

THÀNH PHỐ CERRITOS
CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC

Tuân theo Đạo luật Bảo vệ Cắt Nước - SB 998 (Water Shutoff Protection Act - SB 998)

- 1. Mục đích:** Chính sách về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt khi không thanh toán tiền được thiết lập để tuân thủ với các điều khoản của Dự luật Thượng viện 998, còn được biết đến với tên gọi Đạo luật Bảo vệ Cắt nước, được phê chuẩn vào ngày 28 tháng 9 năm 2018.
- 2. Áp dụng Chính sách:** Chính sách này sẽ chỉ được áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước sinh hoạt bao gồm các căn nhà riêng và các công trình kiến trúc nhà ở cho nhiều hộ gia đình. Chính sách này không áp dụng đối với các tài khoản dịch vụ thương mại, công nghiệp, phong cảnh hoặc hỏa hoạn.
- 3. Số Điện thoại Liên hệ:** Có thể liên lạc với Bộ phận Lập hóa đơn Nước của Thành phố Cerritos qua số (562) 916-1235.

4. Ngừng cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt khi Không Thanh toán tiền:

- A. *Thanh toán các Hóa đơn Dịch vụ Nước:* Các Hóa đơn Dịch vụ Nước sẽ được cung cấp tới từng khách hàng của dịch vụ nước sinh hoạt hai tháng một lần. Các hóa đơn dịch vụ tới hạn và cần được thanh toán khi nhận được và có thể sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ nếu không được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày lịch tính từ ngày ghi trên hóa đơn. Trách nhiệm của khách hàng cư dân là phải đảm bảo rằng Bộ phận Lập Hóa đơn Dịch vụ Nước của Thành phố Cerritos nhận được các khoản thanh toán một cách kịp thời. Không được phép thanh toán một phần (trừ khi đã được sắp xếp trước) và ngày tính theo dấu bưu điện không được chấp nhận. Thành phố phải liên lạc với khách hàng cư dân ít nhất là bảy (7) ngày làm việc qua điện thoại HOẶC thông báo bằng văn bản trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước.
- B. *Các Yêu cầu về Thông báo bằng văn bản:* Các quy tắc sau đây được áp dụng với các tài khoản dịch vụ nước sinh hoạt có các khoản nợ chưa được thanh toán hơn mười lăm (15) ngày lịch tính từ ngày ghi trên hóa đơn:
 1. **Thông báo Nhắc nhở:** Một Thông báo Nhắc nhở sẽ được gửi qua đường bưu điện tới cho các tài khoản nước sinh hoạt có các khoản nợ chưa được thanh toán sau ba mươi (30) ngày lịch tính từ ngày ghi trên hóa đơn nếu chưa nhận được tiền thanh toán.
 2. **Thông báo Cuối cùng:** Một Thông báo Cuối cùng sẽ được giao tận tay và treo ở cửa ra vào của địa điểm nhận dịch vụ nước cùng với thông tin về khoản nợ chưa được thanh toán sau năm mươi (50) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn nếu chưa nhận được thanh toán. Thông báo sẽ cho khách hàng biết rằng dịch vụ nước sẽ bị ngừng nếu không nhận được thanh toán, hoặc nếu khách hàng không thu xếp phương án thanh toán trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày ghi trong thông báo. Một bản sao của chính sách này cũng sẽ được cung cấp.

Trong trường hợp địa chỉ của khách hàng khác với địa chỉ nhận dịch vụ, Thành phố sẽ cung cấp một thông báo giao tận tay, có thể được treo ở ngoài cửa ra vào của địa điểm nhận dịch vụ. Thông báo sẽ cho khách hàng biết rằng dịch vụ nước sẽ bị ngừng nếu không nhận được thanh toán, hoặc nếu khách hàng

không thu xếp phương án thanh toán trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày ghi trong thông báo. Một bản sao của chính sách này cũng sẽ được cung cấp.

3. Cuộc gọi Nhắc nhở Lịch sự: Ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước, Thành phố sẽ cung cấp thông báo qua điện thoại tới khách hàng cư dân về việc có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước. Cuộc gọi nhắc nhở lịch sự này sẽ được coi là nỗ lực cuối cùng của Thành phố trong việc thu thập các khoản nợ quá hạn trước khi ngừng dịch vụ. Trong cuộc gọi lịch sự này, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng cư dân một bản sao của Chính sách này và sẽ cung cấp cho khách hàng cư dân các phương án thu xếp thanh toán nếu được yêu cầu, cũng như các thủ tục để khiếu nại hóa đơn của khách hàng.
 4. Ngừng Cung cấp Dịch vụ: Dịch vụ sẽ không bị ngừng trước 60 ngày tính từ ngày ghi trên hóa đơn.
- C. *Các Điều kiện để Ngăn chặn việc Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước:* Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng do không thanh toán tiền nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:
1. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một phương án thu xếp thanh toán cho các khoản nợ còn lại theo hóa đơn. Khách hàng phải yêu cầu phương án thu xếp thanh toán trước khi tài khoản quá hạn thanh toán sáu mươi (60) ngày.
 2. Khách hàng cung cấp một giấy chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, trong đó xác nhận rằng việc ngừng cấp dịch vụ nước sẽ có khả năng đe dọa tính mạng, hoặc gây ra một mối đe dọa nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn của một cư dân nào đó.
 3. Khách hàng cung cấp bằng chứng về việc họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán tiền trong chu kỳ thanh toán hóa đơn nước thông thường. Bằng chứng có thể bao gồm việc tham gia vào CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, SSI hoặc CARE (200% của chuẩn nghèo liên bang).
5. **Quy trình Khiếu nại:** Nếu có thắc mắc về số lượng tiền ghi trong hóa đơn dịch vụ nước sinh hoạt, khách hàng có thể nhanh chóng liên lạc với Bộ phận Lập Hóa đơn Dịch vụ Nước của Cerritos qua số (562) 916-1235 để được giải thích về nội dung hóa đơn. Nếu khách hàng không hài lòng với lời giải thích, khách hàng có thể khiếu nại hóa đơn bằng văn bản và gửi tới cho Giám đốc Tài chính xem xét. Tất cả các khiếu nại bằng văn bản phải được nộp cho: City of Cerritos, 18125 Bloomfield Avenue, Cerritos, CA 90703, c/o Finance Manager (Giám đốc Tài chính). Các khiếu nại phải nêu rõ (các) lý do khiến khách hàng cảm thấy rằng hóa đơn không chính xác. Giám đốc Tài chính sẽ xem xét vụ việc và được quyền điều chỉnh hóa đơn nếu cần thiết để sửa đổi những thông tin không chính xác trong hóa đơn. Thành phố sẽ không ngừng việc cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt trong khi khiếu nại đang được chờ xử lý. Sau khi ban hành một quyết định cuối cùng về khiếu nại đó, chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước như được nêu trong Phần 4 sẽ tiếp tục được áp dụng. Nếu đã hơn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn trong khi khiếu nại chưa được giải quyết, khách hàng sẽ có bảy (7) ngày làm việc kể từ ngày ban hành quyết

định cuối cùng về khiếu nại để thanh toán bất kỳ khoản nợ nào có trong tài khoản dịch vụ nước sinh hoạt.

- 6. Quy trình Thu xếp Thanh toán:** Thành phố cam kết làm việc cùng các khách hàng dịch vụ nước của mình để cung cấp các phương án thu xếp thanh toán cho dịch vụ nước nhằm tránh khỏi những khó khăn quá mức. Vui lòng gọi cho Bộ phận Lập Hóa đơn Dịch vụ Nước qua số (562) 916-1235 để yêu cầu một phương án thu xếp thanh toán.

Chính sách về việc thiết lập một phương án thu xếp thanh toán là như sau:

Thành phố sẽ làm việc với khách hàng để thiết lập các điều khoản mà đôi bên đồng thuận để thanh toán các hóa đơn nước quá hạn. Khi đã được chấp thuận, lịch trình thu xếp thanh toán sẽ được xác nhận bằng văn bản. Khách hàng sẽ được yêu cầu ký xác nhận phương án thanh toán đó và sẽ được cung cấp một bản sao của văn bản đó. Các phương án thu xếp thanh toán sẽ yêu cầu thanh toán đầy đủ và đúng hạn các hóa đơn trong tương lai, trong khi khoản tiền quá hạn hiện thời có thể được trả dần trong một khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng.

Nếu khách hàng không tuân thủ phương án thu xếp thanh toán đã được đồng thuận hoặc không thanh toán các khoản chi phí hiện tại theo như các yêu cầu thanh toán được nêu trong Phần 4, dịch vụ nước sẽ bị ngừng sau mười (10) ngày làm việc tính từ ngày ban hành thông báo ngừng cung cấp dịch vụ.

- 7. Phục hồi Dịch vụ:** Trong trường hợp đã ngừng dịch vụ, dịch vụ có thể được phục hồi sau khi nhận được tiền thanh toán của khoản nợ quá hạn và \$15 lệ phí tái kết nối.