

Chính Sách Về Việc Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Của Sở Thủy Cục Paradise

Chính sách này sẽ cấu tạo chính sách của Sở Thủy Cục về việc ngưng dịch vụ cấp nước chiếu theo pháp luật của California. Những đoạn này trong chính sách và giấy báo cúp nước chính thức sẽ có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Mỹ, tiếng Hoa, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Đại Hàn, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi tối thiểu mười phần trăm (10%) số người sống trong khu vực dịch vụ của Sở Thủy Cục. Chính sách này sẽ được đăng trên trang mạng của Sở Thủy Cục. Hằng năm Sở Thủy Cục sẽ báo cáo số lượng ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư vì không thể trả tiền cho năm trước đó trên trang mạng của Sở Thủy Cục và trình bày thông tin này, nếu bắt buộc, với Hội Đồng Kiểm Soát Nguồn Nước Tiểu Bang.

Ngày Đến Hạn Và Phạt Tiền

Hóa đơn sẽ đến hạn và cần được thanh toán vào ngày được công bố trong hóa đơn. Tất cả các chi phí sẽ trở nên trễ hạn nếu khách hàng không thanh toán trong vòng hai mươi lăm (25) ngày sau ngày hóa đơn được phát hành (“ngày lập hóa đơn”). Nếu khách hàng không thanh toán hóa đơn trước ngày lập hóa đơn kế tiếp, thì mỗi tháng Sở Thủy Cục sẽ cộng thêm tiền phạt, đó là hai phần trăm (2%) của những số tiền còn thiếu chưa được thanh toán, và Sở Thủy Cục sẽ thu tiền phạt này. Sở Thủy Cục sẽ tiếp tục áp dụng tiền phạt đó vào tài khoản của khách hàng cho đến khi khách hàng trả hết, hoặc đến khi các chi phí chưa được thanh toán và trễ hạn được thêm vào cuộc đánh giá hằng năm của Sở Thủy Cục theo quy định của Bộ Luật Nước Sinh Hoạt.

Thông Báo Về Việc Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước

Sở Thủy Cục có thể ngưng dịch vụ cấp nước nếu một tài khoản vẫn trễ hạn bảy mươi (70) ngày sau khi Sở Thủy Cục gửi hóa đơn cho khách hàng. Nếu các phí trễ hạn không được thanh toán năm mươi (50) ngày từ ngày lập hóa đơn ban đầu, giấy báo mười lăm (15) ngày sẽ được gửi cho khách hàng và phí Giấy Báo Mười Lăm Ngày sẽ được tính thêm vào tài khoản. Phí Giấy Báo Mười Lăm Ngày sẽ được thiết lập trong phần Phí Và Các Chi Phí được phê chuẩn bởi Ban Quản Trị.

Sở Thủy Cục sẽ gửi giấy báo cúp nước chính thức cho khách hàng bảy (7) ngày trước ngày cúp nước theo kế hoạch do không trả tiền đúng kỳ hạn. Nếu giấy báo cúp nước chính thức bị gửi trả lại qua đường bưu điện vì không giao được cho khách hàng, thì nhân viên Sở Thủy Cục sẽ cố gắng một cách chân thành đến nhà và để lại giấy báo về việc cúp nước ở một nơi dễ thấy.

Giấy báo cúp nước chính thức được phát hành theo đúng đoạn này và sẽ bao gồm những chi tiết sau đây: 1) tên và địa chỉ của khách hàng, 2) số tiền đã trễ hạn, 3) hạn chót để thanh toán hoặc ngày cuối cùng khách hàng bắt buộc phải dàn xếp thanh toán hầu tránh trường hợp ngưng dịch vụ cấp nước, 4) chi tiết về quá trình xin thêm thời gian để thanh toán các chi phí đã trễ hạn, 5) chi tiết về thủ tục nộp đơn xin cứu xét và khiếu nại hóa đơn, và 6) chi tiết về thủ tục mà theo đó khách hàng có thể yêu cầu phương án trả chậm, giảm khoản thanh toán, hoặc kỳ hạn thanh toán khác, bao gồm phương án trả dần các chi phí dịch vụ đã trễ hạn thanh toán.

Nếu khách hàng không thanh toán tất cả các chi phí đã trễ hạn, hoặc nếu khách hàng chưa dàn xếp thanh toán trong vòng bảy mươi (70) ngày từ ngày lập hóa đơn ban đầu, vào ngày thứ 71 mà hóa đơn đã trễ hạn thành toán, các dịch vụ sẽ chấm dứt và Sở Thủy Cục sẽ tính Phí Đóng Đồng Hồ Đo Nước dù có

người thật sự đến tắt đồng hồ hay không. Phí Đóng Đồng Hồ Đo Nước sẽ được thiết lập trong phần Phí Và Các Chi Phí đã được phê chuẩn bởi Ban Quản Trị.

Khách hàng phải trả hết các số tiền trễ hạn thanh toán và các chi phí trong hóa đơn trước đó thì dịch vụ cấp nước mới được phục hồi.

Yêu Cầu Trả Chậm Hoặc Kỳ Hạn Thanh Toán Khác

Thủ tục duy nhất mà khách hàng gia cư có thể yêu cầu trả chậm hoặc kỳ hạn thanh toán khác, bao gồm phương án trả dần các chi phí dịch vụ là bằng cách thực hiện yêu cầu bằng văn bản, với giấy tờ chứng minh, và giao cho nhân viên phòng dịch vụ khách hàng Sở Thủy Cục. Những khách hàng hội đủ điều kiện là những người thực hiện yêu cầu bằng văn bản và cung cấp (1) giấy chứng thực từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu rằng việc ngưng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa tính mạng, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người sống ở địa chỉ nhận dịch vụ của khách hàng; và (2) khách hàng chứng minh rằng họ không thể trả tiền về mặt tài chính cho dịch vụ cấp nước. Một khách hàng sẽ được coi như là không thể trả tiền về phương diện tài chính cho dịch vụ cấp nước trong chu kỳ hóa đơn thông thường nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng đang hưởng chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bổ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định. Những khách hàng đáp ứng hết các tiêu chí đã đề cập đến sẽ có quyền trả chậm các chi phí trễ hạn bằng cách ký kết thỏa thuận trả dần mà bằng biện pháp ấy cho phép khách hàng trả dần các chi phí trễ hạn trong khoảng thời gian ba (3) tháng, ngoài những chi phí hiện tại được dồn tích mỗi tháng cho dịch vụ cấp nước. Khoảng thời gian trả dần trong thỏa thuận có thể là lâu hơn ba (3) tháng khi nhân viên Sở Thủy Cục cho là cần thiết, nhưng khoảng thời gian đó sẽ không quá mười hai (12) tháng. Nếu khách hàng không trả tiền theo thỏa thuận trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, Sở Thủy Cục có thể ngưng dịch vụ và dán giấy thông báo về việc ngưng dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy ở tại nhà đó ít nhất năm (5) ngày làm việc. Các yêu cầu trả chậm và trả dần các hóa đơn chỉ dành cho khách hàng gia cư thôi và khách hàng nên thực hiện yêu cầu trước khi Sở Thủy Cục ngưng dịch vụ bằng cách liên lạc với Sở Thủy Cục Paradise tại văn phòng của Sở Thủy Cục tọa lạc ở số 6332 Clark Road, Paradise, California, số điện thoại là 530-877-4791.

Khiếu Nại Hóa Đơn

Nếu một khách hàng tin rằng hóa đơn của họ, một chi phí trong đó, hoặc quyết định đưa ra về việc hóa đơn đã trễ hạn thanh toán là không đúng thì khách hàng nên liên lạc với nhân viên Sở Thủy Cục ngay lập tức ở số 530-877-4791 hoặc đích thân đến văn phòng của Sở Thủy Cục tọa lạc ở số 6332 Clark Road, Paradise. Nếu khách hàng vẫn tin rằng hóa đơn là không đúng sau khi liên lạc với nhân viên Sở Thủy Cục qua điện thoại hoặc đích thân đến văn phòng của Sở Thủy Cục, thì họ có thể khiếu nại hóa đơn ngay lập tức bằng cách viết thư gửi cho Giám Đốc Sở Thủy Cục không muộn hơn năm (5) ngày làm việc sau khi họ nhận thư tranh chấp vì phép lịch sự từ Sở Thủy Cục hoặc giấy thông báo cuối cùng về việc không trả đúng kỳ hạn. Quyền khiếu nại của khách hàng sẽ hết hạn và sẽ bị từ chối ngay tức khắc nếu Sở Thủy Cục không nhận được thư khiếu nại bằng văn bản trong vòng năm (5) ngày làm việc sau khi khách hàng nhận giấy báo vì phép lịch sự hoặc giấy báo cuối cùng về việc không trả đúng kỳ hạn. Thư khiếu nại bằng văn bản hợp thời phải tuyên bố lý do khách hàng tin rằng hóa đơn là không đúng và có thể gửi thư khiếu nại qua đường bưu điện hoặc đích thân giao cho Sở Thủy Cục. Giám Đốc Sở Thủy Cục sẽ đưa ra quyết định về các đơn khiếu nại bằng văn bản kịp thời, và quyết định của Giám Đốc Sở Thủy Cục sẽ được coi như là

quyết định cuối cùng đối với các chi phí lúc đó trong hóa đơn đang tranh chấp. Giám Đốc Sở Thủy Cục có thể yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng đang khiếu nại và/hoặc có thể tiến hành một cuộc điều tra, nếu Giám Đốc Sở Thủy Cục tin rằng quá trình đó sẽ giúp đưa ra quyết định về thủ khiếu nại của khách hàng. Quyết định của Giám Đốc Sở Thủy Cục, bao gồm các kết quả sau khi cứu xét của Giám Đốc Sở Thủy Cục, sẽ được cung cấp cho khách hàng bằng văn bản. Sở Thủy Cục sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước trong khi đơn khiếu nại bằng văn bản đang chờ đợi Giám Đốc Sở Thủy Cục đưa ra quyết định.

Thủ tục khiếu nại bằng văn bản với Giám Đốc Sở Thủy Cục là thủ tục duy nhất mà khách hàng có thể yêu cầu giảm các phí. Giám Đốc Sở Thủy Cục có thể chấp nhận yêu cầu đó, theo quyền tùy nghi của Giám Đốc Sở Thủy Cục, chỉ khi nào vị ấy phát hiện có lỗi lầm trong việc tính phí của khách hàng. Khả năng giảm chi phí chỉ dành cho dịch vụ cấp nước dành cho gia cư thôi.

Trường Hợp Chấm Dứt Dịch Vụ Cấp Nước Cho Khách Hàng Gia Cư Bao Gồm Những Người Thuê Nhà Được Cung Cấp Dịch Vụ Thông Qua Đồng Hồ Đo Nước Chính Hoặ Đồng Hồ Đo Nước Riêng Lẻ Ở Những Khu Chung Cư Có Nhiều Căn Hộ Đang Thi Hành Khoản 1648.1 B của Bộ Luật Tiện Ích Công Cộng và § 116916 (b) Của Bộ Luật Về Sức Khỏe Và Sự An Toàn

Sở Thủy Cục Paradise cung cấp nước cho những người sống trong căn nhà dành cho một gia đình và khu chung cư có nhiều căn hộ và khu quy hoạch nhà lưu động thông qua đồng hồ đo nước chính và đồng hồ đo nước riêng lẻ, nơi mà người chủ sở hữu, quản lý, hoặc người điều hành đứng tên là khách hàng trên giấy tờ.

Các quy tắc và quy chế này thiết lập thủ tục mà qua đó Sở Thủy Cục sẽ thông báo cho những người cư ngụ về quyền lợi của họ khi tài khoản đồng hồ đo nước chính hoặc tài khoản đồng hồ đo nước riêng lẻ không trả đúng kỳ hạn và dịch vụ cấp nước cho đồng hồ đo nước chính hoặc đồng hồ đo nước riêng lẻ đang bị đe dọa sẽ chấm dứt dịch vụ.

1. Thông Báo Cho Người Cư Ngụ

Nơi nào mà người chủ sở hữu, quản lý, hoặc người điều hành của khu chung cư có nhiều căn hộ hoặc khu quy hoạch nhà lưu động hoặc cơ sở tương tự đứng tên là khách hàng trên giấy tờ của Sở Thủy Cục và tài khoản đó trễ hạn thanh toán, Sở Thủy Cục sẽ nỗ lực một cách chân thành để thông báo cho những người sống ở đó qua hình thức thông báo bằng văn bản được dán trên cửa của mỗi nhà tối thiểu mười lăm (15) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ rằng dịch vụ sẽ chấm dứt vào ngày được ghi rõ trong giấy thông báo. Nếu Sở Thủy Cục không thể dán giấy thông báo trên cánh cửa của mỗi nhà một cách hợp lý hoặc không thể nào thực hiện được, Sở Thủy Cục sẽ dán hai tờ thông báo ở từng khu vực chung và ở mỗi nơi ra vào khu chung cư đó hoặc khu quy hoạch nhà lưu động hoặc ở khu vực tương tự. Giấy thông báo sẽ được viết bằng tiếng Anh, tiếng Mễ, tiếng Hoa, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Đại Hàn, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi tối thiểu mười phần trăm (10%) số người sống trong khu vực dịch vụ của Sở Thủy Cục.

Giấy thông báo sẽ báo cho những khách hàng sống ở đó những điều sau đây:

- Rằng họ có quyền trở thành khách hàng tiện ích của Sở Thủy Cục và Sở Thủy Cục sẽ gửi hóa đơn cho họ; và
- Họ có thể trở thành khách hàng tiện ích bằng biện pháp này mà không bắt buộc phải trả số tiền còn thiếu trong tài khoản đã trễ hạn thanh toán; và

- Để tránh trường hợp chấm dứt dịch vụ hoặc thiết lập lại dịch vụ, những người sống ở đó phải liên lạc với Sở Thủy Cục để đăng ký dịch vụ như được quy định ở dưới.

2. Các Hướng Dẫn Để Người Cư Ngụ Có Thể Trở Thành Khách Hàng Tiện Ích Của Sở Thủy Cục Paradise

Những người sống ở khu chung cư có nhiều căn hộ, khu quy hoạch nhà lưu động, hoặc một cơ sở tương tự có thể trở thành khách hàng tiện ích của Sở Thủy Cục và tránh trường hợp chấm dứt dịch vụ hoặc thiết lập lại dịch vụ bằng cách trở thành khách hàng tiện ích. Người cư ngụ nên liên lạc với Sở Thủy Cục Paradise tại văn phòng của Sở Thủy Cục tọa lạc ở số 6332 Clark Road, Paradise, số điện thoại là 530-877-4971, để yêu cầu dịch vụ.

Là điều kiện để thiết lập uy tín, Sở Thủy Cục có thể yêu cầu người cư ngụ chứng minh họ có khả năng chi trả. Khả năng chi trả sẽ được thiết lập bởi người cư ngụ bằng cách cung cấp bằng chứng rằng họ đã trả tiền thuê nhà kịp thời hoặc nghĩa vụ uy tín tương tự khác mà đã dồn tích trong khoảng thời gian sáu tháng trước khi nộp đơn xin cung cấp dịch vụ.

Người cư ngụ cũng có thể liên lạc với Trung Tâm Cung Cấp Thông Tin Pháp Lý Cho Cộng Đồng tọa lạc ở số 25 Main Street, Phòng 102, Chico, số điện thoại là 530-898-4354. Trung tâm này được Đoàn Luật Sư Quận Butte đề nghị là nơi cung cấp lời khuyên về mặt pháp lý liên quan đến những vấn đề này.

Sở Thủy Cục không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ trừ phi mỗi người cư ngụ hoặc người đại diện của những người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của các Quy Tắc Và Điều Lệ này. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ, hoặc người đại diện của những người cư ngụ chịu và có khả năng gánh vác trách nhiệm cho các chi phí sau đó của tài khoản đồng hồ đo nước chính và Sở Thủy Cục thấy hài lòng, Sở Thủy Cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng những điều kiện đó hoặc người thay mặt cho họ đã đáp ứng những điều kiện đó. Người đại diện cho những người cư ngụ không bao gồm hiệp hội người thuê nhà.

Sự Giải Thích Một Cách Phóng Khoáng

Sở Thủy Cục sẽ giải thích các Quy Tắc Và Quy Chế này một cách phóng khoáng hầu đạt mục đích bảo đảm rằng dịch vụ dành cho những người sống ở khu chung cư có nhiều căn hộ, khu quy hoạch nhà lưu động hoặc một cơ sở tương tự được cung cấp dịch vụ qua đồng hồ đo nước chính không bị chấm dứt do không thanh toán hóa đơn trừ phi Sở Thủy Cục đã cố gắng hết sức một cách hợp lý để tiếp tục dịch vụ cho những người sống ở đó.