

---

---

# Chính Sách Trả Nước

---

## Mục Đích

Chính sách này thiết lập các quyết định hành chính của Cơ Quan Hóa Đơn Tiện Ích, City of Avenal đối với việc thu nợ quá hạn của các trương mục, bao gồm thông báo, mức lệ phí và ngừng cung cấp dịch vụ. Chính sách này sẽ được cung cấp cho công chúng trên trang mạng của Thành Phố. Khách hàng có thể gọi cho Thành Phố theo số điện thoại (559) 386-5766 để bàn thảo về các lựa chọn tránh bị ngừng cung cấp nước vì không trả hóa đơn theo các điều khoản của chính sách này. Ngoài ra, khách hàng có thể tìm thêm thông tin trên trang mạng chính thức của Thành Phố tại [www.cityofavenal.com](http://www.cityofavenal.com).

## Chính Sách Chung

### Tuân Thủ:

Chính Sách này tuân thủ theo Ca. SB998 (2018), khi Dự Luật Thượng Viện này được ban hành và mã hóa thành Bộ Luật về An Toàn và Sức Khỏe California 116900, như sau.

### Trương Mục Nợ Quá Hạn:

Luật Đô Thị Avenal đã đặt thời hạn trả hóa đơn nước hàng tháng và ngày phải trả hóa đơn sẽ là ngày mùng một sau tháng cung cấp dịch vụ và hóa đơn nước được coi là quá hạn nếu không trả vào cuối ngày mùng một của tháng (hoặc ngày làm việc tiếp theo) sau quãng thời gian gửi hóa đơn (Luật Đô Thị Avenal).

Các quy tắc sau đây áp dụng cho việc thu nợ các trương mục nợ quá hạn:

1. Trương Mục Nợ Ít: Bất kỳ khoản nợ nào từ \$20 trở xuống trên hóa đơn có thể được chuyển qua, và thêm vào, quãng thời gian gửi hóa đơn tiếp theo mà không phải chịu phí thu nợ thêm.

2. Thông Báo Nợ Quá Hạn: Nếu khoản tiền trả cho hóa đơn không được nhận trước 4 giờ 30 chiều vào ngày mùng một sau quãng thời gian gửi hóa đơn thì sẽ tính thêm khoản phí chậm trả hóa đơn. Ngày đến hạn phải trả và khoản phí do chậm trả hóa đơn sẽ được in ở nơi dễ thấy trên hóa đơn. Khi hóa đơn đã quá hạn, Cơ Quan Cung Cấp Nước (Water Department) sẽ cung cấp cho người hoặc pháp nhân chịu trách nhiệm trả hóa đơn (sau đây gọi là "khách hàng") một thông báo về việc quá hạn trả hóa đơn rằng dịch vụ nước sẽ bị ngừng sau 60 ngày. Thông báo nợ quá hạn sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên trương mục. Cơ Quan Hóa Đơn Tiện Ích của Thành phố không chịu trách nhiệm về thông tin liên lạc không được khách hàng cập nhật.

3. Phần Trình Bày về Thời Hạn Thu Nợ: Kèm theo Chính Sách này trong Phụ Lục A là bản trình bày về thời hạn và quy trình thu nợ và/hoặc ngừng cung cấp dịch vụ ("Phần Trình Bày về Thời Hạn Thu Nợ"). Phần trình bày không thay thế Chính sách này, mà để trình bày cách thức Chính Sách này sẽ tuân thủ Luật Đô Thị và Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe California 116900, như sau.

4. Thông Báo Cắt Dịch Vụ Lần Đầu: Thành Phố sẽ không cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn cho đến khi khách hàng đã nợ quá hạn ít nhất 60 ngày. Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông báo đầu tiên về việc cắt dịch vụ khoảng 30 ngày nhưng trong mọi trường hợp không dưới bảy ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn. Thông báo cắt dịch vụ đầu tiên bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên trương mục. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của tài sản mà dịch vụ nước được cung cấp khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ và gửi đến cho "Người Cư Ngụ". Thông báo cắt dịch vụ bằng văn bản đầu tiên sẽ bao gồm:

- Số tiền quá hạn
- Ngày cần trả hóa đơn hoặc sắp xếp trả hóa đơn để tránh bị cắt dịch vụ
- Mô tả quy trình nộp đơn xin trừ nợ dần
- Mô tả quy trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn
- Số điện thoại của Thành Phố và liên kết đến trang mạng của bản chính sách thu nợ của Thành Phố

a. Thông báo cho Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ ở Nơi Cư Ngụ có Đồng Hồ Riêng

Thành Phố sẽ cố gắng hợp lý, có thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản thông báo, khi trương mục dịch vụ nước có nợ và trong diện bị cắt dịch vụ ít nhất mười ngày trước khi tắt dịch vụ. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không cần phải trả số tiền trong trương mục nợ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí sau đó cho dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Để được miễn trả số tiền trong trương mục nợ quá hạn, người thuê nhà/người cư ngụ phải xác minh là người thuê nhà bằng hợp đồng thuê nhà.

b. Thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ trong Khu Nhà Nhiều Căn được Phục Vụ qua Đồng Hồ Chính

Thành Phố sẽ cố gắng hợp lý, có thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản thông báo treo trên cửa, khi trương mục dịch vụ nước có nợ và trong diện bị cắt dịch vụ ít nhất mười ngày trước khi tắt dịch vụ. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không cần phải trả số tiền trong trương mục nợ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí sau đó cho dịch vụ nước tại (các) địa chỉ được cung cấp dịch vụ qua đồng hồ chính. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các chi phí tiếp theo cho dịch vụ nước thỏa mãn yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu có một phương tiện thực tế, có sẵn về mặt pháp lý cho Thành Phố, để chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với những người cư ngụ chưa đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu đó.

5. Cuộc Gọi Thiện Ý: Thành Phố sẽ cố gắng hợp lý, có thiện chí để thông báo cho khách hàng trước khi cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn. Các phương tiện thông báo là qua điện thoại. Cuộc gọi thiện ý có nghĩa hoàn toàn là thiện ý và việc Thành phố không gửi thông báo hoặc việc khách hàng không nhận được thông báo sẽ không phải là lý do có thể chấp nhận cho việc không trả hóa đơn hoặc trì hoãn việc cắt dịch vụ.

6. Thông Báo Cuối Cùng về Cắt Dịch Vụ: Việc không tuân theo các điều khoản trừ nợ dần trong 60 ngày trở lên hoặc không trả phí hiện tại cho dịch vụ nước của cư dân trong 60 ngày trở lên sẽ dẫn đến việc đưa ra thông báo cuối cùng về cắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng về cắt dịch vụ sẽ được treo ở cửa gửi đến tận nơi không dưới năm ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

7. Sắp Xếp Trả Hóa Đơn/Gia Hạn Trả Hóa Đơn: Bất kỳ khách hàng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời hạn trả hóa đơn thông thường có thể khiếu nại việc cắt dịch vụ và yêu cầu sắp xếp thay thế để trả hóa đơn và/hoặc gia hạn thời gian trả hóa đơn để tránh bị cắt dịch vụ.

Theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn Ca. §116910, nếu đáp ứng cả ba điều kiện sau đây, thì sẽ được sắp xếp thay thế để trả hóa đơn và/hoặc gia hạn thời gian trả hóa đơn:

- Tình Trạng Sức Khỏe - bác sĩ chăm sóc chính xác nhận bằng văn bản rằng việc ngừng dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe/sự an toàn của cư dân (có thể là bất kỳ cư dân nào trong nhà); và
- Không Có Khả Năng Tài Chính - khách hàng tuyên bố rằng họ có lợi tức thấp hơn chuẩn nghèo của liên bang 200% hoặc tham gia vào các chương trình hỗ trợ công như Medi-Cal hoặc CalWORKS; và
- Sắp Xếp Trả Hóa Đơn - khách hàng đồng ý với thỏa thuận trả hóa đơn do Thành Phố đưa ra. Việc sắp xếp trả hóa đơn này bao gồm tạm hoãn trả hóa đơn, hoặc chương trình trừ nợ dần. Thành Phố chỉ có thể cho tạm hoãn trả hóa đơn nếu khách hàng chứng minh khả năng trả lại khoản nợ trong thời gian trì hoãn. Sắp xếp trả hóa đơn kéo dài vào các kỳ trả hóa đơn tiếp theo sẽ được gọi là chương trình trừ nợ dần, có thể lên tới 12 tháng (hoàn toàn tùy theo quyết định của Thành Phố), và phải được làm bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng. Các khoản trừ nợ dần sẽ được kết hợp với, và theo ngày đến hạn phải trả trên hóa đơn thường lệ của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ theo các điều khoản trong chương trình trừ nợ dần và trả đủ các khoản phí tích lũy thêm trong mỗi chu kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu thêm bất kỳ chương trình trừ nợ dần nào trong khi đang trả cho các khoản phí quá hạn theo chương trình trừ nợ dần.

Nếu ba điều kiện trên không được đáp ứng, theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn Ca. §116910(a), bất kỳ khách hàng nào không thể trả dịch vụ nước trong thời hạn trả hóa đơn thông thường có thể yêu cầu được sắp xếp thay thế để trả hóa đơn và/hoặc gia hạn thời gian để trả hóa đơn và tránh bị ngừng cung cấp nước. Tuy nhiên, sự sắp xếp nói trên hoàn toàn do chính quyền quyết định, có thể khiếu nại. Thành Phố sẽ không tắt nước vì không trả hóa đơn nếu khách hàng đã yêu cầu và ký thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn. Sắp xếp trả hóa đơn kéo dài vào các kỳ trả hóa đơn tiếp theo sẽ được gọi là chương trình trừ nợ dần, phải được làm bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng. Theo chương trình trừ nợ dần trong đoạn này, khách hàng sẽ cần trả tiền cọc hai mươi (20) phần trăm của khoản nợ, bao gồm các khoản phí trả hóa đơn trễ hạn, vào lúc ký thỏa thuận. Chương trình trừ nợ dần trong đoạn này sẽ trừ dần khoản nợ chưa trả trong quãng thời gian không quá 2 tháng. Các khoản trừ nợ dần sẽ được kết hợp với, và theo ngày đến hạn phải trả trên hóa đơn thường lệ của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ theo các điều khoản trong chương trình trừ nợ dần và trả đủ các khoản phí tích lũy thêm trong mỗi chu kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu thêm bất kỳ chương trình trừ nợ dần nào trong khi đang trả cho các khoản phí quá hạn theo chương trình trừ nợ dần.

Trong tất cả các trường hợp đã đồng thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn, nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của chương trình trừ nợ dần và trả đủ các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ trả hóa đơn kế tiếp thì sắp xếp thay thế để trả hóa đơn sẽ bị hủy và sẽ bị ngừng cung cấp nước theo Chính sách này. Thông báo treo ở cửa sẽ được gửi đến tận nơi cho khách hàng không dưới năm ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

8. Thời Hạn Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ: Trừ khi đã thực hiện theo sắp xếp thay thế để trả hóa đơn, tất cả các chi phí nợ quá hạn của dịch vụ nước và các khoản phí liên quan phải được Thành Phố nhận trước 4 giờ 30 chiều vào ngày được chỉ định trong thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản.

9. Ngừng Cung Cấp Nước vì Không Trả Hóa Đơn: Thành Phố sẽ ngừng cung cấp nước bằng cách tắt, và trong một số trường hợp khác là khóa đồng hồ. Trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, khách hàng sẽ có thông báo nợ quá hạn, thông báo ngừng cung cấp dịch vụ đầu tiên, cuộc gọi thiện ý và thông báo cuối cùng về ngừng cung cấp dịch vụ (thông báo treo cửa).

10. Mở Lại Dịch Vụ: Để mở lại hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng cung cấp vì không trả hóa đơn, khách hàng phải trả \$30 phí mở lại dịch vụ. Thành phố sẽ cố gắng mở lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng, tối thiểu, sẽ mở lại dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi khách hàng trả bất kỳ số tiền quá hạn và các khoản phí quá hạn nào dẫn đến việc chấm dứt cung cấp dịch vụ. Bất kỳ người nào không phải nhân viên của Cơ Quan Cấp Nước Thành Phố hoặc người nào không có ủy quyền của Cơ Quan Cấp Nước Thành Phố mở lại dịch vụ cung cấp nước đều có thể bị phạt tiền hoặc phải nộp các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Khách hàng phải chịu bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do trái phép mở lại dịch vụ cung cấp nước.

11. Mở Lại Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc: Các yêu cầu mở lại dịch vụ sau 3 giờ chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu, cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ được tính \$60 phí mở lại dịch vụ giờ làm việc. Dịch vụ sẽ không được mở lại sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về khoản phí mở lại dịch vụ sau giờ làm việc.

12. Tranh Chấp Hóa Đơn và Khiếu Nại: Nếu muốn tranh chấp hóa đơn, hoặc bất kỳ phần nào của Chính Sách này, khách hàng phải tuân theo quy trình được nêu trong Luật Đô Thị của Thành Phố. Khiếu nại phải bằng văn bản và nộp trong vòng 31 ngày sau khi lập thông báo nợ quá hạn. Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn nước và thực hiện quyền được gặp Quản Lý Thành Phố, thì sẽ không bị cắt dịch vụ nước trong thời gian chờ xét khiếu nại.