

Thành phố Tracy
Điều Lệ Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân Vì Không Trả Tiền

1. Mục đích/Bối cảnh:

Chính sách này đã được thiết lập theo Dự luật 998 của Thượng viện gọi là Đạo luật Bảo vệ Khóa nước (Bộ luật An toàn và Sức khỏe California § § 116900-116926).

2. Áp dụng:

Chính sách này chỉ áp dụng cho việc ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền. Các pháp lệnh, nghị quyết, điều lệ và thủ tục hiện hành của Thành phố Tracy sẽ tiếp tục được áp dụng cho mọi tài khoản dịch vụ cấp nước không dành cho cư dân và cho việc ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì những lý do khác, bao gồm Thành phố Tracy (Thành phố) khóa nước vì khách hàng vi phạm bất kỳ pháp lệnh, quy định hoặc điều lệ nào khác của Thành phố.

3. Điều lệ khả dụng:

Thành phố sẽ cung cấp bản Điều lệ này bằng tiếng Anh và bằng các ngôn ngữ được liệt kê trong Bộ luật Dân sự Mục 1632 (Civil Code Section 1632) gồm có tiếng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn và mọi ngôn ngữ khác do tối thiểu 10 phần trăm (10%) dân số cư ngụ tại khu vực có dịch vụ trong Thành phố. Điều lệ này sẽ có sẵn cho công chúng trên trang web của Thành phố.

4. Số điện thoại:

Quý vị có thể liên lạc với Văn phòng Tài chính của Thành phố qua số điện thoại (209) 831-6800 để được giúp đỡ về việc chi trả hóa đơn tiền nước và thảo luận về các phương án để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền theo các điều khoản của Điều lệ này.

5. Các điều kiện trước khi tiến hành ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền:**a. Thời Hạn 60 Ngày Trả Trễ**

Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền, nếu khách hàng trả trễ hạn ít nhất là 60 ngày.

b. Thông báo

Thành phố sẽ liên lạc với khách hàng bằng giấy thông báo ít nhất 7 ngày hành chính trước khi ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền. Giấy thông báo sẽ được gửi bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Bộ luật Dân sự Mục 1632 và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm (10%) số người cư ngụ trong khu vực có dịch vụ của Thành phố.

- i. Giấy thông báo về iấy thông báo về hóa đơn bị trễ hạn và sẽ ngưng cấp nước này sẽ được gửi đến địa chỉ chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ có dịch vụ cấp nước khác nhau, giấy thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ có dịch vụ cấp nước và gửi cho “Người cư ngụ”.

- ii. Giấy thông báo ngắt kết nối sẽ bao gồm:
 - A. Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - B. Số tiền bị trễ hạn.
 - C. Hạn cuối để trả tiền nước hoặc xếp lịch trả tiền để tránh ngưng dịch vụ cấp nước.
 - D. Chi tiết về quá trình xin thêm thời gian để trả các hóa đơn bị trễ hạn.
 - E. Chi tiết về thủ tục để khiếu nại xem xét hóa đơn và tranh chấp.
 - F. Chi tiết về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch trả sau, giảm hoặc phương án chi trả khác gồm cách trả nợ dần cho tiền hóa đơn nước bị trễ hạn tuân theo Điều lệ này.
 - G. Số điện thoại, địa chỉ hành chính và giờ hoạt động của ban chăm sóc khách hàng của Văn phòng Tài chính của Thành phố.
- iii. Thành phố có thể dùng phương án thay thế để thông báo cho khách hàng về việc ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân qua điện thoại. Nếu thông báo qua điện thoại, Thành phố sẽ cấp cho khách hàng một bản sao của Điều lệ này và sẽ đề nghị thảo luận về các lựa chọn của khách hàng về các khoản thanh toán thay thế và các thủ tục xem xét và khiếu nại hóa đơn của khách hàng.
- iv. Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang cư ngụ tại địa chỉ đó bằng điện thoại và giấy thông báo bị bưu điện trả lại, thì Thành phố sẽ cố gắng hết sức ghé đến nơi cư ngụ và để lại hoặc đặt thông báo ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền và điều lệ của Thành phố về việc ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền ở nơi dễ thấy.

c. Thông Báo Khóa Nước Trong 48 Giờ

Thành phố sẽ cố gắng để thông báo một cách hợp lý và công bằng cho khách hàng 48 giờ trước khi ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền. Cách thông báo sẽ tùy thuộc vào cách thức thông báo (tin nhắn, điện thoại hoặc email) do khách hàng chọn. Khách hàng chưa chọn cách thức thông báo sẽ được thông báo qua điện thoại. Nếu Thành phố không thể liên lạc bằng tin nhắn, điện thoại hoặc email, Thành phố sẽ cố gắng đến nơi cư ngụ và để lại giấy thông báo khóa nước ở nơi dễ thấy.

6. Thông Tin Mở Lại Dịch Vụ:

Sau khi ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách mở lại dịch vụ cấp nước cho cư dân.

7. Giới Hạn Về Việc Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân:

- a. Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền, nếu quý vị đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:
 - i. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng có thể cấp chứng nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế theo điều khoản trong Mục 14088(b)(A)(1) về Luật Phúc lợi và Tổ Chức định nghĩa rằng ngưng dịch vụ cấp nước sẽ gây nguy hại đến tính mạng hoặc hoặc làm tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn của người cư ngụ tại nơi đang nhận dịch vụ cấp nước.
 - ii. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ cấp nước cho cư dân trong thời hạn hóa đơn thường lệ của Thành phố.
 - A. Khách hàng sẽ được coi là không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch

vụ cấp nước cho cư dân trong thời hạn hóa đơn thường lệ của Thành phố, nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng đang nhận:

- 1) Chương trình CalWORKs,
- 2) CalFresh,
- 3) Trợ cấp chung,
- 4) Medi-Cal,
- 5) Tiền phụ cấp an sinh/tiền phụ cấp tiểu bang (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), hoặc
- 6) Chương trình dinh dưỡng phụ trợ đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ em, và trẻ sơ sinh ở California (California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children), hoặc
- 7) Khách hàng khai báo thu nhập hàng năm của hộ gia đình mình thấp hơn hai trăm (200%) phần trăm mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang.

iii. Khách hàng sẵn sàng ký hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả khác hoặc kế hoạch trả trễ hoặc miễn giảm tất cả các khoản phí trễ hạn theo Phần 7.b. của Điều lệ này.

b. Phương Án Chi Trả Khác

- i. Nếu khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện được liệt kê trong Phần 7.a. ở trên, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều tùy chọn sau:
 - A. Trả dần số tiền còn nợ.
 - B. Tham gia vào kế hoạch trả tiền theo ngày hẹn.
 - C. Giảm hoặc miễn số tiền còn nợ đang trả góp mà những người đóng thuế khác không bị trả thêm phí.
 - D. Tạm hoãn trả tiền nước.
- ii. Giám đốc Tài chính (Finance Director) hoặc người được chỉ định có thể chọn các phương án chi trả đã liệt kê trong Phần 7.b.i ở trên, có thể có sẵn cho khách hàng và có thể có thể thiết lập các giới hạn cho phương án chi trả đó. Thông thường, phương án trả nợ dành cho khách hàng sẽ phải hoàn trả bất kỳ số dư còn nợ trong vòng 12 tháng. Thành phố có thể cho phép kéo dài thời gian trả nợ, nếu thời gian hạn này là cần thiết để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng dựa theo hoàn cảnh của từng trường hợp cụ thể.

c. Nhiệm Vụ Của Khách Hàng

Khách hàng phải trả đủ tiền dịch vụ cấp nước theo mỗi thời hạn hóa đơn kế tiếp. Khách hàng không được yêu cầu trả dần nợ hoặc giảm khoản tiền nợ chưa trả sau này trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo hợp đồng phương án chi trả khác. Bắt đầu vào ngày trả tiền đầu tiên, khách hàng không tuân thủ hợp đồng đã thỏa thuận sẽ không đủ điều kiện để tạo các hợp đồng chi trả trong tương lai trong thời hạn 12 tháng trừ khi luật pháp ngăn cấm.

d. Ngưng dịch vụ cấp nước khi không tuân thủ theo các hợp đồng chi trả khác

- i. Thành phố không thể ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân trước 5 ngày hành chính, sau khi Thành phố đăng thông báo cuối về dự định khóa nước tại nơi để thấy tại nhà theo các trường hợp sau:
 - A. Khách hàng không tuân thủ hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả

theo lịch, kế hoạch trả trễ, hoặc miễn giảm tất cả các khoản phí trễ hạn trong vòng 60 ngày hoặc hơn.

- B. Trong khi khách hàng đang tiến hành hợp đồng trả nợ dần, phương án chi trả theo lịch, kế hoạch trả trễ, hoặc giảm tất cả các khoản phí trễ hạn mà không trả phí dịch vụ cấp nước hiện tại của mình trong 60 ngày hoặc hơn.

8. Các Dịch Vụ Liên Quan Đến Mối Quan Hệ Giữa Chủ Nhà Và Người Thuê:

a. Thông Báo Cho Người Thuê/Người Cư Trú Có Đồng Hồ Chính Trong Trường Hợp Có Chủ Nhà Và Người Thuê

Nếu Thành phố đặt đồng hồ nước riêng cho người thuê nhà/người cư ngụ của căn nhà riêng biệt, khu nhà ở có nhiều hộ, và khu mobilehome, hoặc công trình nhà ở cố định trong trại lao động theo định nghĩa trong Bộ luật Sức khỏe và An toàn Phần 17008 (Health and Safety Code Section 17008), và chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, công trình nhà ở, hoặc khu mobilehome là khách hàng có tên trên hồ sơ, Thành phố sẽ cố gắng báo cho người thuê/người cư ngụ qua giấy thông báo một cách hợp lý và công bằng, khi tài khoản đang còn nợ chưa trả và dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng ít nhất 10 ngày trước khi bị khóa nước. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê / người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả số tiền bị trễ hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí sau này cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó.

b. Dịch Vụ Dành Cho Người Thuê/Người Cư Ngụ

Thành phố sẽ không cung cấp dịch vụ cho người thuê/người cư ngụ trừ khi mỗi người thuê/người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của Thành phố về dịch vụ cấp nước và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và pháp lệnh, nghị quyết, quy định và/hoặc chính sách của Thành phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người thuê/cư dân sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí dịch vụ cấp nước sau này để đáp ứng yêu cầu của Thành phố, hoặc nếu có khả năng hợp pháp sẵn có của Thành phố để chọn khóa nước của những người đang thuê/cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu để nhận dịch vụ cấp nước, thành phố sẽ cấp dịch vụ cho những người đang thuê/cư ngụ mà Thành phố đồng ý có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện của dịch vụ.

c. Nhà ở riêng biệt

Trong trường hợp của căn nhà ở riêng biệt, Thành phố có thể thực hiện bất kỳ điều nào sau:

- i. Gửi thông báo ngưng dịch vụ cấp nước ít nhất 7 ngày trước ngày đã hẹn ngưng dịch vụ.
- ii. Nếu muốn xin miễn trả tiền trên tài khoản bị trễ hạn, người thuê/ người cư ngụ phải trở thành khách hàng để xác nhận tình trạng cư trú bằng hợp đồng thuê nhà.

9. Bỏ Sung Về Việc Xem Xét Mở Lại Dịch Vụ Vì Hoàn Cảnh Khó Khăn Về Tài Chính:

- a. Nếu khách hàng đang có dịch vụ cấp nước cho cư dân có thể chứng minh với Thành phố thu nhập của hộ gia đình mình dưới 200 phần trăm (200%) mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang, Thành phố sẽ thực hiện cả hai điều sau đây:
 - i. Tính phí cho mở lại dịch vụ cấp nước cho cư dân theo quy định trong (Tracy Municipal Code Section) Bộ luật Thành phố Tracy Mục 11.12.060 (a).

- ii. Miễn tính lãi suất cho các hóa đơn bị trễ hạn mỗi 12 tháng.
- b. Thành phố sẽ coi khách hàng đang có dịch vụ cấp nước cho cư dân là có thu nhập hộ gia đình dưới mức 200 phần trăm (200%) của tiêu chuẩn nghèo khó liên bang nếu:
 - i. Bất kỳ thành viên nào trong gia đình đang nhận:
 - A. Chương trình CalWORKs,
 - B. CalFresh,
 - C. Trợ cấp chung,
 - D. Medi-Cal,
 - E. Tiền phụ cấp an sinh/tiền phụ cấp tiểu bang (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), hoặc
 - F. Chương trình dinh dưỡng phụ trợ đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ em, và trẻ sơ sinh ở California (California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children), hoặc
 - G. Khách hàng khai báo thu nhập hàng năm của hộ gia đình mình thấp hơn hai trăm (200%) phần trăm mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang.

10. Thủ Tục Xem Xét Hoặc Khiếu Nại Hóa Đơn:

Nếu một khách hàng sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt muốn xem xét hoặc khiếu nại bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào do Thành phố tính, khách hàng có thể thực hiện những điều sau đây:

- a. Xem xét hóa đơn:
 - i. Khách hàng có quyền yêu cầu xem xét hóa đơn bằng cách liên lạc với Phòng Tài chính (Finance Department).
 - ii. Trong quá trình xem xét hóa đơn của Thành phố, Thành phố sẽ không khóa nước của khách hàng đang có dịch vụ cấp nước cho cư dân.
- b. Khiếu nại hóa đơn:
 - i. Quý vị có thể khiếu nại hóa đơn dịch vụ cấp nước với Giám đốc Tài chính (Finance Director) theo các thủ tục được quy định trong Bộ luật Thành phố Tracy Mục 1.12.010 (a).
 - ii. Nếu khách hàng không thể giải quyết tranh chấp hóa đơn của mình theo quy định trong Mục 10.b. ii. ở trên, thì quý vị có thể khiếu nại về hóa đơn dịch vụ cấp nước cho cư dân với Giám đốc Thành phố (City Manager) theo các thủ tục trong Bộ luật Thành phố Tracy Mục 1.12.010.
 - iii. Trong khi đang chờ xử lý khiếu nại về hóa đơn, Thành phố sẽ không khóa nước của khách hàng đang có dịch vụ cấp nước cho cư dân.

11. Các Yêu Cầu Về Báo Cáo:

Thành phố sẽ báo cáo số lần ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền hàng năm trên trang web của Thành phố và báo cho State Water Resources Control Board (Ban Kiểm soát Nguồn Nước Tiểu bang).