

Chính sách cắt nước của thành phố Gonzales

(Theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe của Tiểu bang 116900) Tháng 12 năm 2019

- Việc cắt nước phải được thực hiện theo luật của tiểu bang, bao gồm cả Đạo luật bảo vệ cắt nước khởi nguồn từ Bộ luật An toàn và Sức khỏe California 116900.

Chính sách này sẽ được đăng trên trang web của thành phố bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha và các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật dân sự (hiện tại là tiếng Tây Ban Nha, Trung Quốc, Hàn Quốc, Việt Nam và Tagalog).
- Quy trình cho khách hàng tự nguyện cắt dịch vụ nước:
 - Sau khi thông báo cho nhân viên Thành phố tại Tòa thị chính, trực tiếp tại địa chỉ 147 Fourth Street hoặc qua điện thoại theo số (831) 675-5000 trong giờ làm việc bình thường, dịch vụ sẽ bị cắt trong vòng một (1) ngày làm việc.
 - Khách hàng được yêu cầu cung cấp một địa chỉ chuyển tiếp đáng tin cậy để nhận hóa đơn đóng dịch vụ.
- Quy trình cho khách hàng bị cắt dịch vụ vì không thanh toán các khoản phí:
 - Theo thông lệ, tất cả các thông tin liên hệ bằng văn bản liên quan đến dịch vụ nước sẽ bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha.
 - Khách hàng sẽ không bị cắt dịch vụ nước nếu hóa đơn nước chưa quá hạn sáu mươi (60) ngày.
 - Trước khi cắt dịch vụ vì không thanh toán các khoản phí, tất cả những điều sau đây sẽ được thực hiện:
 - Bất kỳ số dư hóa đơn chưa thanh toán nào từ 20\$ trở xuống có thể được chuyển sang và thêm vào hóa đơn thanh toán tiếp theo mà không bị xem là thanh toán trễ hoặc làm phát sinh hoạt động thu nợ.
 - Thông báo về việc sắp cắt dịch vụ:** thông báo bằng văn bản về việc sắp cắt dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ thanh toán ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi cắt. Ngoài ra, thông báo về việc sắp cắt dịch vụ có thể được cung cấp qua điện thoại. Nếu thông báo được cung cấp qua điện thoại, Thành phố sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng một bản sao của chính sách này và cũng đề nghị thảo luận với khách hàng về các lựa chọn thanh toán thay thế cũng như các thủ tục xem xét và kháng nghị hóa đơn của khách hàng theo như quy định trong chính sách này. Nếu Thành phố không thể liên hệ với khách hàng qua thông báo bằng văn bản (ví dụ: thông báo gửi qua đường bưu điện bị trả lại vì không thể gửi được) hoặc qua điện thoại, Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để đến tận nơi cư trú liên quan và để lại thông báo về việc sắp cắt dịch vụ vì không thanh toán và bản sao của chính sách này ở cửa hoặc một nơi dễ thấy khác.
 - Thông báo về việc sắp cắt dịch vụ** sẽ bao gồm:
 - Tên và địa chỉ của khách hàng
 - Số tiền quá hạn
 - Ngày cần thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh cắt dịch vụ
 - Thông báo về quá trình tránh cắt dịch vụ
 - Kháng nghị về số tiền theo hóa đơn

- b. Yêu cầu gia hạn
 - c. Thủ tục yêu cầu thanh toán thay thế, giảm phí, phí trả chậm
5. Thông báo sẽ bao gồm các thủ tục để mở lại dịch vụ
- d. Khách hàng sẽ không bị cắt dịch vụ vì không thanh toán phí nếu đáp ứng **TẤT CẢ** những điều sau đây:
- i. Khách hàng cung cấp được chứng nhận của Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính theo quy định trong Bộ luật phúc lợi và định chế 14088 của California (Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ sản khoa/phụ khoa, Bác sĩ gia đình, Phòng khám chăm sóc sức khỏe chính, Bệnh viện hoặc Phòng khám ngoại trú) rằng việc chấm dứt dịch vụ sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất kỳ cư dân nào trong các cơ sở nơi dịch vụ nước được cung cấp; và
 - ii. Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính (được xác định bằng việc bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng là người đang nhận Cal WORKS, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Chương trình thu nhập bảo đảm bổ sung/thanh toán bổ sung của tiểu bang California hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em) hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang; và
 - iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận trả chậm, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm phí
- e. Trách nhiệm chứng minh sự tuân thủ các điều kiện được mô tả trong Tiểu mục d. ở trên là của khách hàng. Để cho phép Thành phố có đủ thời gian để xử lý bất kỳ yêu cầu hỗ trợ nào, khách hàng được khuyến khích cung cấp tài liệu xác lập khả năng áp dụng của Tiểu mục d.i và ii, cũng như đồng ý với Tiểu mục d.iii., càng sớm càng tốt trước ngày cắt dịch vụ đề xuất. Thành phố sẽ có bảy (7) ngày để xem xét các tài liệu đã gửi và yêu cầu thêm thông tin hoặc thông báo cho khách hàng về các điều khoản của bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế có thể áp dụng nào mà Thành phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Nếu Thành phố yêu cầu thêm thông tin, thì khách hàng phải cung cấp thông tin đó trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày yêu cầu. Trong vòng năm (5) ngày sau đó, Thành phố sẽ thông báo bằng văn bản cho khách hàng rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện trong Tiểu mục d. ở trên hoặc thông báo cho khách hàng rằng khách hàng đủ điều kiện cho một kế hoạch thanh toán thay thế và các điều khoản của kế hoạch chi trả mà Thành phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Bất kỳ khách hàng nào không đáp ứng các điều kiện mô tả trong Tiểu mục d. đều phải trả số tiền quá hạn, bao gồm cả mọi khoản phạt và các khoản phí khác, còn nợ Thành phố trước ngày đến sau trong 2 ngày sau: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày có thông báo từ Thành phố xác định rằng khách hàng không đáp ứng điều kiện nói trên; hoặc (ii) ngày sắp cắt dịch vụ, như được chỉ định trong Thông báo quá hạn.
- f. Khách hàng có thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo của liên bang sẽ phải trả lãi cho các hóa đơn quá hạn được miễn mỗi 12 tháng.
4. Mở lại dịch vụ nước
- a. Dịch vụ nước sẽ chỉ được mở lại nếu đáp ứng các điều kiện i hoặc ii và b.

- i. Cùng gia đình hoặc cư dân đó không được mở lại dịch vụ nước trừ khi đã thanh toán đầy đủ.
 - ii. Sự thay đổi tên người sử dụng dịch vụ chỉ có thể xảy ra với điều kiện có hợp đồng cho thuê gần đây hoặc tài liệu về mua bán bất động sản gần đây dưới tên của người sử dụng dịch vụ nước mới.
- b. Ký quỹ cho dịch vụ nước phải ở mức đáp ứng yêu cầu.
- c. Nếu theo điều kiện được nêu trong Phần 3.d. ở trên, thu nhập hộ gia đình của khách hàng thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) của chuẩn nghèo liên bang, thì mọi khoản phí mở lại dịch vụ được tính cho khách hàng nói trên trong giờ hoạt động bình thường không được vượt quá 50\$ và phí mở lại dịch vụ trong giờ làm việc không được vượt quá 150\$. Lệ phí không được vượt quá chi phí mở lại thực tế nếu chi phí đó thấp hơn giới hạn quy định ở đây. Ngoài ra, sẽ không tính phí lãi suất cho khách hàng thuộc danh mục này.

5. Kế hoạch thanh toán thay thế

Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng ba điều kiện theo Mục 3.d ở trên, Thành phố sẽ đưa ra các thỏa thuận thanh toán thay thế sau: (i) trả chậm số tiền chưa thanh toán; (ii) lịch thanh toán thay thế; (iii) giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền chưa thanh toán, hoặc; (iv) hoãn thanh toán tạm thời. Quản lý thành phố, hoặc người được quản lý chỉ định, khi thực hiện theo quyết định hợp lý, sẽ chọn cách sắp xếp thanh toán thay thế phù hợp nhất sau khi xem xét thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp và xem xét tình hình tài chính của khách hàng và nhu cầu thanh toán của Thành phố.

Trả chậm: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán bình thường của Thành phố và đáp ứng ba điều kiện trong Mục 3.d. ở trên, theo như Thành phố sẽ xác nhận, có thể tham gia kế hoạch trả chậm với Thành phố theo các điều khoản sau:

1. Thời gian. Khách hàng sẽ thanh toán số dư chưa thanh toán, kèm theo phí hành chính và lãi, trong khoảng thời gian không quá sáu (6) tháng. Thành phố có toàn quyền áp dụng thời gian trả chậm lên đến mười hai (12) tháng để tránh gây khó khăn không đáng có cho khách hàng. Số dư chưa thanh toán, cùng với phí hành chính và bất kỳ khoản lãi nào sẽ được áp dụng, sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trả chậm và số tiền đó sẽ được thêm vào hóa đơn dịch vụ nước hàng tháng của khách hàng.
2. Phí hành chính: Lãi suất. Đối với bất kỳ kế hoạch trả chậm nào được đồng ý, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính, bằng số tiền do Thành phố quy định theo thời gian, thể hiện chi phí cho Thành phố để bắt đầu và quản lý lịch thanh toán. Lãi suất hàng năm không quá 8% có thể được áp dụng cho bất kỳ số tiền trả chậm nào.
3. Tuân thủ. Khách hàng phải tuân thủ kế hoạch trả chậm và duy trì mức thanh toán theo quy định khi các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu trả chậm thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch trả chậm. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả chậm trong sáu mươi (60) ngày theo lịch trở lên, Thành phố có thể dừng dịch vụ ít nhất năm (5) ngày sau khi Thành phố để lại một thông báo cuối cùng ở nơi khách hàng cư trú về ý định cắt dịch vụ.

B. Lịch thanh toán thay thế. Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường và đáp ứng ba điều kiện theo Mục 3.d. ở trên, theo như Thành phố sẽ xác nhận, có thể tham gia một lịch thanh toán thay thế cho số tiền chưa thanh toán theo các điều sau:

1. Thời gian chi trả. Khách hàng sẽ thanh toán số dư chưa thanh toán, kèm theo phí hành chính và lãi được quy định trong tiểu mục 2 dưới đây, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, theo quyết định Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định.

2. Phí hành chính, tiền lãi. Đối với bất kỳ lịch thanh toán thay thế nào được phê duyệt, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính, theo số tiền do Thành phố thiết lập theo thời gian, thể hiện chi phí cho Thành phố để bắt đầu và quản lý lịch thanh toán. Theo quyết định của Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định, lãi suất hàng năm không quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng cho bất kỳ khoản tiền nào được thanh toán theo tiểu mục này.

3. Lịch trình. Sau khi tham khảo ý kiến khách hàng và xem xét các hạn chế về tài chính của khách hàng, Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định sẽ xây dựng một lịch thanh toán thay thế để đạt được thỏa thuận với khách hàng. Lịch trình thay thế đó có thể có các khoản thanh toán theo định kỳ không trùng với ngày thanh toán do Thành phố thiết lập, có thể có các khoản thanh toán thường xuyên hơn mỗi tháng hoặc có thể có các khoản thanh toán ít thường xuyên hơn mỗi tháng, miễn là trong mọi trường hợp, số dư chưa thanh toán và phí hành chính phải được thanh toán đầy đủ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ khi thiết lập lịch trình thanh toán.

4. Tuân thủ kế hoạch. Khách hàng phải tuân thủ lịch thanh toán theo thỏa thuận và trả đủ các khoản tiền theo quy định khi các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu lịch trình thanh toán dài hơn cho bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào sau đó trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo lịch trình đã thỏa thuận trước đó. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của lịch trình đã thỏa thuận trong sáu mươi (60) trở lên hoặc không thanh toán phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành phố có thể cắt dịch vụ nước cho bất động sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành phố gửi một thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ đến nơi khách hàng cư trú.

C. Giảm số phí chưa thanh toán. Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán phí dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Thành phố và đáp ứng ba điều kiện trong Mục 3.d. ở trên, theo như Thành phố sẽ xác nhận, có thể (nếu Thành phố chấp thuận phương án này) được giảm số phí chưa thanh toán, nhưng không vượt quá hai mươi lăm phần trăm (25%) số tiền đó khi không được Hội đồng Thành phố chấp thuận, miễn là số phí giảm trừ đó sẽ được tài trợ từ một nguồn khác không gây ra các khoản phí bổ sung áp dụng cho các khách hàng khác. Tỷ lệ giảm trừ sẽ được xác định theo nhu cầu tài chính của khách hàng, điều kiện và nhu cầu tài chính của Thành phố và khả năng của các quỹ để bù đắp cho việc giảm số phí chưa thanh toán của khách hàng.

1. Thời gian chi trả: Khách hàng sẽ thanh toán số tiền phí đã giảm trước ngày đáo hạn do Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định xác định, ngày đó ("Ngày thanh toán

số tiền đã giảm”) sẽ là ít nhất mười lăm (15) ngày kể từ ngày việc giảm số dư chưa thanh toán có hiệu lực.

2. Tuân thủ Ngày thanh toán số tiền đã giảm: Khách hàng phải thanh toán số phí đã giảm vào hoặc trước Ngày thanh toán khoản tiền đã giảm và phải thanh toán kịp thời mọi khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Nếu khách hàng không thanh toán số tiền đã giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày sau Ngày thanh toán số tiền giảm hoặc không thanh toán tiền phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì Thành phố có thể cắt dịch vụ nước cho bất động sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành phố gửi một thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ đến nơi khách hàng cư trú.

D. Tạm hoãn thanh toán. Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán phí dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Thành phố và đáp ứng ba điều kiện trong Mục 3.d. ở trên, theo như Thành phố sẽ xác nhận, có thể được hoãn số phí chưa thanh toán tạm thời trong khoảng thời gian tối đa sáu (6) tháng sau khi khoản thanh toán đến hạn. Thành phố sẽ xác định, theo quyết định của mình, thời gian trì hoãn mà khách hàng được cho phép.

1. Thời gian hoàn trả. Khách hàng sẽ thanh toán số phí chưa thanh toán trước ngày được hoãn (“Ngày thanh toán trả chậm”) theo như Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định xác định. Ngày thanh toán trả chậm sẽ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày số phí chưa thanh toán quá hạn.

2. Tuân thủ Ngày thanh toán trả chậm. Khách hàng phải thanh toán số dư đã giảm vào hoặc trước Ngày thanh toán trả chậm và phải thanh toán kịp thời mọi khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Nếu khách hàng không thanh toán số tiền chưa thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày sau Ngày thanh toán trả chậm hoặc không thanh toán kịp thời phí dịch vụ của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, thì Thành phố có thể cắt dịch vụ nước cho bất động sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành phố gửi một thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ đến nơi khách hàng cư trú.

6. Tranh chấp về tiền nước – Kháng nghị hóa đơn

a. Khách hàng có thể kháng nghị số tiền hóa đơn nước của mình cho Thành phố Gonzales trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn cho dịch vụ. Ngoài ra, bất kỳ khách hàng nào nhận được “Thông báo quá hạn” có quyền kháng nghị và xem xét hóa đơn liên quan đến Thông báo quá hạn ít nhất năm (5) ngày làm việc sau ngày ghi trong Thông báo quá hạn nếu khách hàng cho rằng hóa đơn có lỗi liên quan đến lượng nước tiêu thụ. Tất cả các yêu cầu kháng nghị phải bằng văn bản và phải kèm theo tài liệu hỗ trợ kháng nghị hoặc lý do để xem xét.

b. Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định sẽ nhận bất kỳ kháng nghị nào về việc giảm phí thanh toán và điều tra vấn đề đó.

c. Khách hàng sẽ không bị cắt nước trong khi diễn ra tranh chấp về phí dịch vụ nước.

- d. Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định sẽ đưa ra quyết định về kết quả điều tra vấn đề này trong vòng 10 ngày làm việc. Một cuộc họp giữa Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định và khách hàng có thể được sắp xếp nếu Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định thấy cần thiết. Quyết định của Quản lý thành phố hay người được Quản lý thành phố chỉ định sẽ được nêu trong một bản tóm tắt ngắn gọn bằng văn bản về quyết định.
 - i. Nếu các khoản phí nước được xác định là không chính xác, Thành phố sẽ cung cấp hóa đơn sửa lại và hạn thanh toán các khoản phí đã sửa lại là trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn cho các khoản phí sửa lại. Nếu các khoản phí sửa lại vẫn chưa được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày sau khi cung cấp hóa đơn sửa lại, dịch vụ nước sẽ bị cắt sau khi cung cấp Thông báo quá hạn theo chính sách này. Dịch vụ nước sẽ chỉ được mở lại khi thanh toán đầy đủ tất cả các khoản phí, tiền phạt còn tồn đọng, cũng như bất kỳ và tất cả chi phí mở lại có thể phát sinh.
 - ii. Nếu các khoản phí bị tranh chấp được xác định là không sai gì, thì phí nước sẽ đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi có quyết định của Quản lý thành phố hay được Quản lý thành phố chỉ định. Tại thời điểm có quyết định của Quản lý thành phố hay được Quản lý thành phố chỉ định, khách hàng sẽ được thông báo về quyền kháng nghị tiếp tục trước Hội đồng thành phố theo như quy định trong tiểu mục e. phía dưới.
 - e. Khách hàng có thể kháng nghị quyết định của Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định lên Hội đồng thành phố tại cuộc họp định kỳ tiếp theo. Khách hàng phải gửi bất kỳ khiếu nại nào bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày sau khi có quyết định của Quản lý thành phố hoặc người được Quản lý thành phố chỉ định. Các bên có thể đồng ý về một ngày kháng nghị trễ hơn nếu phù hợp. Các quy tắc và thủ tục kháng nghị lên Hội đồng thành phố sẽ phải tuân theo các chính sách riêng.
6. Thông tin liên hệ dành cho khách hàng để biết thông tin thanh toán
 - a. Thông tin liên hệ dành cho khách hàng sẽ được ghi trên tất cả thư từ và thông báo thanh toán phí tiện ích.
 - b. Khách hàng có thể gọi cho số (831) 675-5000 trong giờ làm việc bình thường để biết thông tin thanh toán của khách hàng và các thủ tục chương trình.
 - c. Điện thoại viên phục vụ qua số này sẽ sử dụng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha khi có sẵn. Nếu bạn cần sử dụng một ngôn ngữ đặc biệt để hiểu đầy đủ nhưng người sử dụng ngôn ngữ đó không có sẵn ngay lập tức, thì một người sử dụng ngôn ngữ đó sẽ có các nỗ lực hợp lý trong 24 giờ làm việc tiếp theo để cung cấp các dịch vụ cần thiết.
 7. Thành phố Gonzales sẽ đăng số trường hợp cắt dịch vụ nước lên trang web của thành phố ít nhất mỗi năm.