



## Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân Theo Điều Lệ Không Trả Tiền

<b>Policy #:</b>	<b>2020-001</b>
<b>Resolution:</b>	2020-xx
<b>Sponsored By:</b>	Administrative Services Department
<b>Effective Date:</b>	February 1, 2020
<b>Approval Date:</b>	<b>January 15, 2020</b>

---

### MỤC ĐÍCH

Thành phố Windsor (hay còn gọi là Thành phố) sẽ áp dụng Điều lệ ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền (hay còn gọi là Điều lệ) sau đây. Điều lệ này sẽ liệt kê những thủ tục hành chính của Thành phố khi thu tiền nợ của các tài khoản bị trễ hạn gồm có thông báo, tính phí, và khóa nước. Ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền là bước cuối cùng để thu nợ và sẽ được tiến hành sau khi có thông báo đầy đủ, và sau khi đã thi hành những phương án hợp lý khác.

### ĐIỀU LỆ

Điều lệ này sẽ có sẵn bằng tiếng Anh và những ngôn ngữ được liệt kê theo Dân Luật Mục 1632 (Section 1632 of Civil Code), và mọi ngôn ngữ khác do tối thiểu mười phần trăm (10%) dân số cư ngụ tại khu vực có dịch vụ trong Thành phố và được đăng trên trang web của Thành phố tại [www.townofwindsor.com](http://www.townofwindsor.com). Điều lệ này sẽ được áp dụng cho tất cả những ai sử dụng dịch vụ cấp nước của Thành phố.

### QUY ĐỊNH CHUNG

- A. Thành phố gửi hai hóa đơn trong một tháng cho các dịch vụ tiện ích. Tất cả các hóa đơn tiền nước đến hạn trả khi đã trình bày và phải trả trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi phát hành hóa đơn.
- B. Số tiền trả trễ hạn sẽ bị tính phí trả trễ và chúng tôi sẽ gửi thông báo Hóa Đơn Trễ Hạn đến địa chỉ trên hồ sơ trong thời gian ân hạn mười (10) ngày sau khi số tiền nợ bị trễ hạn.
- C. Thành phố sẽ liên lạc với người cư ngụ tại địa chỉ có dịch vụ và thông báo về hóa đơn bị trễ hạn và sẽ ngưng dịch vụ cấp nước theo Điều lệ này.
- D. Thành phố sẽ ngưng dịch vụ cấp nước cho những hóa đơn bị trễ hạn trong thời hạn tối thiểu là sáu mươi (60) ngày. Tài khoản bị khóa nước do trả trễ hạn sẽ bị tính phí Hành chính được đề ra theo Bảng Phí Chính. Thành phố sẽ để lại thông báo khóa nước kèm với thông tin để khôi phục lại dịch vụ cấp nước.
- E. Quý khách hàng bị khóa nước có thể liên lạc với Thành phố qua điện thoại hoặc đến gặp trực tiếp về việc mở lại dịch vụ. Khi mở lại dịch vụ, quý vị sẽ chịu số tiền trả trễ hạn, phí hành chính, và những phí khác.

## TÀI KHOẢN TRẢ TRỄ HẠN

### A. Giấy Thông Báo Hóa Đơn Trễ Hạn

1. Nếu chúng tôi không nhận được tiền trả cho hóa đơn tiền nước vào cuối ngày hành chính thứ bốn mươi (40) sau khi phát hành hóa đơn tiền nước, quý vị sẽ bị tính phí trễ hạn theo Bảng Phí Chính.
2. Giấy thông báo hóa đơn trễ hạn sẽ được gửi đến người đứng tên tài khoản trên hồ sơ ghi rõ tiền phí trễ hạn.
3. Giấy thông báo hóa đơn trễ hạn sẽ ngày cuối cùng để người đứng tên tài khoản trên hồ sơ có thể trả toàn số tiền hoặc chọn phương án chi trả khác nhằm tránh phí tổn phát sinh và tránh khả năng bị khóa nước.

### B. Miễn Tính Phí Trễ Hạn

1. Theo yêu cầu của người đứng tên tài khoản trên hồ sơ, Thành phố sẽ miễn tính phí trễ hạn cho một lần mỗi năm.
2. Nếu quý vị đang trong trường hợp được miễn giảm và người đứng tên tài khoản trên hồ sơ chưa bị tính phí trễ hạn.
3. Nếu người đứng tên tài khoản trên hồ sơ chưa từng được miễn tính phí trễ hạn vì trả trễ trong mười hai (12) tháng trước đó.

### C. Phương Án Chi Trả Khác

1. Bất kỳ người đứng tên tài khoản trên hồ sơ nào không thể trả hóa đơn tiền nước trước hoặc vào ngày đến hạn trả được quyền yêu cầu Phương Án Chi Trả Khác để tránh bị tính phí trễ hạn hoặc bị khóa nước.
2. Tuân thủ theo Luật (SB 998), Thành phố sẽ xem xét tất cả các hoàn cảnh của đơn xin và đưa ra quyết định xem Phương Án Chi Trả Khác có chính đáng không.

#### a. Giấy Chứng Nhận Từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế

Giấy chứng nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế (Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ khoa sản, Bác sĩ phụ khoa, Bác sĩ nhi đồng, Bác sĩ gia đình, Trung Tâm Y Tế, Bệnh viện, hoặc Trung Tâm Ý Tế Ngoại Trú) phải chứng nhận rằng việc khóa nước sẽ gây nguy hại đến tính mạng hoặc hoặc làm tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn của người cư ngụ tại nơi đang nhận dịch vụ cấp nước sẽ buộc Thành phố phải tiến hành kế hoạch trả góp dần.

#### b. Không Đủ Khả Năng Tài Chính Để Trả

Người đứng tên tài khoản trên hồ sơ chứng minh được mình không đủ khả năng tài chính để trả tiền nước theo hóa đơn định kỳ thường lệ. Người đứng tên tài khoản trên hồ sơ hoặc bất kỳ thành viên nào chung hộ gia đình đang nhận chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, tiền phụ cấp an sinh/tiền phụ cấp tiểu (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), hoặc Chương trình dinh dưỡng phụ trợ đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ em, và trẻ sơ sinh ở California (California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children), hoặc người đứng tên tài khoản trên hồ sơ khai báo thu nhập của hộ gia đình mình thấp hơn hai trăm (200) phần trăm của mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang.

#### D. Kế Hoạch Trả Nợ Dần

1. Phương án chi trả được kéo dài đến thời hạn hóa đơn kế tiếp là kế hoạch trả nợ dần và phải do người đứng tên tài khoản viết và ký tên.
2. Kế hoạch trả nợ dần sẽ trừ dần vào số dư còn nợ theo thời hạn do người đứng tên tài khoản xác định, do Thành phố phê duyệt, và không quá mười hai (12) tháng kể từ ngày phê duyệt kế hoạch trả nợ dần.
3. Người đứng tên tài khoản phải tuân thủ theo điều khoản của kế hoạch trả nợ dần và phải trả những hóa đơn đúng hạn cho những thời hạn hóa đơn kế tiếp.
4. Người đứng tên tài khoản trên hồ sơ không thể xin trả nợ dần cho những hóa đơn còn nợ kế tiếp trong khi đang trả hóa đơn bị trễ hạn theo kế hoạch trả nợ dần.
5. Nếu quý vị không tuân thủ theo điều khoản trong kế hoạch trả nợ dần, chúng tôi sẽ gửi giấy thông báo ngưng dịch vụ. Giấy thông báo gửi về địa chỉ cấp dịch vụ tối thiểu bảy (7) ngày hành chính trước khi bị khóa nước.

### NHỮNG THÔNG BÁO KHÁC

#### A. Giấy Thông Báo Ngưng Dịch Vụ

1. Thành phố sẽ không khóa nước vì không trả tiền đến khi người đứng tên tài khoản trên hồ sơ bị trễ hạn tối thiểu sáu mươi (60) ngày.
2. Thành phố sẽ cố gắng liên lạc với người đứng tên tài khoản trên hồ sơ qua thư gửi một cách hợp lý và công bằng ít nhất bảy (7) ngày hành chính trước khi khóa nước vì không trả tiền.
3. Giấy thông báo ngưng dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ liệt kê trên hồ sơ của người đứng tên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ có dịch vụ cấp nước khác nhau, chúng tôi sẽ gửi giấy thông báo thứ hai đến địa chỉ có dịch vụ cấp nước và sẽ gửi đến “Người cư ngụ”. Giấy thông báo ngưng dịch vụ sẽ gồm có:
  - Tên và địa chỉ của người đứng tên tài khoản
  - Số tiền trễ hạn
  - Ngày phải trả hoặc phải chọn phương án chi trả khác để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước
  - Mô tả cách thức xin kế hoạch trả nợ dần
  - Mô tả cách thức tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn
  - Số điện thoại của Thành phố và đường dẫn vào trang web của Thành phố có bản Điều lệ ngưng dịch vụ cấp nước của cư dân

#### B. Thông Báo Cho Người Thuê/Người Cư Ngụ Tại Nhà Cho Khu Cư Dân Có Đồng Hồ Riêng

1. Thành phố sẽ cố gắng báo với người cư ngụ qua thư gửi một cách hợp lý và công bằng khi tài khoản cấp nước đang còn nợ chưa trả và dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng ít nhất mười (10) ngày trước khi bị lên lịch khóa nước.
2. Giấy thông báo sẽ cho người thuê/cư ngụ biết về quyền lợi được đứng tên tài khoản trên hồ sơ của Thành phố mà không buộc phải trả số tiền trễ hạn trong tài khoản, miễn là người thuê/cư ngụ nhận trách nhiệm về tài chính cho những hóa đơn tiền nước tại địa chỉ có dịch vụ cấp nước.
3. Người thuê/cư ngụ phải có bằng chứng về sự thuê mướn như hợp đồng thuê hoặc bằng chứng đóng tiền thuê.

#### C. Thông Báo Cho Người Thuê/Cư Ngụ Tại Khu Dân Cư Liên Hợp Có Chung Đồng Hồ Chính

1. Thành phố sẽ cố gắng báo với người cư ngụ qua giấy thông báo dán tại nơi dễ thấy ngay

hoặc phía trước của khu dân cư/căn hộ một cách hợp lý và công bằng khi tài khoản cấp nước đang còn nợ chưa trả và dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng ít nhất mười (10) ngày trước khi bị lên lịch khóa nước.

2. Giấy thông báo sẽ cho người thuê/cư ngụ biết về quyền lợi được đứng tên tài khoản trên hồ sơ của Thành phố mà không buộc phải trả số tiền trễ hạn trong tài khoản, miễn là người thuê/cư ngụ nhận trách nhiệm về tài chính cho những hóa đơn tiền nước tại địa chỉ có dịch vụ cấp nước, bao gồm những địa chỉ được cấp chung một đồng hồ chính.
3. Người thuê/cư ngụ phải có bằng chứng về sự thuê mướn như hợp đồng thuê hoặc bằng chứng đóng tiền thuê.

## MỞ LẠI DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

### A. Mở Lại Dịch Vụ Trong Giờ Hành Chính

1. Người đứng tên tài khoản trên hồ sơ phải trả toàn bộ hóa đơn trễ hạn và phí phát sinh để được mở lại dịch vụ cấp nước đã bị khóa vì không trả tiền.
2. Để mở lại dịch vụ cấp nước trong ngày mà không bị tính phí ngoài giờ theo Bảng Phí Chính, chúng tôi phải nhận được tiền trước 5 giờ chiều thứ Hai đến thứ Năm, nếu không thì quý vị sẽ bị tính phí ngoài giờ.
3. Những ai ngoài nhân viên của Thành phố hoặc những người không được phép của Thành phố mở lại dịch vụ nước sẽ bị phạt hoặc bị tính thêm phí phát sinh theo Bảng Phí Chính.
4. Người đứng tên tài khoản phải chịu trách nhiệm về mọi tổn thất phát sinh từ việc mở lại dịch vụ nước trái phép.

### B. Mở Lại Dịch Vụ Cấp Nước Ngoài Giờ Hành Chính

1. Khi quý vị yêu cầu mở lại dịch vụ cấp nước sau 5 giờ chiều ngày thứ Hai đến thứ Năm, thứ Sáu, ngày đóng cửa, ngày lễ, hoặc ngày cuối tuần, người đứng tên tài khoản trên hồ sơ sẽ bị tính phí ngoài giờ theo Bảng Phí Chính.
2. Nhân viên của Thành phố sẽ liên lạc với người đứng tên tài khoản trên hồ sơ để xác nhận khi bị khóa nước. Dịch vụ cấp nước sẽ không được mở lại đến khi người đứng tên tài khoản trên hồ sơ hoặc người được ủy quyền được biết về phí ngoài giờ và chính miêng cho phép nhân viên của Thành phố mở lại dịch vụ nước.
3. Dịch vụ cấp nước sẽ không được mở lại đến khi người đứng tên tài khoản trên hồ sơ hoặc người được ủy quyền ký tờ đơn Yêu Cầu Dịch Vụ Ngoài Giờ (After-Business Hours Service Call) hiểu rõ là phải trả đủ số tiền bị trễ hạn và phí phát sinh không quá 10 giờ sáng của ngày hành chính kế tiếp.
4. Nếu chúng tôi không nhận được tiền vào lúc 10 giờ sáng của ngày hành chính kế tiếp, nước sẽ bị khóa đến khi chúng tôi nhận đủ số tiền bị trễ hạn và phí phát sinh.
5. Nếu quý vị muốn mở lại dịch vụ cấp nước ngoài giờ mà không vì lý do không trả tiền, người đứng tên tài khoản trên hồ sơ phải liên lạc với Administrative Services Department vào ngày hành chính kế tiếp để bàn thảo về lý do mở lại dịch vụ và có thể miễn tính phí ngoài giờ.

## KHIẾU NẠI HÓA ĐƠN

### A. Quyền khiếu nại

1. Nếu người đứng tên tài khoản trên hồ sơ muốn tranh chấp về hóa đơn tiền nước và thực hiện quyền khiếu nại với Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính (Administrative Services Director) hoặc người được chỉ định, Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền khi quý vị đang khiếu nại.
2. Người đứng tên tài khoản trên hồ sơ phải báo cho Thành phố qua thư tranh chấp và yêu cầu xem xét hoặc điều tra trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày khiếu nại hóa đơn hoặc giấy thông báo đầu tiên về việc ngưng dịch vụ.
3. Nếu người đứng tên tài khoản trên hồ sơ tin rằng mình đã trả tiền nhưng chưa được ghi vào trong tài khoản của họ, thì người đứng tên tài khoản sẽ phải trình biên nhận, mục đã hủy hoặc bằng chứng hợp lý để chứng minh số tiền đã trả và Thành phố có thể tìm hiểu về biên nhận của số tiền đã trả.

## THÔNG DỊCH

### A. Điều lệ

1. Bản dịch cho Điều lệ này bằng những ngôn ngữ liệt kê trong Dân Luật Mục 1632 (Section 1632 of the Civil Code) đang có sẵn tại văn phòng của Thành phố hoặc trên trang web.
  - a. Please visit our office or website for a translation of this Policy.
  - b. Visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de este politica.
  - c. 请访问我们的办公室或网站，了解本政策的翻译
  - d. Mangyaring bisitahin ang aming opisina o website para sa isang pagsasalin ng patakarang ito.
  - e. Vui lòng truy cập văn phòng hoặc trang web của chúng tôi để nhận bản dịch cho Điều lệ này.
  - f. 이 정책에 대한 번역은 저희 사무실이나 웹 사이트를 방문하십시오.

### B. Thông báo

1. Tất cả giấy thông báo được phát hành từ Điều lệ này sẽ có sẵn bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt, Hàn Quốc, và và mọi ngôn ngữ khác do tối thiểu mười phần trăm (10%) dân số cư ngụ tại khu vực có dịch vụ trong Thành phố tại văn phòng của Thành phố hoặc trên trang web.