

	<b>Thành Phố Santa Ana</b> <b>Chính Sách và Thủ Tục</b> <b>Hành Chính</b>	
		Chấp Thuận của Tổng Quản Lý Thành Phố
Tiêu đề <b>Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt</b>		Ngày 4 Tháng Bảy, 2024

**Mục Đích:**

Chính sách này nêu rõ thủ tục hành chính của Thành Phố Santa Ana đối với việc quản lý hồ sơ khách hàng sử dụng Dịch Vụ Tiện Ích Thành Phố và nước trong khu dân cư đang trễ hạn thanh toán, theo Đạo Luật Bảo Vệ việc Cắt Nước của Tiểu Bang California (California's Water Shutoff Protection Act - "Đạo luật"), Chương 6 Mục 12 Phần 104 của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California. (*Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn § 116900 và tiếp theo.*) Là một hệ thống nước đô thị hay hệ thống nước cho cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 mạng lưới kết nối dịch vụ, Thành Phố Santa Ana phải tuân thủ các quy định được đặt ra trong Đạo Luật. Các từ ngữ được định nghĩa trong Bộ Luật Thành Phố Santa Ana Đoạn 39-15 sẽ có cùng ý nghĩa trong Chính Sách Hành chính này.

**Phạm Vi:**

Chính Sách này chỉ áp dụng cho khách hàng sử dụng nước trong khu dân cư của Thành phố Santa Ana vì lý do trễ hạn thanh toán các hóa đơn dịch vụ tiện ích và nước của họ.

**Chính Sách:**

Tất cả khách hàng sử dụng nước nên cập nhật thông tin liên lạc của họ một cách chính xác để đảm bảo nhận được tất cả các thông báo có liên quan kịp thời. Tất cả các thông tin liên lạc liên quan đến hóa đơn tiền nước, bao gồm xét duyệt, yêu cầu và các vấn đề liên quan khác, có thể được chuyển đến Ban Dịch Vụ Tiện Ích Thành Phố ("MUS") của Thành phố. Quý vị có thể liên lạc với MUS thông qua các cách sau:

- Điện thoại: (714) 647-5440
- Fax: (714) 647-5089
- Email: [mus.info@santa-ana.org](mailto:mus.info@santa-ana.org)
- Gặp trực tiếp: 20 Civic Center Plaza, Santa Ana, CA 92701
  - Thứ Hai - Thứ Năm 7:30 sáng - 5:30 chiều
  - Thứ Sáu cách tuần 8:00 sáng- 5:00 chiều
  - Nghỉ vào các ngày lễ theo luật định
- Gửi thư:
  - Finance Department – Treasury Division M-13
  - 20 Civic Center Plaza
  - PO Box 1964
  - Santa Ana CA, 92702-1964

Như đã nêu trong Bộ Luật Thành Phố Santa Ana (SAMC) Chương 39, các hồ sơ sử dụng Dịch Vụ Tiện Ích Thành Phố sẽ đến hạn thanh toán trong vòng mười bốn (14) ngày theo lịch kể từ ngày lập hóa đơn. Ngày đến hạn được hiển thị trên hóa đơn của khách hàng. Các hồ sơ sẽ bị

phạt mười phần trăm (10%) nếu không được thanh toán trước hoặc vào ngày đến hạn được in trên bảng kê hóa đơn.

Các quy tắc sau đây áp dụng cho việc quản lý các hồ sơ sử dụng nước trong khu dân cư bị quá hạn thanh toán:

- (1) Trách Nhiệm của Khách Hàng: Khách hàng sử dụng dịch vụ tiện ích có trách nhiệm đảm bảo các phương thức thanh toán và thông tin liên lạc (bao gồm địa chỉ gửi thư và/hoặc địa chỉ email) là chính xác trên hồ sơ của họ. Các khoản thanh toán bị từ chối hoặc bị trả lại do thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ đã hết hạn, không đủ tiền hoặc các trường hợp khác có thể dẫn đến việc bị tính phí phạt vào hồ sơ dịch vụ
- (2) Đáp Ứng theo Quy Định Cắt Nước: Khách hàng trong khu dân cư sử dụng dịch vụ nước có thể bị ngừng dịch vụ nếu một trong bất kỳ điều nào sau đây xảy ra:
  - a. Khách hàng đã quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày theo lịch trên hóa đơn tiện ích hiện tại của họ và khách hàng đã không sử dụng bất kỳ biện pháp bảo vệ hiện hành nào theo Đạo Luật. Thông báo trễ hạn/ngừng dịch vụ sẽ được cung cấp ít nhất ba mươi (30) ngày theo lịch trước khi cắt nước.
  - b. Khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả góp được Thành Phố phê chuẩn (lịch trình thanh toán thay thế). Thông báo ngưng cấp nước sẽ được cung cấp ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi cắt nước.
  - c. Khách hàng, trong khi thực hiện kế hoạch trả góp được Thành Phố phê chuẩn (lịch trình thanh toán thay thế) cho hóa đơn trước đó, bị trễ hạn trong ít nhất sáu mươi (60) ngày theo lịch trên hóa đơn tiện ích hiện tại của họ. Thông báo ngưng cấp nước sẽ được cung cấp ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi cắt nước.
- (3) Thông Báo Trễ Hạn: Thông báo về việc thanh toán trễ hạn và sắp ngừng dịch vụ ("Thông Báo Trễ Hạn") sẽ được gửi đến địa chỉ khách hàng được chỉ định trong hồ sơ nếu hóa đơn không được thanh toán muộn nhất vào ngày đến hạn được ghi trên bảng kê. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của bất động sản mà dịch vụ cấp nước được cung cấp khác nhau, Thông Báo Trễ Hạn thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ sử dụng dịch vụ, được gửi cho "Người cư trú". Phí phạt cũng vẫn bị tính vào hồ sơ. Thông Báo Trễ Hạn này cũng sẽ đóng vai trò như một cảnh báo sắp ngưng dịch vụ và thông báo cho khách hàng rằng họ sẽ bị ngừng dịch vụ cấp nước nếu hóa đơn vẫn chưa được thanh toán sau tổng cộng sáu mươi (60) ngày theo lịch kể từ ngày đến hạn.
- (4) Hoãn, Giảm, Thanh Toán Dần hoặc Lịch Trình Thanh Toán Thay Thế: Thành Phố sẽ không ngừng dịch vụ khi khoản thanh toán của khách hàng tuân theo thỏa thuận của lịch hoãn, thanh toán dần hoặc lịch trình thanh toán thay thế đã được Thành Phố phê chuẩn và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã được Thành Phố phê chuẩn và thanh toán đúng hạn hóa đơn hiện tại của họ. Chỉ có thể thực hiện một kế hoạch trả góp duy nhất tại một thời điểm cho mỗi hồ sơ dịch vụ tiện ích. Khách hàng sử dụng nước trong khu dân cư có thể gửi văn bản yêu cầu trả góp cho Thành Phố trước thời hạn ghi trên Thông Báo Trễ Hạn. Yêu cầu sẽ được chấp thuận nếu khách hàng có thể đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- a. Nộp cho MUS giấy chứng nhận của bác sĩ gia đình (như được định nghĩa trong Bộ Luật An Sinh và Định Chế California Đoạn 14088(b)(1)(A)) rằng việc ngừng dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của khách hàng hoặc người cư trú hợp pháp tại địa điểm cung cấp dịch vụ, theo yêu cầu của Đạo Luật. "Mẫu A: Chứng nhận của Bác Sĩ Gia Đình (PCP)" sẽ có sẵn cho khách hàng sử dụng để cung cấp chứng nhận cần thiết từ bác sĩ gia đình.
  - b. Nộp cho MUS bằng chứng rằng khách hàng không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước trong khu dân cư theo chu kỳ thanh toán thông thường theo quy định của Đạo Luật. "Mẫu B: Chứng Nhận Khó Khăn Tài chính" sẽ có sẵn cho khách hàng sử dụng để cung cấp mẫu bằng chứng cần thiết, cùng với tài liệu rằng khách hàng (hoặc bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của họ) hiện là người nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Chương Trình Tiền Trợ Cấp An Sinh/Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ; hoặc, thay vào đó, khách hàng có thể khai báo rằng thu nhập hàng năm của họ thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo khó của liên bang.
  - c. Khách hàng sẵn sàng tham gia thỏa thuận trả góp được Thành Phố phê chuẩn, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch thanh toán chậm hoặc được giảm đối với tất cả các khoản phí trễ hạn. Thành Phố có quyền phê duyệt hình thức cụ thể của lựa chọn thanh toán và có thể ấn định giá trị của sự lựa chọn thanh toán đó. Nộp "Mẫu C: Yêu Cầu Kế Hoạch Thanh Toán Liên Quan đến Dịch Vụ Tiện Ích" phải được xem xét cho thỏa thuận trả góp, kế hoạch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch thanh toán chậm hoặc giảm trừ được Thành Phố phê chuẩn. Kế hoạch thanh toán thường được chia thành mười hai (12) đợt thanh toán theo mỗi tháng. Thành Phố có thể yêu cầu khách hàng thanh toán số tiền trung bình của hóa đơn hàng tháng thông thường của họ dưới dạng khoản thanh toán trước để bắt đầu kế hoạch thanh toán. Khách hàng phải duy trì các khoản thanh toán hàng tháng ngoài các khoản phí thông thường hai tháng một lần để tuân thủ kế hoạch trả góp. Thành Phố sẽ không phát hành các hóa đơn hoặc thông báo riêng cho các lần thanh toán hàng tháng theo kế hoạch thanh toán và khách hàng có trách nhiệm thanh toán đúng thời hạn.
- (5) Khiếu nại hay Kháng cáo Hóa đơn: Khách hàng muốn bắt đầu khiếu nại hay kháng cáo các dịch vụ hoặc khoản phí được hiển thị trên hóa đơn nước phải gửi "Mẫu D: Yêu Cầu Khiếu nại hay Kháng cáo Phí Dịch Vụ Tiện Ích" cho MUS muộn nhất vào ngày đến hạn thanh toán được hiển thị trên bảng kê hóa đơn. Thành Phố có thể không xem xét bất kỳ khiếu nại nào được gửi sau ngày đến hạn. Giám Đốc Tài Chính và Quản Lý Dịch Vụ hoặc người được chỉ định của họ sẽ xem xét bất kỳ khiếu nại nào như vậy. Khách hàng sẽ được thông báo về quyết định của Thành Phố liên quan đến khiếu nại bằng văn bản và tất cả quyết định sẽ là cuối cùng. Nếu các khoản phí được xác định là không chính xác, MUS sẽ cung cấp bảng kê hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán các khoản phí được chỉnh sửa sẽ đến hạn trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày bảng kê hóa đơn được điều chỉnh. Nếu các khoản phí được xác định là chính xác, khách hàng sẽ được yêu cầu thanh toán tất cả số tiền chưa thanh toán trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày quyết định được gửi cho khách hàng. Nếu bất kỳ khoản thanh toán nào được gửi qua thư USPS, phong bì thư phải được đóng dấu bưu chính trước ngày đến

hạn. Nếu khiếu nại đang được Thành Phố xem xét hoặc có bất kỳ cuộc điều tra nào đang chờ thụ lý, Thành Phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước cho cư dân.

- (6) **Mối Quan Hệ và Trách Nhiệm của Chủ Nhà-Người Trú Ngụ:** Chủ sở hữu bất động sản của trụ sở nơi dịch vụ cấp nước được cung cấp, sẽ là khách hàng được ghi nhận với Thành Phố, theo mặc định, trừ khi xảy ra chuyển giao trách nhiệm. Chủ sở hữu bất động sản có trách nhiệm đảm bảo người trú ngụ trong bất động sản được phép cư trú hợp pháp trong khu nhà ở và biết về các tài khoản phí dịch vụ tiện ích liên quan đến bất động sản. Nếu chủ sở hữu bất động sản là khách hàng trong hồ sơ và người thuê nhà ở hoặc người trú ngụ được thông báo rằng dịch vụ có thể bị ngừng do hóa đơn quá hạn thanh toán, theo quy định của Đạo Luật, người thuê nhà hoặc người trú ngụ có thể trở thành khách hàng của Thành Phố mà không phải trả các khoản phí quá hạn của chủ sở hữu bất động sản. Người thuê nhà ở hoặc người trú ngụ muốn trở thành khách hàng sử dụng dịch vụ tiện ích của Thành Phố phải liên lạc với MUS để biết thêm thông tin, như đã nêu ở trên.
- (7) **Luật được Ưu Tiên:** Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa chính sách hành chính này và Đạo Luật, được tu chính theo thời gian, các điều khoản của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn § 116900 và *tiếp theo* và các tu chính của đạo luật sẽ được ưu tiên áp dụng.
- (8) **Thẩm Quyền:** Thẩm quyền cho chính sách hành chính này được lấy từ Bộ Luật Thành Phố Santa Ana, Chương 39, Đoạn 39-22 và Đạo Luật Bảo Vệ việc Cấp Nước.
- (9) **Ngày Có Hiệu Lực:** Chính sách hành chính này sẽ bắt đầu và có hiệu lực từ ngày 4 Tháng Bảy, 2024.