



## **Chính Sách Cắt Dịch Vụ vì Không Trả Hóa Đơn Tháng Giêng 2020**

*Lưu ý – Có sẵn chính sách này khi có yêu cầu hoặc trên trang mạng của Thành Phố bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, và tiếng Đại Hàn*

Giới thiệu: Vào ngày 28 tháng Chín, 2018, Thống Đốc Brown đã ký thành luật SB 998, Đạo Luật Bảo Vệ Cắt Dịch Vụ Nước, thay đổi các yêu cầu và quy trình liên quan đến việc cắt dịch vụ nước cho cư dân vì không trả hóa đơn, bắt đầu có hiệu lực từ ngày 1 tháng Hai, 2020.

SB 998 đòi hỏi mỗi hệ thống nước thành thị và cộng đồng có hơn 200 kết nối dịch vụ nước phải có chính sách bằng văn bản về việc cắt dịch vụ nước của cư dân vì không trả hóa đơn. Thành Phố cũng phải báo cáo con số cắt dịch vụ nước cho cư dân mỗi năm vì không thể chi trả hóa đơn trên trang mạng của thành phố và báo cáo với Hội Đồng.

SB 998 đặt ra các điều khoản và yêu cầu cụ thể để cắt dịch vụ nước, bao gồm khoảng thời gian chờ là 60 ngày trước khi có thể cắt dịch vụ. Công ty cung cấp nước sẽ cũng phải liên lạc, bằng điện thoại hoặc văn bản, tới khách hàng đứng tên trương mục ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Công ty cung cấp dịch vụ phải: (a) đề nghị cung cấp cho khách hàng chính sách bằng văn bản của hệ thống cắt dịch vụ nước; và (b) đề nghị thương thảo về các lựa chọn để tránh bị cắt dịch vụ nước, bao gồm lịch trả hóa đơn thay thế, hoãn trả hóa đơn, trả khoản tiền tối thiểu, trừ dần nợ và xem xét lại cũng như khiếu nại hóa đơn. Luật mới cũng bao gồm quy trình bắt buộc nếu công ty cung cấp nước không thể liên lạc với khách hàng cũng như những điều bắt buộc cụ thể của quy trình khiếu nại của khách hàng. SB 998 cũng đề nghị các điều khoản cho khách hàng lợi tức thấp, và các điều kiện và/hoặc hoàn cảnh rất cụ thể mà công ty cung cấp nước sẽ bị cấm không được cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chính sách này, xin vui lòng liên lạc với Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích (Utility Billing) tại số 951-270-5654.

Các chính sách và thủ tục trong đây là phác thảo các quyền của khách hàng liên quan tới việc cắt dịch vụ nước.

## ĐỊNH NGHĨA

- NGÀY GỬI THƯ: Ngày mà hóa đơn hoặc thông báo được gửi ra cho Khách Hàng
- PHẠT VÌ TRỄ HẠN TRẢ HÓA ĐƠN: Khoản phạt tính cho khách hàng nào không trả đầy đủ Hóa Đơn Tiện Ích vào ngày đã ghi rõ.
- ĐÃ GỬI THƯ: Bất kỳ thông báo hoặc thư nào sẽ được xem là “đã gửi thư” khi thư được bỏ vào một phong bì dán kín, ghi địa chỉ thích hợp, và để vào bất kỳ hộp thư nào của Bưu Điện Hoa Kỳ, đã trả bưu phí trước.
- PHÍ TẮT DỊCH VỤ: Phí được tính khi dịch vụ nước của khách hàng bị cắt vì không trả hóa đơn.
- PHÍ MỞ DỊCH VỤ: Phí được tính để mở lại dịch vụ nước sau khi đã yêu cầu đóng dịch vụ.
- THÔNG BÁO TẮT NƯỚC: Thông báo chính thức từ Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích (gửi qua bưu điện, trao tận tay, hoặc bằng hệ thống tin nhắn tự động trên điện thoại) thông báo cho khách hàng rằng dịch vụ nước sẽ bị tắt.
- LẬP HÓA ĐƠN TIỆN ÍCH: Một tiểu ban của Ban Dịch Vụ Tài Chính và Hỗ Trợ có trách nhiệm giúp đỡ khách hàng liên quan tới dịch vụ nước, nước thải và rác.

## CẮT VÀ MỞ LẠI DỊCH VỤ

### A. HÓA ĐƠN TIỆN ÍCH ĐÃ TRỄ HẠN

Tất cả Hóa Đơn Tiện Ích đến hạn và phải trả dựa trên ngày gửi thư ghi trên Hóa Đơn Tiện Ích và khách hàng có thể tránh “Phí Trễ Hạn” nếu hóa đơn được trả đủ vào hoặc trước ngày đến hạn ghi trên hóa đơn.

### B. KHÔNG TRẢ HÓA ĐƠN TIỆN ÍCH

1. Dịch vụ nước của một khách hàng có thể bị cắt vì không trả hóa đơn cho dịch vụ đã giao tại bất kỳ địa điểm nào do Water Utility (Công Ty Tiện Ích Nước) phục vụ miễn là hóa đơn đó trễ hạn trả ít nhất sáu mươi (60) ngày kể từ ngày gửi hóa đơn gốc do Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích khởi lập hóa đơn. Trong khoảng thời gian không ít hơn bảy (7) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ nước của cư dân vì không trả hóa đơn, Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích sẽ liên lạc với khách hàng đứng tên trương mục bằng điện thoại hoặc qua văn bản thông báo. Khách hàng vẫn tiếp tục được tính tiền “Water Service Charge” (Phí Dịch Vụ Nước) mỗi tháng trong quãng thời gian tháo đồng hồ vì không trả hóa đơn.

2. Văn bản thông báo cắt dịch vụ hay “Shut-off Notice” (Thông Báo Tắt) sẽ được giao trước mười bốn (14) ngày trước khi cắt qua đường bưu điện để cung cấp cho khách hàng “Shut-off Notice” và/hoặc cho khu nhà nơi dịch vụ được cung cấp.
3. Nếu địa chỉ gửi hóa đơn của khách hàng không phải là địa chỉ của nơi cung cấp dịch vụ cho cư dân, thông báo này cũng phải được gửi ra địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ cho cư dân, và ghi địa chỉ người nhận là “Occupant” (Người Cư Ngụ).
4. Nếu Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người lớn đang ở tại địa chỉ cho cư dân bằng văn bản thông báo vì thư được gửi trả lại do không thể giao thư, Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích sẽ cần cố gắng đến nơi cư ngụ rồi để lại thư, hoặc có sự sắp xếp khác như để lại thư ở nơi dễ thấy, trong thư thông báo rằng sẽ sớm bị cắt dịch vụ nước cho cư dân vì không trả hóa đơn và chính sách về hệ thống nước của Norco đối với việc cắt dịch vụ nước cho cư dân vì không trả hóa đơn.
5. Nếu một khách hàng nhận nhiều hơn một dịch vụ cung cấp nước, bất kỳ hoặc tất cả các dịch vụ cung cấp nước đều có thể bị cắt khi bất kỳ dịch vụ nào trong đó, bất kể là ở địa chỉ nào, bị cắt vì không trả hóa đơn. Tuy nhiên, dịch vụ nước cho cư dân của một gia đình sẽ không bị cắt vì không trả hóa đơn cho các loại dịch vụ nước khác, trừ khi các loại dịch vụ nước khác phục vụ cho cùng một địa chỉ tài sản đó.
6. Là một điều kiện để tránh cắt dịch vụ, Giám Đốc Tài Chính hoặc người được ông/bà ta chỉ định, có thể đề nghị các lựa chọn để tránh bị cắt dịch vụ nước cho cư dân, bao gồm, nhưng không giới hạn trong việc bàn thảo về lịch trả hóa đơn khác, trả trước, trả các khoản tối thiểu, cách yêu cầu trả dần một khoản nợ chưa trả và cách thức đề nghị xem xét lại hóa đơn và khiếu nại. Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích có thể lấy lựa chọn trả hóa đơn nào cho khách hàng và có thể tính toán lựa chọn trả hóa đơn đó theo Bộ Luật Thành Phố Norco Mục 14.04.090 C(4).

### C. NGOẠI LỆ CHO VIỆC CẮT DỊCH VỤ

Thành Phố sẽ không cắt dịch vụ cho cư dân nếu đáp ứng TẤT CẢ các điều kiện sau:

1. Khách hàng, hoặc một cư dân của khách hàng, nộp cho Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích giấy chứng nhận từ bác sĩ chăm sóc chính, rằng việc cắt dịch vụ nước cho cư dân sẽ đe dọa tới tính mạng cho, hoặc có đe dọa nghiêm trọng cho sức khỏe và sự an toàn của, một cư dân sống tại địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ cho cư dân.
2. Khách hàng chứng minh (bằng văn bản) rằng về mặt tài chính họ không thể trả hóa đơn dịch vụ nước cho cư dân trong chu kỳ gửi hóa đơn bình thường của hệ thống nước trong Thành Phố Norco. Khách hàng sẽ được cho là về mặt tài chính không thể trả hóa đơn dịch vụ nước cho cư dân trong chu kỳ gửi hóa đơn bình thường của hệ thống nước trong Thành Phố Norco nếu bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng là người hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Trợ Cấp Lợi Tức An Sinh /Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu

Bang, hoặc Chương Trình Trợ Cấp Dinh Dưỡng Đặc Biệt của California cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi, và Trẻ Em, hoặc khách hàng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình là 200 phần trăm dưới mức nghèo khó của liên bang. Xin lưu ý rằng những khách hàng hiện tại tham gia Chương Trình Hỗ Trợ Tiện Ích Nhà Ở của Thành Phố (HUAP) không tự động hội đủ điều kiện cho yêu cầu này.

3. Khách hàng vui lòng ký thỏa thuận trừ dần, một lịch trả hóa đơn thay thế, trả một phần hoặc giảm số tiền còn nợ, hoặc hoãn lại thời gian trả. Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích có thể lấy lựa chọn trả hóa đơn mà khách hàng thực hiện và có thể tính toán theo lựa chọn trả hóa đơn đó theo Bộ Luật Thành Phố Norco Mục 14.04.090 C(4).

Nếu khách hàng không tuân theo những điều khoản đã đồng ý về chương trình trả hóa đơn (số tiền đã quá hạn trả mỗi tháng cộng thêm toàn bộ số tiền hóa đơn tiện ích bình thường hiện tại) trong sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn, Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích có thể cắt dịch vụ nước cho địa chỉ của khách hàng. Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích sẽ dán thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ cho địa điểm đáng chú ý này của địa chỉ dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không đem lại quyền cho khách hàng yêu cầu kế hoạch trả góp mới hoặc theo quy trình khiếu nại cho đến khi trương mục lấy lại tình trạng tốt theo quyết định của Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích.

#### D. PHÍ MỞ LẠI – KẾT NỐI LẠI DỊCH VỤ

1. Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích sẽ cần có khoản tiền trả "Service Turn-Off Charge" (Phí Tắt Dịch Vụ) là loại phí đặt ra trong nghị quyết về phí được Hội Đồng Thành Phố thông qua cộng thêm bất kỳ khoản phí hoặc lệ phí liên quan nào cho mỗi dịch vụ đã bị cắt vì không trả hóa đơn hoặc không thể trả được hóa đơn để tuân theo các quy định được mô tả bởi Công Ty Tiện Ích Nước. Những khoản phí này sẽ được trả trước khi dịch vụ được kết nối lại; khoản lệ phí này được chỉ định là "Service Turn-Off Charge" (Phí Tắt Dịch Vụ) trong nghị quyết về phí được Hội Đồng Thành Phố thông qua.
2. Nếu khách hàng mở lại dịch vụ hoặc cho phép hoặc làm cho dịch vụ mở ra sau khi bị tắt vì các lý do trên, Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích có thể khóa đồng hồ hoặc tháo đồng hồ và không mở lại hoặc gắn lại đồng hồ cho đến khi các khoản tiền còn nợ của khách hàng được thu đầy đủ và tuân theo các quy định, và Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích sẽ thu khoản chi phí thực sự để mở lại một đồng hồ nước trong những điều kiện này. Ngoài ra, khách hàng sẽ bị thu khoản chi phí cho bất kỳ và mọi thiệt hại tới đồng hồ nước và phụ tùng.
3. Nếu khách hàng mở lại dịch vụ hoặc cho phép hoặc làm cho dịch vụ mở lại sau khi bị tắt vì không trả Hóa Đơn Tiện Ích, bằng cách cắt hoặc nếu không thì mở khóa của Thành Phố, họ sẽ bị tính khoản phí "Damaged Lock Charge" (Phí Trả cho Khóa Hỏng) như được chỉ định trong nghị quyết về phí được Hội Đồng Thành Phố thông qua.

4. Nếu khách hàng đã tháo khóa bất hợp pháp, Công Ty Tiện Ích Nước có thể chọn tháo đồng hồ và gắn xi để ngăn chặn khách hàng sử dụng nước trái phép trong khi vẫn còn nợ tiền trả Hóa Đơn Tiện Ích. Trong những trường hợp này, khách hàng sẽ được tính khoản “Pulled Meter Fee” (Phí Kéo Đồng Hồ) như được chỉ định trong nghị quyết về phí được Hội Đồng Thành Phố thông qua.
5. Nếu khách hàng yêu cầu chấm dứt dịch vụ vĩnh viễn, sẽ không có phí cho con số ghi trên đồng hồ và phí tắt đồng hồ nước. Nếu khách hàng liên lạc với Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích sau lần đọc đồng hồ cuối cùng và nước đã bị tắt, khoản phí để kết nối lại dịch vụ sẽ được tính tương tự như “Service Turn-On Charge” (Phí Mở Dịch Vụ) như nghị quyết về phí được Hội Đồng Thành Phố thông qua.
6. Tất cả các khoản tiền trả phải được nhận trước 3:30 chiều từ thứ Hai tới thứ Năm để được mở lại dịch vụ nước trong ngày, nếu không, việc mở nước sẽ được hoãn vào ngày làm việc tiếp theo. Bất kỳ khách hàng nào nộp tiền trả sau 3:30 chiều và yêu cầu mở lại nước trong ngày sẽ được tính khoản “After-Hours Service Turn-On Charge” (Phí Mở Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc) như nghị quyết về phí được Hội Đồng Thành Phố thông qua. Việc tạo thuận lợi này sẽ được cung cấp hoàn toàn theo ý của Giám Đốc Tài Chính hoặc người được ông/bà ta chỉ định và sẽ tùy theo việc có sẵn nhân viên trên hiện trường vào lúc yêu cầu hay không.
7. Là một điều kiện để tái lập dịch vụ, Giám Đốc Tài Chính hoặc người được ông/bà ta chỉ định, có thể chọn đòi hỏi khách hàng phải đặt cọc thêm vào trương mục.

## THỦ TỤC LÀM ĐƠN XÉT LẠI VÀ KHIẾU NẠI HÓA ĐƠN

### A. TÍNH HÓA ĐƠN CHO NƯỚC ĐÃ SỬ DỤNG

1. Khách hàng tin rằng có lỗi tính toán lượng nước tiêu thụ trong hóa đơn tiện ích phải liên lạc với Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích trước bằng điện thoại hoặc bằng văn bản trước ngày đến hạn trả hóa đơn và nói rõ lý do mà họ tranh chấp hóa đơn. Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích sẽ liên lạc với khách hàng trong vòng mười (10) ngày từ ngày nhận được tranh chấp và đưa ra quyết định. Một khi quyết định đã được Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích cung cấp, khách hàng sẽ nộp tổng số tiền hoặc số tiền đã được điều chỉnh trên hóa đơn tiện ích trước ngày đến hạn hiện tại trên hóa đơn hoặc trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày ra quyết định của Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích nếu đã quá ngày đến hạn trả trong hóa đơn gốc.

### B. KHIẾU NẠI HÓA ĐƠN NƯỚC ĐÃ TRANH CHẤP

1. Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định của Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích, khách hàng có thể chính thức khiếu nại hóa đơn tranh chấp đang có vấn đề cho Director of Public Works (Giám Đốc Công Trình Công Cộng) để được xem xét bằng cách nộp bản tường trình ghi rõ các lý do tại sao khách hàng tin rằng hóa đơn không đúng. Khách hàng phải nộp đơn khiếu nại trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày ra quyết định tranh chấp ban đầu tới Director of Public Works, City of

Norco, 2870 Clark Ave, Norco, California 92860. Tuy nhiên, để được Giám Đốc Công Trình Công Cộng xem xét hóa đơn đang tranh chấp, khách hàng phải nộp khoản tiền trả tương đương với khoản tiền trả hóa đơn tiện ích mới nhất của khách hàng cho Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích (trả cho Thành Phố Norco). Khi nhận được bản tường trình và khoản tiền trả đúng hạn, Giám Đốc Công Trình Công Cộng hoặc người được ông/bà ta chỉ định sẽ xem xét cơ sở của khoản tiền tính trong hóa đơn, và truyền đạt kết quả xem xét và quyết định cho khách hàng. Một khi Giám Đốc Công Trình Công Cộng đã trao quyết định, khách hàng sẽ nộp tổng số tiền hoặc số tiền đã được điều chỉnh trên hóa đơn tiện ích trước ngày đến hạn trả trước ngày đến hạn hiện tại trên hóa đơn hoặc trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày ra quyết định của Giám Đốc Công Trình Công Cộng nếu đã quá ngày đến hạn trả trong hóa đơn gốc.

Khách hàng chính thức tranh chấp về sự chính xác của phần nước sử dụng của một hóa đơn tiện ích sẽ không bị cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn và sẽ không phải chịu trách nhiệm trả cho bất kỳ lệ phí trễ hạn nào có thể xảy ra trong quãng thời gian xem xét. Nếu trước khi hoàn tất quy trình xem xét của Giám Đốc Công Trình Công Cộng, có thêm một hóa đơn khác đến hạn phải trả, khách hàng phải gửi tiền trả hóa đơn (trả cho Thành Phố Norco) cho toàn bộ số tiền của hóa đơn thêm đó. Nếu không làm như vậy sẽ cấu thành việc khách hàng chấp nhận (các) hóa đơn gửi ra, và cho phép việc cắt dịch vụ nước theo Bộ Luật Thành Phố Norco Mục 14.04.110.

2. Nếu khách hàng không gửi đơn khiếu nại với Giám Đốc Công Trình Công Cộng và trả một khoản tiền chứng tỏ thiện chí tới Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích trong vòng bảy (7) ngày theo yêu cầu sẽ cấu thành việc khách hàng chấp nhận quyết định về hóa đơn đã gửi ban đầu, và Ban Lập Hóa Đơn Tiện Ích có thể cho phép cắt dịch vụ nước theo Bộ Luật Thành Phố Norco Mục 14.04.110.
3. Nếu khách hàng không thỏa mãn với văn bản quyết định của Giám Đốc Công Trình Công Cộng, khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại tới Hội Đồng Thành Phố. Đơn khiếu nại phải bằng văn bản gửi tới City Council, City of Norco, 2870 Clark Ave, Norco, California 92860, cùng với những lý do để tranh chấp trong vòng mười (10) ngày sau khi nhận quyết định của Giám Đốc Công Trình Công Cộng. Nếu không có đơn khiếu nại đúng thời hạn, quyết định của Giám Đốc Công Trình Công Cộng sẽ là quyết định cuối cùng. Khi nhận được đơn khiếu nại đúng thời hạn, City Clerk (Thư Ký Thành Phố) sẽ đưa vấn đề vào lịch làm việc bình thường của Hội Đồng Thành Phố để xem xét. Văn bản quyết định của Hội Đồng Thành Phố sẽ được giao tận tay cho khách hàng hoặc bằng thư đảm bảo trong vòng mười (10) ngày sau buổi điều trần khiếu nại. Một khi Hội Đồng Thành Phố đã chuyển cho khách hàng quyết định, khách hàng sẽ nộp tổng số tiền hoặc số tiền đã được điều chỉnh trên hóa đơn tiện ích trước ngày đến hạn trả hoặc trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày ra quyết định của Hội Đồng Thành Phố nếu đã quá ngày đến hạn trả trong hóa đơn gốc.