

# CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT

## I. Khái quát

Chính sách này được thông qua để đáp ứng các nghĩa vụ của Westborough Water District (ĐẠI LÝ) 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 ĐẠI LÝ, 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 ĐẠI LÝ 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.

## II. Thanh toán Dịch vụ Cấp Nước Sinh hoạt

Những người nhận dịch vụ cấp nước từ ĐẠI LÝ bắt buộc phải thanh toán dịch vụ đó trong vòng 20 ngày kể từ ngày nhận được thông báo hoặc hóa đơn. Trừ khi bị cấm theo luật định, ĐẠI LÝ sẽ có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước do chưa thanh toán đầy đủ và đúng hạn. ĐẠI LÝ sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do chưa thanh toán cho đến khi tài khoản của chủ thể bị quá hạn trong ít nhất 60 ngày theo lịch.

## III. 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 ĐẠI LÝ trong vòng năm (5) ngày sau khi nhận được thông báo hoặc hóa đơn theo địa chỉ 2263 Westborough Boulevard, South San Francisco, CA 94080. ĐẠI LÝ 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 10 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.

## IV. Thông báo Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt

ĐẠI LÝ 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.

## V. Tránh bị Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt

Khách hàng và/hoặc người dùng thực tế của dịch vụ nước sinh hoạt có thể liên hệ với đại diện của ĐẠI LÝ theo số (650) 589-1435 để thảo luận về các lựa chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do chưa thanh toán.

Trong vòng mười ba (13) ngày kể từ ngày nhận được thông báo ngừng cung cấp dịch vụ hoặc bất kỳ thời gian nào trước khi nhận được thông báo đó, khách hàng có thể yêu cầu ĐẠI LÝ 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 ĐẠI LÝ 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, ĐẠI LÝ 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:

1. Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, phải gửi cho ĐẠI LÝ 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

2. 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 ĐẠI LÝ bằng cách đáp ứng một trong những điều sau đây:

a. 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

b. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo đói liên bang; VÀ

3. 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, ĐẠI LÝ sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:

1. Trả dần số nợ còn lại.

2. Lịch thanh toán thay thế.

3. Giảm một phần hoặc toàn bộ số nợ chưa thanh toán.

4. Trả chậm tạm thời.

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