

MID-PENINSULA WATER DISTRICT

CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT

Có hiệu lực vào ngày 1 tháng Hai, năm 2020

1. Khái quát

Chính sách này được thông qua để đáp ứng các nghĩa vụ của Mid-Peninsula Water District's (MPWD) theo Mục 60370 và các mục tiếp theo của Bộ luật Chính quyền California, Mục 10001 và các mục tiếp theo của Bộ luật Tiện ích Công California và Mục 116900 và các mục tiếp theo của Bộ luật An toàn và Sức khỏe, quy định việc ngừng cung cấp một dịch vụ tiện ích nhất định. Mục 116900 và các mục tiếp theo của Bộ luật An toàn và Sức khỏe, Đạo luật Chống Cắt Nước được ban hành bởi SB 998, yêu cầu các nhà cung cấp nước đô thị và các hệ thống nước cộng đồng, chẳng hạn như MPWD, phải áp dụng một văn bản chính sách về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do chưa thanh toán.

Chính sách này sẽ có hiệu lực và được đăng tải trên trang web của MPWD bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt Nam, tiếng Hàn Quốc và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10% cư dân trong khu vực cung cấp dịch vụ.

www.midpeninsulawater.org

2. Thanh toán Dịch vụ Cấp Nước Sinh hoạt

Những người nhận dịch vụ cấp nước từ MPWD bắt buộc phải thanh toán dịch vụ đó trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày nhận được thông báo hoặc hóa đơn. Trừ khi bị cấm theo luật định, MPWD sẽ có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước do chưa thanh toán đầy đủ và đúng hạn. MPWD sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do chưa thanh toán cho đến khi tài khoản của chủ thẻ bị quá hạn trong ít nhất sáu mươi (60) ngày theo lịch.

3. Tranh chấp về khoản phí

Nếu khách hàng tin rằng mình bị tính phí quá cao cho dịch vụ nước sinh hoạt hoặc bị tính phí cho dịch vụ nước sinh hoạt mà mình không nhận được, khách hàng có thể khiếu nại số tiền nợ bằng cách gửi văn bản thông báo cho MPWD trong vòng bảy (7) ngày sau khi nhận được thông báo hoặc hóa đơn theo địa chỉ 3 Dairy Lane in Belmont, California. MPWD sẽ đánh giá thông tin do khách hàng cung cấp và điều tra vấn đề. Tổng Giám đốc sẽ đưa ra quyết định dựa trên tất cả các thông tin và có quyền điều chỉnh số tiền nợ một cách hợp lý và công bằng, nếu phù hợp.

Nếu khách hàng không đồng ý với quyết định, khách hàng có thể phản đối quyết định bằng cách gửi văn bản lên Ban Giám đốc trong vòng bảy (7) ngày theo lịch kể từ ngày có quyết định của Tổng Giám đốc. Ban giám đốc sẽ xem xét hồ sơ và đưa ra quyết định tại cuộc họp Ban giám đốc thường lệ tiếp theo. Quyết định của Ban giám đốc sẽ là quyết định cuối cùng.

4. Thông báo Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt

MPWD sẽ thông báo cho khách hàng và/hoặc người dùng thực tế về số tiền quá hạn và về việc ngừng cung cấp dịch vụ sắp tới, theo yêu cầu của pháp luật. Thông báo sẽ được gửi qua đường bưu điện, đến tận nhà hoặc qua điện thoại. MPWD không chịu trách nhiệm về thông tin liên hệ qua đường bưu điện hoặc số điện thoại mà khách hàng chưa cập nhật.

5. Tránh bị Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt

Quý vị có thể liên hệ với MPWD qua số điện thoại (650) 591-8941 hoặc đến gặp trực tiếp tại số 3 Dairy Lane in Belmont, California, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 4:30 chiều, trừ các ngày lễ, để trao đổi về các tùy chọn tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước do chưa thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Khách hàng có thể yêu cầu MPWD phê duyệt lựa chọn thanh toán thay thế để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ, bao gồm kế hoạch thanh toán chậm hoặc miễn giảm, lịch thanh toán thay thế, hoặc thỏa thuận trả dần số tiền quá hạn. Tại thời điểm có yêu cầu đó, khách hàng phải cung cấp cho MPWD tài liệu chứng minh rằng họ không có khả năng thanh toán đầy đủ hóa đơn trong thời hạn thanh toán thông thường.

Thông thường, MPWD sẽ có toàn quyền chấp nhận bất kỳ yêu cầu nào, nhưng đại lý sẽ chấp nhận một yêu cầu như vậy, và sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:

- A. Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, phải gửi cho MPWD một chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (theo quy định trong mục 14088(b)(1)(A) của Bộ luật Phúc lợi và Định cho biết rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc gây ra mối nguy hại nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại nơi nhận dịch vụ cấp nước sinh hoạt; VÀ
- B. Khách hàng phải chứng minh được rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ nước sinh hoạt đúng thời hạn thanh toán thông thường của MPWD bằng cách đáp ứng một trong những điều sau đây:
 - 1. Một thành viên trong gia đình của khách hàng đang tham gia chương trình CalWORKs, CalFresh, chương trình trợ cấp chung, chương trình Tiền phụ cấp An sinh Medi-Cal/chương trình Tiền phụ cấp Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Phụ trợ Đặc biệt Dành cho Phụ nữ, Trẻ em, và Trẻ sơ sinh ở California, *hoặc*
 - 2. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang; VÀ
- C. Khách hàng sẵn sàng tham gia thỏa thuận trả dần, lịch thanh toán thay thế, hoặc kế hoạch thanh toán chậm hay giảm trừ, phù hợp với Chính sách này.

Sau khi xem xét hoặc theo quyết định riêng của mình, nếu thích hợp, MPWD sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:

- AA. Trả dần số nợ còn lại.
- BB. Lịch thanh toán thay thế.
- CC. Giảm một phần hoặc toàn bộ số nợ chưa thanh toán.
- DD. Trả chậm tạm thời.

MPWD có quyền chọn lựa chọn thanh toán mà khách hàng thực hiện và đặt ra các yêu cầu đối với

lựa chọn thanh toán đó, tùy theo quyết định của MPWD. Mọi lựa chọn thanh toán được chọn cần hoàn thành thanh toán toàn bộ số tiền nợ trong vòng 12 tháng, nhưng MPWD có thể chấp nhận gia hạn nếu cần để tránh tình trạng quá khó khăn dựa trên hoàn cảnh cụ thể của khách hàng.