

**THÀNH PHỐ ARROYO GRANDE**  
**QUY ĐỊNH VỀ VIỆC NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC NHÀ Ở**

1. Mục đích

Quy định này đã được thiết lập này nhằm tuân theo Đạo luật Thượng viện 998, còn có tên là "Đạo luật Bảo vệ về việc cắt dịch vụ nước" được Thống đốc phê chuẩn ngày 28 tháng 9, 2018 (Bộ luật An toàn và sức khỏe California Phần 116900 và những phần tiếp theo). Quy định này sẽ được công bố trên trang mạng của Thành phố Arroyo Grande. Khách hàng có thể liên lạc với Sở Thủy cục Thành phố qua điện thoại tại (805) 473-5438 để thảo luận về cách thức tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán theo các điều khoản của quy định này.

2. Ngày hiệu lực

Quy định này sẽ có hiệu lực bắt đầu từ ngày 1 tháng 2, 2020.

3. Các ngôn ngữ dùng trong việc công bố quy định

Quy định này và các thông báo bằng văn bản mà quy định này bắt buộc phải thực thi sẽ được cung cấp cũng như công bố bằng tiếng Anh, các thứ tiếng ghi trong Phần 1632 của Bộ luật Dân sự trong đó có tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Hoa, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn Quốc và những thứ tiếng nào khác có ít nhất 10 phần trăm số người cư trú trong khu vực dịch vụ nước của Thành phố sử dụng.

4. Những điều kiện bắt buộc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước

- A. Thành phố sẽ không được ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán cho đến khi khách hàng đã trễ hạn thanh toán ít nhất 60 ngày. Ít nhất là bảy ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán nhưng không sớm hơn, Thành phố sẽ liên lạc với khách hàng có tên trong tài khoản qua điện thoại hoặc gửi thông báo bằng văn bản.
- B. Khi Thành phố liên lạc với khách hàng có tên trong tài khoản qua điện thoại theo tiểu đoạn (A), nhân viên sẽ cho biết là họ có thể cung cấp quy định này bằng văn bản cho khách hàng. Nhân viên thành phố cũng sẽ thảo luận với khách hàng về những cách tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, thu xếp việc thanh toán bằng cách khác, xin hoãn thanh toán, thanh toán một số tiền tối thiểu, thủ tục yêu cầu được thanh toán bằng cách trừ dần định kỳ số tiền còn thiếu chưa thanh toán và thỉnh nguyện xem xét hóa đơn và kháng cáo.
- C. Khi Thành phố liên lạc với khách hàng có tên trong tài khoản qua thông báo bằng văn bản theo tiểu đoạn (A), thông báo bằng văn bản về việc trễ hạn thanh toán và tình trạng sắp sửa bị ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi cho khách hàng hiện cư ngụ tại địa chỉ ghi trong hồ sơ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của căn nhà được cung cấp dịch vụ nước nhà ở, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của căn nhà nơi dịch vụ nước nhà ở được cung cấp; trên thông báo sẽ có ghi chữ "Current Resident" ("Người hiện cư ngụ tại đây"). Trong thông báo sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, tất cả những thông tin sau đây, ghi rõ ràng và dễ đọc:
  - (i) Tên và địa chỉ của khách hàng.
  - (ii) Số tiền trễ hạn thanh toán.

- (iii) Ngày mà khách hàng bắt buộc phải thanh toán tiền trả trễ hoặc thu xếp cách thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở. Ngày này là 60 ngày kể từ ngày hóa đơn trở nên trễ hạn trừ khi được Tổng Giám đốc cho phép gia hạn.
- (iv) Chi tiết thủ tục xin gia hạn thời gian thanh toán số tiền trả trễ.
- (v) Chi tiết thủ tục thỉnh nguyện xem xét hóa đơn và kháng cáo.
- (vi) Chi tiết thủ tục mà khách hàng có thể dùng để yêu cầu được hoãn thanh toán, giảm tiền hoặc thu xếp cách thanh toán chi phí theo lịch trình khác, bao gồm chương trình thanh toán trừ dần định kỳ chi phí dịch vụ nước nhà ở trả trễ.
- (vii) Số điện thoại của Thành phố và địa chỉ trang mạng của bản quy định này của Thành phố.

## 5. Những điều kiện về việc thông báo trong tinh thần thiện chí

- A. Nếu Thành phố không liên lạc được với khách hàng hoặc người lớn nào hiện cư ngụ tại nơi được cung cấp dịch vụ qua điện thoại và thông báo bằng văn bản gửi qua bưu điện bị gửi trả lại vì không gửi được đến tay người nhận, Thành phố, trong tinh thần thiện chí, sẽ cố gắng cho nhân viên đến tại địa điểm này, để lại tại đây thư thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán mà Sở sắp sửa thực hiện, cùng với bản quy định này tại nơi dễ thấy, hoặc thu xếp để lại thông báo và quy định bằng một cách nào khác.
- B. Nếu khách hàng muốn được cứu xét lại hoặc kháng cáo hóa đơn nhận được, khách hàng cần liên lạc với Thành phố trước ngày đến hạn thanh toán và Thành phố sẽ điều tra. Nếu cuộc điều tra không đưa đến cách giải quyết nào khách hàng chấp nhận được, khách hàng có thể yêu cầu Giám đốc Dịch vụ hành chính cứu xét và sau đó có thể kháng cáo lên Hội đồng thành phố. Thành phố sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản về ngày giờ và địa điểm nơi cứu xét kháng cáo ít nhất bảy (7) ngày trước buổi họp Hội đồng thành phố. Quyết định của Hội đồng thành phố sẽ là quyết định sau cùng. Thành phố cũng sẽ không được ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì lý do không thanh toán trong khi đơn kháng cáo đang chờ cứu xét.

## 6. Nghiêm cấm cung cấp dịch vụ nước nhà ở

- A. Thành phố không được ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì lý do không thanh toán nếu khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
  - (i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành phố giấy chứng nhận của bác sĩ gia đình, theo đúng định nghĩa của thuật ngữ này trong tiểu đoạn (A) của đoạn (1), tiểu phân mục (b) Phần 14088 trong Bộ luật Phúc lợi và Định chế, việc ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe và sự an toàn của một người nào đó đang sống nơi dịch vụ nước nhà ở được cung cấp.
  - (ii) Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước nhà ở trong chu kỳ thanh toán chi phí thông thường của Thành phố. Khách hàng sẽ được xem là không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cung cấp cho nhà ở theo chu kỳ thanh toán lệ phí thông thường của Thành phố nếu có người nào trong gia đình của khách hàng đang trong chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tiền mặt, Medi-Cal, Phụ cấp an sinh xã hội/Chương trình trợ cấp bổ túc của tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng bổ túc đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc khách hàng khai là lợi tức hàng năm của toàn gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.
  - (iii) Khách hàng sẵn sàng ký giấy thỏa thuận thanh toán trừ dần định kỳ, thanh toán bằng cách khác hoặc chương trình hoãn thanh toán hoặc giảm tiền đối với các khoản chi phí trả trễ hạn thanh toán.

B. Nếu khách hàng đáp ứng được tất cả các điều kiện nêu trên, Thành phố sẽ cho phép khách hàng áp dụng một hoặc nhiều phương pháp thanh toán sau:

- (i) Thanh toán trừ dần định kỳ số tiền còn lại chưa thanh toán.
- (ii) Thu xếp cách thanh toán chi phí theo lịch trình khác.
- (iii) Giảm bớt một phần hoặc toàn phần số tiền còn lại chưa thanh toán, được tài trợ mà không phải trả thêm lệ phí cho những người phải trả tiền dịch vụ khác.
- (iv) Tạm hoãn thanh toán.

C. Giám đốc Dịch vụ hành chính được quyền quyết định cho phép khách hàng dùng phương pháp thanh toán nào mô tả trong đoạn 6.B và có thể đặt ra những giới hạn của phương pháp thanh toán đó, với điều kiện là việc khách hàng trả phải số tiền còn lại chưa thanh toán trong vòng 12 tháng, và thêm điều kiện là Giám đốc Dịch vụ hành chính chỉ có thể cho phép giảm một phần hoặc toàn phần số tiền còn lại chưa thanh toán nếu khoản tiền giảm đó có thể được tài trợ bằng nguồn thu quỹ chung mà Hội đồng thành phố đã chấp thuận và chuyển vào ngân sách của Quỹ dịch vụ nước một cách rõ ràng cho mục đích này.

D. Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ, sớm nhất là sau 5 ngày làm việc, sau khi Thành phố đã niêm yết giấy thông báo sau cùng về dự định ngừng cung cấp dịch vụ tại một nơi rõ ràng, dễ thấy tại địa điểm nhà ở trong một trong những trường hợp sau:

- (i) Khách hàng không tuân theo lịch trình thanh toán trừ dần định kỳ đã được thu xếp, không thanh toán chi phí theo lịch trình khác hoặc theo chương trình hoãn thanh toán hoặc giảm tiền cho những khoản lệ phí trễ hạn thanh toán từ 60 ngày trở lên.
- (ii) Trong khi đang thực thi thỏa thuận thanh toán trừ dần định kỳ, thanh toán chi phí theo lịch trình khác hoặc theo chương trình hoãn thanh toán hoặc giảm tiền đối với các khoản chi phí trễ hạn, khách hàng đã không trả tiền dịch vụ nước nhà ở hiện tại từ 60 ngày trở lên.

## 7. Cung cấp dịch vụ nước trở lại

A. Nếu Thành phố ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách xin được cung cấp dịch vụ nước nhà ở trở lại. Đối với những khách hàng chứng minh được cho Thành phố thấy là lợi tức của gia đình họ thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang, thì Thành phố sẽ thực hiện cả hai điều sau đây:

- (i) Định lệ phí dịch vụ gắn dịch vụ nước trở lại trong giờ làm việc bình thường với số tiền không quá năm mươi đô la (\$50) hoặc đúng số tiền lệ phí gắn dịch vụ nước trở lại, nếu số tiền này ít hơn. Đối với việc gắn dịch vụ nước trở lại ngoài giờ làm việc, Thành phố sẽ định lệ phí dịch vụ gắn dịch vụ nước trở lại ngoài giờ làm việc với số tiền không quá một trăm năm mươi đô la (\$150) hoặc đúng số tiền lệ phí gắn dịch vụ nước trở lại, nếu số tiền này ít hơn. Lệ phí tối đa cho việc gắn dịch vụ nước trở lại, \$50 trong giờ làm việc và \$150 ngoài giờ làm việc, sẽ được điều chỉnh hàng năm tính theo thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1, 2021. Thành phố sẽ áp dụng mức trung bình giữa khu vực Los Angeles và khu vực San Francisco để xác định mức gia tăng của Chỉ số giá tiêu dùng.
- (ii) Miễn trả tiền lời hóa đơn trễ hạn thanh toán mỗi 12 tháng một lần.

B. Thành phố sẽ xem khách hàng dịch vụ nước nhà ở có lợi tức gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang nếu có người nào trong gia đình đang trong chương trình CalWORKS, CalFresh, trợ cấp tiền mặt, Medi-Cal, Phụ cấp an sinh xã hội/Chương trình trợ cấp bổ túc của

tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng bổ túc đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc khách hàng khai là lợi tức hàng năm của toàn gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

8. Dịch vụ theo mối quan hệ giữa chủ nhà và người thuê nhà.

- A. Nếu Thành phố cung cấp dịch vụ nước nhà ở cho một đồng hồ riêng cho những người sống trong căn nhà nằm rời chỉ dành cho một gia đình, tòa nhà có nhiều đơn vị gia cư, khu nhà di động, và chủ nhà, người quản lý hoặc công ty điều hành căn nhà, khu nhà hay khu nhà di động là khách hàng đứng tên trong hồ sơ, Thành phố, với thiện chí và nỗ lực, sẽ thông báo bằng văn bản cho người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà, là tài khoản hiện chưa được trả và dịch vụ nước sẽ bị cắt. Thông báo này sẽ được gửi đi ít nhất là 10 ngày trước khi Thành phố cắt dịch vụ. Thông báo này sẽ cho người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà biết thêm rằng họ có quyền trở thành khách hàng chính thức. Trong trường hợp này, hóa đơn dịch vụ sau đó sẽ được gửi trực tiếp cho họ mà họ không cần phải trả số tiền trễ hạn của tài khoản trước đây.
- B. Thành phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà đồng ý chấp thuận các điều khoản và điều kiện của dịch vụ cung cấp nước của Thành phố, đồng thời đáp ứng các yêu cầu pháp luật và các sắc lệnh, quy tắc, điều lệ và quy định của Thành phố. Tuy nhiên, nếu một người hay nhiều người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà này sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm cho các khoản chi phí sau đó của tài khoản mà Thành phố chấp thuận được, kể cả những điều kiện trong đó có thể bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, đóng \$180 tiền cọc, và nộp đơn lên Thành phố xin cung cấp dịch vụ để Giám đốc Dịch vụ hành chính, hoặc người được Giám đốc chỉ định, đánh giá và xác nhận xem người nộp đơn có đáp ứng được tất cả các điều lệ và điều khoản về dịch vụ mà Thành phố đưa ra hay không, hoặc nếu Thành phố có phương cách vật chất hợp pháp mà Thành phố có thể sử dụng để cắt dịch vụ theo từng trường hợp cá nhân đối với những người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà chưa đáp ứng các điều kiện của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà mà có khả năng đáp ứng được các điều lệ và điều khoản về dịch vụ của Thành phố.

9. Các điều kiện về báo cáo

Hàng năm Thành phố sẽ báo cáo số trường hợp ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không có khả năng thanh toán trên trang mạng của Thành phố và cho Ủy ban kiểm soát tài nguyên nước tiểu bang.

10. Giới hạn của quy định này

Không có điều khoản nào trong quy định này hạn chế, giới hạn hoặc làm mất khả năng của Thành phố ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng vì những lý do nào khác ngoài những lý do nêu rõ trong quy định này, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, những hành động trái phép của khách hàng.

11. Khách hàng có thể kháng cáo số tiền ghi trong hóa đơn cho dịch vụ nước nhà ở.

- A. Khách hàng có quyền khởi đơn kháng cáo đối với bất cứ hóa đơn hay chi phí nào Thành phố gửi cho họ. Yêu cầu kháng cáo phải nộp bằng văn bản và được gửi đến văn phòng Thành phố. Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng trong thời gian khách hàng đang lập thủ tục kháng cáo.
- B. Phiên điều trần kháng cáo sẽ được thực hiện trước Ủy ban Điều chỉnh hóa đơn tiện ích vào thứ năm của tuần lễ thứ ba trong tháng. Các thủ tục của Ủy ban Điều chỉnh hóa đơn tiện ích được trình bày trong Nghị quyết Hội đồng thành phố 4077, ban hành ngày 8 tháng 4, 2008.