

Sở Thủy cục Quận Coastside
Quy định về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở
(Hiệu lực ngày 1 tháng 2, 2020)

1. Thông tin tổng quát

Quy định này được thực thi nhằm đáp ứng trọng trách của Sở Thủy cục Quận Coastside (gọi tắt là Sở Thủy cục) đối với Phần 60370 và những phần tiếp theo trong Bộ luật Chính quyền California, Phần 10001 và những phần tiếp theo trong Bộ luật Tiềm ích công California và Phần 116900 và những phần tiếp theo trong Bộ luật An toàn và sức khỏe California, là những điều khoản chi phối trường hợp ngừng cung cấp một số dịch vụ tiện ích. Phần 116900 và những phần tiếp theo trong Bộ luật An toàn và sức khỏe California, là Đạo luật Bảo vệ về việc cắt dịch vụ nước ban hành theo Đạo luật Thượng viện SB 998, đòi hỏi các cơ quan cung cấp nước đô thị và các hệ thống nước đô thị và cộng đồng, như Sở Thủy cục, phải áp dụng một quy định bằng văn bản khi ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán chi phí. Khách hàng có thể liên lạc với Sở Thủy cục qua điện thoại tại (650) 726-4405 để thảo luận về cách thức tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán chi phí theo các điều khoản trong quy định này.

Quy định này sẽ được cung cấp và niêm yết trên trang mạng của Sở Thủy cục (www.coastswater.org) bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Hoa, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và những thứ tiếng nào khác dùng bởi ít nhất 10% số người sinh sống trong khu vực dịch vụ.

2. Thanh toán chi phí dịch vụ nước cho nhà ở

Tất cả mọi người được Sở Thủy cục cung cấp dịch vụ nước phải trả tiền cho dịch vụ này trong vòng 25 ngày tính theo lịch kể từ ngày hóa đơn dịch vụ được gửi đi. Ngoại trừ trường hợp bị luật pháp nghiêm cấm, Sở Thủy cục có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán chi phí đầy đủ và đúng hạn. Sở Thủy cục sẽ không được ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán cho đến khi khách hàng đã trễ hạn thanh toán ít nhất 60 ngày tính theo lịch.

3. Tiền phạt thanh toán trễ hạn theo thông báo

Nếu khách hàng không thanh toán hóa đơn, hạn chót là cuối ngày làm việc của ngày thứ 25 tính theo lịch kể từ ngày ghi trong hóa đơn, tài khoản bị xem là "trễ hạn thanh toán" và khách hàng sẽ bị tính một khoản Tiền phạt thanh toán trễ hạn theo thông báo đã định trong Bảng giá và lệ phí của Sở Thủy cục.

4. Thu xếp cách thanh toán chi phí

Khách hàng nào không thể trả tiền dịch vụ nước hoặc khoản lệ phí nào khác mà họ phải trả theo Bảng giá và lệ phí của Sở Thủy cục hoặc quy định này trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu được thu xếp thanh toán chi phí theo một cách khác để giúp dịch vụ không bị gián đoạn. Sở Thủy cục sẽ thu xếp cho phép khách hàng được trả tiền theo một phương pháp thanh toán khác hoặc thanh toán trừ dần định kỳ như được ấn định trong quy

định này nếu họ chưa được phép trả tiền theo một phương pháp thanh toán khác hoặc thanh toán trừ dần định kỳ.

Cách thanh toán kéo dài qua khỏi hạn kỳ thanh toán kế tiếp được xem là chương trình thanh toán trừ dần định kỳ và phương pháp này phải ghi ra rõ ràng trong một văn bản và được khách hàng xác nhận. Chương trình thanh toán trừ dần định kỳ sẽ trừ dần số tiền còn lại chưa thanh toán trong một khoảng thời gian do khách hàng ấn định, nhưng không quá 12 tháng kể từ ngày ghi trong giấy đồng ý thanh toán trừ dần định kỳ. Số tiền trả trừ dần định kỳ có thể được ghi chung với hóa đơn bình thường trong tương lai và phải tùy thuộc vào ngày đúng hạn thanh toán. Khách hàng phải tuân theo các điều khoản của chương trình thanh toán trừ dần định kỳ và phải trả đủ các phần chi phí tích lũy trong mỗi chu kỳ thanh toán tiếp theo sau đó. Khách hàng không được xin phép thanh toán trừ dần định kỳ thêm cho khoản chi phí chưa thanh toán nào tiếp theo đó trong lúc đang trả phần chi phí trễ hạn thanh toán cũ theo chương trình thanh toán trừ dần định kỳ.

Khách hàng nào đã tham gia và tuân theo chương trình thanh toán trừ dần định kỳ hoặc thanh toán theo một phương pháp khác sẽ không còn bị xem là trễ hạn thanh toán. Việc không tuân theo các điều khoản của chương trình thanh toán trừ dần định kỳ hoặc thanh toán theo một phương pháp khác sẽ khiến cho khách hàng bị xem là trễ hạn thanh toán. Sau đó, khách hàng sẽ bị cắt dịch vụ khi tài khoản đã bị trễ hạn thanh toán 60 ngày tính theo lịch. Khách hàng sẽ không được phép thu xếp thanh toán theo cách nào khác hoặc gia hạn thêm cho số tiền còn thiếu mới và khách hàng sẽ không được thu xếp thanh toán theo cách nào khác trong tương lai cho đến khi số tiền còn thiếu được trả xong. Ít nhất là 7 ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ, Sở Thủy cục, với thiện chí và nỗ lực, sẽ liên lạc và thông báo với khách hàng về việc cắt dịch vụ đã định qua điện thoại, gửi thư bưu điện hoặc gửi email. Ngoài ra, Sở Thủy cục sẽ gửi Thông báo cảnh báo sau cùng về việc cắt dịch vụ đến căn nhà qua hình thức tờ thông báo treo trên cửa căn nhà ít nhất là 5 ngày làm việc trước khi Sở ngừng cung cấp dịch vụ.

5. Thông báo

Theo đòi hỏi của pháp luật, Sở Thủy cục sẽ thông báo cho khách hàng biết khi tài khoản vẫn còn trễ hạn và Sở sẽ lập những thủ tục thu tiền. Sở Thủy cục sẽ thông báo cho khách hàng qua điện thoại, gửi thư bưu điện hoặc thông báo ngay tại căn nhà. Sở Thủy cục sẽ không chịu trách nhiệm về việc số điện thoại, thông tin bưu tín hoặc thông tin liên lạc qua email không được khách hàng cập nhật.

6. Thông báo chính thức bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ

Sở Thủy cục sẽ không được ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán chi phí cho đến khi khách hàng đã trễ hạn thanh toán ít nhất 60 ngày tính theo lịch. Sở Thủy cục, với thiện chí và nỗ lực một cách hợp lý, sẽ liên lạc với khách hàng qua thư từ ít nhất 7 ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ nước vì không thanh toán chi phí. Thông báo chính thức bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư bưu điện ghi trong tài khoản và gửi đến, qua bưu điện hoặc trao ngay, địa chỉ dịch vụ, nếu khác với địa chỉ gửi thư bưu điện. Trong thư thông báo việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ có:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền trễ hạn thanh toán

- Ngày mà khách hàng phải thanh toán hóa đơn hoặc thanh toán hóa đơn bằng cách khác để tránh bị cắt dịch vụ
- Chi tiết thủ tục khách hàng có thể áp dụng để xin tham gia chương trình thanh toán trừ dần định kỳ
- Chi tiết thủ tục phản đối hoặc kháng cáo số tiền trong hóa đơn
- Số điện thoại của Sở Thủy cục và địa chỉ trang mạng của Quy định về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở của Sở Thủy cục.

Thông báo gửi cho người thuê nhà/người cư ngụ tại căn nhà có đồng hồ nước riêng: Sở Thủy cục, với thiện chí và nỗ lực một cách hợp lý, qua thông báo chính thức bằng văn bản, sẽ cho người cư ngụ tại căn nhà biết khi tài khoản dịch vụ nước đã bị trả trễ và dịch vụ nước sẽ bị cắt, ít nhất 10 ngày tính theo lịch trước khi cắt dịch vụ nước. Thông báo chính thức bằng văn bản này sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ tại căn nhà biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Sở Thủy cục mà không bị bắt buộc phải trả số tiền còn thiếu của tài khoản trễ hạn thanh toán, miễn sao họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản chi phí sau đó cho dịch vụ nước tại địa chỉ nhà này. Nếu người thuê nhà/người cư ngụ tại căn nhà muốn không bị trả số tiền trễ hạn thanh toán, họ phải cung cấp bằng chứng xác nhận họ là người cư ngụ tại căn nhà theo hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng có thanh toán tiền thuê nhà và xác nhận rằng người chủ của tài khoản trễ hạn thanh toán là chủ nhà, người quản lý hoặc một đại diện nào khác của căn nhà.

Thông báo gửi cho người thuê nhà/người cư ngụ tại căn nhà trong tòa nhà có nhiều đơn vị gia cư và được cung cấp dịch vụ nước qua đồng hồ chính: Sở Thủy cục, với thiện chí và nỗ lực một cách hợp lý, sẽ thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ tại căn nhà biết, qua hình thức tờ thông báo treo trên cửa mỗi căn nhà, khi tài khoản dịch vụ nước đã bị trả trễ và dịch vụ nước sẽ bị cắt, ít nhất 15 ngày tính theo lịch trước khi cắt dịch vụ nước. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ tại nhà biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Sở Thủy cục mà không bị bắt buộc phải trả số tiền còn thiếu của tài khoản trễ hạn thanh toán, miễn sao họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản chi phí sau đó cho dịch vụ nước cho địa chỉ này, hay những địa chỉ này, cung cấp qua đồng hồ chính. Nếu một người hay nhiều người cư ngụ tại căn nhà này, hay những căn nhà này, sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm trả các khoản chi phí của dịch vụ nước sau đó mà Sở Thủy cục chấp thuận được, hoặc nếu Sở Thủy cục có phương cách vật chất hợp pháp mà Sở Thủy cục có thể sử dụng để cắt dịch vụ đối với những người cư ngụ tại những căn nhà chưa đáp ứng các điều kiện để được cung cấp dịch vụ nước, Sở Thủy cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ tại những căn nhà này đáp ứng được những điều kiện đó.

Nếu Thông báo chính thức bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ gửi qua thư bưu điện bị gửi trả trở lại vì không người nhận, Sở Thủy cục, với thiện chí và nỗ lực một cách hợp lý, sẽ liên lạc với khách hàng qua điện thoại cũng như đến tận căn nhà và để lại bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán chi phí.

7. Thông báo cảnh báo về việc cắt dịch vụ

Sở Thủy cục, với thiện chí và nỗ lực một cách hợp lý, sẽ thông báo cho khách hàng trước khi cắt dịch vụ nước vì không thanh toán chi phí theo đúng quy định này. Cách thông báo sau cùng sẽ là tờ thông báo treo trên cửa (Thông báo cảnh báo về việc cắt dịch vụ) của căn nhà ít nhất là 48 giờ trước khi dịch vụ bị cắt. Khách hàng sẽ bị tính lệ phí Thông báo cảnh báo về

việc cắt dịch vụ cho những thông báo như thế này theo đúng Bảng giá và lệ phí.

8. Ngừng cung cấp dịch vụ nước

Sở Thủy cục sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước bằng cách tắt và khóa đồng hồ nước.

9. Cung cấp dịch vụ nước trở lại

Để được tiếp tục có hoặc được cung cấp dịch vụ nước trở lại sau khi đã bị cắt dịch vụ vì không thanh toán chi phí, khách hàng phải trả Lệ phí gắn dịch vụ nước trở lại, theo đúng Bảng giá và lệ phí. Sở Thủy cục sẽ gắn dịch vụ nước trở lại ngay khi có thể thực hiện, nhưng ít nhất là, sẽ gắn dịch vụ nước trở lại trước cuối ngày làm việc bình thường kế tiếp, sau khi khách hàng đã thanh toán số tiền trễ hạn và các khoản lệ phí trễ hạn thanh toán do việc cắt dịch vụ. Dịch vụ nước do người nào khác mở trở lại mà không phải là nhân viên của Sở Thủy cục hoặc không được Sở Thủy cục cho phép có thể khiến khách hàng bị phạt tiền hoặc phải trả thêm chi phí hoặc lệ phí. Khách hàng phải chịu trách nhiệm cho thiệt hại xảy ra do việc gắn dịch vụ trở lại trái phép.

10. Cung cấp dịch vụ nước trở lại sau giờ làm việc

Dịch vụ được cung cấp trở lại sau 5 giờ chiều thứ hai đến thứ sáu, ngày cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ bị tính Lệ phí gắn dịch vụ nước trở lại ngoài giờ làm việc thông thường theo đúng Bảng giá và lệ phí.

11. Thông báo về cách giải quyết ngân phiếu bị trả lại vì không tiền bảo chứng

Khi ngân phiếu (hoặc một phương pháp thanh toán khác) dùng để trả cho dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác bị trả lại cho Sở Thủy cục vì không tiền bảo chứng, tài khoản sẽ được giải quyết trở lại theo thủ tục thanh toán trễ hạn của Sở Thủy cục, xem như từ trước đến nay khách hàng không có tìm cách thanh toán số tiền còn thiếu trễ hạn. Sở Thủy cục, với thiện chí và nỗ lực một cách hợp lý, sẽ thông báo cho khách hàng qua điện thoại, thư bưu điện hoặc email về khoản tiền thanh toán bị ngân hàng trả lại và tình trạng tài khoản bị trễ hạn thanh toán. Tất cả số tiền dùng để trả thay cho ngân phiếu bị trả lại và trả tiền phạt ngân phiếu bị trả lại (theo đúng quy định trong Bảng giá và lệ phí của Sở Thủy cục) phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền được chứng nhận.

12. Ngân phiếu bị trả lại vì không tiền bảo chứng đối với dịch vụ đã bị cắt trước đây

Trong trường hợp khách hàng dùng ngân phiếu không rút tiền được hoặc thẻ tín dụng không uy tín để trả tiền cho việc được cung cấp dịch vụ nước trở lại sau khi bị cắt dịch vụ vì không thanh toán và Sở Thủy cục đã mở dịch vụ trở lại, Sở Thủy cục có thể nhanh chóng cắt dịch vụ mà không cần thông báo thêm. Sở Thủy cục sẽ không gửi thông báo cắt dịch vụ cho khách hàng trong trường hợp khách hàng dùng ngân phiếu không rút tiền được hoặc thẻ tín dụng gian lận để trả tiền cho chi phí dịch vụ nước sắp bị cắt.

13. Phản đối số tiền tính trong hóa đơn

Nếu khách hàng nghĩ rằng chi phí cho dịch vụ nước nhà ở của họ quá cao hoặc họ bị tính chi phí cho dịch vụ nước nhà ở mà họ không nhận được, khách hàng có thể phản đối số tiền

phải trả bằng cách thông báo cho Sở Thủy cục biết qua văn bản không quá 35 ngày tính theo lịch kể từ ngày đầu tiên mà hóa đơn có số tiền khách hàng phản đối được gửi ra. Sở Thủy cục sẽ xem xét thông tin do khách hàng cung cấp và điều tra vấn đề. Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định, sẽ quyết định căn cứ theo tất cả các thông tin và sẽ có thẩm quyền điều chỉnh số tiền khách hàng phải trả một cách công bằng và hợp lý, nếu phù hợp.

Nếu khách hàng không đồng ý với quyết định này, khách hàng có thể, trong vòng 10 ngày tính theo lịch kể từ ngày có quyết định của Tổng Giám đốc, nộp đơn kháng cáo quyết định này bằng văn bản lên Hội đồng quản trị. Hội đồng quản trị sẽ cứu xét hồ sơ và quyết định về vấn đề này trong buổi họp Hội đồng quản trị thường xuyên tiếp theo. Quyết định của Hội đồng quản trị sẽ là quyết định sau cùng.