

Chính Sách

Chính Sách số:	P400-25-3	Loại Chính Sách:	Tài Chánh
Tiêu Đề Chính Sách:	Ngừng Cung Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán		
Mô Tả Chính Sách:	Ủy Quyền cho Tổng Giám Đốc Phê Duyệt Việc Ngừng Cung Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán		
Ngày phê duyệt:	9/7/2021	Ngày xem xét gần nhất:	2025
Nghị quyết phê duyệt số:	46-21	Ngày xem xét tiếp theo:	2029
Nghị quyết bãi bỏ số:	Không áp dụng	Ngày ra Nghị quyết bãi bỏ:	Không áp dụng

Chính sách của Hội Đồng Quản Trị Khu Dịch Vụ Dublin San Ramon là:

Ủy quyền cho Tổng Giám Đốc hoặc người được chỉ định phê duyệt việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt cho hộ gia đình do không thanh toán phí sử dụng nước theo hóa đơn. Việc ngừng cung cấp nước theo chính sách này phải được thực hiện theo Chương 1.50 Quy Chế về việc Không Thanh Toán Phí và Lệ Phí của Khu Dịch Vụ Dublin San Ramon (DSRSD), ngoài ra còn phải tuân theo “Đạo Luật Bảo Vệ Chống Cắt Nước” (Bộ Luật Y Tế và An Toàn California, Phần 104, Chương 6, Mục 12) quy định các yêu cầu cụ thể mà các hệ thống cấp nước phải tuân theo khi ngừng cung cấp nước sinh hoạt cho hộ gia đình do không thanh toán phí.

1. Mục đích của Chính Sách

Mục đích của chính sách này là để xác định các điều kiện và thủ tục ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do chủ tài khoản không thanh toán phí nước, bao gồm cách thức chủ tài khoản và/hoặc người cư trú được thông báo về chính sách này, cách họ có thể thỏa thuận phương thức thanh toán hoặc lịch thanh toán thay thế, cách họ có thể khiếu nại hoặc kháng cáo phí nước, và cách họ có thể khôi phục dịch vụ sau khi bị ngừng do không thanh toán.

2. Đăng Chính Sách

Chính sách này sẽ được đăng tải trên trang web của Khu Dịch Vụ. Ngoài tiếng Anh, chính sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10% dân số (hiện tại không có ngôn ngữ nào khác đáp ứng tiêu chí này) cư trú trong khu vực dịch vụ của DSRSD.

3. Lịch thu tiền hóa đơn dịch vụ điện nước

- Theo Điều 4.40.140 của Quy Chế DSRSD, hóa đơn phải được thanh toán ngay khi nhận được và sẽ quá hạn sau 30 ngày kể từ ngày lập hóa đơn. Ngày đến hạn thanh toán được in trên hóa đơn gửi cho chủ tài khoản.
- Nếu hóa đơn tiền điện nước vẫn chưa được thanh toán sau 30 ngày kể từ ngày lập hóa đơn, phí phạt trả chậm và/hoặc tiền lãi với mức phí được quy định trong quyết định hoặc nghị quyết riêng của Khu Học Chánh sẽ được cộng thêm vào số dư chưa thanh toán, và một “Thông Báo Chậm Thanh Toán” sẽ được gửi đến chủ tài khoản.

Chính Sách số: P400-25-3**Tiêu Đề Chính Sách:** Ngừng Cung Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán

Thông báo này yêu cầu thanh toán trong vòng 23 ngày kể từ ngày in trên thông báo.

- c. Nếu hóa đơn dịch vụ tiện ích vẫn chưa được thanh toán sau 23 ngày kể từ khi “Thông Báo Chậm Thanh Toán” được gửi đến chủ tài khoản, chúng tôi sẽ liên hệ với chủ tài khoản qua điện thoại. Sau đó, nếu hóa đơn vẫn chưa được thanh toán, chúng tôi sẽ gửi “Thông Báo Cuối Cùng” qua đường bưu điện cho chủ tài khoản. Thông báo này yêu cầu thanh toán được thực hiện trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận thư. Nếu không nhận được thanh toán trong vòng 7 ngày, dịch vụ tiện ích có thể bị ngừng cung cấp mà không cần thông báo thêm. Nếu liên lạc qua điện thoại thành công, Khu Dịch Vụ sẽ cung cấp chính sách này bằng văn bản và sẵn sàng thảo luận các phương án để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ.

4. Thỏa Thuận Thanh Toán, Hoãn Thanh Toán và Lịch Thanh Toán Thay Thế

Khi nhận được “Thông Báo Chậm Thanh Toán”, chủ tài khoản có thể yêu cầu sắp xếp một thỏa thuận thanh toán, hoãn thanh toán tạm thời hoặc lịch thanh toán thay thế (gọi là “kế hoạch thanh toán”). DSRSD có thể lựa chọn chấp nhận kế hoạch thanh toán bất kỳ, miễn là số dư nợ được thanh toán trong vòng 12 tháng.

5. Hoàn Cảnh Y Tế và Tài Chính Đặc Biệt

Việc cung cấp nước sẽ không bị gián đoạn vì lý do không thanh toán nếu đáp ứng **TẤT CẢ** các điều kiện sau:

- a. Chủ sở hữu bất động sản, hoặc người thuê nhà của chủ sở hữu bất động sản, phải nộp giấy chứng nhận của bác sĩ chăm sóc sức khỏe ban đầu xác nhận rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại nơi cung cấp dịch vụ, **VÀ**
- b. Chủ tài khoản chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán phí dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường. (Chủ tài khoản được coi là không có khả năng thanh toán nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang nhận trợ cấp CalWORKS, CalFresh, trợ cấp 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 Nhỏ, hoặc chủ tài khoản khai báo rằng thu nhập hằng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo liên bang.) **VÀ**
- c. Chủ tài khoản sẵn sàng tham gia một thỏa thuận thanh toán, hoãn thanh toán tạm thời hoặc lịch thanh toán thay thế phù hợp với chính sách này.

Khu Dịch Vụ có thể lựa chọn phương thức thanh toán nào sẽ được đề nghị và chấp nhận. Với kế hoạch đó, dư nợ sẽ được thanh toán hết trong vòng không quá 12 tháng. Các thỏa thuận thanh toán dài hơn 12 tháng có thể được chấp thuận nếu Tổng Giám Đốc hoặc người được ủy quyền nhận thấy cần sắp xếp thời gian dài hơn để tránh gây khó khăn quá mức cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của từng trường hợp cụ thể.

Chính Sách số: P400-25-3**Tiêu Đề Chính Sách:**

Ngừng Cung Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán

Nếu trong vòng 60 ngày trở lên, chủ tài khoản không tuân thủ kế hoạch thanh toán hoặc không thanh toán các khoản phí hiện tại trong thời gian thực hiện kế hoạch thanh toán, dịch vụ cấp nước sinh hoạt có thể bị ngừng sau khi thông báo cuối cùng về việc ngừng dịch vụ được dán tại căn hộ đó.

6. Khách hàng là chủ nhà ở cho thuê của các bất động sản nhà ở đơn lẻ

Khi chủ tài khoản là chủ nhà ở cho thuê và tài khoản bị quá hạn thanh toán và có nguy cơ bị ngừng cung cấp dịch vụ, Khu Dịch Vụ sẽ nỗ lực thiện chí để thông báo cho người thuê nhà bằng văn bản, được gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ cung cấp dịch vụ, rằng dịch vụ sẽ bị chấm dứt tối thiểu 10 ngày trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cũng phải thông báo cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành chủ tài khoản mà không cần phải trả bất kỳ khoản tiền nào còn nợ trên tài khoản quá hạn. Hệ thống cấp nước có thể yêu cầu người thuê nhà xác minh rằng khách hàng có tài khoản nợ quá hạn được ghi nhận là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý cho thuê căn nhà. Hệ thống cấp nước không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người thuê nhà trừ khi họ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ.

7. Khách hàng là chủ nhà ở cho thuê của các khu nhà ở nhiều hộ gia đình

Khi tài khoản cung cấp dịch vụ cho một tòa nhà chung cư nhiều hộ gia đình, Khu Dịch Vụ sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ vì lý do không thanh toán phí. Theo Điều 4.40.120 của Quy Chế DSRSD, các khoản phí dịch vụ tiện ích chưa thanh toán đối với các tòa nhà chung cư có thể được thêm vào như một khoản phí đặc biệt trong hóa đơn thuế bất động sản của chủ sở hữu tại Quận Alameda hoặc Quận Contra Costa. Không cư dân nào trong tòa nhà chung cư nhiều hộ gia đình bị cắt dịch vụ do sự chậm thanh toán của chủ sở hữu bất động sản.

8. Thủ Tục Cho Phép Khách Hàng Khiếu Nại hoặc Kháng Nghị Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích

Chủ tài khoản muốn khiếu nại hoặc tranh chấp về tính chính xác của các khoản phí trên hóa đơn dịch vụ tiện ích phải gửi thông báo bằng văn bản cho Giám Sát Viên Dịch Vụ Khách Hàng và Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích trong vòng không quá 30 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn gốc. Chủ tài khoản phải nêu rõ (các) lý do làm căn cứ khiếu nại hoặc tranh chấp, ví dụ như chỉ số đồng hồ nước bị sai. Giám Sát Viên Dịch Vụ Khách Hàng và Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích, hoặc người được ủy quyền, có quyền điều chỉnh hóa đơn sai sót. Chủ tài khoản sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định liên quan đến tranh chấp. Giám Sát Viên Dịch Vụ Khách Hàng và Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích, hoặc người được ủy quyền, sẽ điều tra các khiếu nại liên quan đến tính chính xác của số tiền được lập hóa đơn, nhưng sẽ không xem xét các khiếu nại liên quan đến mức độ dịch vụ, mức giá chung, các thay đổi giá đang chờ xử lý, nguồn nước hoặc các vấn đề tương tự.

Nếu không đồng ý với quyết định của Giám Sát Viên Dịch Vụ Khách Hàng và Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích, hoặc người được ủy quyền, chủ tài khoản có thể kháng nghị quyết định đó lên Tổng Giám Đốc. Tổng Giám Đốc, hoặc người được ủy quyền, sẽ xem xét tính chính xác của số tiền được lập hóa đơn, nhưng sẽ không xem xét các khiếu nại liên quan đến thủ tục này về mức độ dịch vụ, mức giá chung, các thay đổi giá đang chờ xử lý, nguồn nước và các vấn đề tương tự.

Bất kỳ chủ tài khoản nào gửi đơn khiếu nại hoặc tranh chấp về tính chính xác của lượng nước tiêu thụ được hiển thị trên hóa đơn theo chính sách này, sẽ không bị cắt dịch vụ vì lý do không thanh toán trong thời gian chờ xử lý điều tra hoặc khiếu nại, với điều kiện khách hàng thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ đã sử dụng trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo.

Chính Sách số: P400-25-3**Tiêu Đề Chính Sách:**

Ngừng Cung Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán

9. Liên hệ với DSRSD về hóa đơn của quý vị

Chủ tài khoản có thể gọi số 925-828-8524 để thảo luận về các phương án nhằm tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.

Đây là Chính Sách hiện hành và không cần Hội Đồng Quản Trị thông qua bất kỳ thay đổi nào. <u>Trình tự thời gian:</u>	
Ngày thông qua:	
9/7/2021	
Xem xét bởi Ủy ban hoặc Hội đồng:	Ngày:
Hội Đồng	10/21/2025