

Thành phố Sonoma

Chính sách Cúp Nước

1. MỤC ĐÍCH

Mục đích của chính sách này là thiết lập các hướng dẫn cho việc cúp nước đến nhà dân vì không thanh toán hóa đơn.

2. CHÍNH SÁCH

2.1 Định nghĩa

Đối với mục đích của chính sách này, định nghĩa sau đây được áp dụng:

2.1.1 “Dịch vụ cấp nước đến nhà dân” có nghĩa là dịch vụ cấp nước đến nhà dân bao gồm nhà đơn, nhà nhiều gia đình và nhà di động.

2.2 Áp dụng

Căn cứ theo Đạo luật bảo vệ cúp nước của tiểu bang California (Đạo luật Thượng viện số 998), Thành phố Sonoma (sau đây gọi là “Thành phố”) đã xây dựng chính sách bằng văn bản về việc cúp nước vì không thanh toán hóa đơn (sau đây gọi là Chính sách). Chính sách này mô tả các thủ tục hành chính của Thành phố đối với các tài khoản quá hạn, bao gồm thông báo, lệ phí và cúp dịch vụ.

3. CÁC ĐÒI HỎI

3.1 Chính sách bằng Văn bản

Chính sách Cúp nước sẽ có sẵn bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự và bất cứ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất mười (10) phần trăm số người cư ngụ trong khu vực dịch vụ của mình. Chính sách này sẽ có sẵn trên trang web của Thành phố và sẽ bao gồm các nội dung sau:

3.2 Các Thu xếp Thanh toán Thay thế

Thành phố sẽ cung cấp các thỏa thuận thanh toán thay thế cho bất cứ khách hàng nào đáp ứng các tiêu chí được mô tả trong Phần 3.6.1.1 và 3.6.1.2 của Chính sách này. Thành phố có thể, theo quyết định riêng của họ, đưa ra một thỏa thuận thanh toán thay thế cho bất cứ khách hàng nào yêu cầu. Thành phố có thể chọn cách thu xếp thanh toán thay thế để cung cấp cho khách hàng và có thể giới hạn của tùy chọn cho việc thanh toán, bao gồm cả việc khách hàng có bắt buộc phải ký một thỏa thuận bằng văn bản hay không. Khách hàng sẽ không được cung cấp một thỏa thuận thanh toán thay thế thứ hai sau khi đã có một sự thu xếp rồi. Thu xếp thanh toán thay thế bao gồm:

3.2.1.1 Kế hoạch hoãn thanh toán tạm thời

Thành phố có thể đề nghị gia hạn ngày đáo hạn cho một khoản phí chưa trả của khách hàng. Gia hạn thanh toán không thể quá ngày thanh toán của hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế khác cho bất cứ khoản phí nào chưa trả trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch hoãn trả. Việc không tuân thủ kế hoạch hoãn trả có thể dẫn đến việc bị cúp nước ngay sau ngày làm việc tiếp theo mà không cần thông báo thêm trừ khi khách hàng được bảo vệ theo Mục 3.6 của Chính sách này. Khách hàng chỉ được một (1) kế hoạch trì hoãn trong khoảng thời gian mười hai (12) tháng.

3.2.1.2 Khấu hao số tiền chưa thanh toán

Thành phố có thể cung cấp một thỏa thuận thanh toán khấu hao. Số tiền chưa trả sẽ được khấu hao trong một khoảng thời gian được ấn định, thường không quá ba (3) tháng. Các khoản thanh toán được khấu hao sẽ phải tuân theo ngày đáo hạn của hóa đơn hàng tháng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao bên cạnh việc thanh toán tất cả các khoản phí hiện tại khi chúng tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao, bao gồm cả việc không thanh toán khi đến hạn, có thể dẫn đến việc bị cúp nước ngay sau ngày làm việc tiếp theo mà không cần thông báo thêm trừ khi khách hàng được bảo vệ theo Mục 3.6 của Chính sách này. Khách hàng chỉ được một (1) kế hoạch khấu hao trong thời gian hai mươi bốn (24) tháng.

3.2.2 Một cơ chế chính thức để khách hàng tranh chấp hoặc kháng cáo hóa đơn

Kháng cáo phải bằng văn bản trên các mẫu do Thành phố quy định và Thành phố phải nhận được trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày của hóa đơn. Khách hàng sẽ được thông báo về quyết định của Thành phố về việc kháng cáo bằng văn bản. Kháng cáo sẽ được xử lý như được mô tả trong Bộ luật của thành phố Sonoma phần 13.04.080.

Việc không nộp đơn kháng cáo kịp thời sẽ khiến cho quyết định ban đầu trở thành chung cuộc. Thành phố sẽ không cúp nước vì không thanh toán trong lúc kháng cáo đang chờ xử lý. Khách hàng phải tiếp tục thanh toán kịp thời tất cả các khoản tiền không tranh cãi trong quá trình kháng cáo.

3.2.3 Thông tin liên lạc cho khách hàng để thảo luận về các lựa chọn để tránh bị cúp nước vì không thanh toán.

Khách hàng có thể gọi Sở Tài chính tại (707) 933-2244. Thông tin liên lạc thay thế và giờ làm việc có thể được tìm thấy trên trang web của Thành phố Sonoma, www.sonomacity.org.

3.3 **Khung thời gian cúp nước và thông báo**

3.3.1 Thành phố sẽ không cúp nước vì không thanh toán cho đến khi khách hàng chậm trả trong ít nhất sáu mươi (60) ngày sau ngày đáo hạn hóa đơn.

3.3.2 Thành phố sẽ liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi cúp nước vì không thanh toán

3.3.2.1 Thông báo bằng văn bản về việc chậm thanh toán và cúp nước sắp xảy ra sẽ được gửi đến khách hàng. Thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ trong tài khoản của khách hàng. Thành phố không chịu trách nhiệm cho việc không nhận được thư.

3.3.2.2 Nếu địa chỉ thư của khách hàng không phải là địa chỉ dịch vụ, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ, đề tên người cư ngụ. Thông báo sẽ bao gồm những điều sau đây:

- o Tên và địa chỉ của khách hàng.
- o Số tiền quá hạn.
- o Thời hạn thanh toán để tránh bị chấm dứt dịch vụ.
- o Mô tả về thủ tục xin gia hạn thời gian để trả các khoản phí quá hạn.
- o Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế theo Mục 3.1 của Chính sách này.
- o Mô tả về thủ tục để kiến nghị xem xét lại và kháng cáo hóa đơn.
- o Số điện thoại của thành phố và liên kết mạng đến Chính sách này.

3.3.2.3 Nếu thông báo bị gửi trả lại, Thành phố sẽ cố gắng đến tận nhà và để lại thông báo ở một nơi dễ thấy về việc cúp nước sắp xảy ra và một bản sao của chính sách cúp nước vì không thanh toán.

3.3.2.4 Lệ phí cho việc bật tắt nước trong và ngoài giờ làm việc đã được thiết lập thông qua quyết định và có thể được tìm thấy trong bảng lệ phí của Thành phố (UT-02).

3.3.2.5 Một khi Thành phố đã hoàn tất các bước được nêu trong chính sách này và khách hàng đã bị cúp nước, Thành phố sẽ không cung cấp bất cứ thu xếp thanh toán thay thế nào như hoãn thanh toán hoặc khấu hao số nợ chưa trả.

3.4 Cúp nước – Quan hệ Chủ nhà và Người thuê nhà

3.4.1 Dịch vụ đối với đồng hồ riêng:

3.4.1.1 Nếu đồng hồ riêng được cung cấp cho một căn nhà đơn, một căn nhà nhiều hộ, một khu nhà di động hoặc một căn nhà trong trại lao động, và người đứng tên tài khoản là chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành, Thành phố sẽ cố gắng thông báo cho người cư ngụ bằng văn bản ít nhất mười (10) ngày trước khi cúp nước vì tài khoản quá hạn.

3.4.1.2 Thông báo sẽ cho người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng và sẽ được lập hóa đơn dưới tên họ mà không phải trả bất cứ số nợ nào có thể có từ tài khoản trước đã quá hạn.

3.4.1.3 Thông báo sẽ cung cấp thông tin liên lạc để người cư ngụ có thể trở thành khách hàng. Những người cư ngụ này phải sẵn sàng đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ của Thành phố, và bất cứ đòi hỏi nào khác.

3.4.1.4 Nếu bất động sản trong tình trạng đã bị cúp nước thì khách hàng mới sẽ được yêu cầu cung cấp hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng khác về sự cư ngụ hợp pháp cho Thành phố trước khi tiếp tục.

3.4.2 Dịch vụ đối với đồng hồ chung:

3.4.2.1 Đối với đồng hồ chung, Thành phố sẽ cố gắng thông báo cho người cư ngụ bằng văn bản ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ vì tài khoản đã quá hạn và dịch vụ đó sẽ bị chấm dứt vào ngày được chỉ định trong thông báo.

3.4.2.2 Thông báo phải ghi rõ những gì người cư ngụ phải làm để tránh bị chấm dứt dịch vụ hoặc để thiết lập lại dịch vụ; ước tính chi phí dịch vụ hàng tháng; chức vụ, địa chỉ và số điện thoại của đại diện Thành phố, là người có thể hỗ trợ người cư ngụ tiếp tục có được dịch vụ; và địa chỉ hoặc số điện thoại của một dịch vụ pháp lý đủ điều kiện và đã được đề nghị bởi hiệp hội luật sư quận.

3.4.2.3 Nếu không hợp lý hoặc không thể dán thông báo trên cửa của mỗi căn hộ, Thành phố sẽ dán hai (2) bản thông báo ở các khu vực chung có thể tiếp cận và tại các lối ra vào của tòa nhà. Thông báo sẽ cho cư dân biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả số tiền còn thiếu của tài khoản trước đã quá hạn; với điều kiện là người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ của Thành phố và các đòi hỏi khác.

3.4.2.4 Dịch vụ sẽ không được cung cấp cho cư dân trừ khi mỗi cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các đòi hỏi của pháp luật cũng như các luật lệ và giá biểu của Thành phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo với sự hài lòng của Thành phố, hoặc nếu có một phương tiện vật lý có sẵn để Thành phố có thể chấm dứt dịch vụ riêng rẽ đối với những cư dân không đáp ứng các đòi hỏi của các luật lệ và giá biểu của Thành phố, thì Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân đáp ứng các đòi hỏi này.

3.4.2.5 Đối với số nợ của tài khoản quá hạn được miễn, người thuê nào trở thành khách hàng sẽ phải xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện của tòa nhà. Việc xác minh có thể bao gồm nhưng không giới hạn hợp đồng thuê nhà, biên lai cho thuê, một tài liệu của chính phủ cho biết cư dân là người thuê hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự.

3.4.3 **Nếu một (1) hoặc nhiều cư dân sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các chi phí tiếp theo với sự hài lòng của Thành phố, hoặc nếu có một phương tiện vật lý để Thành phố có thể chấm dứt dịch vụ riêng rẽ đối với những cư dân không đáp ứng đòi hỏi của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân đáp ứng các đòi hỏi của Thành phố để trở thành khách hàng.**

3.4.4 Nếu việc trước đây đã có dịch vụ trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố, có thể phải có thông tin về nơi cư ngụ, bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà hoặc các tín dụng khác đúng hạn thì mới có thể thiết lập tài khoản đối với cư dân bị cúp nước.

3.4.5 Bất cứ cư dân nào trở thành khách hàng của Thành phố theo mục này, có các chi phí định kỳ, như tiền thuê nhà bao gồm cả tiền nước nhưng không

được liệt kê riêng, có thể khấu trừ tiền nước vào tiền thuê nhà. Thành phố không chịu trách nhiệm cho các khoản khấu trừ đó và chúng là vấn đề giữa cư dân và người được trả các khoản tiền đó.

3.5 Lệ phí do quá hạn

- 3.5.1 Nếu thanh toán không được nhận trước 3 giờ chiều vào ngày đáo hạn được ghi trong hóa đơn nước, thì hóa đơn đó là quá hạn.
- 3.5.2 Một khoản phí sẽ được tính nếu thanh toán cho hóa đơn nước không được nhận trước 3 giờ chiều vào ngày thứ hai mươi chín (29) sau ngày đáo hạn.
- 3.5.3 Lệ phí liên quan đến nợ quá hạn tùy thuộc vào biểu phí thông qua bởi Thành phố.
- 3.5.4 Khách hàng có trách nhiệm cung cấp cho Thành phố thông tin liên lạc cập nhật, bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ gửi thư, số điện thoại và địa chỉ email. Thành phố không chịu trách nhiệm nếu thông tin không được cập nhật.
- 3.5.5 Khách hàng có trách nhiệm thanh toán kịp thời. Việc không nhận được hóa đơn không miễn trừ cho các phí liên quan đến quá hạn hoặc thay đổi khung thời gian được nêu trong phần 3.3 của chính sách này.

3.6 Nổi lại dịch vụ nước

- 3.6.1 Một khi khách hàng đã bị cúp nước theo Chính sách này, khách hàng phải thanh toán những khoản sau đây trước 3 giờ chiều ngày họ muốn bật lại nước, ngoại trừ trong những ngày không làm việc:
 - 3.6.1.1 Tất cả các khoản phí và lệ phí do quá hạn.
 - 3.6.1.2 Phí bật tắt nước do Hội đồng Thành phố quyết định và được ghi trong biểu phí của thành phố (UT-02).
 - 3.6.1.3 Tiền ký quỹ 150 đô la.
 - o Sau hai mươi bốn (24) lần thanh toán liên tiếp kịp thời hoặc khi khách hàng tự chấm dứt dịch vụ và tài khoản đã không bị trả chậm, tiền ký quỹ sẽ được trả lại cho tài khoản.
- 3.6.2 Thành phố sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể và sau khi nhận được thanh toán tuân theo mục này.

3.7 Khách hàng có thu nhập thấp và có nhu cầu y tế về nước

- 3.7.1 Thành phố sẽ không cúp nước vì không thanh toán nếu khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:
 - 3.7.1.1 Khách hàng phải nộp cho Thành phố chứng nhận của bác sĩ chính, theo điều kiện được quy định trong Bộ luật Phúc lợi và Định chế California 14088 (1)(A), rằng việc cúp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc sức khỏe và sự an toàn của một cư dân trong căn nhà được

cấp nước.

- 3.7.1.2 Khách hàng chứng minh không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Để có đủ điều kiện này, khách hàng hoặc thành viên của gia đình phải là người nhận CalWORKS, CalFresh, Trợ giúp tiền mặt, Medi-Cal, Trợ giúp bổ sung/Trợ giúp bổ sung của Tiểu bang, Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em hoặc khách hàng phải chứng minh rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm (200) phần trăm mức nghèo của liên bang.
- 3.7.1.3 Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế như được định nghĩa trong phần 3.1 của chính sách.
- 3.7.2 Nếu tất cả các điều kiện quy định trong các mục 3.6.1.1 đến 3.6.1.3 được đáp ứng và kế hoạch thanh toán thay thế đã được thiết lập, nước có thể bị cúp không sớm hơn năm (5) ngày làm việc, sau khi Thành phố đã dán thông báo về ý định cúp nước tại một vị trí dễ thấy tại căn nhà theo một trong các trường hợp sau đây:
 - 3.7.2.1 Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận về khấu hao hoặc hoãn thanh toán trong sáu mươi (60) ngày hoặc hơn.
 - 3.7.2.2 Trong khi thực hiện một thỏa thuận thanh toán thay thế, khách hàng không thanh toán hóa đơn hiện tại trong sáu mươi (60) ngày và hơn.
- 3.7.3 Nếu tất cả các điều kiện được liệt kê trong các mục 3.6.1.1 đến 3.6.1.3 được đáp ứng:
 - 3.7.3.1 Chiếu theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe California 116914 (a) (1) phí kết nối lại trong giờ làm việc bình thường sẽ được ấn định theo biểu phí của Thành phố (SMC 13.04.120), nhưng sẽ không quá năm mươi (50) đô la, với các điều chỉnh hàng năm để phản ánh các thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
 - 3.7.3.2 Chiếu theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe California 116914 (a) (1) phí kết nối lại ngoài giờ làm việc bình thường sẽ được ấn định theo biểu phí của Thành phố (SMC 13.04.120), nhưng sẽ không quá một trăm năm mươi (150) đô la, với các điều chỉnh hàng năm để phản ánh các thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

3.8 Thanh toán cho các dịch vụ cúp nước trước đây bị trả lại

- 3.8.1 Nếu thanh toán cho việc kết nối lại dịch vụ nước bị trả lại hoặc đảo ngược vì bất cứ lý do gì, Thành phố có thể cúp nước ngay lập tức mà không cần thông báo thêm.
- 3.8.2 Nếu thanh toán để kết nối lại dịch vụ bị trả lại hoặc bị đảo ngược vì bất cứ lý do gì, tất cả các khoản thanh toán tiếp theo cho tài khoản sẽ phải bằng tiền mặt hoặc chi phiếu được chứng nhận trong khoảng thời gian mười hai (12) tháng kể từ ngày thanh toán bị trả lại. Thanh toán bằng thẻ tín dụng có thể

là một phương thức thay thế được chấp nhận theo quyết định của Thành phố.

3.9 Báo cáo Hàng năm

- 3.9.1 Thành phố sẽ báo cáo hàng năm trên trang web của Thành phố và cho Ủy ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang số lần cúp nước vì không thanh toán.

3.10 Điều khoản hiệu lực từng phần

- 3.10.1 Các tiêu đề, phần, tiểu mục, đoạn văn, câu, mệnh đề và cụm từ của chính sách này là hiệu lực từng phần. Nếu bất cứ điều nào được tuyên bố là vi hiến, không hợp lệ hoặc không thể thi hành bởi tòa án, quyết định đó sẽ không ảnh hưởng đến các điều khoản còn lại.

3.11 Hành động trái phép

- 3.11.1 Chính sách này chỉ áp dụng cho việc cúp nước vì không thanh toán. Chính sách này không áp dụng cho việc chấm dứt dịch vụ của Thành phố do hành động trái phép hoặc bất cẩn của khách hàng hoặc trong trường hợp khẩn cấp (Xem SMC 13.04.251; 13.04.090).