

QUẬN NƯỚC QUẬN CALAVERAS
LUẬT VÀ ĐIỀU LỆ QUẢN LÝ CUNG CẤP NƯỚC
VÀ/HOẶC DỊCH VỤ XỬ LÝ NƯỚC THẢI
ĐIỀU III

ÁP DỤNG CHO MỨC GIÁ DỊCH VỤ VÀ HÓA ĐƠN

Mục 22. Hóa Đơn Dịch Vụ Cấp Nước và/hoặc Xử Lý Nước Thải Quá Hạn và Thông Báo Cắt Dịch Vụ Cấp Nước và/hoặc Xử Lý Nước Thải.

22.00.01 Định nghĩa Tài Khoản Quá Hạn

Tài khoản quá hạn là bất kỳ tài khoản nào vẫn chưa được thanh toán sau khi kết thúc 25 ngày làm việc theo lịch kể từ ngày phát hành hóa đơn cấp nước hoặc xử lý nước thải, trừ khi khách hàng đã thực hiện thỏa thuận thanh toán thay thế.

22.00.02 Khoản Phí Trễ Hạn

Nếu hóa đơn không được thanh toán vào ngày đến hạn, Quận sẽ phạt mười (10\$) đô la, khoản phí trễ hạn đầu tiên cho tài khoản quá hạn và gửi thông báo nhắc nhở đến khách hàng để giải thích số tiền quá hạn và cho ngày đến hạn là mười (10) ngày kể từ ngày được in trên thông báo.

Nếu tài khoản quá hạn không được thanh toán trong mười (10) ngày theo lịch trong thời hạn thông báo nhắc nhở, khoản phạt quá hạn lần hai mười tám (18\$) đô la sẽ được áp dụng cho tài khoản khách hàng và thẻ vật lý, có ghi ngày dịch vụ sẽ bị cắt nếu không nhận được thanh toán, sẽ được đặt ở vị trí nổi bật của tài sản. Thẻ này sẽ có số tiền quá hạn, thông tin về các lựa chọn kế hoạch thanh toán và khiếu nại và ngày dịch vụ sẽ bị cắt nếu không nhận được thanh toán.

22.00.03 Kế Hoạch Thanh Toán Thay Thế

Khách hàng cư ngụ, không thể thanh toán dịch vụ cấp nước hoặc xử lý nước thải trong thời hạn thanh toán tiêu chuẩn, có thể yêu cầu kế hoạch thanh toán thay thế để tránh bị cắt dịch vụ. CCWD sẽ xem xét yêu cầu và xác định xem kế hoạch thanh toán thay thế có được đảm bảo hay không. Kế hoạch thanh toán thay thế sẽ chỉ được chấp thuận trong các trường hợp sau:

22.00.03.1 Mối đe dọa cho Sức khỏe hoặc An toàn

Kế hoạch thanh toán thay thế có thể được chấp thuận nếu việc cắt dịch vụ cấp nước hoặc xử lý nước thải sẽ đe dọa tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của bất kỳ người cư ngụ nào. Yêu cầu kế hoạch thanh toán thay thế phải có

chứng nhận từ bác sĩ gia đình (theo WIC § 14088(b)(1)(A)) rằng việc cắt dịch vụ sẽ đe dọa tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của bất kỳ người cư ngụ nào.

22.00.03.2 Không Có Khả Năng Tài Chính để Thanh toán

Khách hàng hoặc người cư ngụ phải chứng minh được rằng tình hình tài chính của khách hàng không thể thanh toán dịch vụ sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thông thường. Các dạng xác nhận thu nhập được chấp nhận là:

- Tài liệu từ Trung Tâm Kết Nối Tài Nguyên cho thấy bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện là người nhận CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Thu Nhập An Sinh Xã Hội/Thanh Toán Bổ Sung Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em.
- Khách hàng hoặc người cư ngụ tuyên bố thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm so với chuẩn nghèo của liên bang.

Kế hoạch thanh toán kéo dài đến kỳ hóa đơn tiếp theo được coi là kế hoạch trả góp phải được lập thành văn bản và được khách hàng ký vào. Kế hoạch này sẽ trừ dần số dư chưa thanh toán trong thời hạn Quận và khách hàng đã thỏa thuận nhưng không vượt quá 6 (sáu) tháng kể từ ngày tài khoản bị quá hạn. Các khoản thanh toán trả góp sẽ được kết hợp với và tuân theo ngày đến hạn của các hóa đơn thông thường của khách hàng. Khách hàng phải tuân theo điều khoản của kế hoạch trả góp và cập nhật thông tin kịp thời khi khoản phí cộng dồn vào mỗi kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không thể yêu cầu trả góp thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi đang thanh toán khoản phí quá hạn theo kế hoạch trả góp. Không thể tuân thủ điều khoản của kế hoạch trả góp, hoặc để khoản phí hiện tại quá hạn hơn sáu mươi (60) ngày, sẽ dẫn đến việc ban hành văn bản thông báo cắt dịch vụ, thông báo này sẽ được giao trực tiếp đến tài sản không ít hơn 5 (năm) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ.

22.00.04 Khiếu nại

Khách hàng có thể khiếu nại hóa đơn, hoặc yêu cầu điều chỉnh khoản phí thông qua Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng của Quận, trong vòng 25 ngày sau ngày hóa đơn. Nếu Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng từ chối yêu cầu hoặc không thể phản hồi trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày Quận nhận được khiếu nại, khách

hàng có thể gửi văn bản khiếu nại đến Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính trong vòng 30 ngày kể từ ngày tài khoản bị quá hạn, hoặc mười (10) ngày sau khi nhận được quyết định từ chối của Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng, tùy theo việc nào trễ hơn. Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính sẽ ban hành văn bản cắt dịch vụ trong vòng 15 ngày. Nếu Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính phủ nhận khiếu nại, khách hàng có thể gửi văn bản khiếu nại đến Tổng Giám Đốc trong vòng 15 ngày kể từ ngày có quyết định của Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính. Tổng Giám Đốc sẽ cung cấp cho khách hàng quyết định cuối cùng về khiếu nại trong vòng 30 ngày từ ngày nhận được văn bản yêu cầu. Khiếu nại trễ sẽ không được xem xét.

Quận sẽ không cắt dịch cấp nước và/hoặc xử lý nước thải của khách hàng nếu có khiếu nại đang chờ xử lý. Nếu khiếu nại cuối cùng bị Tổng Giám Đốc từ chối, thông báo sẽ được gửi đến người cư ngụ ít nhất năm ngày trước khi cắt dịch vụ.

22.00.05 Miễn Phí

"Vị thế tốt" được định nghĩa là tài khoản không có nhiều hơn một khoản phí quá hạn trong suốt thời gian được xem xét.

Cứ hai (2) năm một lần, nhân viên Phòng Dịch vụ Khách Hàng của Quận có thể xóa bỏ thông báo nhắc nhở phạt quá hạn trên tài khoản của khách hàng, nếu tài khoản ở vị thế tốt, không có khoản phí trễ hạn trước đó đã được miễn trong vòng hai (2) năm qua và số dư tài khoản đã được đưa về trạng thái hiện hành.

Cứ năm (5) một lần, nhân viên Phòng Dịch vụ Khách Hàng của Quận có thể xóa bỏ khoản phạt quá hạn lần hai trên tài khoản của khách hàng, nếu tài khoản ở vị thế tốt, không có khoản phí quá hạn lần hai trước đó đã được miễn trong vòng năm (5) năm qua và số dư tài khoản đã được đưa về trạng thái hiện hành.

Các điều chỉnh bổ sung do khách hàng yêu cầu sẽ chịu sự kiểm soát của Chính Sách Điều chỉnh Tín Dụng của Pháp Lệnh 2000-03.

22.01 Cắt Dịch Vụ

22.01.01 Phí Cắt Dịch Vụ

Khách hàng sẽ phải trả khoản phí ba mươi sáu đô la (36\$) cho mỗi lần nhân viên của Quận được cử đi để cắt hoặc đóng đường ống dịch vụ theo quy định của Mục 22.

22.01.02 Thông Báo Cắt Dịch Vụ

Quận sẽ không cắt dịch vụ cấp nước trừ khi thanh toán của khách hàng đã quá hạn ít nhất 60 ngày. Quận sẽ nỗ lực thiện chí, hợp lý để liên lạc với khách hàng bằng văn bản ít nhất 10 (mười) ngày trước khi cắt dịch vụ vì không thanh toán. Văn bản cảnh báo về việc cắt dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ thư tín được chỉ định của tài khoản. Nếu địa chỉ thư tín và địa chỉ tài sản nhận dịch vụ cấp nước khác nhau, thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ và được gửi đến đúng "Người cư ngụ". Văn bản thông báo ngắt kết nối sẽ có thông tin:

- Tên và địa chỉ khách hàng
- Số tiền quá hạn
- Ngày phải thực hiện thỏa thuận thanh toán để tránh bị cắt dịch vụ
- Mô tả về quy trình nộp đơn xin thỏa thuận thanh toán
- Mô tả quy trình để phản đối hoặc khiếu nại hóa đơn
- Thông tin liên lạc của Quận

Quận sẽ nỗ lực thiện chí, hợp lý để thông báo với khách hàng 48 giờ trước khi cắt dịch vụ cấp nước vì không-thanh toán. Thông báo sẽ được gửi theo cách (văn bản, điện thoại, hoặc email) do khách hàng chọn. Khách hàng chưa chọn cách thông báo sẽ được thông báo bằng điện thoại.

22.01.03 Thông báo đến Người Cư Ngụ trong Nhà Ở Đồng Hồ Đo Riêng

Quận sẽ nỗ lực thiện chí, hợp lý để thông báo đến người cư ngụ, bằng văn bản thông báo, khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị quá hạn và sẽ bị cắt dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi dịch vụ cấp nước bị cắt. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải trả số tiền đến hạn của tài khoản quá hạn, miễn là người thuê/người cư ngụ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính về khoản phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó. Để được miễn số tiền đến hạn của tài khoản quá hạn, người thuê/người cư ngụ phải cung cấp bằng chứng về hợp đồng thuê nhà theo hình thức mẫu ủy quyền chủ sở hữu đã ký hoặc hợp đồng cho thuê.

Người cư ngụ trở thành khách hàng của CCWD theo quy định của chính sách này sẽ phải trả khoản phí thiết lập và tiền đặt cọc tài khoản mới. (theo Điều III, Mục 21 B. của Luật và Điều Lệ Quản Lý Dịch Vụ Cấp Nước và/hoặc Xử Lý Nước Thải).

Việc chuyển người cư ngụ thành khách hàng CCWD, không làm giảm trách nhiệm chính yếu của chủ sở hữu hợp pháp đối với tất cả các khoản phí và lệ phí liên quan đến tài sản.

22.01.04 Thông báo cho người Thuê nhà/Cư ngụ ở Khu Phức Hợp Nhiều-Đơn Vị Được Phục Vụ qua Đồng Hồ Tổng

Quận sẽ nỗ lực thiện chí, hợp lý để thông báo đến người cư ngụ, bằng văn bản thông báo treo trên cửa mỗi nơi cư trú, khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị quá hạn và sẽ bị cắt dịch vụ ít nhất 10 (mười) ngày trước khi dịch vụ cấp nước bị cắt. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành

khách hàng của Quận mà không cần phải trả số tiền đến hạn của tài khoản quá hạn, miễn là người thuê/người cư ngụ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính về khoản phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ được phục vụ qua đồng hồ tổng. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về khoản phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước theo yêu cầu của Quận, hoặc nếu có một phương tiện vật lý hợp pháp khả dụng để Quận có thể cắt dịch vụ có lựa chọn với những người cư ngụ không đáp ứng được các yêu cầu của dịch vụ, Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đáp ứng được các yêu cầu đó và thanh toán được các khoản phí lưu lượng liên kết, kết nối và thiết lập tài khoản mới.

Nếu văn bản thông báo cắt dịch vụ bị trả về qua thư vì không thể giao được, Quận sẽ nỗ lực thiện chí, hợp lý để đến nơi cư trú và để lại thông báo về việc cắt dịch vụ vì không - thanh toán.

22.02 Kết Nối Lại Dịch Vụ

Đường ống dịch vụ đã bị cắt sẽ chỉ được kết nối lại khi tất cả khoản phí và số tiền nợ của dịch vụ cấp nước và/hoặc xử lý nước thải được thanh toán. Khoản phí ba mươi sáu đô la (36.00\$) sẽ phải được thanh toán để thực hiện kết nối lại trong giờ làm việc bình thường, nhưng không quá năm mươi đô la (50.00\$). Khoản phí cao hơn sẽ phải được thanh toán nếu yêu cầu kết nối lại ngoài giờ làm việc bình thường, nhưng không quá 150.00\$ (một trăm năm mươi) tính đến năm 2020. Khoản phí kết nối lại được điều chỉnh mỗi năm theo Chỉ Số Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1, 2021.

22.03 Thanh Toán Bị Trả Lại, Khoản Phí Thẻ Tín Dụng Chưa Thanh Toán, Thanh Toán Ngân Hàng ACH Không Thực Hiện Được, Thanh Toán Bị Dừng, Thanh Toán Bị Tranh Chấp.

Đối với mỗi phương thức thanh toán dịch vụ cấp nước và/hoặc xử lý nước thải bị tổ chức tài chính trả lại không thanh toán cho Quận, khoản phí hai mươi lăm đô la (25\$) sẽ được cộng vào tài khoản đó:

Khi thanh toán bị tổ chức tài chính trả lại, Quận sẽ yêu cầu thanh toán bằng quỹ được chứng nhận (không chấp nhận séc) cho tài khoản đó trong khoảng thời gian 12 tháng tiếp theo. Nếu thanh toán bị từ chối hai lần trong một khoảng thời gian 12 tháng, bất kể là phương thức thanh toán nào, Quận sẽ yêu cầu thanh toán bằng quỹ được chứng nhận cho 24 tháng sau đó.

22.04 Đánh Giá Phí Hàng Năm

Tất cả các khoản phí và lệ phí được nêu trong mục này có thể được đánh giá hàng năm để có thể điều chỉnh tương ứng với chi phí thực tế liên quan đến mỗi thông báo hoặc hành động.

22.05 Trách nhiệm và Quyền hạn.

Khách hàng chịu trách nhiệm hoàn toàn trong việc liên lạc với Quận về tình trạng của bất kỳ tài khoản nào về dịch vụ cấp nước và/hoặc xử lý nước thải ngay khi nhận được bất kỳ bản sao kê, hóa đơn, thông báo nhắc nhở hoặc bất kỳ thông báo nào khác từ Quận.

22.06 CAN THIẾP

Bất kỳ người nào, có ý định lấy nước mà không trả khoản phí hợp pháp đầy đủ, hoặc có ý định cho phép người khác/doanh nghiệp làm như vậy, hoặc có ý định tước đoạt của Quận Nước Quận Calaveras về bất kỳ phần nào trong khoản phí hợp pháp đầy đủ của các dịch vụ tiện ích bằng cách cung cấp, cam kết, cho phép, chào bán, trợ giúp và tiếp tay bất kỳ điều nào sau đây sẽ bị phạm một tội nhẹ. Tất cả các hành động dưới đây là các vi phạm luật lệ có thể truy tố, và Quận có quyền thực hiện bất kỳ và mọi biện pháp được pháp luật cho phép trong trường hợp có can thiệp vào các đường ống, đồng hồ và/hoặc thiết bị của Quận.

- (1) Cố ý hoặc vô tình chuyển hướng dịch vụ cấp nước, bằng bất kỳ cách nào.
- (2) Ngăn chặn bất kỳ đồng hồ đo tiện ích nào, hoặc thiết bị khác được sử dụng để xác định phí cho các dịch vụ, thực hiện chính xác chức năng đo của nó bằng cách can thiệp vào hoặc bất kỳ cách nào khác.
- (3) Làm hỏng bất kỳ tài sản nào thuộc sở hữu của hoặc sử dụng bởi Quận để cung cấp dịch vụ cấp nước.
- (4) Cố ý hoặc vô tình thực hiện bất kỳ kết nối với hoặc kết nối lại với tài sản thuộc sở hữu của hoặc được sử dụng bởi Quận để cung cấp nước mà không có sự cho phép hoặc chấp thuận của Quận.
- (5) Sử dụng hoặc nhận lợi ích trực tiếp của tất cả hoặc một phần dịch vụ tiện ích với kiến thức hoặc ý thức để hiểu rằng việc chuyển hướng, can thiệp hoặc kết nối trái phép tồn tại tại thời điểm sử dụng, nói cách khác hoặc việc sử dụng hoặc nhận được đó không có sự cho phép hoặc chấp thuận của tiện ích.
- (6) Cung cấp tiếp cận với nước của Quận cho bất kỳ người sử dụng trái phép nào.

Quận sẽ đưa ra truy tố tất cả các vi phạm thuộc Mục 498, 624 hoặc 625 của Bộ Luật Hình Sự Tiểu Bang California và tất cả các Pháp lệnh hoặc Điều lệ làm cho sự can thiệp vào việc cung cấp nước có trật tự cho người sử dụng Quận là tội phạm.

Quận sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào do bất kỳ hành động sơ suất hoặc sai trái nào của khách hàng hoặc người thuê được ủy

quyền/không được ủy quyền của khách hàng trong việc vận hành hoặc sử dụng bất kỳ hoặc tất cả cơ sở, dụng cụ hoặc thiết bị được cung cấp nước.

Nghị quyết 2017-14, ngày 22 tháng Ba, 2017

Nghị quyết 2019-___, ngày 11 tháng 12, 2019