

**CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC VÌ KHÔNG TRẢ TIỀN  
CỦA SỞ THỦY CỤC DỊCH VỤ CÔNG ĐỒNG EAST NILES**

**CÓ HIỆU LỰC NGÀY 1 THÁNG HAI NĂM 2020**

Bất chấp bất kỳ chính sách, quy định, hoặc luật địa phương nào khác của Sở Thủy Cục Dịch Vụ Công Đồng East Niles (hoặc “Sở Thủy Cục”), Chính Sách Về Việc Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Vì Không Trả Tiền này (“Chính Sách”) sẽ áp dụng cho việc ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư vì không trả tiền. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Chính Sách này và bất kỳ chính sách, quy định hoặc luật địa phương nào khác, Chính sách này sẽ chiếm ưu thế.

**KHÔNG TRẢ ĐÚNG KỲ HẠN:**

Tất cả các phí cho dịch vụ cấp nước cho gia cư được cung cấp bởi Sở Thủy Cục đều đến hạn và cần phải trả khi khách hàng được gửi hóa đơn và sẽ trở nên trễ hạn thanh toán nếu khách hàng không thanh toán hóa đơn đó trong vòng hai mươi (20) ngày từ ngày gửi hóa đơn qua đường bưu điện. Vào lúc hóa đơn trễ hạn thanh toán, khách hàng sẽ bị phạt \$5.00 cho các số tiền chưa trả. Thông thường thông báo về số tiền chưa trả và tiền phạt do chậm trả sẽ được ghi trong hóa đơn dịch vụ tháng tới. Những khách hàng nào đã ký kết thỏa thuận thanh toán trước hóa đơn tiếp theo sẽ không bị tính phí trễ hạn thanh toán đối với những số tiền sẽ được trả sau đó theo đúng các điều kiện của thỏa thuận.

**NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC:**

Sở Thủy Cục sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư vì không trả tiền cho đến khi khách hàng đã trễ hạn thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày. Trước khi Sở Thủy Cục ngưng dịch vụ cấp nước, Sở Thủy Cục sẽ cung cấp các thông báo sau đây hoặc cố gắng thông báo:

1. **GỬI THÔNG BÁO VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ QUA ĐƯỜNG BƯU ĐIỆN**  
(15 ngày trước ngày tắt nước/45 ngày sau khi khách hàng không trả đúng kỳ hạn):

Nếu Sở Thủy Cục không nhận được khoản thanh toán trong vòng bốn mươi lăm (45) ngày sau khi khách hàng đã trễ hạn thanh toán, giấy thông báo sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ nhận dịch vụ cấp nước. Nếu địa chỉ nhận hóa đơn của khách hàng khác với địa chỉ nhận dịch vụ, giấy thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ nhận hóa đơn cũng như địa chỉ được cung cấp dịch vụ cấp nước cho gia cư, và thông báo đó sẽ được gửi cho “Người Cư Ngụ”. Giấy thông báo sẽ bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn vào, tất cả những thông tin sau đây:

- a. Tên và địa chỉ của khách hàng;
- b. Số tiền trễ hạn thanh toán;
- c. Ngày phải thanh toán hóa đơn hoặc dàn xếp thanh toán để tránh tình trạng ngưng dịch vụ cấp nước;
- d. Quá trình nộp đơn xin gia hạn thời gian thanh toán các phí đã trễ hạn;
- e. Quá trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn;
- f. Miêu tả thủ tục để khách hàng có thể xin trả chậm, giảm khoản thanh toán,

- hoặc kỳ hạn thanh toán thay thế, bao gồm phương án trả dần phí dịch vụ cấp nước cho gia cư đã trễ hạn thanh toán; và
- g. Số điện thoại của Sở Thủy Cục và đường liên kết dẫn đến chính sách thu tiền bằng văn bản của Sở Thủy Cục.

2. THÔNG BÁO 48 TIẾNG TRƯỚC KHI TẮT NƯỚC (qua điện thoại và/hoặc móc vào cửa một bản sao của Chính Sách này):

Ngoài Giấy Thông Báo Về Việc Ngưng Dịch Vụ, Sở Thủy Cục sẽ cung cấp Giấy Thông Báo 48 Tiếng Trước Khi Tắt Nước để báo cho khách hàng biết về tình trạng sắp bị chấm dứt dịch vụ cấp nước tối thiểu 48 tiếng trước khi chấm dứt dịch vụ. Giấy Thông Báo 48 Tiếng Trước Khi Tắt Nước này sẽ được trao cho khách hàng theo hình thức móc vào cửa và/hoặc qua điện thoại, Sở Thủy Cục sẽ báo cho khách hàng ở số điện thoại trong hồ sơ rằng dịch vụ sẽ bị ngưng nếu Sở Thủy Cục không nhận được khoản thanh toán vào một ngày cụ thể.

Nếu Sở Thủy Cục không thể liên lạc được với khách hàng hoặc một người lớn sống ở nhà đó qua điện thoại, Sở Thủy Cục sẽ cố gắng một cách chân thành đến nhà và để lại, hoặc sắp xếp những biện pháp khác để đặt ở một nơi dễ thấy, giấy thông báo về việc dịch vụ cấp nước cho gia cư sắp bị ngưng vì không trả tiền cùng với chính sách của Sở Thủy Cục về việc ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư vì không trả tiền.

Sở Thủy Cục phải nhận được khoản thanh toán cho tất cả các phí dịch vụ cấp nước trễ hạn thanh toán cũng như các phí liên quan trước 2 giờ chiều vào ngày được ghi rõ trong Giấy Thông Báo 48 Tiếng Trước Khi Tắt Nước. Nếu Sở Thủy Cục không nhận được khoản thanh toán trong khoảng thời gian nêu rõ trong Giấy Thông Báo 48 Tiếng Trước Khi Tắt Nước, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng và sẽ không được mở trở lại cho đến khi khách hàng trả hết tất cả các phí và chi phí trễ hạn thanh toán, bao gồm cả phí kết nối lại dịch vụ, hoặc khách hàng đã dàn xếp những thỏa thuận khác chiếu theo Chính Sách này.

### **CÁC PHƯƠNG ÁN THANH TOÁN THAY THẾ:**

Bất kỳ khách hàng nào không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán bình thường có thể yêu cầu, bằng văn bản, dàn xếp thỏa thuận thanh toán thay thế hầu tránh phải trả phí chậm trả hoặc khiến dịch vụ bị gián đoạn. Sở Thủy Cục sẽ cân nhắc mọi tình huống liên quan đến yêu cầu đó và đưa ra quyết định liệu thỏa thuận thanh toán là cần thiết hay không.

### **TRANH CHẤP VỀ HÓA ĐƠN HOẶC KHIẾU NẠI:**

Để tranh chấp một hóa đơn hoặc nếu muốn khiếu nại, khách hàng nên chính thức khiếu nại bằng văn bản và ghi rõ các lý do cũng như những sự việc hỗ trợ sự khiếu nại đó. Khách hàng nên đưa cho Sở Thủy Cục bất kỳ sự khiếu nại bằng văn bản nào tại địa chỉ:

East Niles Community Services District  
1417 Vale Street  
Bakersfield, CA 93306  
(661) 871-2011

Giờ Làm Việc Thứ Hai đến Thứ Sáu 8:30 sáng đến 5:00 chiều (ngoại trừ những ngày lễ)

## **NHỮNG TRƯỜNG HỢP MÀ SỞ THỦY CỤC SẼ KHÔNG NGỪNG DỊCH VỤ:**

Bất kể những điều đã đề cập đến ở trên, Sở Thủy Cục sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư vì không trả tiền nếu khách hàng đáp ứng hết mọi điều kiện sau đây:

1. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Sở Thủy Cục giấy chứng thực của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu trình bày rằng việc ngưng dịch vụ cung cấp nước sẽ đe dọa tính mạng, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của người sống ở nơi nhận dịch vụ cấp nước dành cho gia cư.<sup>1</sup>
2. Nếu khách hàng chứng minh rằng về mặt tài chính khách hàng không thể trả tiền trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Sở Thủy Cục. Về phương diện tài chính khách hàng sẽ được coi như là không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước cho gia cư trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Sở Thủy Cục nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện đang hưởng CalWORKs, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bỏ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bỏ Sung Đặc Biệt California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Em, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200% mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.
3. Khách hàng chịu ký kết một thỏa thuận trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc phương án trả chậm hoặc giảm khoản thanh toán, phù hợp với Chính Sách này.

Nếu đáp ứng được cả ba điều kiện này, khách hàng có thể yêu cầu trả dần các phí trễ hạn thanh toán trong thời gian mười hai (12) tháng. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh việc tuân thủ cả ba điều kiện miêu tả ở trên. Vào lúc nhận được văn kiện trung dẫn việc tuân thủ cả ba điều kiện, vị Tổng Giám Đốc Sở Thủy Cục sẽ xem xét văn kiện và đưa ra quyết định về việc tuân thủ trong vòng bảy (7) ngày làm việc từ ngày nộp văn kiện để yêu cầu thêm thông tin hoặc chấp thuận hoặc từ chối yêu cầu đó.

Xét theo từng trường hợp, vị Tổng Giám Đốc hoặc người được chỉ định bởi vị Tổng Giám Đốc có thể cho phép những trường hợp ngoại lệ đối với Chính Sách này mà vị Tổng Giám Đốc cho là xứng đáng và thích hợp.

---

<sup>1</sup> “Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu” được định nghĩa trong tiểu mục (A) của đoạn (1) của phân điểm (b) của Khoản 14088(b)(1) của Bộ Luật Phúc Lợi Và Định Chế là hoặc là (A) Bất kỳ một bác sĩ nội khoa, bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa, bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình, người hành nghề chữa bệnh không phải là bác sĩ, hoặc bất kỳ phòng khám chăm sóc ban đầu, phòng khám sức khỏe ở miền nông thôn, phòng khám cộng đồng hoặc phòng khám ngoại trú của một bệnh viện hiện đang tham gia chương trình Medi-Cal đồng ý quản lý trường hợp của những người hưởng chương trình Medi-Cal HOẶC (B) Một quận hoặc phân khu chính trị thuế, điều hành, hoặc ký kết hợp đồng với, bất kỳ những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu nào được liệt kê ở tiểu mục (A), và đồng ý sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu cho những mục đích ký kết hợp đồng chiếu theo điều này.

## **SỰ KHÔNG TUÂN THEO PHƯƠNG ÁN TRẢ DẦN:**

Nếu khách hàng không tuân theo thỏa thuận trả dần các phí trễ hạn thanh toán, HOẶC trong khi đang tham gia một thỏa thuận trả dần các phí trễ hạn thanh toán, và khách hàng không trả tiền cho những phí dịch vụ cấp nước cho gia cư hiện tại trong sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn, dịch vụ cấp nước cho gia cư sẽ bị ngưng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Sở Thủy Cục dán Giấy Thông Báo 5 Ngày Cuối Cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại nhà đó. Khách hàng phải trả hết tất cả các phí trễ hạn thanh toán, kể cả những số tiền được cho phép trả dần trước đó để ngăn tình trạng bị ngưng dịch vụ sau khi Sở Thủy Cục dán giấy thông báo năm (5) ngày cuối cùng.

Trong trường hợp Sở Thủy Cục ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư vì không trả tiền, Sở Thủy Cục sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách thức khôi phục dịch vụ cấp nước cho gia cư.

## **THIỆT LẬP LẠI DỊCH VỤ:**

Tùy thuộc vào bất kỳ điều khoản nào có tính trái ngược với Chính Sách này, nơi dịch vụ đã bị ngưng vì vi phạm những quy định hoặc vì không thanh toán hóa đơn, Sở Thủy Cục sẽ tính các phí sau đây để kết nối lại dịch vụ:

Phí Thiết Lập Lại Dịch Vụ (Giờ Làm Việc Bình Thường) \$25.00\*

Phí Thiết Lập Lại Dịch Vụ (Sau Giờ Làm Việc) \$75.00\*

*\* Nếu chi phí thiết lập lại dịch vụ thực tế là thấp hơn số tiền nêu ở trên, Sở Thủy Cục sẽ tính và lập hóa đơn cho số tiền thấp hơn.*

Ngoài Phí Thiết Lập Lại Dịch Vụ, nếu khách hàng chưa có đóng tiền đặt cọc trước đó, khách hàng sẽ phải đóng tiền đặt cọc. Sở Thủy Cục sẽ cố gắng hết sức để kết nối lại dịch vụ vào ngày khách hàng yêu cầu hoặc ngày làm việc tiếp theo. Nếu khách hàng muốn dịch vụ được khôi phục trong cùng ngày yêu cầu thì khách hàng phải yêu cầu khôi phục dịch vụ trước 2 giờ chiều. Các yêu cầu sau 2 giờ chiều sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.

Nếu dịch vụ cấp nước được người nào khác mở ngoài nhân viên Sở Thủy Cục hoặc không được Sở Thủy Cục cho phép thì khách hàng có thể bị phạt tiền hoặc bị tính thêm phí, cũng như bị truy tố hình sự về việc ăn cắp nước. Bất kỳ hư hại nào xảy ra do sự khôi phục dịch vụ không được phép là trách nhiệm của khách hàng.

## **PHÍ DO NGÂN PHIẾU BỊ TỪ CHỐI:**

Nếu Sở Thủy Cục nhận ngân phiếu để trả cho các phí, tiền nước hoặc chi phí và ngân phiếu đó bị từ chối bởi ngân hàng được dùng để rút tiền, vì bất kỳ lý do nào, khách hàng sẽ bị tính thêm số tiền cần phải trả cho ngân phiếu bị từ chối đó (đó là phí ngân hàng NSF thực sự mà Sở Thủy Cục phải trả), và Phí Do Ngân Phiếu Bị Từ Chối, phí đó là \$25.00. Khách hàng phải trả cho các phí này bằng tiền mặt hoặc nguồn tiền được bảo đảm.

## **ĂN CẤP NƯỚC:**

Pháp luật của tiểu bang California, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn đến khoản 498, 624 và 625 của Luật Hình Sự, vạch rõ các phương pháp ăn cấp nước. Trong trường hợp Sở Thủy Cục phát hiện được hành vi ăn trộm nước bị tình nghi, nhân viên Sở Thủy Cục sẽ liên lạc với nhân viên cơ quan công lực. Hành vi ăn cấp nước có thể dẫn đến việc bị truy tố bởi Sở Thủy Cục.

## **NHỮNG HOÀN CẢNH LIÊN QUAN ĐẾN CHỦ NHÀ VÀ NGƯỜI THUÊ NHÀ:**

Ở những nơi mà Sở Thủy Cục cung cấp dịch vụ cấp nước cho gia cư có đồng hồ đo nước riêng cho những người sống trong nhà ở riêng biệt dành cho một gia đình, tòa nhà có nhiều hộ gia đình, khu quy hoạch nhà lưu động, hoặc một tòa nhà cố định cho dân cư trong một trại lao động, và người chủ, người quản lý, hoặc người điều hành nhà ở, tòa nhà, hoặc khu quy hoạch nhà lưu động là khách hàng trên giấy tờ, Sở Thủy Cục sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho những người sống ở đó, qua hình thức thông báo bằng văn bản, khi tài khoản còn thiếu tiền chưa trả rằng dịch vụ cấp nước sẽ chấm dứt ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Thông báo bằng văn bản cũng sẽ cho những người sống ở đó biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng, sau đó Sở Thủy Cục sẽ gửi hóa đơn dịch vụ dưới tên họ, và họ không bị buộc phải trả bất kỳ số tiền nào mà tài khoản trễ hạn thanh toán có thể còn thiếu miễn là người thuê nhà cung cấp hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng cho thấy họ trả tiền thuê nhà để chứng minh họ thuê nhà ở đó.

Đối với những khu chung cư có đồng hồ đo nước chính, Sở Thủy Cục không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho những người sống ở đó trừ phi mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và các quy tắc và điều lệ của Sở Thủy Cục. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người sống ở đó chịu và có khả năng chịu trách nhiệm cho các phí của tài khoản sau đó và Sở Thủy Cục cảm thấy vừa ý, hoặc nếu có biện pháp hữu hình có sẵn về mặt pháp lý cho Sở Thủy Cục để tuyển chọn việc ngưng dịch vụ cấp nước cho những người cư ngụ chưa đáp ứng được những quy tắc và điều lệ của Sở Thủy Cục, thì Sở Thủy Cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng những điều kiện đó.

Trước khi nhận dịch vụ, mỗi người thuê nhà nộp đơn xin kết nối vào dịch vụ có đồng hồ đo nước sẽ phải đóng đặt cọc bằng tiền mặt để bảo đảm họ sẽ thanh toán hóa đơn theo quy định của Chính Sách Sở Thủy Cục.

Trong trường hợp một căn nhà riêng biệt dành cho một gia đình, Sở Thủy Cục có thể đòi hỏi người sống ở đó giờ đã trở thành khách hàng của Sở Thủy Cục xác minh rằng khách hàng trên giấy tờ của tài khoản đã trễ hạn thanh toán là hoặc từng là chủ nhà, người quản lý, hoặc người đại diện của căn nhà đó. Sự xác minh đó có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn đến, hợp đồng thuê nhà, biên lai trả tiền thuê nhà, văn kiện từ chính phủ cho thấy rằng người cư ngụ đang thuê nhà đó, hoặc thông tin được tiết lộ chiếu theo Khoản 1962 của Bộ Luật Dân Sự.

## **BÁO CÁO VỀ NHỮNG TRƯỜNG HỢP NGỪNG DỊCH VỤ:**

Sở Thủy Cục sẽ báo cáo tổng số trường hợp ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư hàng năm vì không thể trả tiền cho Ban Quản Trị Cơ Quan và sẽ đăng thông tin này trên trang mạng của Sở Thủy Cục.

## **NHỮNG CÂU HỎI HOẶC KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG:**

Các thắc mắc về chính sách này nên được gửi đến cho Sở Thủy Cục ở:

East Niles Community Services District

1417 Vale Street

Bakersfield, CA 93306

(661) 871-2011

Giờ Làm Việc Thứ Hai đến Thứ Sáu 8:30 sáng đến 5:00 chiều (ngoại trừ những ngày lễ)

Trong trường hợp nhân viên phòng Tài Khoản Khách Hàng không thể khiến khách hàng cảm thấy vừa ý với khiếu nại về hóa đơn của mình, khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại với vị Tổng Giám Đốc. Trong trường hợp vị Tổng Giám Đốc không thể khiến khách hàng cảm thấy vừa ý với đơn khiếu nại của mình, khách hàng có thể khiếu nại với Ban Quản Trị bằng cách nộp đơn khiếu nại bằng văn bản. Quyết định của Ban Quản Trị sẽ là quyết định cuối cùng.