

QUẬN SAN SIMEON PHỤC VỤ CỘNG ĐỒNG
CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ NƯỚC CỦA CƯ DÂN

1. Mục đích.

Chính sách này đã được thiết lập để tuân thủ Dự Luật 998 của Thượng viện, “Đạo luật Bảo Vệ Tắt Nước” và được Thống đốc phê duyệt vào ngày 28 tháng 9 năm 2018.

2. Ngày có hiệu lực.

Chính sách này sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 4 năm 2020.

3. Ngôn ngữ được xuất bản.

Chính sách và thông báo bằng văn bản cần có 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, Trung Quốc, Phi Luật Tân, Việt Nam và Hàn Quốc và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm người dân cư trú trong khu vực dịch vụ nước của Quận.

4. Yêu Cầu Tiền Lệ Ngừng Dịch Vụ Nước.

A. Quận sẽ không ngừng dịch vụ cư dân vì không trả tiền cho đến khi khách hàng trả tiền trễ ít nhất sáu mươi (60) ngày. Không ít hơn bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cư dân vì không trả tiền, Quận sẽ liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.

B. Khi Quận liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại theo đoạn (A), nhân viên sẽ đề nghị cung cấp bằng văn bản chính sách này cho khách hàng. Nhân viên Quận sẽ đề nghị thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ vì không trả tiền, bao gồm, nhưng không giới hạn, lịch trình trả cách khác, trả chậm, trả tối thiểu, thủ tục yêu cầu khấu trừ nợ chưa trả và kiến nghị để xem xét và kháng cáo.

C. Khi Quận liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản bằng thông báo văn bản theo đoạn (A), thông báo văn bản về việc không trả tiền nước và ngừng cung cấp sẽ gửi đến nơi cư trú của khách hàng nơi cung cấp dịch vụ cho cư dân. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản mà dịch vụ cư dân được cung cấp, thông báo cũng sẽ gửi đến địa chỉ của tài sản mà dịch vụ cư dân được cung cấp, gửi đến “Người đang cư ngụ.” Thông báo bao gồm, nhưng không giới hạn tất cả thông tin sau đây trong một định dạng rõ ràng và dễ đọc

- (i) Tên và địa chỉ của khách hàng.

- (ii) Số tiền chưa trả.
- (iii) Ngày mà thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán được yêu cầu để tránh ngừng dịch vụ của cư dân, sẽ là sáu mươi (60) ngày kể từ ngày hóa đơn trở nên trễ hạn trừ khi được Tổng Giám đốc quyết định gia hạn.
- (iv) Một mô tả về quá trình để xin gia hạn thời gian để trả các khoản phí chưa trả.
- (v) Một mô tả về thủ tục để kiến nghị xem xét hóa đơn và kháng cáo.
- (vi) Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu trả chậm, giảm hoặc trả cách khác, bao gồm trả gộp các khoản phí dịch vụ cư dân quá hạn.

D. Nếu khách hàng có khiếu nại hoặc tranh chấp liên quan đến dịch vụ hoặc tính chính xác của hóa đơn, khách hàng có quyền kiến nghị hóa đơn nước để xem xét và kháng cáo mọi quyết định lên Hội đồng quản trị như được mô tả trong Chính sách Quận số _____. (Đơn yêu cầu xem xét Hóa Đơn Nước và Quy trình Khiếu nại)

5. Thông Báo Yêu Cầu Sự Tín Nhiệm.

A. Nếu Quận không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang cư trú bằng điện thoại và thông báo bằng văn bản bị gửi trả lại vì không gửi được, Quận sẽ nỗ lực để đến thăm nơi cư trú rồi đi, hoặc sắp xếp cách khác để đặt ở một nơi dễ thấy, một thông báo ngừng cung cấp dịch vụ cư dân sắp xảy ra vì không trả tiền và chính sách của Quận về việc ngừng dịch vụ vì không trả tiền của cư dân.

B. Nếu một người lớn tại nơi cư trú kháng cáo hóa đơn nước đến Quận hoặc bất kỳ cơ quan hành chính hoặc pháp lý nào khác cũng có thể kháng cáo, thì Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cư dân trong khi kháng cáo đang xử lý. Quyền kháng cáo được thiết lập trong Pháp Lệnh Quận 2006-1.

6. Cấm Ngừng Dịch Vụ Nước Cư Dân.

A. Quận sẽ không ngừng dịch vụ cư dân vì không trả tiền nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:

(i) Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, nộp cho Quận xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vì thuật ngữ đó được định nghĩa trong đoạn (A) của đoạn (1) của phân đoạn (b) của Đoạn 14088 của Phúc lợi và Tổ chức Mã số, việc ngừng dịch vụ cư dân sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ cư dân.

(ii) Khách hàng chứng minh rằng ông bà không đủ khả năng tài chính để trả tiền cho dịch vụ cư dân trong chu kỳ thanh toán thông thường của Quận. Khách hàng sẽ được coi là không thể trả tiền tài chính cho dịch vụ cư dân trong chu kỳ thanh toán thông thường của Quận nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện tại là người nhận phúc lợi của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ tổng quát, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Trợ Giúp 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 khai rằng thu nhập hàng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

(iii) Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận trả góp, lịch trình trả tiền cách khác hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm tiền trả đối với tất cả các khoản phí quá hạn.

B. Nếu tất cả các điều kiện được liệt kê ở trên đều được đáp ứng, Quận sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:

- (i) Trả góp số tiền còn thiếu.
- (ii) Tham gia vào lịch trình trả cách khác.
- (iii) Giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền chưa trả được tài trợ mà không phải tốn thêm tiền của những người đóng thuế.
- (iv) Tạm hoãn trả nợ.

C. Tổng Giám đốc được ủy quyền để xác định tùy chọn thanh toán nào được mô tả trong đoạn (B) mà khách hàng thực hiện và có thể đặt các tham số của tùy chọn thanh toán đó với điều kiện là việc hoàn trả bất kỳ số tiền còn thiếu lại trong vòng 12 tháng và cung cấp thêm rằng người Giám Thị chỉ có thể phê duyệt giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền chưa trả nếu khoản giảm đó có thể được tài trợ bằng các khoản thu thuế tài sản mà Hội Đồng quản trị Quận đã phê duyệt và chuyển vào ngân sách Quỹ Nước một cách rõ ràng cho mục đích này.

D. Dịch vụ cư dân có thể bị ngừng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Quận đăng lên thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy trong các trường hợp sau:

(i) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trả góp, lịch trình trả cách khác, hoặc hoãn, hoặc giảm tiền trả cho các khoản phí quá hạn trong sáu mươi (60) ngày trở lên.

(ii) Trong khi thực hiện một thỏa thuận trả góp, lịch trình trả cách khác, hoặc hoãn, hoặc giảm theo kế hoạch trả tiền cho các khoản phí quá hạn, khách hàng không trả phí dịch vụ cư dân hiện tại của mình trong sáu mươi (60) ngày trở lên.

7. Phục Hồi Dịch Vụ Nước.

A. Một hệ thống nước đô thị và cộng đồng ngừng dịch vụ cư dân vì không trả tiền sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách phục hồi dịch vụ cư dân. Đối với một cư dân khách hàng chứng minh cho Quận thấy rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang, Quận sẽ thực hiện cả hai điều sau đây:

(i) Đặt kết nối lại dịch vụ trong giờ hoạt động bình thường với số tiền phí không vượt quá năm mươi đô la (\$50) hoặc chi phí kết nối thực tế nếu ít hơn. Đối với việc kết nối lại dịch vụ cư dân trong giờ không hoạt động, Quận sẽ thiết lập kết nối lại phí dịch vụ không vượt quá một trăm năm mươi đô la (\$150) hoặc chi phí kết nối thực tế trong giờ không hoạt động nếu ít hơn.

(ii) Số tiền tối đa \$50 để kết nối lại trong giờ hoạt động và \$150 trong giờ không hoạt động sẽ phải chịu sự điều chỉnh hàng năm cho những thay đổi trong Chỉ Số Giá tiêu dùng bắt đầu ngày 1 tháng 1 năm 2021. Quận sẽ sử dụng mức trung bình của khu vực Los Angeles và khu vực San Francisco để xác định mức tăng của Chỉ Số Giá tiêu dùng.

(iii) Miễn lãi suất cho các hóa đơn quá hạn mỗi 12 tháng.

B. Một hệ thống nước đô thị và cộng đồng sẽ coi một khách hàng cư dân có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ tổng quát Medi-Cal, SSI/Chương Trình Trợ Giúp Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Đặc Biệt Của California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em hoặc khách hàng khai rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

8. Các dịch vụ liên quan đến quan hệ giữa Chủ nhà và Người Thuê nhà.

A. Nếu Quận cung cấp dịch vụ cư dân có đồng hồ đo riêng cho cư dân đang cư trú nhà riêng, một cấu trúc nhà ở nhiều người, nhà di động hoặc cấu trúc nhà ở cố định trong trại lao động như được định nghĩa trong Mục 17008, và chủ sở hữu, Người Quản Lý hoặc người điều hành về nhà ở, cấu trúc hoặc công viên là khách hàng của hồ sơ, Quận sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho người cư ngụ, bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản bị truy thu, dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất mười (10) ngày trước khi chấm dứt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo thêm cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng, là người hóa đơn dịch vụ sẽ gửi đến mà không cần phải trả bất kỳ số tiền nào có thể đã thiếu từ ngày tài khoản quá hạn. **Mặc dù vậy, Quận hiện không cung cấp dịch vụ đồng hồ riêng cho cư dân nhà di động.**

B. Quận sẽ không cung cấp dịch vụ cho người cư trú trừ khi mỗi cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện phục vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và các sắc lệnh, nghị quyết, quy tắc và quy định của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản của Quận, bao gồm các yêu cầu có thể bao gồm nhưng không giới hạn trong việc thanh toán khoản tiền gửi vào \$ 120 và hoàn thành đơn xin dịch vụ của Quận để Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định có thể đánh giá xem Quận có hài lòng rằng người đăng ký cư trú có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ hay không, nếu có một phương tiện có sẵn để Quận chấm dứt dịch vụ một cách có lựa chọn đối với những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của Quận, Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú mà Quận hài lòng có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ.

9. Yêu cầu báo cáo. Quận sẽ báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ dân cư vì không có khả năng thanh toán trên trang web Internet của Quận và Ban Kiểm Soát Tài Nguyên Nước Tiểu Bang.

10. Hạn Chế Của Chính Sách Đây. Không có gì trong chính sách này hạn chế, giới hạn hoặc làm suy yếu khả năng chấm dứt dịch vụ của Quận đối với khách hàng vì những lý do khác với những lý do được nêu rõ trong chính sách này bao gồm nhưng không giới hạn ở hành động trái phép của khách hàng.

11. Các Hành Động Khác Để Bảo Đảm Sự Đòi Nợ Các Khoản Phí Chưa Trả.

A. Căn cứ theo Bộ Luật Chính Phủ Mục 61115 (a) (3) (C), Quận đã phạt một khách hàng vì không trả các khoản phí với tỷ lệ mười phần trăm (10%), cộng với tiền phạt một phần trăm (1%) mỗi tháng đối với việc không trả các khoản phí.

B. Căn cứ theo Bộ Luật Chính Phủ Mục 61115 (b), Quận có thể thu bất kỳ khoản phí và hình phạt quá hạn nào trong danh sách thuế tương tự như thuế bất động sản.

C. Căn cứ theo Bộ Luật Chính Phủ Mục 61115 (c), Hội đồng Quản trị ủy quyền cho Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định thực hiện một chứng nhận khai báo trên một biểu mẫu được tư vấn pháp lý của Quận chấp nhận về các khoản phí và hình phạt quá hạn và tên và địa chỉ cuối cùng được biết đến của người chịu trách nhiệm cho các khoản phí và hình phạt quá hạn, và ghi lại giấy chứng nhận đã nói chuyện trong văn phòng của Người ghi chép tại Hạt San Luis Obispo theo thủ tục do Tổng Giám đốc thiết lập. Các thủ tục đã nêu ra sẽ bao gồm một điều khoản ghi lại chứng chỉ có thể xảy ra sau khi thông báo cho khách hàng về ý định ghi lại chứng nhận của Quận, rằng khách hàng có mười (10) ngày làm việc để thông báo cho Quận nếu khách hàng có ý định kháng cáo việc ghi lại giấy chứng nhận cho Hội Đồng Quản Trị, và nếu khách hàng kháng cáo, thì chứng chỉ chỉ có thể được ghi lại sau khi Hội Đồng Quản Trị xem xét kháng cáo và chỉ khi Hội Đồng Quản Trị chỉ đạo rằng chứng chỉ đã được ghi.