

## **Chính sách Thu Tiền nước và Cúp nước Dân dụng Trong Trường hợp Khách hàng**

### **Không Thanh toán Hóa đơn**

Chính sách Thu Tiền nước và Cúp nước Dân dụng Trong Trường hợp Khách hàng Không Thanh toán Hóa đơn (Chính sách) này nêu rõ những phương pháp được Thành phố Petaluma sử dụng để thu tiền nước từ những trương mục đã quá hạn thanh toán, bao gồm hình thức gửi thư báo, ấn định chi phí và cúp nước dân dụng. Chính sách này tuân theo SB 998, Đạo luật Bảo vệ Cư dân Khỏi Tình trạng Cúp nước (Water Shutoff Protection Act), được hệ thống hóa vào Bộ luật về An toàn và Sức khỏe California (California Health and Safety Code), Mục 116900 và sau đây. Công chúng có thể tham khảo Chính sách này tại văn phòng Bộ Tài chính Thành phố (City Finance Department), nằm trong Tòa thị chính tại 11 English Street, Petaluma, California, hoặc trên trang web của Thành phố tại [www.cityofpetaluma.org](http://www.cityofpetaluma.org), thuộc Bộ Công trình Công cộng và Tiện ích Thành phố (Public Works and Utilities City Department). Thông tin về Chính sách này sẽ được đăng trên tất cả các hóa đơn tiền nước, thư báo về phí trả chậm, thư báo cúp nước, và thư báo chấm dứt hợp đồng của Thành phố. Quý vị có thể liên lạc với nhân viên Bộ Dịch vụ Thương mại Thành phố (Commercial Services Department) theo số (707) 778-4350 hoặc đến gặp nhân viên trực tiếp tại 11 English Street, Petaluma, California để thảo luận về những lựa chọn hiện có để giúp quý vị tránh tình trạng cúp nước do không thanh toán hóa đơn thể theo Chính sách này.

**1. Thanh toán Tiền Nước Dân dụng:** Khách hàng phải thanh toán tất cả các khoản phí trước ngày đáo hạn cho văn phòng Bộ Tài chính một khi văn phòng xuất trình hóa đơn tiền nước, và sẽ bị đưa vào trạng thái quá hạn sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày lập hóa đơn. Phí trả chậm sẽ áp dụng đối với các hóa đơn quá hạn theo quy định nêu trong Biểu phí.

Theo yêu cầu của khách hàng, Thành phố sẽ miễn một lần phí phạt trả chậm mỗi năm. Nếu hóa đơn có số dư (balance) từ \$30 trở xuống, số dư đó có thể được chuyển sang và cộng vào chu kỳ thu phí tiếp theo và khách hàng sẽ không bị đòi nợ thêm hoặc chịu phạt phí trả chậm.

**2. Thời hạn và Thư báo Cúp nước:** Thành Phố sẽ không cúp dịch vụ nước dân dụng trong trường hợp khách hàng không thanh toán hóa đơn cho đến khi trương mục của khách hàng quá hạn thanh toán đến 60 ngày. Ít nhất bảy ngày làm việc trước khi cúp nước dân dụng vì lý do không thanh toán, Thành phố sẽ liên lạc với chủ trương mục bằng văn bản thông báo. Thư báo về Tình trạng Quá hạn Thanh toán và Sắp Cúp nước (Notice of Payment Delinquency and Impending Discontinuation) phải được gửi đến khách hàng tại căn hộ được cấp nước.

Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của nơi được cấp nước dân dụng, Thành phố cũng sẽ gửi thư báo đến địa chỉ của nơi được cấp nước dân dụng và ghi tên người nhận là “Người cư ngụ/Occupant”. Nếu Thư báo về Tình trạng Quá hạn Thanh toán và Sắp Cúp nước bị bưu điện trả lại vì lý do không giao được và Thành phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người trưởng thành đang cư ngụ tại nơi được cúp nước qua điện thoại, Thành phố sẽ đăng một Thư Thư báo về Tình trạng Quá hạn Thanh toán và Sắp Cúp nước và Chính sách này ở một nơi dễ nhìn thấy tại địa chỉ được cấp nước mà bị quá hạn thanh toán.

Thư báo về Tình trạng Quá hạn Thanh toán và Sắp Cúp nước sẽ bao gồm những nội dung sau:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền đã quá hạn thanh toán
- Ngày trễ nhất mà khách hàng phải thanh toán hoặc sắp xếp việc thanh toán hóa đơn để tránh bị cúp nước

- Mô tả quy trình ký kết một kế hoạch thanh toán thay thế
- Mô tả quy trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn
- Thông tin về cách yêu cầu được trả trễ hoặc khấu hao
- Mô tả quy trình yêu cầu cấp nước lại
- Số điện thoại của văn phòng thành phố và cách truy cập Chính sách thu nợ

Thư báo sẽ chứa những thông tin sau cho những người cư ngụ trong một căn hộ có đồng hồ nước riêng và cho những người cư ngụ trong một khu dân cư phức hợp được phục vụ thông qua một đồng hồ chủ:

- Người cư ngụ/người thuê nhà trong một căn hộ có đồng hồ nước riêng – Họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải trả khoản nợ trên trương mục quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm về mặt tài chính để từ đó về sau thanh toán tiền nước cho địa chỉ đó. Để đảm bảo khoản nợ trên trương mục quá hạn là trách nhiệm của chủ trương mục trước đó, người thuê nhà/người cư ngụ phải chứng minh họ là người thuê nhà bằng các giấy tờ như hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền nhà.
- Người cư ngụ/người thuê nhà trong một khu dân cư phức hợp được phục vụ thông qua một đồng hồ nước chủ – Họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không phải trả khoản nợ trên trương mục quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm về mặt tài chính để từ đó về sau thanh toán tiền nước cho các địa chỉ được phục vụ bởi đồng hồ chủ đó. Nếu có ít nhất một người trong số những người cư ngụ mà sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm thanh toán mọi chi phí dịch vụ cấp nước sau đó với sự đồng ý của Thành phố, hoặc nếu Thành phố có khả năng, cả về vật lý lẫn pháp lý, để cúp nước chỉ những người cư ngụ mà không đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ, thì Thành phố sẽ cấp nước cho những người cư ngụ mà đã đáp ứng các tiêu chuẩn đó.

**3. Kế hoạch Thanh toán Thay thế:** Thành phố sẽ không cúp nước dân dụng do không thanh toán nếu khách hàng sẵn sàng ký kết một Kế hoạch Thanh toán. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn đúng thời hạn, khách hàng có thể yêu cầu Bộ Tài chính (Finance Department) cấp cho một kế hoạch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch khấu hao bằng cách gọi điện thoại hoặc trực tiếp đến quầy tiếp tân của Bộ Dịch vụ Thương mại Thành phố (City's Commercial Services Department). Khách hàng không cần phải có lý do cụ thể để xin một kế hoạch thanh toán, và nhân viên Dịch vụ Khách hàng sẽ không yêu cầu khách hàng xuất trình chứng thư từ bác sĩ hoặc bằng chứng xác minh thu nhập. Trong khoảng thời gian khách hàng thanh toán phí dịch vụ theo một Kế hoạch Thanh toán, khách hàng sẽ không thể yêu cầu bất kỳ kế hoạch thanh toán thay thế nào khác cho các khoản nợ chưa trả.

Trong khi việc ký kết một Kế hoạch Thanh toán và thực hiện đúng theo kế hoạch đó sẽ ngăn chặn tình trạng cúp nước, trương mục của khách hàng sẽ vẫn duy trì trạng thái quá hạn (dựa trên ngày đến hạn thanh toán ban đầu) cho đến khi khách hàng thanh toán toàn bộ chi phí cho Thành phố, kể cả các chi phí hiện tại.

Bộ Tài chính là bên quyết định các điều khoản của một Kế hoạch Thanh toán, nhưng khách hàng thường phải thanh toán trước một phần của khoản phí đến hạn trong 60 ngày. Phí phạt trả chậm sẽ được tạm ngưng trong thời gian thực hiện Kế hoạch Thanh toán.

**4. Thư báo Cuối cùng về Ý định Cúp nước:** Thành phố có thể sẽ cúp nước dân dụng ít nhất năm ngày làm việc sau ngày Thành phố đăng thông báo cuối cùng về ý định cúp nước ở một vị trí nổi bật và dễ nhìn thấy tại địa chỉ của khách hàng trong một trong hai trường hợp sau: 1) Khách hàng không tuân thủ các

điều khoản của Kế hoạch Thanh toán đối với các khoản phí quá hạn từ 60 ngày trở lên; hoặc 2) Khách hàng, trong khi đã ký kết một Kế hoạch Thanh toán để giải quyết phí quá hạn, lại tiếp tục không thanh toán các khoản phí hiện tại trong 60 ngày hoặc hơn. Những khách hàng mà đã nhận Thư báo Cuối cùng về Ý định Cúp nước sẽ không được Thành phố tiến hành bất kỳ thủ tục điều tra, dàn xếp thanh toán hoặc tái xét nào. Thành Phố sẽ không cúp nước do không thanh toán vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, hoặc ngày lễ pháp lý.

**5. Thời hạn Cúp nước:** Khách hàng phải thanh toán cho Thành phố toàn bộ các khoản phí quá hạn cũng như các khoản phí liên quan trước cuối ngày làm việc theo chỉ định trong Thư báo về Tình trạng Quá hạn Thanh toán và Sắp Cúp nước. Khách hàng nào không thể thanh toán các khoản phí này trước ngày được chỉ định có thể nộp đơn xin một kế hoạch thanh toán thay thế như được mô tả tại Phần 3 của Chính sách này. Yêu cầu về kế hoạch thanh toán thay thế phải được nhận và giải quyết trước ngày cúp nước được nêu trong thư báo cúp nước.

**6. Ngưng Dịch vụ Cấp nước:** Thành Phố sẽ ngưng cấp nước, hoặc cúp nước, của khách hàng bằng cách khóa hoặc tắt đồng hồ nước. Khách hàng sẽ phải trả một khoản phí nhất định theo Biểu phí dịch vụ để được cấp nước trở lại, bất kể đồng hồ nước của khách hàng trên thực tế có bị tắt hay không. Thư báo cúp nước sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách yêu cầu được cấp nước trở lại. Thành phố Petaluma, các nhà chức trách, nhân viên và đại diện của thành phố không chịu trách nhiệm về bất cứ thương tích hoặc thiệt hại nào có thể xảy ra do việc cúp nước vì khách hàng không thanh toán hóa đơn tiền nước. Thành phố sẽ đăng báo cáo hàng năm trên trang web của Thành phố và đồng thời gửi báo cáo đến Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước Tiểu bang (State Water Resources Control Board) về số lần cúp nước dân dụng vì lý do khác hàng không đủ khả năng thanh toán.

**7. Khôi phục Dịch vụ:** Khách hàng phải thanh toán tất cả các khoản phí quá hạn cũng như các khoản lệ phí liên quan trước khi được cấp nước trở lại. Thành phố sẽ khôi phục dịch vụ cấp nước càng sớm càng tốt sau khi khách hàng thanh toán tất cả các khoản phí liên quan đến việc chấm dứt dịch vụ. Đối với việc khôi phục dịch vụ cùng ngày trong giờ làm việc bình thường (8:00 sáng - 4:30 chiều), khách hàng phải thanh toán trước 3:00 chiều. Đối với việc khôi phục dịch vụ sau 4:30 chiều vào những ngày làm việc, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí dịch vụ ngoài giờ như được quy định trong Biểu phí dịch vụ của Thành phố. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường, trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí dịch vụ ngoài giờ và đã trả khoản phí đó cùng với tất cả các khoản phí họ còn nợ trước giờ làm việc cuối cùng của ngày mà họ muốn được khôi phục dịch vụ. Nếu dịch vụ cấp nước được khôi phục bởi bất kỳ cá nhân nào mà không phải là nhân viên Thành phố, khách hàng có thể sẽ bị phạt tiền hoặc phải trả thêm chi phí theo Biểu phí hiện hành của Thành phố. Bất cứ thiệt hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ trái phép sẽ là trách nhiệm của khách hàng.

**8. Thư báo về Tình trạng Ngân phiếu Bị Trả lại:** Trong trường hợp khoản thanh toán tiền nước hoặc chi phí khác bị trả lại, khách hàng sẽ bị tính một khoản phí như được quy định trong Biểu phí Hiện hành của Thành phố. Hơn nữa, khi bị trả lại khoản thanh toán, trương mục của khách hàng sẽ bị đưa ngược lại vào quy trình xử lý tình trạng quá hạn của Thành phố như thể khách hàng đã không thanh toán số dư trên trương mục của mình. Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho khách hàng bằng thư báo treo cửa, qua điện thoại, thư hoặc e-mail về việc khoản thanh toán bị trả lại và tình trạng quá hạn của trương mục. Thành Phố có thể yêu cầu khách hàng thanh toán mọi chi phí trong tương lai bằng tiền mặt hoặc ngân phiếu có chứng nhận nếu khách hàng bị trả lại một khoản thanh toán trong vòng 12 tháng qua.

**9. Bị Trả lại Khoản thanh toán Phí Khôi phục Dịch vụ Cấp nước Trước đây:** Trong trường hợp khách hàng sử dụng một ngân phiếu không có giá trị giao dịch (non-negotiable check) để thanh toán phí khôi phục dịch vụ cấp nước sau khi khách hàng bị cúp nước do không thanh toán hóa đơn, và Thành phố đã thực hiện việc khôi phục dịch vụ, Thành phố có thể cúp nước ngay lập tức mà không cần thông báo thêm. Thành phố sẽ không đưa ra bất kỳ thông báo nào trong trường hợp khách hàng sử dụng ngân phiếu không có giá trị giao dịch hoặc thẻ tín dụng có được do gian lận để thanh toán các chi phí cấp nước phát sinh từ việc bị cúp nước. Trong trường hợp khách hàng sử dụng một ngân phiếu không có giá trị giao dịch hoặc thẻ tín dụng bị tranh chấp để thanh toán phí khôi phục dịch vụ sau khi khách hàng bị cúp nước do không thanh toán hóa đơn, khách hàng sẽ phải sử dụng tiền mặt hoặc ngân phiếu có chứng nhận để thanh toán phí khôi phục dịch vụ trong thời gian 12 tháng kể từ ngày xảy ra tình trạng bị trả lại thanh toán.

**10. Các Biện pháp Giải quyết khác.** Ngoài cúp nước, Thành phố còn có thể theo đuổi bất kỳ biện pháp nào khác mà pháp luật hoặc công lý cho phép để đòi nợ, bao gồm nhưng không giới hạn ở: đòi nợ bằng cách gán quyền đòi nợ vào bất động sản, khởi đơn khiếu nại hoặc đơn kiện, hoặc giao hồ sơ cho các công ty đòi nợ để đòi tiền. Trong trường hợp Thành phố là bên thắng kiện trong một vụ kiện, Thành phố sẽ có quyền đòi bên thua thanh toán tất cả các chi phí liên quan, kể cả phí luật sư và lãi suất tích lũy.

**11. Cúp nước vì Vi phạm Khác Của Khách hàng:** Thành phố có quyền cúp nước khách hàng nếu khách hàng vi phạm các sắc lệnh, quy tắc hoặc quy định của Thành phố theo bất kỳ hình thức nào khác ngoài không thanh toán tiền nước trong phạm vi các vi phạm như vậy có thể dẫn đến hậu quả cúp nước.

**12. Yêu cầu Xem xét hoặc Khiếu nại Hóa đơn:** Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước và thực hiện quyền khiếu nại lên Giám đốc Cơ quan Quản lý Công trình Công cộng hoặc người được họ chỉ định thực hiện việc cúp nước, Thành phố sẽ không cúp nước vì lý do không thanh toán trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại.

Để khiếu nại, khách hàng phải gửi thư thông báo cho Thành phố đến Petaluma City Clerk's Office, 11 English Street, Petaluma, California 94952 để báo rằng khách hàng đang tranh chấp về sự chính xác của hóa đơn hoặc một hành động khác của Thành phố theo Chính sách này, và yêu cầu Giám đốc Tài chính Thành phố hoặc đại diện của họ xem xét hoặc điều tra trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn bị tranh chấp hoặc thư báo cúp nước đầu tiên. Nếu khách hàng tin rằng họ đã thanh toán một khoản phí nhưng khoản thanh toán đó đã không được ghi nhận vào trương mục của họ, khách hàng sẽ được yêu cầu xuất trình biên lai, ngân phiếu đã hủy hoặc bằng chứng thỏa đáng khác để chứng minh việc thanh toán và cho phép Thành phố tra cứu khoản thanh toán đó. Nếu tranh chấp của khách hàng không được giải quyết bởi Giám đốc Tài chính, Thành phố sẽ gửi thư báo cho khách hàng trong vòng 60 ngày kể từ ngày khách hàng nhận được thư báo về ngày điều trần tranh chấp trước một viên chức điều trần theo quy định tại Mục 1.14.090(B) của Bộ luật Thành phố Petaluma.

**13. Phiên dịch:** Các bản dịch của Chính sách này bằng các ngôn ngữ được liệt kê tại Mục 1632 của Bộ luật Dân sự California hiện đang có sẵn tại văn phòng Bộ Tài chính hoặc trên trang web của Thành phố.

Please visit our office or website for a translation of this Policy.

Visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de este política.

如欲获取政策的译文，请访问我们的办公室或网站。

Mangyaring bisitahin ang aming opisina o website para sa isang pagsasalin ng Polisiyang ito.

Vui lòng đến văn phòng hoặc vào trang web của chúng tôi để xem bản dịch của Chính sách này.

이 정책에 대한 번역은 저희 사무실이나 웹 사이트를 방문하십시오.

Mọi thư báo được ban hành theo Chính sách này sẽ có sẵn tại Bộ Tài chính Thành phố tại 11 English Street, Petaluma, California, 94952 hoặc trên trang web của Thành phố bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất mười phần trăm (10%) dân số trong khu vực dịch vụ.