

 <p style="text-align: center;">Chính Sách và Thủ Tục Hành Chính Thành Phố Santa Ana</p>	<p style="text-align: center;"><u>Thẩm Quyền Giám Đốc Tài Chính</u> SAMC Mục 39-22 (b) và (d)</p>	
	<p style="text-align: center;">Giám Đốc Điều Hành/ Người Được Chỉ Định</p>	
<p>Chủ đề</p> <p>Chính Sách Ngừng Cấp Nước Sinh Hoạt</p>	<p>Ngày</p> <p>01/02/2020</p>	<p>Số</p> <p>FMSA 2020-01</p>

Mục đích:

Chính sách này liệt kê các động thái hành chính của Thành phố Santa Ana trong việc thu thập các tài khoản khách hàng của Dịch vụ Công ích Thành phố quá hạn thanh toán, gồm các khoản lệ phí, thông báo và các quy trình ngừng cấp nước sinh hoạt theo Dự luật số 998 của Thượng viện California, “Đạo luật Chống Cắt Nước” (SB 998). Là hệ thống nước đô thị/cộng đồng cấp nước cho hơn 200 đầu mỗi dịch vụ, Thành phố Santa Ana phải tuân thủ các quy định trong Dự luật số 998.

Chính sách:

Chính sách này đưa ra các quy tắc và thủ tục bằng văn bản liên quan đến việc ngừng cấp nước sinh hoạt đối với các tài khoản khách hàng của Dịch vụ Công ích Thành phố quá hạn thanh toán. Chính sách này sẵn có bằng tiếng Anh, và các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự California (Ây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam và Hàn Quốc), và bất kỳ ngôn ngữ nào khác có ít nhất 10 phần trăm số người cư trú trong khu vực dịch vụ. Thông tin này cũng sẽ được cung cấp trên Trang web của Thành phố.

Theo quy định tại Bộ luật Thành phố Santa Ana (SAMC) Chương 39, các tài khoản Dịch vụ Công ích Thành phố phải thanh toán vào ngày gửi hóa đơn. Các tài khoản bị cho là quá hạn thanh toán sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày gửi hóa đơn được ghi trong hóa đơn của khách hàng. Các quy tắc sau đây áp dụng cho việc thu các tài khoản quá hạn thanh toán:

- (1) **Lệ phí:** Các tài khoản quá hạn thanh toán phải chịu một khoản lệ phí bù vào chi phí hành chính hợp lý phát sinh từ việc thực hiện động thái cụ thể bất kỳ thay mặt cho hoặc theo yêu cầu của bất kỳ người có trách nhiệm nào theo quy định trong SAMC Chương 39, và có thể bao gồm các khoản phí “phạt” quá hạn, “phí bật đồng hồ”, “phí tắt đồng hồ”, “phí bật hoặc tắt đồng hồ ngoài giờ làm việc”, “phí tháo đồng hồ”, “phí thiết lập lại đồng hồ”, và “phí đi đọc đồng hồ”.
- (2) **Phạt:** Người không hoàn tất việc thanh toán trước hạn chót thanh toán hóa đơn sẽ phải chịu một khoản phạt quá hạn mười phần trăm (10%) trên tổng phí dịch vụ công ích thành phố chưa thanh toán. Khách hàng sẽ được gửi thông báo ghi số tiền phạt được áp dụng và hạn chót mà khách hàng có thể hoàn thành việc thanh toán hoặc yêu cầu việc dàn xếp thanh toán thay thế để tránh bị phạt tiếp cũng như nguy cơ bị ngừng dịch vụ.
- (3) **Thông báo:** Khách hàng sẽ được thông báo về trạng thái tài khoản của mình bằng văn bản và qua hình thức khác bất kỳ theo quy định trong SAMC Chương 39 và dưới đây.
 - a. Ngày làm việc kế tiếp sau hạn chót thanh toán hóa đơn.
 - b. Ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cấp nước theo kế hoạch.

- c. Bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng dịch vụ, thông báo cuối cùng gửi cho “Người cư ngụ” về việc chuẩn bị ngừng dịch vụ sẽ được treo trên cửa ra vào và dán ở nơi dễ thấy tại vị trí.
- (4) Ngừng Tài khoản Quá hạn thanh toán: Thành phố sẽ không thực hiện việc ngừng cấp nước đối với khách hàng chậm thanh toán dưới sáu mươi (60) ngày. Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý và có thiện chí để liên lạc với khách hàng qua điện thoại hoặc văn bản thông báo ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cấp nước do chậm thanh toán. Nếu địa chỉ nhận thư khác địa chỉ vị trí được cấp nước, văn bản thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ nhận hóa đơn được ghi nhận trong tài khoản khách hàng sử dụng Dịch vụ Công ích thành phố và bản sao văn bản thông báo cùng với thông báo treo cửa gửi cho “Người cư ngụ” sẽ được gửi đến hoặc dán ở nơi dễ thấy tại vị trí sử dụng dịch vụ bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng dịch vụ. Văn bản thông báo ngừng dịch vụ sẽ gồm: tên và địa chỉ khách hàng; số tiền chậm thanh toán; hạn chót thanh toán hoặc dàn xếp việc thanh toán để tránh ngừng dịch vụ sinh hoạt; nội dung quy trình xin gia hạn khoản quá hạn; nội dung thủ tục xem xét và khiếu nại hóa đơn; và nội dung thủ tục khách hàng yêu cầu việc dàn xếp thanh toán thay thế.
 - (5) Ngoại lệ: Theo Dự luật số 998, Thành phố Santa Ana sẽ không thực hiện việc ngừng cấp nước sinh hoạt nếu đảm bảo đủ các điều kiện sau:
 - a. Sức khỏe và An toàn: Khách hàng, hoặc người thuê mặt bằng của khách hàng, nộp cho Thành phố chứng nhận của đơn vị chăm sóc sức khỏe cơ sở, theo định nghĩa trong đoạn (A) khoản (1) tiểu mục (b) Mục 14088 Bộ luật Phúc lợi và Định chế, rằng việc ngừng dịch vụ sinh hoạt sẽ đe dọa tới tính mạng, hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại vị trí được cung cấp dịch vụ sinh hoạt.
 - b. Không đủ Khả năng Tài chính để Thanh toán: Khách hàng chứng minh rằng mình không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ sinh hoạt theo chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng được cho là không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ sinh hoạt theo chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố nếu thành viên bất kỳ trong hộ của khách hàng hiện đang thụ hưởng các khoản trợ cấp từ CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng hợp, Medi-Cal, Chương trình Thanh toán Phụ cấp An sinh/ Phụ cấp Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ, hoặc khách hàng khai báo rằng thu nhập hàng năm của hộ thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang.
 - c. Dàn xếp Thanh toán Thay thế: Khách hàng đáp ứng hai yêu cầu trên phải đăng ký việc dàn xếp thanh toán thay thế được Thành phố phê duyệt để đáp ứng mọi khoản thanh toán quá hạn còn lại.
 - (6) Các chương trình dàn xếp thanh toán thay thế được Thành phố phê duyệt theo toàn quyền quyết định của Thành phố có thể gồm:
 - a. Trả dần số tiền chưa thanh toán.
 - b. Tham gia vào lịch trình thanh toán thay thế.

- c. Giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền chưa thanh toán (được tài trợ mà không phải chịu thêm phí như những người khác).
- d. Tạm hoãn thanh toán.

Văn phòng Dịch vụ Công ích Thành phố có thể chọn một trong các phương án thanh toán trên để khách hàng thực hiện và có thể đặt ra các yêu cầu cụ thể bằng số liệu đối với phương án thanh toán đó. Thông thường, phương án trả nợ sẽ là trả nợ mọi số tiền quá hạn còn lại trong vòng 12 tháng. Thời hạn trả nợ dài hơn có thể được áp dụng nếu khách hàng cần có thời gian dài hơn để tránh khó khăn dẫn đến quá hạn căn cứ vào hoàn cảnh của từng khách hàng.

- (7) Việc ngừng dịch vụ sinh hoạt được thực hiện sớm nhất là năm (5) ngày làm việc từ khi Văn phòng Dịch vụ Công ích Thành phố đăng thông báo cuối cùng về dự định ngừng dịch vụ ở nơi dễ thấy tại vị trí được cấp dịch vụ trong các trường hợp sau:
 - a. Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trả dần, lịch trình thanh toán thay thế hoặc chương trình hoãn/ giảm thanh toán cho các khoản phí quá hạn từ sáu mươi (60) ngày trở lên.
 - b. Khi tham gia thỏa thuận trả dần, lịch trình thanh toán thay thế hoặc chương trình hoãn/ giảm thanh toán cho các khoản phí quá hạn, khách hàng chậm thanh toán các khoản phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại từ sáu mươi (60) ngày trở lên.
- (8) Giới hạn Phí Khôi phục dịch vụ: Khách hàng có thu nhập thấp đủ các điều kiện được quy định ở phần Ngoại lệ - Mục 5, tiểu mục (b) chỉ chịu tối đa 50 USD tổng phí khôi phục cấp nước trong giờ làm việc và 150 USD tổng phí khôi phục cấp nước ngoài giờ làm việc. Việc khôi phục cấp nước gồm các dịch vụ thường chịu “phí bật đồng hồ”, “phí đi đọc đồng hồ”, và “phí thiết lập lại đồng hồ”, và/hoặc “phí bật hoặc tắt đồng hồ ngoài giờ làm việc”. Phí dịch vụ khôi phục sẽ không vượt quá chi phí khôi phục thực tế nếu thấp hơn mức phí thường áp dụng. Từ 01/01/2021, tổng phí khôi phục dịch vụ sẽ được giới hạn căn cứ vào mức điều chỉnh thường niên theo các thay đổi trong Chỉ số Giá Tiêu dùng địa phương.
- (9) Miễn khoản Phạt cho Khách hàng có Thu nhập thấp: Đối với khách hàng là cư dân chứng minh với Văn phòng Dịch vụ Công ích Thành phố theo phần Ngoại lệ - Mục 5, tiểu mục (b) “Không đủ Khả năng Tài chính để Thanh toán” rằng thu nhập hộ thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang sẽ được miễn các khoản phạt thanh toán quá hạn mười hai (12) tháng một lần.
- (10) Chỗ Thuê/Trợ: Khách hàng là người thuê nhà dành cho một gia đình hay nhà ở liên hợp, gồm cư dân trong công viên nhà di động không đứng tên dịch vụ nước và bị cắt nước sinh hoạt do bên cho thuê của họ quá hạn thanh toán sẽ được gửi văn bản thông báo ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng dịch vụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của hệ thống cấp nước mà không phải thanh toán các khoản quá hạn trong tài khoản Dịch vụ Công ích Thành phố của bên cho thuê. Thành phố không buộc phải cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ từ

khi mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng đủ các yêu cầu của Thành phố để bắt đầu dịch vụ. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn lòng và có khả năng đảm nhận toàn bộ trách nhiệm thanh toán các khoản phí về sau của tài khoản thì Thành phố phải cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đủ điều kiện đó.

- (11) Khiếu nại: Khách hàng muốn đổi chất hoặc khiếu nại về các khoản phí của mình có thể liên hệ trực tiếp với Cơ quan Dịch vụ Tài chính và Quản lý, Bộ phận Dịch vụ Khách hàng và Kho bạc - Văn phòng Dịch vụ Công ích Thành phố tại Tòa Thị chính Santa Ana - Tầng 1 Ross Annex, hoặc qua SĐT (714) 647-5454. Việc khách hàng khiếu nại không làm kéo dài thời hạn thanh toán đối với mục đích xác định các tài khoản quá hạn. Nếu khách hàng trưởng thành tại nơi cư trú khiếu nại về hóa đơn nước lên Văn phòng Dịch vụ Công ích Thành phố thì dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ không bị gián đoạn hay bị ngừng trong thời gian chờ xử lý khiếu nại.
- (12) Báo cáo Thường niên: Báo cáo thường niên về số tài khoản dịch vụ nước sinh hoạt bị ngừng cấp nước do không có khả năng thanh toán sẽ được lập bảng hàng năm và đăng trên Trang web của Thành phố và báo cáo cho Ủy ban Tài nguyên Nước Tiểu bang.
- (13) Luật Tiểu bang: Trường hợp có mâu thuẫn giữa chính sách hành chính này và Bộ luật Dịch vụ Công ích California, Phần 5 “Dịch vụ Công ích thuộc Sở hữu của các Doanh nghiệp Thành phố” và các nội dung sửa đổi theo từng thời điểm, hoặc Bộ luật Sức khỏe và An toàn California, Chương 6 “Ngừng Cấp Nước Sinh hoạt” và các nội dung sửa đổi theo từng thời điểm, thì thực hiện theo các bộ luật California và nội dung sửa đổi của các bộ luật đó.
- (14) Thẩm quyền: Thẩm quyền thực hiện chính sách hành chính này căn cứ theo Bộ luật Thành phố Santa Ana, Chương 39, Mục 39-22, tiểu mục (b) và (d) và được lập căn cứ theo Đạo luật Chống Cắt Nước bắt đầu từ Mục 116900 của Bộ luật Sức khỏe và An toàn California.
- (15) Ngày áp dụng: Chính sách hành chính này bắt đầu được áp dụng từ ngày 01/02/2020.