



# BAN QUẢN LÝ NƯỚC QUẬN MONTECITO

## Chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán

Triển lãm “A” nghị định số 2288

Thông qua: 28/01/2020

Cập nhật: 25/06/2024

Triển lãm A nghị định số 2288

Ban quản lý nước Montecito

## **CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC DO KHÔNG THANH TOÁN**

Nhiệm vụ của Ban quản lý nước quận Montecito là *cung cấp nguồn nước chất lượng cao phù hợp và đáng tin cậy cho cư dân của cộng đồng Montecito và Summerland với mức chi phí hợp lý nhất*. Ngoài việc cung cấp nước chất lượng cao, Ban quản lý cũng được ủy quyền để thực hiện các hành động cần thiết nhằm cung cấp đủ nước trong địa bàn quận cho nhu cầu sử dụng nước hiện tại và trong tương lai.

### **Mục đích**

Ban quản lý nước quận Montecito (“Quận”) được ủy quyền để đưa ra các quy định trong việc bán, phân phối và sử dụng nước, và ngừng cung cấp nước cho những tài khoản thanh toán chậm trễ. [Bộ luật Nước đoạn 31024]

“Đạo luật bảo vệ việc cắt nước” (“WSPA”), được ban hành vào tháng 9 năm 2018, nhằm giảm thiểu số lượng người dân California mất khả năng tiếp cận dịch vụ nước do không thể thanh toán bằng cách cung cấp các biện pháp bảo vệ theo thủ tục trước khi dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị ngừng. Những biện pháp bảo vệ này áp dụng cho dịch vụ nước do hệ thống nước đô thị và cộng đồng cung cấp, được WSPA định nghĩa là hệ thống nước công cộng cung cấp nước cho hơn 200 kết nối dịch vụ. Là hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 tài khoản dịch vụ, Quận phải tuân thủ các yêu cầu của WSPA.

Chính sách bằng văn bản này đáp ứng các yêu cầu của WSPA và liệt kê các hành động và thủ tục hành chính của Quận để thu nợ các tài khoản nợ, bao gồm thông báo, đánh giá phí và ngừng cung cấp dịch vụ cho tất cả các loại khách hàng. Chính sách này có thể được tham khảo trên trang web của Quận. Ngoài ra, khách hàng có thể liên hệ Ban quản lý nước của Quận qua số điện thoại (805) 969-2271 để thảo luận về các giải pháp nhằm hạn chế việc ngừng cấp nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

### **Chính sách**

#### **Khách hàng quá hạn thanh toán:**

Các tài khoản quá hạn thanh toán là các tài khoản chưa được thanh toán (và không có các đề xuất thanh toán thay thế) vào ngày đáo hạn ghi trên hóa đơn nước hàng tháng.

Các quy tắc sau đây áp dụng cho việc thu các tài khoản quá hạn thanh toán:

#### **A. Số tiền chậm thanh toán nhỏ**

Số dư từ \$50,00 trở xuống không được coi là quá hạn và có thể được cộng vào hóa đơn của tháng tiếp theo. Tuy nhiên, khách hàng sẽ bị phạt số tiền chậm thanh toán theo quy định tại Mục D của chính sách này.

### B. Dàn xếp các giải pháp thanh toán thay thế

Khách hàng không đủ khả năng thanh toán dịch vụ nước đúng hạn có thể đề xuất giải pháp thanh toán thay thế để tránh phải trả các chi phí bổ sung và/hoặc bị ngắt nước. Ban quản lý nước của Quận sẽ không ngắt nước do thanh toán chậm nếu khách hàng đã đề xuất phương pháp thanh toán thay thế.

Quận sẽ xem xét các trường hợp xung quanh yêu cầu và đưa ra quyết định theo quyết định riêng của mình về việc sắp xếp thanh toán thay thế nào sẽ được cho phép, có thể bao gồm khấu hao số dư chưa thanh toán, lịch trình thanh toán thay thế, và/hoặc hoãn/giảm thanh toán tạm thời. Ban quản lý nước của Quận sẽ đánh giá số tiền hóa đơn và xác định số kỳ thanh toán hoặc hoãn thanh toán. Các thỏa thuận thanh toán đến kỳ thanh toán tiếp theo được coi là kế hoạch trả dần, phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Một hỏa thuận thanh toán bằng văn bản được đính kèm dưới đây. Kế hoạch trả dần số tiền quá hạn trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng kể từ ngày đáo hạn ban đầu, trừ khi có sự thỏa thuận khác của Tổng Giám đốc. Số tiền trả dần từng kỳ sẽ được kết hợp với hóa đơn nước định kỳ hàng tháng của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần để tránh việc các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không có quyền đòi hỏi phương án trả dần tiếp đối với các khoản phí chưa thanh toán và phải thanh toán đủ các khoản phí quá hạn quy định trong kế hoạch trả dần.

### C. Thư nhắc nhở

Thông báo được cung cấp bằng văn bản thông qua một "Thư nhắc nhở quá hạn" được gửi qua đường bưu điện. Thư nhắc nhở quá hạn được gửi đến địa chỉ thanh toán của khách hàng có trong hồ sơ (có thể khác với địa chỉ cung cấp dịch vụ) vào khoảng ngày thứ 15 của tháng sau ngày hết hạn thanh toán. Thông báo không được gửi đến các tài khoản có số dư nhỏ như đã chi tiết ở trên. Thư nhắc nhở quá hạn bao gồm các thông tin sau;

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn chậm thanh toán
- Ngày bắt buộc phải thanh toán hoặc thu xếp thanh toán để tránh bị ngừng dịch vụ
- Quy trình xin gia hạn thêm thời gian thanh toán
- Nội dung thủ tục xem xét và khiếu nại hóa đơn
- Mô Nội dung thủ tục khách hàng yêu cầu dàn xếp thanh toán thay thế

### D. Phạt

Nếu không nhận được khoản thanh toán trước ngày 15 của tháng sau ngày đến hạn (trừ khi rơi vào cuối tuần hoặc ngày lễ, trong trường hợp đó thời hạn sẽ rơi vào ngày làm việc tiếp theo) như được quy định trong hóa đơn nước, và do đó trở thành quá hạn, khoản phí trễ hạn 6% sẽ được tính trên số dư tài khoản chưa thanh toán. Theo yêu cầu của khách hàng, Quận sẽ miễn phí trả chậm nếu có tình tiết giảm nhẹ và phí trả chậm chưa được miễn trong 12 tháng trước đó.

### E. Thông báo ngừng dịch vụ

Ban quản lý nước sẽ không ngừng cung cấp nước do không thanh toán cho đến khi thanh toán bị quá hạn tối thiểu sáu mươi (60) ngày. Ban quản lý sẽ cung cấp cho khách hàng thông báo ngừng cung cấp nước cuối cùng ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi chấm dứt dịch vụ do không thanh toán. Thông báo ngừng cung cấp nước cuối cùng sẽ được gửi đến địa chỉ cung cấp dịch vụ dưới dạng thông báo treo cửa, và tài khoản sẽ được tính phí Thông báo Ngừng cung cấp nước cuối cùng theo "Lịch biểu các Phí và Chi phí Linh tinh" có hiệu lực vào thời điểm đó.

i. Thông báo gửi tới người thuê nhà/ Người ở trong Khu dân cư có công tơ đo riêng

Ban quản lý nước gửi thông báo cắt nước chính thức tới người thuê nhà/người sống trong tòa nhà thanh toán chậm, ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi chấm dứt dịch vụ do không thanh toán. Thông báo cũng nêu rõ là người thuê nhà/người sống trong tòa nhà có quyền trở thành khách hàng của Ban quản lý nước của Quận mà không phải trả số tiền quá hạn thanh toán trên tài khoản quá hạn, với điều kiện là họ phải cam kết trách nhiệm tài chính và chi trả các khoản phí dịch vụ nước tại địa chỉ dịch vụ đó và đồng ý tuân thủ các quy tắc và quy định của Ban quản lý nước của Quận. Để số tiền quá hạn chưa thanh toán được miễn, người thuê nhà/ người sống trong tòa nhà phải cung cấp giấy tờ thuê nhà dưới dạng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng về việc thanh toán tiền thuê nhà.

ii. Thông báo gửi tới người thuê nhà/ người sống trong Khu tập thể sử dụng đồng hồ nước chung

Ban quản lý nước gửi thông báo cắt nước chính thức tới người thuê nhà/ người dân sống trong tòa nhà được dán trên cửa mỗi hộ, đối với các tài khoản chậm thanh toán và ít nhất mười (10) ngày trước khi chính thức cắt nước do không thanh toán. Thông báo cũng nêu rõ là người thuê nhà/người sống trong tòa nhà có quyền trở thành khách hàng của Ban quản lý nước của Quận mà không phải trả số tiền quá hạn thanh toán trên tài khoản quá hạn, với điều kiện là họ phải cam kết trách nhiệm tài chính và chi trả các khoản phí dịch vụ nước tại địa chỉ dịch vụ đó hoặc các địa chỉ sử dụng công tơ chung và đồng ý tuân thủ các quy tắc và quy định của Ban quản lý nước của Quận. Nếu một hoặc nhiều người thuê nhà/người sống trong tòa nhà có thể chịu trách nhiệm chi trả các khoản phí tiếp theo về dịch vụ nước, thì Ban quản lý nước của Quận sẽ phải cung cấp nước cho các hộ đáp ứng đủ điều kiện và không buộc phải cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/người sống trong tòa nhà trừ khi họ đồng ý các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng đủ các yêu cầu của Quận.

F. Thông báo nhắc nhở trong 24 giờ

Ban quản lý nước của Quận sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng trong vòng 24 giờ trước khi dịch vụ nước dự kiến bị ngừng do không thanh toán. Phương thức thông báo sẽ được thực hiện qua điện thoại. Cuộc gọi này không phải là bắt buộc, được coi như một lời nhắc nhở lịch sự, và việc Ban quản lý "không thực hiện thông báo về việc không thanh toán" hoặc nếu khách hàng không nhận được thông báo về việc không thanh toán không được coi là lý do chấp nhận được để không thanh toán hoặc trì hoãn việc ngừng dịch vụ.

G. Ngắt nước do không thanh toán

Tất cả các khoản tiền quá hạn thanh toán và các khoản phí liên quan phải được thanh toán cho Ban quản lý nước của Quận trước 5:00 chiều vào ngày nêu trong Thông báo nhắc nhở và Thông báo ngừng hoạt động cuối cùng.

Ban quản lý nước sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước bằng cách tắt, và trong một số trường hợp, khóa đồng hồ, và tài khoản sẽ được tính phí Ngắt kết nối Dịch vụ Nước theo Bảng phí và phụ phí khác đang có hiệu lực vào thời điểm đó.

Trước khi dịch vụ bị ngắt, khách hàng sẽ nhận được Thông báo nhắc nhở thanh toán quá hạn, Thông báo ngừng hoạt động cuối cùng và Cuộc gọi lịch sự trong vòng hai mươi bốn (24) giờ.

#### H. Khôi phục lại dịch vụ

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng do không thanh toán, khách hàng phải trả phí Khôi phục Dịch vụ theo "Bảng phí và phụ phí khác" đang có hiệu lực vào thời điểm đó. Ban quản lý sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ càng sớm càng tốt nhưng, ít nhất, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo sau khi nhận được thanh toán cho tất cả các khoản quá hạn và các phí liên quan. Nhân viên của Ban quản lý phản hồi các cuộc gọi dịch vụ không được phép thu thập thanh toán nhưng sẽ hướng dẫn khách hàng liên hệ với bộ phận thanh toán trong giờ làm việc thông thường.

Những người khôi phục lại dịch vụ mà không phải là nhân sự của Ban quản lý nước của Quận hoặc không có sự đồng ý của Ban quản lý được coi là vi phạm các quy định của Quận và sẽ phải chịu các hình thức phạt theo quy định của Bộ luật về nước. Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm đối với mọi tổn thất về công tơ, hộp đựng công tơ, thiết bị đọc công tơ và hệ thống đường ống/phụ kiện nếu thực hiện khôi phục lại dịch vụ mà không có sự đồng ý của Ban quản lý.

#### I. Khiếu nại hóa đơn

Khách hàng có quyền gửi tới Hội đồng quản trị khiếu nại liên quan đến quyết định của Tổng giám đốc hoặc đại diện của ông theo quy định của chính sách này bằng cách gửi văn bản tới Ban quản lý nước của Quận trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của Tổng giám đốc. Quy trình khiếu nại được thực hiện theo quy định nêu tại mục 9 của sắc lệnh số 82 của Quận. Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ nước khi trong quá trình khiếu nại.

#### J. Hoàn cảnh đặc biệt

Ban quản lý sẽ không cắt nước đối với các khách hàng không thanh toán nếu khách hàng đáp ứng các điều kiện sau:

- Có chứng nhận là Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính: Khách hàng phải cung cấp chứng nhận là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc, vì theo quy định trong mục (A) của đoạn (1) phân đoạn (b) của Đoạn 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Định chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và an toàn của một cư dân tại cơ sở.
- Không đủ Khả năng Tài chính để Thanh toán: Khách hàng chứng minh rằng mình không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ sinh hoạt theo chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng được cho là không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ sinh

Ban quản lý nước Montecito

Chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán

Cập nhật: Ngày 25 tháng 6 năm 2024

hoạt theo chu kỳ thanh toán thông thường của Quận nếu thành viên bất kỳ trong hộ của khách hàng hiện đang thụ hưởng các khoản trợ cấp từ CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng hợp, Medi-Cal, Chương trình Thanh toán Phụ cấp An sinh/ Phụ cấp Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ, hoặc khách hàng khai báo rằng thu nhập hàng năm của hộ thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang.

- Thỏa thuận thanh toán thay thế: Khách hàng đồng ý với thỏa thuận thanh toán dần, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm, phù hợp với chính sách này.

[SAMPLE PAYMENT PLAN]

JAN 13, 2020

SOMEONE ELSE  
123 Street Ave  
Santa Barbara, CA 93108

Service Address:  
123 Street Ave  
Santa Barbara, CA 93108

RE: XX-XXXX-XX

Dear Someone,

This letter is to confirm your recent request to make monthly payments to pay down your bill of \$X,XXX.XX to bring your account current. Montecito Water District will, at times, allow a short extension to customers. With that said, we will extend you a twelve-month installment plan and offer a payment schedule as follows:

01/30/2020	Payment of \$151.00 + Jan Water Bill
02/27/2020	Payment of \$151.00 + Feb Water Bill
03/30/2020	Payment of \$151.00 + Mar Water Bill
04/29/2020	Payment of \$151.00 + Apr Water Bill
05/28/2020	Payment of \$151.00 + May Water Bill
06/29/2020	Payment of \$151.00 + Jun Water Bill
07/30/2020	Payment of \$151.00 + Jul Water Bill
08/28/2020	Payment of \$151.00 + Aug Water Bill
09/29/2020	Payment of \$151.00 + Sep Water Bill
10/29/2020	Payment of \$151.00 + Oct Water Bill
11/27/2020	Payment of \$151.00 + Nov Water Bill
12/30/2020	Payment of \$151.00 + Dec Water Bill

In the event that payments are not received in accordance with the agreed upon terms, the District will apply a 6% late charge to your account.

Please sign below to indicate your agreement with the terms specified in this letter.

If you have any questions please contact me between 8 am and 4 pm weekdays at (805) 969-2271.

(Current BM Name)  
Business Manager

cc: (Current GM Name), General Manager

-----  
I agree with payment terms as listed above:

\_\_\_\_\_  
SOMEONE ELSE

\_\_\_\_\_  
DATE