

THÀNH PHỐ MOUNTAIN VIEW

CHÍNH SÁCH NGẮT DỊ CH VỤ NƯỚC SINH HOẠT  
VÌ LÝ DO KHÔNG THANH TOÁN

1. **Mục đích:** Chính sách này đã được thiết lập để tuân thủ Dự luật Thurgood Marshall 998 (SB 998), còn có tên gọi là “Đạo luật Bảo vệ Ngắt Dị ch vụ Nước” và được sự chấp thuận của Thống đốc vào 28 Tháng Chín, 2018 (Bộ Luật An toàn và Sức khỏe California 116900, và tiếp theo). Chính sách này không dành cho các khách hàng dùng dị ch vụ nước không dành cho sinh hoạt. Chính sách này sẽ có sẵn trên trang web của Thành phố Mountain View.
2. **Thông tin Liên lạc:** Quý vị có thể liên lạc với Văn phòng Thanh toán Hóa đơn Tiện ích Thành phố qua điện thoại theo số 650-903-6317 (hoặc theo e-mail [RevenueStaff@mountainview.gov](mailto:RevenueStaff@mountainview.gov)) để thảo luận về các lựa chọn nhằm ngăn chặn việc ngắt dị ch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.
3. **Ngôn ngữ Xuất bản:** Chính sách và thông báo bằng văn bản được yêu cầu trong chính sách này sẽ có sẵn và được xuất bản bằng Tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự, bao gồm Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung Quốc, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt, Tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác mà có ít nhất 10 phần trăm người dân sống trong khu vực dị ch vụ cấp nước của Thành phố sử dụng.
4. **Yêu cầu Trước khi Ngắt Dị ch vụ Nước Sinh hoạt**
  - A. Thành phố sẽ không ngắt dị ch vụ nước sinh hoạt vì lý do không thanh toán cho đến khi tài khoản của khách hàng bị chặn thanh toán trong ít nhất 60 ngày. Trước khi ngắt dị ch vụ nước sinh hoạt vì lý do không thanh toán, trong vòng ít nhất bảy ngày, Thành phố sẽ phải nỗ lực hết sức để liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.
  - B. Khi Thành phố liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản thông qua điện thoại theo như tiểu đoạn (A), nhân viên sẽ đề nghị cung cấp chính sách này bằng văn bản cho khách hàng. Nhân viên của thành phố sẽ đề nghị thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngắt dị ch vụ nước vì lý do không thanh toán, bao gồm, nhưng không chỉ gồm, lịch thanh toán thay thế, thanh toán trả chậm, thanh toán số tiền tối thiểu, thủ tục để yêu cầu trả dần số dư chưa thanh toán và thỉnh cầu tái xét và kháng nghị hóa đơn.

C. Khi Thành phố liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản bằng thông báo bằng văn bản theo như tiểu đơn (A), thông báo bằng văn bản về việc chậm thanh toán và ngắt dịch vụ sắp xảy ra sẽ được gửi đến khách hàng theo địa chỉ trên hồ sơ của họ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của căn nhà mà dịch vụ nước sinh hoạt được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của căn nhà mà dịch vụ nước sinh hoạt được cung cấp, gửi đến cho "Cư dân". Thông báo sẽ bao gồm, nhưng không chỉ gồm, tất cả các thông tin sau đây ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:

- 1) Tên và địa chỉ của khách hàng.
- 2) Số tiền chưa thanh toán.
- 3) Ngày mà yêu cầu cần thanh toán hoặc có kế hoạch thanh toán để tránh việc ngắt dịch vụ nước sinh hoạt, sẽ là 60 ngày kể từ ngày hóa đơn trở nên trễ hạn trừ khi được Giám đốc Tài chính và Dịch vụ Hành chính hoặc người được Giám đốc chỉ định toàn quyền quyết định gia hạn.
- 4) Một bản mô tả về quy trình xin gia hạn thời gian trả các khoản phí còn chưa thanh toán.
- 5) Một bản mô tả về thủ tục thử nghiệm cần tái xét và kháng nghị hóa đơn.
- 6) Một bản mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể sử dụng để yêu cầu liệt kê trả chậm, giảm trừ hoặc thanh toán thay thế, bao gồm việc trả dần các khoản phí dịch vụ nước sinh hoạt quá hạn.
- 7) Số điện thoại của Thành phố và một liên kết trang web chuyển đến chính sách bằng văn bản của Thành phố.

## 5. Yêu cầu Nỗ lực Thông báo Với Thiệt hại

A. Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người lớn cư trú tại căn nhà qua điện thoại và thông báo bằng văn bản được gửi trả lại qua thư vì lý do không gửi được, Thành phố sẽ phải nỗ lực có thiệt hại chí để tới thăm căn nhà và để lại, hay bằng cách bố trí nào khác để đặt ở một vị trí dễ thấy, một thông báo về việc sắp ngắt dịch vụ nước sinh hoạt vì không thanh toán và chính sách của Thành phố về việc ngắt dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán.

- B. Nếu khách hàng muốn được xem xét lại hoặc kháng nghị hóa đơn của họ, khách hàng sẽ phải liên hệ với Thành phố trước ngày đến hạn thanh toán và Thành phố sẽ thực hiện điều tra. Nếu cuộc điều tra không thể đưa ra một giải pháp được khách hàng chấp nhận, khách hàng có thể yêu cầu được xem xét bởi Giám đốc Tài chính và Dịch vụ Hành chính và sau đó có thể kháng nghị lên Quản lý Thành phố. Thành phố sẽ không ngắt dịch vụ nước sinh hoạt trong khi kháng nghị đang chờ xử lý.

## 6. **Nghiêm cấm Ngắt Dịch vụ Nước Sinh hoạt**

- A. Thành phố sẽ không ngắt dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:

- 1) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành phố chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, và thuật ngữ đó được định nghĩa trong điểm (A), đoạn (1) của phân mục (b) Mục 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Định chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt 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.
- 2) 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 của Thành phố. Khách hàng sẽ được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện đang nhận các dịch vụ của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, 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 của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của Liên bang.
- 3) Khách hàng sẵn lòng tham gia thỏa thuận trả dần, lịch thanh toán thay thế hay một kế hoạch hoãn hay giảm số tiền thanh toán đối với tất cả các khoản thanh toán quá hạn.

- B. Nếu các điều kiện được liệt kê ở trên trong tiểu mục A. đều được đáp ứng, Thành phố sẽ phải cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều tùy chọn sau đây theo lựa chọn của Thành phố:

- 1) Trả dần số dư chưa thanh toán.

- 2) Tham gia vào một lịch thanh toán thay thế.
  - 3) Được tài trợ để giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán mà không thu thêm bất kỳ khoản phí nào của những người sử dụng dịch vụ khác.
  - 4) Tạm hoãn thanh toán.
- C. Giám đốc Tài chính và Dịch vụ Hành chính hoặc người được chỉ định được ủy quyền để xác định lựa chọn thanh toán nào được mô tả trong đoạn 6.B. mà khách hàng cần thực hiện và có thể thiết lập các tham số của lựa chọn thanh toán đó với điều kiện là việc hoàn trả bất kỳ số dư chưa thanh toán nào còn lại sẽ được thực hiện trong vòng 12 tháng, và ngoài ra Giám đốc Tài chính và Dịch vụ Hành chính chỉ có thể phê duyệt giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán nếu khoản giảm trừ đó có thể được tài trợ bằng các khoản thu khác mà Hội đồng Thành phố đã phê duyệt và chuyển vào ngân sách Quỹ Dành cho Doanh nghiệp Nước một cách rõ ràng để phục vụ mục đích cho phép giảm như vậy.
- D. Dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị ngắt sau sớm nhất là năm ngày làm việc sau khi Thành phố đưa ra thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại căn nhà trong một trong các trường hợp sau:
- 1) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trả dần, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm số tiền thanh toán cho các khoản phí quá hạn trong 60 ngày trở lên.
  - 2) Trong khi thực hiện một thỏa thuận trả dần, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm số tiền thanh toán cho các khoản phí quá hạn, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.

## 7. **Khôi phục Dịch vụ Cấp Nước**

A. Nếu Thành phố ngắt dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, Thành phố sẽ phải cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục lại dịch vụ nước sinh hoạt. Đối với một khách hàng cư dân chứng minh cho Thành phố thấy rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của Liên bang, Thành phố sẽ phải thực hiện cả hai điều sau đây:

- 1) Đưa ra phí kết nối lại dịch vụ để kết nối lại trong giờ làm việc bình thường với số tiền không vượt quá năm mươi đô-la (\$50) hoặc chi phí kết nối lại thực tế nếu chi phí này ít hơn. Đối với việc kết nối lại dịch vụ nước sinh hoạt ngoài giờ làm việc, Thành phố sẽ phải đưa ra phí kết nối lại dịch vụ không vượt quá một trăm năm mươi đô-la (\$150) hoặc chi phí kết nối thực tế ngoài giờ làm việc nếu ít hơn. Số tiền tối đa \$50 để kết nối lại trong giờ làm việc và \$150 ngoài giờ làm việc sẽ phải tuân theo điều chỉ nh hàng năm theo những thay đổi trong Chỉ số Giá Tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 Tháng Bảy năm 2021. Thành phố sẽ sử dụng Chỉ số Giá Tiêu dùng – Tất cả Người tiêu dùng Đô thị Khu vực Vịnh San Francisco như đã báo cáo trong 12 tháng từ Tháng Hai năm trước đến Tháng Hai năm hiện tại để xác định mức tăng của chỉ số giá tiêu dùng.
- 2) Miễn lãi suất đối với các hóa đơn quá hạn, một lần trong mỗi giai đoạn 12 tháng.

B. Thành phố sẽ phải coi một khách hàng cư dân là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của Liên bang nếu bắt kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện đang nhận các dịch vụ của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, 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 của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của Liên bang.

## 8. **Dịch vụ Liên quan đến Mọi quan hệ Chủ nhà-Người thuê nhà**

A. Nếu Thành phố cung cấp đồng hồ đo nước sinh hoạt riêng dành cho cư dân sống trong căn nhà đơn hộ tách rời, các cấu trúc cư trú đa hộ và nhà di động, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành căn nhà, cấu trúc hoặc bãi đậu là khách hàng theo như hồ sơ, Thành phố sẽ nỗ lực với thiện chí để thông báo cho cư dân đang cư trú tại căn nhà với thông báo văn bản, khi tài khoản bị nợ tiền, rằng dịch vụ sẽ bị ngắt, ít nhất 10

ngày trước khi ngắt dịch vụ. Thông báo bằng văn bản cũng sẽ thông tin cho cư dân trong căn nhà rằng họ có quyền trở thành khách hàng, và dịch vụ sẽ được tính hóa đơn cho họ, mà không bị buộc thanh toán bất kỳ số tiền nào phải trả trong tài khoản quá hạn đó.

- B. Thành phố sẽ không cung cấp dịch vụ cho các cư dân trong căn nhà trừ khi từ cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng được các yêu cầu của luật pháp và các pháp lệnh, nghị quyết, quy tắc và quy định của Thành phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân trong căn nhà sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí tiếp theo cho tài khoản đáp ứng được yêu cầu của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân cư trú mà Thành phố tin rằng có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện của dịch vụ.

#### 9. **Yêu cầu Báo cáo**

Thành phố hàng năm sẽ phải báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt vì không có khả năng thanh toán trên trang web của Thành phố và báo cáo cho Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước Tiểu Bang.

#### 10. **Giới hạn của Chính sách này**

Chính sách này không hạn chế, giới hạn hoặc làm suy yếu khả năng Thành phố chấm dứt dịch vụ đối với khách hàng vì những lý do khác với những lý do được nêu rõ trong chính sách này, bao gồm, nhưng không chỉ gồm những hành động trái phép của khách hàng.