

Bản dịch tham khảo. Bản dịch này được cung cấp để thuận tiện cho quý vị. Nếu có bất kỳ khác biệt nào giữa bản dịch này và bản tiếng Anh do Hội Đồng Quản Trị thông qua, bản tiếng Anh sẽ được áp dụng. Nếu có thắc mắc, xin gọi văn phòng Khu Vực theo số (530) 258-2171.

Courtesy translation of CPUD Policy 3050, Water Shut-Off Procedures (adopted March 31, 2020). The English version adopted by the Board of Directors controls.

**KHU VỰC TIỆN ÍCH CÔNG CỘNG CHESTER (CHESTER PUBLIC UTILITY
DISTRICT)
CHÍNH SÁCH SỐ 3050**

**CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC VỀ VIỆC NGỪNG
DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO NHÀ Ở**

1. Mục đích

Chính sách này được ban hành để tuân thủ Dự Luật Thượng Viện 998, còn gọi là “Đạo Luật Bảo Vệ Khỏi Bị Cắt Nước” (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California, Điều 116900 và các điều tiếp theo).

2. Ngày có hiệu lực

Chính sách này có hiệu lực từ ngày 1 tháng 4 năm 2020.

3. Các ngôn ngữ công bố

Chính sách này và các thông báo bằng văn bản mà chính sách này yêu cầu sẽ được cung cấp và công bố bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê tại Điều 1632 của Bộ Luật Dân Sự, bao gồm tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất 10 phần trăm dân cư trong khu vực cấp nước của Khu Vực sử dụng.

4. Các điều kiện bắt buộc trước khi ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở

A. Khu Vực sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở vì không thanh toán cho đến khi khách hàng đã trễ hạn ít nhất 60 ngày. Ít nhất bảy ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở vì không thanh toán, Khu Vực sẽ liên lạc với khách hàng đứng tên trên tài khoản bằng Thông Báo Ngắt Nước theo mẫu trong Phụ Lục 1.

B. Khi Khu Vực liên lạc với khách hàng đứng tên trên tài khoản bằng thông báo văn bản theo tiểu mục (A), thông báo bằng văn bản về việc trễ thanh toán và sắp bị ngưng dịch vụ sẽ được gửi qua bưu điện đến địa chỉ đã đăng ký của khách hàng. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của bất động sản được cấp nước, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của bất động sản được cấp nước, để gửi “Người Cư Ngụ Hiện Tại”. Thông báo sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn ở, tất cả các thông tin sau đây theo hình thức rõ ràng và dễ đọc:

- (i) Tên và địa chỉ của khách hàng.

- (ii) Số tiền trễ hạn.
- (iii) Thời hạn phải thanh toán hoặc thu xếp thanh toán để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở, là 60 ngày kể từ ngày hóa đơn bị trễ hạn, trừ khi Tổng Giám Đốc quyết định gia hạn.
- (iv) Mô tả quy trình xin gia hạn thời gian để thanh toán các khoản phí trễ hạn.
- (v) Mô tả thủ tục yêu cầu xem xét lại hóa đơn và khiếu nại.
- (vi) Mô tả thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán hoãn lại, giảm bớt hoặc thay thế, bao gồm việc trả góp các khoản phí dịch vụ cấp nước cho nhà ở bị trễ hạn.
- (vii) Số điện thoại của Khu Vực.

5. **Các yêu cầu thông báo thiện chí.**

A. Nếu Khu Vực không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người lớn đang cư ngụ tại nhà qua điện thoại, và thông báo bằng văn bản bị bưu điện trả lại vì không giao được, Khu Vực sẽ nỗ lực thiện chí đến nơi cư ngụ và để lại, hoặc sắp xếp dán ở nơi dễ thấy, một thông báo về việc sắp ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở vì không thanh toán và chính sách của Khu Vực về việc ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở vì không thanh toán.

B. Nếu khách hàng muốn xem xét lại hoặc khiếu nại hóa đơn, khách hàng phải liên lạc với Khu Vực trước ngày đến hạn thanh toán và Khu Vực sẽ điều tra.

6. **Cấm ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở.**

A. Khu Vực sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở vì không thanh toán nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- (i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Khu Vực giấy chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, theo định nghĩa tại tiểu mục (A) của đoạn (1) thuộc tiểu điều (b) của Điều 14088 Bộ Luật Phúc Lợi và Tổ Chức, rằng việc ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở sẽ đe dọa tính mạng, hoặc gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của một người cư ngụ tại nơi được cấp nước.
- (ii) Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ cấp nước cho nhà ở trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường của Khu Vực. Khách hàng được xem là không có khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường của Khu Vực nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Básica/Sung/Chương Trình Thanh Toán Básica/Sung của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Básica/Sung Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em

của California (WIC), hoặc khách hàng khai rằng thu nhập hằng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang.

- (iii) Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế, hoặc kế hoạch thanh toán hoãn lại hoặc giảm bớt đối với tất cả các khoản phí trễ hạn.

B. Nếu tất cả các điều kiện trên đều được đáp ứng, Khu Vực sẽ đề nghị khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:

- (i) Trả góp số dư chưa thanh toán.
- (ii) Tham gia lịch thanh toán thay thế.
- (iii) Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán mà không tính thêm phí cho những người sử dụng khác.
- (iv) Hoãn thanh toán tạm thời.

C. Dịch vụ cấp nước cho nhà ở có thể bị ngưng không sớm hơn 5 ngày làm việc sau khi Khu Vực dán thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ ở nơi nổi bật và dễ thấy tại bất động sản, trong một trong các trường hợp sau:

- (i) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế, hoặc kế hoạch thanh toán hoãn lại hoặc giảm bớt các khoản phí trễ hạn trong 60 ngày trở lên.
- (ii) Trong khi thực hiện thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế, hoặc kế hoạch thanh toán hoãn lại hoặc giảm bớt các khoản phí trễ hạn, khách hàng không thanh toán các khoản phí dịch vụ cấp nước hiện hành trong 60 ngày trở lên.

7. Khôi phục dịch vụ cấp nước.

A. Nếu Khu Vực ngưng dịch vụ cấp nước cho nhà ở vì không thanh toán, Khu Vực sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ. Đối với khách hàng nhà ở chứng minh được với Khu Vực rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang, Khu Vực sẽ thực hiện cả hai điều sau:

- (i) Đặt phí nổi lại dịch vụ trong giờ làm việc bình thường không quá năm mươi đô la (\$50), hoặc chi phí thực tế nếu thấp hơn. Đối với việc nổi lại dịch vụ cấp nước cho nhà ở ngoài giờ làm việc, Khu Vực sẽ đặt phí nổi lại không quá một trăm năm mươi đô la (\$150), hoặc chi phí thực tế ngoài giờ làm việc nếu thấp hơn. Mức tối đa \$50 trong giờ làm việc và \$150 ngoài giờ làm việc sẽ được điều chỉnh hằng năm theo thay đổi của Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- (ii) Miễn tiền lãi trên các hóa đơn trễ hạn mỗi 12 tháng một lần.

B. Khu Vực sẽ xem một khách hàng nhà ở có thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em của California (WIC), hoặc khách hàng khai rằng thu nhập hằng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang.

8. Dịch vụ liên quan đến quan hệ chủ nhà và người thuê.

A. Nếu Khu Vực cung cấp dịch vụ cấp nước có đồng hồ riêng cho những người cư ngụ trong một căn nhà riêng biệt cho một gia đình, một tòa nhà nhiều căn hộ, hoặc khu nhà di động, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành căn nhà, tòa nhà hoặc khu đó là khách hàng đứng tên, Khu Vực sẽ nỗ lực thiện chí thông báo bằng văn bản cho những người cư ngụ, khi tài khoản bị nợ, rằng dịch vụ sẽ bị ngưng ít nhất 10 ngày trước khi ngưng. Thông báo bằng văn bản cũng sẽ cho những người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng, và sau đó dịch vụ sẽ được tính cho họ, mà không phải trả bất kỳ số tiền nào còn nợ trên tài khoản trễ hạn.

B. Khu Vực sẽ không cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ trừ khi mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật cũng như các sắc lệnh, nghị quyết, quy tắc và quy định của Khu Vực. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo của tài khoản theo yêu cầu của Khu Vực, các yêu cầu có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, việc đóng tiền cọc \$180 và hoàn tất đơn xin dịch vụ của Khu Vực.

9. Yêu cầu báo cáo.

Hằng năm, Khu Vực sẽ báo cáo cho Ủy Ban Kiểm Soát Tài Nguyên Nước Tiểu Bang số lần ngưng dịch vụ cho nhà ở vì không có khả năng thanh toán.

10. Giới hạn của chính sách này.

Không có điều gì trong chính sách này hạn chế, giới hạn hoặc làm suy giảm khả năng của Khu Vực trong việc ngưng dịch vụ đối với khách hàng vì những lý do khác với các lý do được nêu rõ trong chính sách này, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hành động trái phép của khách hàng.

11. Khiếu nại.

Khách hàng có thể khiếu nại số tiền ghi trên bất kỳ hóa đơn dịch vụ cấp nước cho nhà ở nào. Yêu cầu phải được làm bằng văn bản và gửi đến văn phòng Khu Vực.

Phụ Lục

Thông Báo Ngắt Nước
(Mẫu)

John and Jane Doe

Số tài khoản: 00001

P.O. Box 1234

Số tiền phải trả: \$100.00

Chester, CA 96020

Địa điểm: 1234 Main Street

DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SẼ BỊ NGẮT NẾU VĂN PHÒNG CHESTER PUBLIC UTILITY DISTRICT TẠI 251 CHESTER AIRPORT RD. KHÔNG NHẬN ĐƯỢC SỐ TIỀN PHẢI TRẢ TRƯỚC _____ GIỜ CHIỀU NGÀY _____. TẤT CẢ CÁC KHOẢN PHÍ CỦA TÀI KHOẢN NÀY PHẢI ĐƯỢC THANH TOÁN ĐẦY ĐỦ ĐỂ TRÁNH BỊ NGẮT NƯỚC.

NHÂN VIÊN CỦA KHU VỰC THỰC HIỆN VIỆC NGẮT NƯỚC KHÔNG ĐƯỢC PHÉP THU TIỀN. PHÍ NGẮT NƯỚC \$35.00 SẼ ĐƯỢC CỘNG VÀO HÓA ĐƠN NẾU NHÂN VIÊN ĐẾN TẬN NƠI ĐỂ NGẮT NƯỚC.

ĐỂ DỊCH VỤ CỦA QUÝ VỊ ĐƯỢC KHÔI PHỤC KỊP THỜI, XIN THANH TOÁN TRONG GIỜ LÀM VIỆC BÌNH THƯỜNG, THỨ HAI ĐẾN THỨ SÁU, 8 GIỜ SÁNG ĐẾN 4 GIỜ 30 CHIỀU. PHÍ NỖI LẠI \$50.00 SẼ ĐƯỢC CỘNG VÀO SỐ DƯ TÀI KHOẢN, PHẢI TRẢ KHI ĐỒNG HỒ NƯỚC ĐƯỢC KÍCH HOẠT LẠI.

CÁC KHOẢN PHÍ KHÁC:

TÀI KHOẢN CỦA QUÝ VỊ ĐÃ BỊ TÍNH PHÍ GỬI THƯ \$5.00 VÀ TIỀN PHẠT LÃI 10% TRÊN TẤT CẢ CÁC TÀI KHOẢN QUÁ HẠN. QUÁ HẠN LÀ BẤT KỲ SỐ TIỀN NÀO CHƯA ĐƯỢC THANH TOÁN SAU 45 NGÀY KỂ TỪ NGÀY LẬP HÓA ĐƠN. THÔNG BÁO NGẮT NƯỚC NÀY LÀ DO KHÔNG THANH TOÁN TÀI KHOẢN NÊU TRÊN.

PHÍ \$20.00 CHO VIỆC DÁN THÔNG BÁO CẢNH BÁO TẠI NHÀ SẼ ĐƯỢC TÍNH NẾU NHÀ BỊ DÁN THÔNG BÁO 2 NGÀY TRƯỚC NGÀY CẮT NƯỚC. PHẢI THANH TOÁN TẠI VĂN PHÒNG CPUD, 251 CHESTER AIRPORT RD., TRƯỚC 12 GIỜ TRƯA NGÀY DÁN THÔNG BÁO.

XIN GIẢI QUYẾT VIỆC NÀY NGAY ĐỂ TRÁNH BỊ NGẮT NƯỚC.

NGÀY: _____

Gửi tiền thanh toán kèm bản sao thư này đến: Allan Homme, Giám Sát Viên Chính của CPUD

Nếu quý vị cho rằng việc thanh toán toàn bộ các khoản phí trễ hạn nêu trên vượt quá khả năng của mình, quý vị có thể yêu cầu một kế hoạch thanh toán để trả hóa đơn trong thời gian không quá mười hai (12) tháng. Yêu cầu gia hạn phải được làm bằng văn bản trong vòng mười ba (13) ngày kể từ ngày gửi thông báo này. Ngoài ra, nếu một bác sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật có giấy phép xác nhận bằng văn bản rằng việc ngưng dịch vụ cho nhà ở của quý vị sẽ đe dọa tính mạng, hoặc nếu quý vị không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ trong thời hạn thanh toán thông thường, quý vị có thể yêu cầu trả góp số dư chưa thanh toán trong thời gian không quá mười hai (12) tháng. Bất kỳ số dư nào trễ 45 ngày sẽ bị tính lãi.

Bản đầy đủ của Chính Sách Ngưng Dịch Vụ của Khu Vực có tại văn phòng Khu Vực.

Các tổ chức sau đây có thể cung cấp thông tin về trợ giúp tài chính để thanh toán phí tiện ích:

Plumas Crisis Intervention & Resource Center (530) 283-5515 - Quincy

www.PCIRC.Com

ABC Center tại Chester, Thứ Ba/Thứ Tư/Thứ Năm (530) 259-4156 - Chester

Nếu quý vị muốn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về dịch vụ hoặc các khoản phí, yêu cầu hoặc khiếu nại đó phải được đưa ra trong vòng năm (5) ngày kể từ khi quý vị nhận được hóa đơn có tranh chấp.

Có thể liên lạc với đại diện của Khu Vực, người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc thu xếp thanh toán, theo số: (530) 258-2171.

Thời hạn phải thanh toán hoặc thu xếp thanh toán để tránh bị ngưng dịch vụ là:

_____ lúc _____. Quý vị hiện có thể thanh toán trực tuyến bằng số tài khoản và thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng tại: www.paymentservicenetwork.com hoặc chesterpud.org. Văn phòng vẫn nhận tiền mặt.

CẢNH BÁO: Nếu dịch vụ bị ngắt, phải thanh toán Số Dư Tài Khoản nêu trên, cộng với các khoản phí và tiền cọc bổ sung sau đây để khôi phục dịch vụ:

Tiền cọc để thiết lập lại tín dụng (Dịch vụ nước) \$40.00

Tiền cọc để thiết lập lại tín dụng (Dịch vụ nước thải) \$40.00

Phí ngắt nước \$35.00

VÀ phí nối lại \$50.00

CHESTER PUBLIC UTILITY DISTRICT

Người ký _____

Allan Homme

GIẤY CHỨNG NHẬN GỬI THƯ VÀ DÁN THÔNG BÁO

Tôi, Kelly Sanders, xác nhận theo hình phạt về tội khai man theo luật của Tiểu Bang California, rằng tôi là Thư Ký của Chester Public Utility District và một bản sao đúng của Thông Báo Dự Định Ngưng Dịch Vụ nêu trên:

☐ Đã được gửi bằng thư hạng nhất, đã trả đủ bưu phí, trong phong bì dán kín, gửi đến khách hàng theo địa chỉ của khách hàng nêu trên.

☐ Đã được dán ở nơi dễ thấy vào ngày _____ tại bất động sản được cung cấp dịch vụ nêu trên.

Giấy chứng nhận này được ký vào ngày _____, tại Chester, California.

Các thủ tục nêu trên tuân thủ các yêu cầu của Đạo Luật Bảo Vệ Khỏi Bị Cắt Nước (SB-998). Nếu có thắc mắc, xin gọi văn phòng Chester PUD theo số (530) 258-2171.