

CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY ĐỊNH VỀ CẮT NƯỚC DÂN SINH DO KHÔNG THANH TOÁN

Phòng Ngân Sách của Sở Tài Chính chịu trách nhiệm lập hóa đơn và thu tiền của các tài khoản tiện ích của Hệ Thống Cấp Nước Hayward. Điều 2 và Điều 3, Chương 11 của Đạo Luật Đô Thị Hayward, và Đạo Luật Tiện Ích Công Cộng Tiểu Bang California là khung pháp lý về cung cấp các dịch vụ tiện ích của Hệ Thống Cấp Nước Hayward cho các khách hàng. Ngoài ra, “Luật Bảo Vệ Cắt Nước” (Đạo Luật An Toàn và Sức Khỏe California, Mục 104, Phần 12, Chương 6) quy định những yêu cầu cụ thể mà hệ thống cấp nước cần tuân thủ khi ngừng cung cấp dịch vụ nước dân sinh do không thanh toán phí sử dụng. Hội đồng thành phố đã ban hành các chính sách và quy định sau đây đối với việc thu tiền của những tài khoản tiện ích dân sinh có nợ quá hạn theo khuôn khổ pháp lý này.

Ngoài tiếng Anh, chính sách này còn được dịch sang tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa, Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn, và bất kỳ ngôn ngữ nào được ít nhất 10% dân số sống tại khu vực dịch vụ của Hệ Thống Cấp Nước Hayward sử dụng (hiện không còn ngôn ngữ nào khác đáp ứng tiêu chuẩn này). Chính sách này cũng được đăng tải trên trang web của Thành Phố Hayward.

Để trao đổi về những biện pháp đề phòng cắt dịch vụ do không thanh toán, xin gọi cho Thành Phố Hayward theo số (510) 583-4600. Giờ làm việc thông thường của chúng tôi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Năm, và từ 8 giờ sáng đến 12 giờ trưa thứ Sáu.

Thời Hạn Thu Tiền

1. Theo Đạo Luật Đô Thị Hayward §11-2.36, các hóa đơn tiện ích bị coi là nợ sau 15 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn mà chưa thanh toán. Cả ngày phát hành hóa đơn và ngày trễ hạn đều được in trên hóa đơn gửi cho chủ tài khoản.
2. Nếu hóa đơn tiện ích đó vẫn không được thanh toán sau 35 ngày kể từ ngày phát hành, thì tài khoản đó sẽ bị cộng thêm \$5 phí thanh toán muộn vào số tiền chưa thanh toán, và “Thông Báo Thanh Toán Muộn” sẽ được gửi cho chủ tài khoản. Tài khoản tiện ích dân sinh trễ hạn không bị cộng lãi suất. Thông báo này yêu cầu thanh toán tiền trong vòng 21 ngày kể từ ngày ghi trong thông báo đó.
3. Nếu sau 21 ngày kể từ ngày “Thông Báo Thanh Toán Muộn” được gửi cho chủ tài khoản mà hóa đơn tiện ích đó vẫn không được thanh toán, thì cơ quan quản lý sẽ cố gắng liên hệ với chủ tài khoản bằng điện thoại và “Thông Báo Cuối Cùng” sẽ được chính cơ quan quản lý gửi trực tiếp đến địa chỉ sử dụng dịch vụ. Thông báo này yêu cầu thanh toán trong vòng 7 ngày kể từ ngày giao thông báo. Nếu vẫn không thanh toán, thì có thể bị cắt dịch vụ.

Thu Xếp Thanh Toán, Trả Chậm và Lịch Trình Thanh Toán Thay Thế

Khi nhận được “Thông Báo Thanh Toán Muộn”, chủ tài khoản đó có thể yêu cầu thu xếp thanh toán, tạm thời trả chậm hoặc giảm số tiền thanh toán hoặc một lịch trình thanh toán thay thế đối với số tiền nợ. Thành Phố có thể chấp nhận thu xếp thanh toán miễn là số tiền nợ được thanh toán trong vòng 12 tháng.

Khách Hàng Có Tình Trạng Y Tế và Tài Chính Đặc Biệt

Không được cắt tiện ích do không thanh toán nếu đáp ứng **TẤT CẢ** những điều kiện sau:

- a. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp chứng nhận của nhà cung cấp chăm sóc chính cho biết rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây nguy cơ nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của một cư dân trong cơ sở nơi dịch vụ được cung cấp, VÀ
- b. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ dân sinh trong thời hạn hóa đơn thông thường. (Khách hàng được coi là không thể thanh toán nếu có bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang nhận phúc lợi CalWORKS, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Trợ Cấp An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt 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 dưới 200 phần trăm của mức nghèo liên ban). VÀ
- c. Khách hàng sẵn sàng chấp thuận các thỏa thuận thanh toán, trả chậm tạm thời hoặc giảm thanh toán, hoặc lịch trình thanh toán thay thế phù hợp với chính sách này.

Thành Phố có thể đề nghị và chấp thuận tùy chọn thanh toán nào thích hợp. Tùy chọn đó phải thanh toán hết số tiền nợ trong thời gian không quá 12 tháng. Những thu xếp thanh toán dài hơn 12 tháng có thể được chấp thuận nếu Thành Phố thấy thời gian đó cần thiết để tránh gây khó khăn quá đáng cho khách hàng tùy từng trường hợp cụ thể.

Nếu từ 60 ngày trở lên, khách hàng không chấp hành kế hoạch thanh toán hoặc không thanh toán số tiền nợ hiện tại theo kế hoạch thanh toán, thì dịch vụ cấp nước dân sinh sẽ bị cắt sau 5 ngày làm việc kể từ khi dán thông báo cuối cùng về việc ngừng cấp dịch vụ tại cơ sở đó.

Khách Hàng Là Chủ Nhà của Một Hộ Gia Đình Riêng Lẻ

Khi khách hàng là chủ nhà và tài khoản đã trễ hạn thanh toán và sẽ bị cắt dịch vụ, thì Thành Phố phải nỗ lực thiện chí thông báo trước 7 ngày, bằng văn bản, cho người thuê nhà. Thông báo đó cũng phải thông báo cho người thuê nhà biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng trực tiếp mà không phải trả bất kỳ số tiền còn nợ nào trên tài khoản trễ hạn đó. Hệ thống cung cấp nước có thể yêu cầu người thuê nhà xác nhận rằng tài khoản trễ hạn là hoặc trước

đây là của chủ nhà, cơ quan quản lý nhà cho thuê, hoặc đại lý cho thuê nhà. Hệ thống cung cấp nước không phải cung cấp nước cho người thuê trừ khi họ chấp thuận những điều khoản và điều kiện dịch vụ.

Khách Hàng Là Chủ Nhà Của Khu Nhà Nhiều Gia Đình

Khi tài khoản dịch vụ là một khu nhà nhiều gia đình, thì Thành Phố sẽ không cắt dịch vụ do không thanh toán phí tiện ích. Theo Đạo Luật Đô Thị Hayward §11-2.48, phí tiện ích chưa thanh toán của các khu nhà nhiều gia đình sẽ được tiếp tục cộng vào như một khoản đánh giá đặc biệt trên hóa đơn thuế tài sản Quận Alameda của chủ nhà. Không cư dân nào trong khu nhà nhiều gia đình này bị cắt dịch vụ do chủ khu nhà trễ hạn thanh toán.

Thủ Tục Phản Đối hoặc Kháng Cáo Hóa Đơn Tiện Ích Của Khách Hàngs

Một khách hàng phản đối số tiền ghi trên hóa đơn tiện ích phải, không chậm hơn 30 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn gốc, nộp văn bản khiếu nại lên Giám Đốc Ngân Sách của Thành Phố, hoặc người đại diện được chỉ định, yêu cầu xem xét lại hóa đơn đó. Giám Đốc Ngân Sách, hoặc người được chỉ định, được phép sửa lại hóa đơn bị sai. Khách hàng phải được thông báo bằng văn bản về quyết định liên quan đến tranh chấp đó. Giám Đốc Ngân Sách, hoặc người được chỉ định, sẽ tiến hành điều tra những khiếu nại liên quan đến số tiền trong hóa đơn, nhưng sẽ không xem xét những khiếu nại liên quan đến dịch vụ, giá chung của dịch vụ, những thay đổi về giá chưa áp dụng, nguồn nước, hoặc những vấn đề tương tự.

Nếu khách hàng không đồng ý với quyết định của Giám Đốc Ngân Sách, hoặc người được chỉ định, thì khách hàng có thể kháng cáo quyết định đó lên Giám Đốc Sở Công Chính, hoặc người được chỉ định. Giám Đốc Sở Công Chính, hoặc đại diện được chỉ định, có thể tái xét những kháng cáo liên quan đến số tiền trong hóa đơn, nhưng sẽ không xem xét những kháng cáo liên quan đến dịch vụ, giá chung của dịch vụ, những thay đổi về giá chưa áp dụng, nguồn nước, hoặc những vấn đề tương tự.

Bất kỳ khách hàng nào phản đối số lượng nước tiêu thụ ghi trên hóa đơn, và đã phàn nàn hoặc yêu cầu điều tra, thì không bị cắt dịch vụ do không thanh toán trong thời gian chưa có quyết định điều tra của Thành Phố về tranh chấp hoặc phàn nàn của Khách Hàng, với điều kiện khách hàng đó cũng giữ tài khoản hiện tại của dịch vụ và phí sử dụng tích lũy của mỗi hóa đơn sau đó.