình yêu cầu xem lại và/hoặc kháng cáo về mức giá dịch vụ quá hạn, phí hoặc lệ phí.
- b) Nếu thông báo được cung cấp bằng văn bản, cụ thể thông báo này sẽ có các thông tin sau: (1) tên và địa chỉ của khách hàng; (2) số tiền quá hạn; (3) ngày

cần phải thanh toán hoặc thoả thuận thanh toán để tránh bị ngừng cấp dịch vụ; (4) mô tả quy trình xin gia hạn thời gian để trả mức giá dịch vụ quá hạn, phí hoặc lệ phí; (5) và mô tả thủ tục mà khách hàng, nếu đáp ứng các yêu cầu, có thể xin trả chậm, giảm trừ hoặc yêu cầu một lịch biểu thanh toán thay thế, bao gồm trả dần các khoản phí dịch vụ sinh hoạt quá hạn, phù hợp với Chính sách này.

### **THOẢ THUẬN THANH TOÁN**

Khách hàng có thể ký kết các thoả thuận thanh toán với Cơ quan dịch vụ tiện ích nếu họ gặp các khó khăn nhất định hoặc không thể thanh toán hóa đơn tiền nước trước ngày cắt nước. Cơ quan dịch vụ tiện ích có thể cung cấp kế hoạch trả chậm hoặc giảm trừ hoặc các thoả thuận thanh toán thay thế. Để tránh bị ngừng cấp dịch vụ nước sinh hoạt, trong thời gian sớm nhất có thể, khách hàng nên liên hệ với:

Cơ Quan Dịch Vụ Tiện Ích Lost Hills  
P.O. Box 246  
Lost Hills, CA 93249  
(661) 797-2903

Nếu trong sáu mươi (60) ngày hoặc hơn, khách hàng (i) không tuân thủ kế hoạch đã thoả thuận hoặc (ii) không thanh toán phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại của mình trong khi đang thực hiện kế hoạch thanh toán, thì dịch vụ có thể bị ngừng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Cơ quan dịch vụ tiện ích dán thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ tại một nơi nổi bật và dễ thấy trong khu đất của khách hàng. Nhân viên của Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ cung cấp bản sao của chính sách này cho tất cả các khách hàng nợ quá hạn liên hệ với Cơ quan dịch vụ tiện ích qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp và đề nghị thảo luận về các thoả thuận thanh toán.

### **THÔNG BÁO KHÔNG GỬI ĐƯỢC**

Nếu thông báo bằng văn bản bị trả lại vì không gửi được, Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ cố gắng liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang cư ngụ ở nơi cấp dịch vụ đó qua điện thoại. Nếu Cơ quan dịch vụ tiện ích liên lạc qua điện thoại, cụ thể người đại diện sẽ làm như sau: (1) đề nghị cung cấp bản sao của Chính sách này; (2) cung cấp các lựa chọn để tránh bị ngừng cấp dịch vụ, bao gồm các lịch biểu thanh toán thay thế, trả chậm, trả tối thiểu, thủ tục xin trả dần số nợ chưa thanh toán; (3) và giải thích quy trình yêu cầu xem lại và/hoặc kháng cáo về các khoản phí quá hạn. Nếu Cơ quan dịch vụ tiện ích không thể liên lạc qua điện thoại, Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ đến thăm nơi cấp dịch vụ và dán thông báo dễ thấy về việc sắp ngừng dịch vụ cấp nước và bản sao của Chính sách này.

### **CHỦ NHÀ KHÔNG CƯ NGỤ/NGƯỜI CƯ NGỤ KHÔNG PHẢI CHỦ NHÀ**

Nếu khách hàng được gửi hóa đơn tới mà không cư ngụ tại nơi cấp dịch vụ, thì ít nhất mười ngày trước ngày chấm dứt dịch vụ, Cơ quan dịch vụ tiện ích cũng sẽ cung cấp thông báo nợ quá hạn bằng văn bản cho nơi cấp dịch vụ gửi tới “Người cư ngụ” hoặc cố gắng liên lạc với một người lớn đang cư ngụ tại nơi cấp dịch vụ qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp hoặc bằng cách dán thông báo chấm dứt dịch vụ ở nơi dễ thấy tại nơi cấp dịch vụ và cung cấp bản sao của chính sách này cho người cư ngụ và thông báo cho họ rằng họ có quyền trở thành khách hàng, người mà sau đó sẽ được đứng tên trên hoá đơn mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nào có thể đến hạn phải trả trên tài khoản quá hạn.

### **CÁC QUY ĐỊNH ĐẶC BIỆT**

Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước cho khách hàng (hoặc người

thuê nhà của khách hàng), người mà:

- a) Nộp chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (như được mô tả trong Bộ Luật Phúc Lợi Và Định Chế Mục 14088) rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc gây đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của một cư dân trong nhà ở nơi cung cấp dịch vụ sinh hoạt; và
- b) Chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ sinh hoạt trong chu kỳ tính hóa đơn bình thường như được cung cấp theo Bộ Luật Bảo Vệ Chống Cắt Nước, chẳng hạn như bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang nhận được CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Supplemental Security Income (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung)/State Supplementary Payment Program (Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung Của Tiểu Bang) hoặc California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt Của California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh Và Trẻ Nhỏ), hoặc khách hàng khai báo rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang và,
- c) Khách hàng sẵn sàng tham gia thỏa thuận trả dần, lịch biểu thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm trừ, phù hợp với các chính sách bằng văn bản của Cơ quan dịch vụ tiện ích đối với tất cả các khoản phí quá hạn.

Nếu các điều kiện này được đáp ứng, Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ cung cấp kế hoạch trả chậm hoặc giảm trừ hoặc các thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc kết hợp các thỏa thuận đó. Các điều khoản của các thỏa thuận này sẽ được xác định bởi Cơ quan dịch vụ tiện ích. Các phương án trên có thể cho phép khách hàng trả chậm hoặc giảm trừ mức giá nợ quá hạn, phí hoặc lệ phí hoặc cung cấp phương án trả dần hoặc thanh toán thay thế cho những khoản này. Trong thời gian thực hiện thỏa thuận này, dịch vụ sinh hoạt có thể bị ngừng không sớm hơn 5 ngày làm việc sau khi Cơ quan dịch vụ tiện ích dán thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ tại một nơi nổi bật và dễ thấy trong khu đất của khách hàng nếu trong sáu mươi (60) ngày hoặc hơn, khách hàng (i) không tuân thủ kế hoạch đã thỏa thuận hoặc (ii) không thanh toán phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại của mình trong khi đang thực hiện kế hoạch thanh toán.

### **CẤP LẠI DỊCH VỤ.**

Đối với những khách hàng cư ngụ (hoặc người thuê nhà của khách hàng) chứng minh được thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% so với mức nghèo đói liên bang, Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ:

- a) Đặt phí cấp lại dịch vụ không được vượt quá chi phí thực tế để cấp lại dịch vụ nếu chi phí này ít hơn, hoặc \$50 trong giờ hoạt động bình thường và \$150 ngoài giờ hoạt động bình thường. Các mức phí tối đa này có thể tăng lên dựa trên các thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng có hiệu lực ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- b) Miễn lãi suất trên các hóa đơn quá hạn 12 tháng một lần.

### **MỐI QUAN HỆ CHỦ NHÀ-NGƯỜI THUÊ.**

Các quy định của Mục này áp dụng khi dịch vụ có đồng hồ nước riêng được cung cấp cho người cư ngụ của căn nhà riêng biệt có một hộ, khu nhà ở có nhiều hộ, công viên nhà di

động hoặc công trình nhà ở cố định trong trại lao động theo định nghĩa trong Bộ Luật Sức Khỏe Và An Toàn Mục 17008, và chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, công trình nhà ở, hoặc công viên là khách hàng có tên trên hồ sơ.

- a) Ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cấp dịch vụ, Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ nỗ lực hết sức để thông báo cho người cư ngụ bằng văn bản rằng tài khoản của nơi đó đang nợ quá hạn và dịch vụ sẽ bị chấm dứt.
- b) Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người cư ngụ biết rằng họ có thể trở thành khách hàng đứng tên trên hồ sơ và chấp nhận các hóa đơn dịch vụ nước của nơi ở đó. Người cư ngụ sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với các khoản nợ quá hạn của khách hàng hiện đang đứng tên trên hồ sơ.
- c) Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ yêu cầu từng người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của Cơ quan dịch vụ tiện ích về dịch vụ, quy tắc và thuế quan, trừ khi một hoặc nhiều người cư ngụ chấp nhận những trách nhiệm đó và thoả mãn các yêu cầu của Cơ quan dịch vụ tiện ích hoặc Cơ quan dịch vụ tiện ích có thể chọn lọc chấm dứt dịch vụ đối với những người cư ngụ không đáp ứng các điều khoản và điều kiện này.
- d) Bất kể những quy định trên, nếu nơi ở trên là nhà ở tách biệt của một hộ gia đình, thì Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ (1) thông báo cho người cư ngụ về việc ngừng cấp dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày trước ngày ngừng cấp dịch vụ dự kiến; và (2) yêu cầu người cư ngụ xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của căn nhà đó. Giấy tờ xác minh có thể bao gồm hợp đồng thuê nhà, biên lai nộp tiền thuê nhà hoặc tài liệu khác của chính phủ.

### **KHIẾU NẠI HOẶC KHÁNG CÁO HOÁ ĐƠN TIỀN NƯỚC**

Bất kỳ khách hàng nào nhận được Thông Báo Về Việc Chấm Dứt Dịch Vụ đều có thể kháng cáo hóa đơn của mình bằng cách gửi thông báo kháng cáo bằng văn bản cho Cơ quan dịch vụ tiện ích ít nhất trước một ngày làm việc trước ngày ngừng dịch vụ cấp nước. Đơn kháng cáo sẽ bao gồm sự giải thích về bất kỳ lỗi nào trong hoá đơn mà người kháng cáo chỉ ra và sẽ được xếp lịch điều trần trước Ban quản trị. Trong vòng 10 ngày, thông báo bằng văn bản sẽ được gửi tới khách hàng. Quyết định của Ban quản trị sẽ là quyết định cuối cùng. Dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngừng trong thời gian chờ giải quyết kháng cáo.

### **NGỪNG CẤP DỊCH VỤ**

Nếu Cơ quan dịch vụ tiện ích ngừng cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, bản sao của chính sách này sẽ được cung cấp cho khách hàng.

### **KHÔI PHỤC DỊCH VỤ**

Cơ quan dịch vụ tiện ích sẽ nhanh chóng cung cấp thông tin liên quan đến các thủ tục để khôi phục dịch vụ cho khách hàng sau khi dịch vụ của họ bị ngừng cung cấp, bao gồm cả việc thanh toán phí cấp lại dịch vụ hiện hành.

### **TÍNH SẴN CÓ CỦA CHÍNH SÁCH NÀY**

Chính sách này sẽ được cung cấp cho khách hàng khi có yêu cầu.