

**Channel Islands Beach Community Services District Chính sách
Ngắt Dịch vụ Nước Sinh hoạt vì Không Thanh toán Ngày có Hiệu
lực 1 Tháng hai, 2020**

Tham khảo:

Dự luật Thượng viện số 998: Ngắt Dịch vụ Nước Sinh hoạt

Mục đích/Bối cảnh

Chính sách này liệt kê các biện pháp hành chính của Channel Islands Beach Community Service District để thu hồi nợ từ các tài khoản nợ quá hạn, bao gồm thông báo, tính phí và ngắt dịch vụ. Chính sách này sẽ được giới thiệu cho công chúng trên trang web của District. District có thể được liên hệ qua điện thoại theo số (805) 985-6021 để thảo luận về các lựa chọn nhằm ngăn chặn việc ngắt dịch vụ nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

1. Tài khoản Nợ Quá hạn:

- 1.1. Các tài khoản nợ quá hạn từ đây trở về sau được xác định là bất kỳ tài khoản nào vẫn không được thanh toán (và không có thỏa thuận thanh toán hay thiết lập một lịch thanh toán thay thế) vào cuối ngày làm việc 21 ngày sau khi xuất hóa đơn nước. Các quy tắc sau đây áp dụng cho việc thu hồi tài khoản nợ quá hạn:

1.1.1. Tài khoản có Số dư Nhỏ

Bất kỳ số dư nào trên hóa đơn có giá trị \$15 trở xuống có thể được kết chuyển sang kỳ sau và cộng vào hóa đơn của giai đoạn tiếp theo mà không bị tính phí trả muộn hay phải chịu biện pháp thu hồi nợ tiếp theo nào. Việc không thanh toán một số tiền từ \$15 trở xuống sẽ không khiến một tài khoản bị coi là “nợ quá hạn.”

1.1.2. Phí Trả Muộn

Nếu khoản thanh toán một hóa đơn giá trị hơn \$15 không được nhận vào cuối ngày làm việc của ngày thứ 21 sau khi hóa đơn được lập, một khoản phí trả muộn 10% số tiền quá hạn sẽ được tính vào tài khoản của khách hàng. Ngày đáo hạn và phí trả muộn sẽ được hiển thị rõ ràng trên hóa đơn dịch vụ tiếp theo của khách hàng và cũng có trong Thông báo Trả muộn.

1.1.3. Miễn khoản Phạt Quá hạn

Theo yêu cầu của khách hàng, District có thể miễn phí trả muộn nếu xảy ra tình huống có lý do chính đáng và khách hàng chưa bị tính một khoản phí trả muộn vì nợ quá hạn trong 12 tháng trước đó. District chỉ có thể miễn một khoản phí trả muộn trong một giai đoạn 12 tháng.

1.2. Thông báo cho các Tài khoản Nợ Quá hạn

1.2.1. Thông báo Trả muộn cho các Tài khoản Nợ Quá hạn

District phải cung cấp cho khách hàng một “Thông báo Trả muộn” cho khách hàng biết rằng tài khoản vẫn chưa được thanh toán và bây giờ bị coi là nợ quá hạn. Thông báo Trả muộn cũng phải cho khách hàng biết rằng sẽ ngắt dịch vụ nếu hóa đơn vẫn bị nợ quá hạn trong hơn 60 ngày. Một Thông báo Trả muộn phải được gửi ngay khi tài khoản của khách hàng bị coi là nợ quá hạn.

Thông báo Trả muộn phải bao gồm tất cả những thông tin sau:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn
- Ngày mà thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán được yêu cầu để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ
- Mô tả quá trình làm đơn xin áp dụng kế hoạch trả dần
- Mô tả quá trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn và số tiền nợ quá hạn
- Số điện thoại của District và một đường liên kết tới chính sách ngắt dịch vụ cấp nước sinh hoạt của District

1.2.2. *Khi Địa chỉ Dịch vụ Khác với Địa chỉ Nhận Hóa đơn của Khách hàng*

Nếu địa chỉ nhận hóa đơn của khách hàng đối với dịch vụ nước sinh hoạt khác với địa chỉ nhận dịch vụ, District cũng phải gửi một Thông báo Trả muộn tới địa chỉ nhận dịch vụ, để gửi cho “Cư dân” hay tên của các cư dân nếu District đã biết.

1.2.3. *Khi một Thông báo Trả muộn bị Gửi Lại cho District*

District không chịu trách nhiệm đối với thông tin về số điện thoại và thông tin liên hệ email không được cập nhật bởi khách hàng. Nếu thông báo văn bản bị gửi lại qua thư, District sẽ có nỗ lực hợp lý, có thiện chí để báo cho khách hàng bằng cách đặt Thông báo Trả muộn ở một nơi dễ thấy tại ngôi nhà.

1.2.4. *Dịch vụ Nước Sinh hoạt cho Người Thuê nhà có Chủ nhà Nợ Tiền Quá hạn*

Nếu “Cư dân” của địa chỉ dịch vụ là người thuê nhà, và khách hàng trong hồ sơ là chủ nhà của người thuê nhà, người thuê nhà có thể chọn để trở thành khách hàng trong hồ sơ và hóa đơn dịch vụ sẽ đứng tên họ. Tuy nhiên, **người thuê nhà chỉ có thể trở thành khách hàng trong hồ sơ nếu tài khoản của chủ nhà cho địa chỉ dịch vụ đã bị coi là nợ quá hạn.**

Người thuê nhà phải đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu dịch vụ. District có thể yêu cầu bằng chứng thanh toán nhanh chóng tiền thuê nhà hay các bản phạt tín dụng khác mà District coi là có thể chấp nhận.

Nếu người thuê nhà trở thành khách hàng trong hồ sơ, người thuê nhà không phải trả bất kỳ khoản tiền nào mà tài khoản của chủ nhà có thể bị nợ cho địa chỉ dịch vụ đó. Tuy nhiên, chủ nhà vẫn phải chịu trách nhiệm cho khoản tiền bị nợ quá hạn và sẽ phải thanh toán số tiền nợ quá hạn để được coi là thuộc diện thanh toán đầy đủ với District.

1.3. Thỏa thuận Thanh toán Thay thế cho các Tài khoản Nợ Quá hạn

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh phải trả phí trả muộn hoặc gián đoạn dịch vụ. District

sẽ cân nhắc tất cả các tình huống quanh yêu cầu đó và sẽ quyết định có duyệt thỏa thuận thanh toán đó không.

1.3.1. Kế hoạch Trả dần

Các thỏa thuận thanh toán kéo dài sang giai đoạn lập hóa đơn tiếp theo được coi là một kế hoạch trả dần, phải được lập bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng. Một kế hoạch trả dần sẽ chia nhỏ khoản nợ chưa trả và trả đều trong một giai đoạn được khách hàng xác định, không vượt quá 12 tháng tính từ ngày xuất hóa đơn ban đầu. Các khoản thanh toán được chia nhỏ và trả đều sẽ kết hợp với, và tùy vào ngày đáo hạn của, hóa đơn thường xuyên của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần và luôn thanh toán đầy đủ kịp thời các khoản phí được lập hóa đơn trong những giai đoạn lập hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không thể yêu cầu một lịch trả dần dài hơn đối với bất kỳ khoản phí chưa trả tiếp theo nào trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn, theo một kế hoạch trả dần.

1.3.2. Các khoản Thanh toán Thay thế Khi việc Ngắt Dịch vụ Gây Nguy cơ Nghiêm trọng về Sức khỏe & An toàn

Dịch vụ nước sinh hoạt sẽ không bị ngắt, và khách hàng sẽ được đề nghị một thỏa thuận thanh toán thay thế nếu **tất cả** các điều kiện sau (1,2, và 3) được đáp ứng:

1. Chứng nhận từ một Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính

Chứng nhận của một Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính (Bác sĩ Đa khoa, Bác sĩ Sản khoa/Phụ khoa, Bác sĩ Nhi Khoa, Bác sĩ Gia đình, Y viện Chăm sóc Ban đầu, Bệnh viện, hay Y viện Ngoại trú) xác nhận rằng việc hủy bỏ dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân trong các cơ sở dịch vụ nơi nước sinh hoạt được cung cấp, sẽ buộc District phải tham gia vào một kế hoạch trả nợ dần.

2. Bằng chứng cho thấy Khách hàng Không thể Thanh toán

Khách hàng chứng minh rằng mình không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường. Khách hàng được coi là không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ nếu:

- a. Bất kỳ thành viên nào của hộ gia đình khách hàng nhận các quyền lợi sau:
 - CalWORKS
 - CalFresh
 - Chương trình hỗ trợ chung
 - Medi-Cal
 - Thu nhập An sinh Bổ sung/Chương trình Thanh toán 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

- b. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm ngưỡng chuẩn nghèo liên bang.

3. Khách hàng Sẵn sàng Tham gia Thỏa thuận Thanh toán Thay thế

Khách hàng phải sẵn lòng tham gia thỏa thuận trả dần, lịch thanh toán thay thế hay một kế hoạch hoãn hay giảm khoản thanh toán.

1.3.3. Không Trả Được Các Thỏa thuận Thanh toán Thay thế:

Việc không tuân thủ các điều khoản của một thỏa thuận thanh toán thay thế hay kế hoạch trả dần trong một chu kỳ lập hóa đơn sẽ khiến tài khoản trở thành nợ quá hạn và là cơ sở để gửi một Thông báo Trả muộn, tuân theo Đoạn văn 1.2.

Việc không tuân thủ các điều khoản của một thỏa thuận thanh toán thay thế hay kế hoạch trả dần trong hơn 60 ngày sẽ là cơ sở để gửi một Thông báo Treo Cửa, theo Đoạn văn 2.1, thông báo cho khách hàng về việc sắp ngắt dịch vụ.

2. Ngắt Dịch vụ vì Không Thanh toán

2.1. Thông báo Ngắt Dịch vụ bằng Văn bản

District không được ngắt dịch vụ nước vì không thanh toán cho đến khi các khoản thanh toán của khách hàng đã bị nợ quá hạn lâu hơn 60 ngày. District phải liên hệ với khách hàng bằng văn bản, theo hình thức miếng treo cửa (“Thông báo Treo Cửa”) ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngắt dịch vụ cấp nước vì không thanh toán.

2.1.1. Phí Thông báo Treo Cửa

Khi một Thông báo Treo Cửa được chuyển đi, một khoản phí bổ sung \$15.00 được tính vào dư nợ tài khoản của khách hàng. Tất cả các khoản phí có thể áp dụng phải được thanh toán để tránh việc ngắt dịch vụ và/hoặc khôi phục lại các dịch vụ đó trong trường hợp dịch vụ bị ngắt.

2.2. Thời hạn Ngắt

Tất cả các phí dịch vụ nước quá hạn và các khoản phí liên quan phải được District nhận trước 4:30 p.m vào ngày được ghi rõ trong Thông báo Trả muộn (xem Đoạn văn 1.2).

2.3. Ngắt Kết nối Dịch vụ Nước Do Không Thanh toán

District sẽ ngắt kết nối dịch vụ nước bằng cách tắt và trong một số trường hợp, khóa đồng hồ. Trước khi dịch vụ bị ngắt, khách hàng sẽ được thông báo bằng một Thông báo Treo Cửa ít nhất 7 ngày làm việc trước khi hủy dịch vụ, theo quy định trong Mục 2.1 của Chính sách này.

Tại thời điểm dịch vụ bị ngắt và hủy đối với khách hàng, District phải đặt “Thông báo Tái lập” ở một chỗ dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ. Thông báo Tái lập phải cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ cấp nước sinh hoạt.

2.4. Báo cáo về việc Ngắt Dịch vụ Cấp Nước Sinh hoạt

District phải báo cáo số vụ ngắt dịch vụ hàng năm đối với dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không thể thanh toán lên trang web của District, tuân theo Bộ Luật Sức khỏe & An toàn § 116918.

3. Tái lập Dịch vụ

Để nối lại hay tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt vì không thanh toán, khách hàng phải trả một khoản phí tái lập dịch vụ. District phải thực hiện nối lại dịch vụ

ngay khi có thể nhưng, tối thiểu, phải khôi phục dịch vụ trước cuối ngày làm việc tiếp theo sau khi đã thanh toán bất kỳ khoản nợ đến hạn và lệ phí nợ quá hạn nào có thể gây ra việc ngắt dịch vụ. Dịch vụ cung cấp nước được kích hoạt bởi bất kỳ người nào khác không phải nhân viên District hoặc không được ủy quyền của District sẽ phải chịu phí phạt hoặc phí/lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào phát sinh là kết quả của việc khôi phục trái phép dịch vụ sẽ là trách nhiệm của khách hàng.

3.1. Tái Thiết lập Dịch vụ Trong Giờ Làm việc

Nếu dịch vụ cấp nước của District đã bị ngắt, khoản phí tái lập bổ sung \$50.00 và tất cả phần nợ chưa trả phải được thanh toán trước khi dịch vụ được khôi phục.

3.2. Tái Thiết lập Dịch vụ Sau Giờ Làm việc

Dịch vụ được khôi phục sau 5:00 p.m. Thứ Hai đến Thứ Sáu, cuối tuần, hay ngày lễ sẽ được tính phí tái lập dịch vụ sau giờ làm việc. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí tái lập sau giờ làm việc và đã ký một thỏa thuận thừa nhận khoản phí và đồng ý liên hệ với văn phòng District không muộn hơn buổi trưa ngày làm việc tiếp theo để thanh toán khoản phí liên quan. Nếu khách hàng yêu cầu tái lập dịch vụ cấp nước ngoài giờ làm việc thông thường, phí khôi phục dịch vụ sẽ là \$105.00, thay vì \$50.00 tiền phí như được ghi ở trên, cộng tất cả các khoản nợ chưa thanh toán trong tài khoản.

4. Séc bị Trả lại

4.1. Thông báo về việc Hủy Séc bị Trả lại:

Sau khi nhận được một tờ séc bị trả lại mà chúng tôi đã nhận như khoản thanh toán cho một tài khoản nợ quá hạn, District sẽ coi tài khoản là chưa được thanh toán và tài khoản vẫn sẽ được coi là nợ quá hạn. District sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng qua điện thoại hoặc email về tờ séc bị trả lại.

Nếu tài khoản bị nợ quá hạn hơn 60 ngày tại thời điểm District nhận được một tờ séc bị trả lại, một Thông báo Treo Cửa vì ngắt dịch vụ sẽ được đặt tại địa chỉ dịch vụ thông báo cho khách hàng rằng dịch vụ sẽ bị ngắt sau bảy (7) ngày làm việc.

Dịch vụ cung cấp nước sẽ bị ngừng nếu số tiền thanh toán bị trả lại trên tờ séc bị trả lại và khoản phí trả lại séc không được thanh toán vào hoặc trước ngày quy định trong Thông báo Treo Cửa.

4.2. Các tờ Séc bị Trả lại cho Dịch vụ Bị Ngắt Trước đó

Trong trường hợp một khách hàng trả bằng một tờ séc bị trả lại để khôi phục dịch vụ nước đã bị ngắt trước đó vì không thanh toán và District phục hồi dịch vụ, District sẽ nhanh chóng ngắt dịch vụ mà không cung cấp thêm thông báo. Sẽ không có báo trước 48 giờ trong trường hợp một tờ séc bị trả lại được dùng để thanh toán các khoản phí dịch vụ nước mà có thể bị ngắt.

Bất kỳ khách hàng nào gửi một tờ séc bị trả lại để thanh toán nhằm khôi phục dịch vụ đã bị ngắt vì không thanh toán sẽ phải trả bằng tiền mặt, phiếu tiền hay chi phiếu bảo đảm để khôi phục dịch vụ sau các lần ngắt dịch vụ trong tương lai trong một giai đoạn 12 tháng kể từ ngày tờ séc thanh toán bị trả lại.

4.3. Nhiều Séc bị Trả lại

Sau khi có ba tờ séc bị trả lại trong một tài khoản khách hàng duy nhất, tất cả các khoản tiền được thanh toán phải bằng phiếu tiền, chi phiếu bảo đảm, hay tiền mặt.

5. Tranh chấp và Kháng nghị

Nếu một khách hàng muốn tranh chấp một khoản phí trên hóa đơn, khách hàng đó có quyền kháng nghị như sau:

5.1. Kháng nghị với Quản lý Văn phòng

Kháng nghị phải bằng văn bản, dễ đọc, và được nhận bởi Quản lý Văn phòng trong vòng 15 ngày kể từ ngày mà hóa đơn khách hàng muốn kháng nghị được cấp cho khách hàng.

Kháng nghị phải có:

- a. Căn cứ của kháng nghị; và
- b. Bằng chứng hỗ trợ căn cứ của kháng nghị; và
- c. Một gợi ý để giải quyết tranh chấp, nếu có.

Sau khi nhận được, Quản lý Văn phòng phải thông báo cho khách hàng về xác nhận là đã nhận được đơn kháng nghị và, trong vòng mười lăm (15) ngày Quản lý Văn phòng phải cung cấp cho khách hàng quyết định độc lập về hóa đơn bị tranh chấp, cung cấp cho khách hàng bằng văn bản.

5.2. Kháng nghị Quyết định của Quản lý Văn phòng

Quyết định của Quản lý Văn phòng có thể được kháng nghị tới Quản lý Chung trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày gửi quyết định của Quản lý Văn phòng. Kháng nghị quyết định của Quản lý Văn phòng phải được điều trần và cân nhắc bởi Quản lý Chung trong vòng 30 ngày kể từ khi Quản lý Chung nhận được kháng nghị, nhưng không bắt buộc phải điều trần công khai. Quản lý Chung phải cung cấp cho đương đơn thông báo về thời gian và địa điểm diễn ra điều trần. Quản lý Chung có thể, tùy suy xét của mình, xác nhận, lật lại, hay sửa đổi quyết định đó. Quyết định của Quản lý Chung là quyết định cuối cùng.

5.3. Các Kháng nghị Đang chờ Xét

District không được ngắt dịch vụ nước sinh hoạt của một khách hàng trong khi khách hàng đó có một kháng nghị đang chờ giải quyết.