



THÀNH PHỐ POWAY Chính sách về việc Cúp Nước Sinh hoạt

1. Trương mục Quá hạn

1.1 Khách hàng phải thanh toán tiền nước cho Thành phố mỗi hai tháng hoặc theo tần suất khác do Thành phố ấn định. Tất cả hóa đơn dịch vụ cấp nước đáo hạn và phải được thanh toán trong vòng mười một (11) ngày theo lịch sau ngày Thành phố gửi hóa đơn. Bất cứ hóa đơn nào không được thanh toán trong khoảng thời gian đó đều bị coi là quá hạn. Sau khi nhận hóa đơn, khách hàng có thể xin sắp xếp việc thanh toán hóa đơn cho đến ngày cúp nước là ngày thứ bảy mươi sáu (76) sau ngày Thành phố gửi hóa đơn cho khách hàng (tham khảo các cách thanh toán thay thế ở Mục 2).

1.2 Một khi hóa đơn trở nên quá hạn, những sự kiện sau đây sẽ xảy ra:

A. Vào ngày thứ 27 sau khi Thành phố gửi hóa đơn dịch vụ nước qua bưu điện, quý vị sẽ nhận được một cuộc gọi, tin nhắn hoặc email báo rằng trương mục của họ sẽ bị gán một khoản phí trả trễ vào tuần sau đó.

B. Vào ngày thứ 34 sau khi Thành phố gửi hóa đơn qua bưu điện, Thành phố sẽ gán một khoản phí trả trễ vào trương mục của khách hàng và đồng thời sẽ gửi cho khách hàng đứng tên hồ sơ một thông báo về tình trạng chưa thanh toán hóa đơn. Thông báo này sẽ chứa tất cả các thông tin sau:

- 1) Tên và địa chỉ của khách hàng;
- 2) Số tiền khách hàng còn nợ;
- 3) Ngày cuối mà khách hàng phải thanh toán hóa đơn để tránh tình trạng bị cúp nước;
- 4) Làm thế nào để xin gia hạn thời gian để thanh toán các khoản phí quá hạn;
- 5) Làm thế nào để khiếu nại nếu khách hàng cho rằng số tiền ghi trong hóa đơn không chính xác; và
- 6) Làm thế nào để yêu cầu một kế hoạch thanh toán hóa đơn chậm, giảm bớt hoặc thay thế.

Ngoài ra, Thành phố cũng sẽ gửi thư báo cho những người thực sự đang cư ngụ tại địa chỉ dịch vụ trong các trường hợp sau: nước được cung cấp bởi một đồng hồ chính, nước được cung cấp bởi một đồng hồ riêng lẻ cho một nhà ở một gia đình, nhà ở gồm nhiều gia đình, nhà/khu nhà di động hoặc trại lao động nông nghiệp, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc chủ lao động là khách hàng đứng tên hồ sơ; hoặc địa chỉ của khách hàng đứng tên hồ sơ không trùng với địa chỉ của nơi nhận dịch vụ. Trong trường hợp không gửi được thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ, Thành phố sẽ cố gắng đến tận địa chỉ và đăng một thư thông báo về việc sắp cúp nước ở một vị trí dễ nhìn thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ - thông báo này có thể nhưng không bắt buộc phải được đăng tại khu vực ngõ ra vào dành cho xe cộ của căn/khu nhà đó. Thông báo này sẽ cho những người cư ngụ tại địa chỉ đó biết rằng họ có quyền được trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải thanh toán khoản nợ trên trương mục đang quá hạn, với điều kiện họ tuân thủ các quy định về dịch vụ. Mục 4 dưới đây liệt kê các điều khoản và điều kiện để người cư ngụ có thể trở thành khách hàng của Thành phố.

C. Vào ngày thứ 69 sau khi Thành phố gửi hóa đơn nước qua bưu điện, khách hàng sẽ nhận được một cuộc gọi và/hoặc tin nhắn tự động đến số điện thoại ghi trong hồ sơ, báo rằng: trương mục của họ đang trong tình trạng quá hạn, họ sẽ bị cúp nước nếu không thanh toán hóa đơn, họ đã bị

phạt tiền thanh toán trễ, và họ được quyền yêu cầu Thành phố cung cấp bản sao của chính sách này.

- D. Vào ngày thứ 74 sau khi gửi hóa đơn nước qua bưu điện, Thành phố sẽ để lại một thư thông báo cúp nước ở một nơi dễ nhìn thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ để báo cho những người đang cư ngụ ở đó rằng địa chỉ đó sẽ bị cúp nước trong vòng bốn mươi tám (48) giờ do khách hàng không thanh toán hóa đơn nước, và rằng trương mục của họ sẽ chịu một khoản phí tờ rơi treo cửa và một khoản phí cúp nước. Khách hàng phải thanh toán cho Thành phố toàn bộ các khoản phí dịch vụ cấp nước quá hạn và các khoản phí liên quan trước ngày/giờ được chỉ định trong thông báo cúp nước.
- E. Vào ngày thứ 76 sau ngày gửi hóa đơn nước qua bưu điện, Thành phố có thể cúp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn.
- F. Trong trường hợp sau một tuần mà khách hàng vẫn chưa thanh toán hóa đơn, Thành phố sẽ đóng trương mục của khách hàng đó kể từ ngày cúp nước do không thanh toán hóa đơn. Bất cứ khách hàng nào mà muốn có nước sinh hoạt trở lại từ cùng một nhà cung cấp sẽ phải cung cấp giấy tờ để chứng minh rằng họ không phải là người chịu trách nhiệm trả tiền cho bất cứ nguồn nước nào trong khoảng thời gian trương mục bị quá hạn.

2. Các Trường hợp Không Dẫn đến Tình trạng Cúp Nước

- 2.1 Trương mục có số dư nhỏ - Thành phố sẽ đưa số dư tối đa là năm mươi (\$10.00) sang hóa đơn nước tiếp theo mà không phạt tiền khách hàng do thanh toán trễ.
- 2.2 Thành phố sẽ không cúp nước trong thời gian khách hàng đang chờ Thành phố xử lý yêu cầu gia hạn, khấu hao hoặc lịch thanh toán thay thế, và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã phê duyệt. Không khách hàng nào được quyền có hơn một (1) thỏa thuận gia hạn, khấu hao hoặc lịch thanh toán thay thế có hiệu lực cùng một lúc cho cùng một trương mục dịch vụ nước. Các thỏa thuận thanh toán được thành phố phê duyệt có thể bị giới hạn dựa trên lịch sử thanh toán của khách hàng và việc tuân thủ các điều khoản trong thỏa thuận. Không thỏa thuận nào được phép kéo dài hơn 12 tháng. Trước ngày thứ 74 sau khi gửi hóa đơn qua bưu điện, Thành phố có thể phê duyệt yêu cầu gia hạn, khấu hao hoặc lịch thanh toán thay thế cho khoản nợ chưa thanh toán, nhưng việc sắp xếp đó có thể đi đôi với điều kiện rằng khách hàng phải thanh toán đúng hạn tất cả các hóa đơn tích lũy sau đó. Không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán được phê duyệt sẽ khiến Thành phố ban hành một thư thông báo cúp nước cho khách hàng. Thành phố sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định cúp nước tại một vị trí nổi bật và dễ nhìn thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước ngày cúp nước, và sẽ gán một khoản phí tờ rơi treo cửa lên trương mục của khách hàng. Thông báo cuối cùng sẽ không trao cho khách hàng bất cứ quyền nào để được Thành phố thực hiện bất cứ việc điều tra hay cứu xét nào.
- 2.3 Ngoài ra, Thành phố sẽ không cúp nước nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:
 - A. Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng xuất trình chứng thư từ bác sĩ cho thấy rằng việc cúp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của những người đang cư ngụ tại địa điểm đó, và
 - B. Khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn theo chu kỳ thanh toán thông thường. Khách hàng có thể chứng minh điều này bằng một trong hai cách sau:
 - 1) Chứng minh rằng trong gia đình khách hàng có người đang nhận trợ cấp của một trong các chương trình sau:
 - CalWorks
 - Trợ cấp chung của CalFresh
 - Medi-Cal
 - Chương trình Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang

- Chương trình Trợ cấp Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em California (Women, Infants, and Children, hoặc WIC)
- 2) Hoặc tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; và
- C. Khách hàng sẵn sàng ký một thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm cả việc gia hạn hoặc lịch thanh toán thay thế cho các khoản nợ đã quá hạn.

Đối với bất cứ khách hàng nào mà đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Thành phố sẽ cho họ các lựa chọn sau đây theo quyết định và lựa chọn của riêng Thành phố: (1) gia hạn thời gian thanh toán; hoặc (2) sắp xếp lịch thanh toán thay thế.

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh họ đáp ứng các điều kiện nêu trên. Khi nhận được bằng chứng từ khách hàng, Thành phố sẽ xem xét bằng chứng đó trong vòng bảy (7) ngày và sẽ: (1) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Thành phố lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký tên để thể hiện sự đồng ý với thỏa thuận đó; (2) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trên.

Thành phố có thể cúp nước nếu, sau khi được cấp thỏa thuận thanh toán thay thế theo mục này, khách hàng không thực hiện bất cứ nghĩa vụ nào sau đây trong ít nhất sáu mươi (60) ngày: (a) thanh toán khoản nợ trước ngày đến hạn mới; (b) thanh toán bất cứ khoản phí nào đến hạn theo lịch thanh toán thay thế; hoặc (c) thanh toán các khoản chi phí dịch vụ cấp nước hiện tại. Thành phố sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định cúp nước tại một vị trí nổi bật và dễ nhìn thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước ngày cúp nước, và sẽ gán một khoản phí tờ rơi treo cửa lên trương mục của khách hàng. Thông báo cuối cùng sẽ không trao cho khách hàng bất cứ quyền nào để được Thành phố thực hiện bất cứ việc điều tra hay cứu xét nào.

- 2.4 Trong trường hợp có liên quan đến chủ nhà-người thuê nhà, những người cư ngụ có thể đăng ký nhận dịch vụ cấp nước thể theo Mục 4 của Chính sách này.

3. Khôi phục Dịch vụ Cấp nước

- 3.1 Dịch vụ cấp nước có thể được khôi phục mà không có phí kết nối lại trong giờ làm việc thông thường sau khi khách hàng đã thanh toán hết khoản nợ bằng một trong các cách sau:

- A. Thanh toán với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng tại City Hall (Tòa nhà Thị chính).
- B. Thanh toán trực tuyến, khách hàng được cung cấp số xác nhận, và Thành phố đã xác minh việc thanh toán.
- C. Thanh toán qua điện thoại bằng hệ thống thanh toán tự động của Thành phố, khách hàng được cung cấp số xác nhận, và Thành phố đã xác minh việc thanh toán.
- D. Thanh toán bằng tiền mặt thông qua một môi giới được Thành phố phê duyệt, khách hàng được cung cấp số xác nhận, và Thành phố đã xác minh việc thanh toán.

- 3.2 Khôi phục Dịch vụ Cấp nước Ngoài Giờ Làm việc

- A. Dịch vụ nước có thể được khôi phục sau 3:30 chiều vào các ngày làm việc thông thường trong tuần, các ngày cuối tuần và ngày lễ từ 5:00 chiều đến 9:00 tối từ thứ Hai đến thứ Sáu, và từ 7:00 sáng đến 9:00 tối vào cuối tuần và ngày lễ khi xảy ra những trường hợp sau đây:

- 1) Khách hàng đã thanh toán hóa đơn theo quy định tại Mục 3.1 B đến D.

- 2) Khách hàng được thông báo về phí dịch vụ sau giờ làm việc, đã ký một thỏa thuận thừa nhận khoản phí này và đồng ý liên lạc với Bộ phận Dịch vụ khách hàng trước ngày đáo hạn đề trên mẫu đơn hoặc ngày làm việc tiếp theo, và thanh toán khoản phí. Nhân viên thành phố trả lời các cuộc gọi dịch vụ không được phép thu tiền thanh toán nhưng sẽ hướng dẫn khách hàng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng. Các dịch vụ đã bị cắt và khóa không thể khôi phục được sau giờ làm việc.

4. Thủ tục để Người cư ngụ hoặc Người thuê nhà Trở thành Khách hàng của Thành phố

- 4.1 Mục 4 này chỉ áp dụng khi chủ nhà, người cho thuê nhà, người quản lý hoặc người điều hành một địa điểm dịch vụ cư dân được ghi nhận là khách hàng đứng tên hồ sơ, và họ đã được ban hành thư thông báo về ý định cúp nước vì lý do không thanh toán, và việc cắt dịch vụ sẽ khiến những người không phải là khách hàng của Thành phố bị mất nước.
- 4.2 Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người mà thực sự đang cư ngụ tại địa chỉ đó từ điểm kết nối sẵn có nếu mỗi người trong số họ đều đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, bao gồm điều kiện về tiền đặt cọc. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng chịu trách nhiệm trả các khoản phí tiếp theo liên quan đến trương mục, với sự chấp thuận của Thành phố, hoặc nếu Thành phố có khả năng, cả về mặt vật lý lẫn pháp lý, cúp nước chỉ những người mà không tuân thủ quy tắc và quy định của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người mà đã đáp ứng các quy tắc và quy định đó.
- 4.3 Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải thanh toán khoản nợ quá hạn trên trương mục, người cư ngụ phải xác minh rằng khách hàng đứng tên hồ sơ trên trương mục quá hạn đã hoặc hiện là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện của căn nhà/bất động sản đó. Tài liệu xác minh có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê, biên lai thuê, giấy tờ chính phủ cho thấy người đó đang thuê căn nhà/bất động sản đó, hoặc các thông tin được tiết lộ theo mục 1962 của Bộ luật Dân sự, tùy theo quyết định của Thành phố.
- 4.4 Nếu một trong các điều kiện cần đáp ứng để tạo uy tín tốt với Thành phố là dùng dịch vụ của Thành phố trong một khoảng thời gian trong quá khứ, điều kiện này có thể được đáp ứng bằng cách cung cấp giấy tờ thường trú và bằng chứng cho thấy người cư ngụ đã trả tiền thuê nhà đúng hạng trong khoảng thời gian đó.

5. Xem xét và Khiếu nại Hóa đơn

- 5.1 Nếu muốn khiếu nại hoặc tranh chấp về dịch vụ hoặc các khoản chi phí ghi trên hóa đơn nước, khách hàng phải được thực hiện điều này bằng văn bản trong vòng tám (8) ngày kể từ ngày nhận hóa đơn. Các khiếu nại như vậy sẽ được Giám đốc Tài chính hoặc đại diện của họ cứu xét. Thành phố sẽ cúp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn trong lúc khách hàng đang chờ giải quyết khiếu nại.

6. Nhưng Điều khoản Khác

- 6.1 Ngoài cúp nước, Thành phố có thể theo đuổi bất cứ biện pháp nào khác để đòi nợ, bao gồm nhưng không giới hạn ở: nộp giấy tờ để gán thế chấp vào bất động sản, nộp đơn đòi nợ hoặc khởi kiện, hoặc giao hồ sơ cho các công ty đòi nợ để đòi số tiền khách hàng còn thiếu.
- 6.2 Thành phố có quyền cúp nước nếu khách hàng vi phạm bất cứ chính sách, quy tắc hoặc quy định nào của Thành phố ngoài việc không thanh toán hóa đơn.

7. Thông tin liên lạc

- 7.1 Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ với hóa đơn dịch vụ nước của mình, quý vị có thể liên lạc với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Thành phố theo số (858) 668-4401 hoặc gửi email đến customerservices@poway.org. Khách hàng cũng có thể đến văn phòng Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Thành phố tại City Hall (Tòa thị chính) từ thứ Hai đến thứ Năm, từ 7:30 sáng đến 5:30 chiều, và mỗi thứ Sáu xen kẽ từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, trừ những ngày lễ thành phố.