



# **Thành phố Greenfield Chính sách Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt**

**(Tuân thủ Bộ luật An toàn và Sức khỏe Tiểu bang 116900)  
Tháng 12 năm 2019**

**Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020  
Thành phố Greenfield  
599 El Camino Real  
Greenfield, CA 93927**

## THÀNH PHỐ GREENFIELD CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT

### 1. Mục đích

Chính sách này đã được thiết lập để tuân thủ Dự luật Thượng viện 998, được biết đến với tên gọi là “Đạo luật Bảo vệ Ngừng Cung cấp Nước” và được Thống đốc phê duyệt vào ngày 28 tháng 9 năm 2018 (Từ Mục 116900 Bộ luật An toàn và Sức khỏe California). Chính sách này sẽ được công bố trên trang web của Thành phố Greenfield. Có thể liên hệ với Sở Công chính Thành phố qua số điện thoại 831-674-2635 để thảo luận về các lựa chọn ngăn chặn việc chấm dứt dịch vụ cung cấp nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

### 2. Ngày có hiệu lực

Chính sách này sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 2 năm 2020.

### 3. Ngôn ngữ đã xuất bản

Chính sách này và các thông báo bằng văn bản theo quy định của chính sách này sẽ có sẵn và được xuất bản bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Khoản 1632 của Bộ luật Dân sự, bao gồm tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Philippine, tiếng Việt và tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm người dân sống trong khu vực cung cấp dịch vụ nước của Thành phố.

### 4. Yêu cầu Tiền lệ Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt

- A. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt do không thanh toán cho đến khi khách hàng không thanh toán đúng hạn trong ít nhất 60 ngày. Không dưới bảy ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, Thành phố sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.
- B. Khi Thành phố liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại theo phụ đoạn (A), nhân viên sẽ đề nghị cung cấp chính sách này bằng văn bản cho khách hàng. Nhân viên thành phố sẽ đề nghị thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán, bao gồm, nhưng không giới hạn, lịch thanh toán thay thế, thanh toán trả chậm, thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu trừ dần số dư chưa thanh toán và kiến nghị xem xét lại hóa đơn và kháng cáo.
- C. Khi Thành phố liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản bằng thông báo bằng văn bản theo phụ đoạn (A), thông báo bằng văn bản về việc chậm thanh toán và sắp ngừng cung cấp nước sẽ được gửi đến khách hàng theo địa chỉ trong hồ sơ của họ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của bất động sản được cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt thì thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của bất động sản được cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, để là gửi tới “Cư dân hiện tại”. Thông báo sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn, tất cả các thông tin sau đây ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:
  - (i) Tên và địa chỉ của khách hàng.
  - (ii) Số tiền không thanh toán đúng hạn.
  - (iii) Ngày bắt buộc thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, sẽ là 60 ngày kể từ ngày hóa đơn trở thành không thanh toán đúng hạn trừ khi được Tổng Giám đốc quyết định gia hạn.

- (iv) Mô tả về quy trình xin gia hạn thời gian để thanh toán các khoản phí không thanh toán đúng hạn.
- (v) Mô tả về thủ tục kiến nghị xem xét lại hóa đơn và kháng cáo.
- (vi) Mô tả về thủ tục để khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán chậm, giảm hoặc thay thế, bao gồm trừ dần các khoản phí dịch vụ nước sinh hoạt không thanh toán đúng hạn.
- (vii) Số điện thoại của Thành phố và một liên kết tới trang web chính sách bằng văn bản của Thành phố.

## 5. Yêu cầu Thông báo có Thiệt chí

- A. Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang sinh sống tại nơi cư trú qua điện thoại, và thông báo bằng văn bản được gửi lại qua thư do không thể gửi được thì Thành phố sẽ nỗ lực với thiện chí để đến thăm nơi cư trú và để lại, hoặc thực hiện các sắp xếp khác để đặt ở một nơi dễ thấy, một thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán cùng với chính sách của Thành phố về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán.
- B. Nếu khách hàng muốn xem xét lại hoặc kháng cáo hóa đơn của mình, khách hàng sẽ liên hệ với Thành phố trước ngày đến hạn thanh toán và Thành phố sẽ điều tra. Nếu cuộc điều tra không dẫn đến một giải pháp được khách hàng chấp nhận, khách hàng có thể tìm kiếm xem xét lại của Giám đốc Dịch vụ Hành chính và sau đó có thể kháng cáo lên Hội đồng Thành phố. Thành phố sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản về thời gian và địa điểm kháng cáo ít nhất bảy (7) ngày trước cuộc họp của Hội đồng Thành phố. Quyết định của Hội đồng thành phố là quyết định cuối cùng. Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.

## 6. Cấm Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt

- A. Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:
  - (I) Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng nộp cho Thành phố chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cơ bản, như thuật ngữ được định nghĩa trong phụ đoạn (A) của đoạn (1) của phân mục (b) của Mục 14088 của Bộ luật Thể chế và Phúc lợi, việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại cơ sở được cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt.
  - (II) Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện đang là người nhận của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thanh toán Bổ sung Tiêu bang/Thu nhập Bảo đảm Bổ sung, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.
  - (III) Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận trừ dần, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm thanh toán đối với tất cả các khoản phí không thanh toán đúng hạn.
- B. Nếu các điều kiện được liệt kê ở trên đều được đáp ứng, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều tùy chọn sau:

- (i) Trừ dần số dư chưa thanh toán.
  - (ii) Tham gia vào lịch thanh toán thay thế.
  - (iii) Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán được tài trợ mà không phải trả thêm phí cho những người đóng thuế khác.
  - (iv) Tạm hoãn thanh toán.
- C. Giám đốc Dịch vụ Hành chính được ủy quyền để xác định khách hàng sẽ thực hiện lựa chọn thanh toán nào được mô tả trong đoạn 6.B và có thể đặt các tham số của tùy chọn thanh toán đó với điều kiện là việc hoàn trả bất kỳ số dư chưa thanh toán nào còn lại phải diễn ra trong vòng 12 tháng và với điều kiện nữa là Giám đốc Dịch vụ Hành chính chỉ có thể phê duyệt giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán nếu khoản giảm trừ đó có thể được tài trợ bằng nguồn thu quỹ chung mà Hội đồng Thành phố đã phê duyệt và chuyển vào ngân sách Quỹ Nước một cách rõ ràng cho mục đích này.
- D. Dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt có thể bị ngừng không sớm hơn 5 ngày làm việc sau khi Thành phố đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại bất động sản trong một trong các trường hợp sau đây:
- (I) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trừ dần, lịch thanh toán thay thế, hoặc được hoãn hoặc giảm trong kế hoạch thanh toán cho các khoản phí không thanh toán đúng hạn trong 60 ngày trở lên.
  - (II) Trong khi thực hiện thỏa thuận trừ dần, lịch thanh toán thay thế, hoặc được hoãn hoặc giảm trong kế hoạch thanh toán cho các khoản phí không thanh toán đúng hạn, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.

## 7. Khôi phục Dịch vụ Nước

- A. Nếu ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ nước sinh hoạt. Đối với một khách hàng dân cư chứng minh cho Thành phố rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang, Thành phố sẽ thực hiện cả hai điều sau đây:
- (I) Đặt kết nối lại phí dịch vụ để kết nối lại trong giờ hành chính thông thường với số tiền không vượt quá năm mươi đô la (\$50) hoặc chi phí kết nối lại thực tế nếu ít hơn. Để kết nối lại dịch vụ nước sinh hoạt ngoài giờ hành chính, Thành phố sẽ thiết lập kết nối lại phí dịch vụ không vượt quá một trăm năm mươi đô la (\$150) hoặc chi phí kết nối thực tế ngoài giờ hành chính nếu ít hơn. Số tiền tối đa \$50 để kết nối lại trong giờ hành chính và \$150 ngoài giờ hành chính sẽ phải chịu sự điều chỉnh hàng năm cho các thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Thành phố sẽ sử dụng mức trung bình của khu vực Los Angeles và khu vực San Francisco để xác định mức tăng của Chỉ số giá tiêu dùng.
  - (II) Miễn lãi suất cho các hóa đơn không thanh toán đúng hạn một lần cho mỗi 12 tháng.
- B. Thành phố sẽ coi một khách hàng dân cư là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện đang là người nhận của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thanh toán Bổ sung Tiêu bang/Thu nhập Bảo đảm Bổ sung, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

## **8. Các dịch vụ liên quan đến Mối quan hệ giữa Chủ nhà và Người thuê nhà**

- A. Nếu Thành phố cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt có đồng hồ đo riêng cho cư dân tại một nơi ở cho một gia đình riêng biệt, một cấu trúc nhà ở nhiều người, và nhà di động và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, công trình hoặc công viên là khách hàng của hồ sơ thì Thành phố sẽ thực hiện mọi nỗ lực thiện chí để thông báo cho người dân cư trú, bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản chậm thanh toán nợ, dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo thêm cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng, sau đó dịch vụ sẽ được lập hóa đơn mà không cần phải trả bất kỳ số tiền nào có thể đến hạn từ tài khoản không thanh toán đúng hạn.
- B. Thành phố sẽ không cung cấp dịch vụ cho các cư dân cư trú trừ khi mỗi cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và các sắc lệnh, nghị quyết, quy tắc và quy định của Thành phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản với sự hài lòng của Thành phố, bao gồm các yêu cầu có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, thanh toán khoản đặt cọc \$180 và hoàn thành đơn đăng ký Dịch vụ của Thành phố để Giám đốc Dịch vụ Hành chính, hoặc người được chỉ định, có thể đánh giá xem Thành phố có hài lòng rằng cư dân đăng ký có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ hay không, hoặc nếu có phương tiện vật chất có sẵn hợp pháp cho Thành phố chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với những cư dân không đáp ứng các yêu cầu của Thành phố, thì Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân cư trú mà Thành phố hài lòng có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ.

## **9. Yêu cầu Báo cáo**

Thành phố hàng năm sẽ báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt vì không có khả năng thanh toán trên trang web của Thành phố và cho Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước Liên bang.

## **10. Giới hạn của Chính sách này**

Không có gì trong chính sách này hạn chế, giới hạn hoặc làm suy yếu khả năng cho phép Thành phố chấm dứt dịch vụ đối với khách hàng vì những lý do khác với những lý do được nêu rõ trong chính sách này, bao gồm, nhưng không giới hạn, hành động trái phép của khách hàng.

## **11. Khách hàng có thể kháng cáo số tiền được ghi trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước sinh hoạt.**

- A. Khách hàng có quyền kháng cáo bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào được Thành phố đưa ra. Yêu cầu này phải được lập thành văn bản và được gửi đến văn phòng Thành phố không muộn hơn mười lăm ngày sau khi phát hành hóa đơn hoặc phí. Kháng cáo sẽ được xét xử bởi Giám đốc Dịch vụ Hành chính. Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng trong quá trình kháng cáo.