

## Nipomo Community Services District

### Chính Sách về Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt

Trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước cho bất kỳ khách hàng cư dân nào do không thanh toán tiền nước, phí, lệ phí hoặc tiền phạt hợp lệ còn đang nợ, Nipomo Community Services District (“Quận”) sẽ tuân thủ các thủ tục và yêu cầu của Chính Sách này. Chính Sách này chỉ áp dụng cho việc ngừng cung cấp dịch vụ cho các khách hàng cư dân do không thanh toán và không ngăn Quận ngừng cung cấp dịch vụ do những hành động trái phép khác của khách hàng.

1. Thông Tin Liên Lạc. Khách hàng cư dân có thể gọi đến số điện thoại sau đây trong giờ làm việc thông thường để thảo luận về các lựa chọn giúp ngăn việc ngừng cung cấp dịch vụ: (805) 929-1133.
2. Tài Khoản Nợ Tiền. Theo quy định trong Bộ Luật của Quận, sau khi được gửi đến khách hàng, hóa đơn nước/nước thải sẽ đến hạn và phải được thanh toán. Các tài khoản chưa thanh toán toàn bộ số dư trước 4 giờ 30 phút chiều ngày đến hạn ghi trên hóa đơn là các tài khoản nợ tiền và phải chịu một khoản tiền phạt áp dụng theo quy định trong Bộ Luật của Quận. Ngày đến hạn ghi trên hóa đơn sẽ không sớm hơn 19 ngày kể từ ngày hóa đơn được gửi qua đường bưu điện.
3. Thời Gian Nợ Tiền Dẫn Tới Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị ngừng do không thanh toán nếu khách hàng đã nợ khoản thanh toán bắt buộc trong ít nhất sáu mươi (60) ngày.

Dịch vụ nước sẽ không bị cắt vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ chính thức hay trong bất kỳ khoảng thời gian nào văn phòng kinh doanh của Quận đóng cửa.

4. Thủ Tục Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Do Không Thanh Toán.
  - a. Ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cho khách hàng do không thanh toán, Quận sẽ liên hệ với khách hàng bằng văn bản để cảnh báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ sắp tới, cung cấp thông tin và giải thích các điều khoản trong Chính Sách này, thảo luận về những lựa chọn giúp tránh bị cắt dịch vụ, và cung cấp thêm các thông tin khác theo yêu cầu của luật pháp.
  - b. Thông báo bằng văn bản được mô tả trong Phần 4(a) phía trên sẽ bao gồm những thông tin sau: (1) tên và địa chỉ của khách hàng; (2) số tiền còn nợ; (3) ngày phải thực hiện thanh toán hoặc sắp xếp việc thanh toán để tránh bị cắt dịch vụ; (4) bản mô tả quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gian thanh toán tiền, phí hoặc lệ phí còn nợ; (5) bản mô tả thủ tục yêu cầu xem xét hóa đơn và kháng nghị; và (6) bản mô tả thủ tục để khách hàng có thể yêu cầu trả chậm, giảm trừ hoặc lịch thanh toán khác, bao gồm trả góp các khoản phí dịch vụ sinh hoạt còn nợ, phù hợp với Chính Sách này.
  - c. Nếu thông báo bằng văn bản được mô tả trong Phần 4(a) bị trả lại do không giao được cho khách hàng, Quận sẽ niêm yết thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ tại địa điểm dễ thấy ở khu vực nhà ở của khách hàng ít nhất 48 giờ trước khi thực hiện việc ngừng cung cấp.

5. Xem Xét Hóa Đơn và Kháng Nghị. Bất kỳ khách hàng nào nhận được thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ sắp tới có thể kháng nghị số tiền, phí, lệ phí hoặc tiền phạt còn nợ dẫn tới thông báo ngừng cung cấp dịch vụ đó, trừ khi kháng nghị về cùng số tiền, phí hay lệ phí đó đã được tiếp nhận và giải quyết. Khách hàng cần nộp đơn kháng nghị trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo về số tiền còn nợ bằng cách gửi thông báo kháng nghị bằng văn bản, trong đó giải thích cơ sở của kháng nghị, bao gồm bản trình bày về bất kỳ lỗi sai nào được cho là phát sinh trong quy trình lập hóa đơn của Quận, ngày ghi trên hóa đơn bị kháng nghị và số tiền trên hóa đơn bị kháng nghị. Kháng nghị sẽ được xem xét, điều trần và giải quyết theo thủ tục sau đây:
- a. Tổng Giám Đốc Quận (“Giám Đốc Đánh Giá”) sẽ xem xét biểu mẫu kháng nghị và tất cả các tài liệu được nộp để hỗ trợ cho kháng nghị và đưa ra quyết định về kháng nghị trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được kháng nghị.
  - b. Giám Đốc Đánh Giá có thể chấp thuận kháng nghị và điều chỉnh hay hủy bỏ số tiền, phí hay lệ phí còn nợ trong những trường hợp sau:
    - i. Số tiền, phí, lệ phí hay tiền phạt đã bị tính sai, do đó áp dụng nhầm cho khách hàng;
    - ii. Khách hàng đủ tiêu chuẩn được điều chỉnh theo Bộ Luật của Quận, phần 3.03.120; hay
    - iii. Khách hàng đủ tiêu chuẩn được điều chỉnh theo Bộ Luật của Quận, phần 3.03.160.
  - c. Giám Đốc Đánh Giá sẽ gửi quyết định qua đường bưu điện cho người kháng nghị.
  - d. Khách hàng có thể kháng nghị quyết định bất lợi từ Giám Đốc Đánh Giá với Hội Đồng Quản Trị Quận bằng cách nộp đơn kháng nghị trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được quyết định của Giám Đốc Đánh Giá.
6. Thanh Toán Chậm hay Giảm Trừ và Lịch Thanh Toán Thay Thế. Quận có thể cho phép khách hàng thanh toán chậm, giảm trừ hay có lịch thanh toán trả góp hoặc thay thế cho số tiền, phí, lệ phí hay tiền phạt còn nợ theo các điều khoản trong Phần này.
- a. Chỉ có thể giảm trừ số tiền, phí, lệ phí hay tiền phạt còn nợ theo Bộ Luật của Quận, phần 3.03.120 hay 3.03.160, hoặc do các lý do được nêu trong Phần 5(b) của Chính Sách này.
  - b. Các khoản lệ phí và tiền phạt thanh toán muộn có thể được miễn trừ theo Chính Sách của Quận Quản Lý Việc Thực Thi Quyền Hạn của Tổng Giám Đốc Trong Việc Miễn Trừ Lệ Phí Được Đánh Giá Trên Các Tài Khoản Dịch Vụ Tiện Ích Của Khách Hàng như là Kết Quả Của Dự Luật Nợ Tiền Dịch Vụ Tiện Ích, được thông qua theo Nghị Quyết Số 2019-1505 của Hội Đồng Quản Trị Quận.
  - c. Số tiền, phí, hay lệ phí còn nợ có thể được trả chậm hay trả góp bằng cách sử dụng lịch thanh toán thay thế tuân thủ những điều kiện sau:
    - i. Theo quy định trong Phần 4 của Chính Sách này, yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, trả góp hay thay thế phải được đưa ra bằng văn bản và được

Quận tiếp nhận ít nhất hai ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ được nêu trong thông báo.

- ii. Bất kỳ kế hoạch thanh toán nào cũng phải đảm bảo trả hết số tiền còn nợ trong vòng mười hai (12) tháng.
  - iii. Nếu khách hàng vi phạm kế hoạch đã thống nhất hoặc không trả phí dịch vụ dân cư hiện tại của họ trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp sau khi quá năm (5) ngày làm việc kể từ ngày Quận niêm yết thông báo cuối cùng về dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy ở khu vực nhà ở của khách hàng.
  - iv. Không cho phép xếp lịch thanh toán trả góp, trả chậm hay thay thế nhiều hơn một lần trong mỗi mười tám tháng, trừ khi khách hàng đáp ứng các yêu cầu trong Phần 7(d) của chính sách này.
7. Nghiêm Cấm Việc Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Dịch vụ nước sẽ không bị cắt do không thanh toán trong những trường hợp sau đây:
- a. Trong thời gian kháng nghị quyết định ngừng cung cấp dịch vụ của Quận.
  - b. Trong quá trình Quận thực hiện điều tra tranh chấp hay khiếu nại của khách hàng.
  - c. Trong thời gian khách hàng tuân thủ lịch thanh toán thay thế được phép đúng hạn hay kế hoạch thanh toán chậm hoặc giảm trừ theo Phần 6 của Chính Sách này.
  - d. Trong các trường hợp khách hàng thỏa mãn cả ba điều kiện sau, như được nêu rõ trong biểu mẫu do Quận cung cấp (“Miễn Trừ Dựa Trên Nhu Cầu”):
    - i. Khách hàng, hay người thuê nhà của khách hàng, nộp chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hay là mối đe dọa nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại căn nhà có tài khoản còn nợ;
    - ii. Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt theo chu kỳ lập hóa đơn thông thường bằng cách tuyên bố bằng văn bản nêu rõ một trong những trường hợp áp dụng sau: một thành viên trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Supplemental Security Income (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung)/State Supplementary Payment Program (Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang), hay California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children (Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ) hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang. Nếu chứng minh được một hoặc nhiều hoàn cảnh trên thì khách hàng được coi là “Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp”; và

- iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia ký kết thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hay kế hoạch thanh toán chậm hoặc giảm trừ cho tất cả số tiền còn nợ theo Phần 6 của Chính Sách này.
8. Các Căn Nhắc Đặc Biệt dành cho Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp. Đối với Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp đủ tiêu chuẩn được Miễn Trừ Dựa Trên Nhu Cầu, Quận sẽ đề nghị một hoặc nhiều lựa chọn sau để thanh toán tiền, phí hay lệ phí còn nợ: (1) trả góp số dư chưa thanh toán; (2) tham gia vào lịch thanh toán thay thế; hoặc (3) thanh toán chậm tạm thời. Các điều khoản trong lựa chọn thanh toán cần tuân thủ Phần 6 của Chính Sách này và dự kiến sẽ hoàn tất việc thanh toán trong vòng mười hai (12) tháng, trừ khi cần thêm thời gian và đã được Giám Đốc Đánh Giá Quận cho phép để tránh các khó khăn quá mức. Nếu khách hàng vi phạm kế hoạch đã thống nhất hoặc không trả phí dịch vụ dân cư hiện tại của mình trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp sau khi quá năm (5) ngày làm việc kể từ ngày Quận niêm yết thông báo cuối cùng về dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy ở khu vực nhà ở của khách hàng.
  9. Các Mối Quan Hệ Chủ Nhà-Người Thuê Nhà. Các quy định của Phần này áp dụng khi Quận cung cấp dịch vụ thông qua đồng hồ tổng hoặc cung cấp dịch vụ dân cư có đồng hồ riêng cho cư dân cư trú trong một căn nhà đơn hộ tách rời, tòa nhà dân cư nhiều căn, bãi đặt nhà di động hay tòa nhà cư dân thường trú tại trại lao động như được định nghĩa trong Bộ Luật về Sức Khỏe & An Toàn của California Phần 17008, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành căn nhà, tòa nhà hay bãi đặt nhà di động chính là khách hàng đứng tên hồ sơ. Ngoài việc cung cấp thông báo cho chủ sở hữu tài sản theo Phần 4 của Chính Sách này, Quận sẽ thực hiện các biện pháp sau:
    - a. Ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, Quận sẽ thực hiện nỗ lực có thiện ý để thông báo cho cư dân cư trú bằng văn bản rằng tài khoản dịch vụ của căn hộ chưa được thanh toán và dịch vụ sẽ bị cắt.
    - b. Thông báo bằng văn bản sẽ cho cư dân cư trú biết rằng họ có thể trở thành khách hàng đứng tên hồ sơ và nhận hóa đơn dịch vụ nước của căn hộ, đồng thời, họ sẽ không phải chịu trách nhiệm cho số tiền còn nợ của khách hàng đứng tên hồ sơ hiện tại. Thông báo bằng văn bản sẽ bằng Tiếng Anh và các ngôn ngữ được liệt kê trong Bộ Luật Dân Sự phần 1632.
    - c. Quận không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho các cư dân cư trú trừ khi mọi cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ, đồng thời đáp ứng các yêu cầu của luật hiện hành và quy định của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo của tài khoản, thỏa mãn yêu cầu của Tổng Giám Đốc Quận, hoặc nếu có một phương thức thực tế hợp pháp có sẵn để Quận chấm dứt dịch vụ một cách có chọn lọc với những cư dân cư trú không đáp ứng các yêu cầu theo quy tắc của Quận, thì Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân cư trú còn lại đáp ứng các yêu cầu đó.
    - d. Mặc dù đã nêu rõ ở trên, nếu căn hộ là căn nhà đơn hộ tách rời thì Quận sẽ: (1) thông báo cho người cư trú về việc ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ dự kiến; và (2) yêu cầu người cư trú xác nhận rằng khách hàng đứng tên tài khoản còn nợ là chủ nhà, người quản lý hay người đại diện của căn hộ. Việc xác nhận có thể bao gồm hợp đồng cho thuê hay hợp đồng thuê nhà, biên lai thanh toán tiền thuê nhà hay các tài liệu của chính phủ khác.

10. **Khôi Phục Dịch Vụ.** Quận sẽ cung cấp ngay thông tin về thủ tục khôi phục dịch vụ cho khách hàng sau khi dịch vụ của họ bị cắt, bao gồm việc thanh toán lệ phí tái kết nối dịch vụ hiện hành (nghĩa là Lệ Phí Không Thanh Toán được nêu trong Biểu Phí Tổng Hợp của Quận). Đối với Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp, lệ phí tái kết nối dịch vụ sẽ không vượt quá chi phí thực tế để tái kết nối dịch vụ nước của Quận, tối đa là \$50 cho tái kết nối trong giờ làm việc thông thường. Khoản lệ phí này có thể được điều chỉnh hàng năm cho những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021, nếu được quy định trong Biểu Phí Tổng Hợp của Quận do Nghị Quyết của Hội Đồng Quản Trị thông qua.
11. **Báo Cáo.** Quận sẽ báo cáo số trường hợp bị ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán trên trang web của Quận và cho Ban Quản Lý Nguồn Nước Tiểu Bang.

Chính Sách về Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt của Nipomo Community Services District có sẵn bằng Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt, Tiếng Hàn và có thể được cung cấp theo những cách sau:

1. Lấy bản sao ở Văn Phòng Quận nằm tại 148 South Wilson Street, Nipomo, CA 93444 trong giờ làm việc thông thường; hoặc
2. Xem trên trang web của Quận: [www.ncsd.ca.gov](http://www.ncsd.ca.gov).