QUY ĐỊNH VỀ VIỆC DỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC CHO HỘ GIA ĐÌNH

Được Pháp lệnh 98 của Nhà máy cung cấp nước của Quận Twentynine Palms thông qua Ban giám đốc ngày 22 tháng 1 năm 2020.

1. **Cơ sở và mục đích.** Quy định này về việc dừng cung cấp dịch vụ nước cho hộ gia đình (sau đây được ghi vắn tắt là "Quy định" này) nhằm mục đích cung cấp thông tin chính xác theo luật quy định cho các khách hàng của Quận. (Phần 116906 trong Bộ luật Y tế và An toàn của bang California.) Quy định này sẽ được thông báo trên website của Quận và được công bố cho các khách hàng theo luật quy định và theo Chương 5.05, về các Quy tắc và quy định về dịch vụ cung cấp nước trong Bộ luật của Quận. Bản mô tả chi tiết các quy trình của Quận liên quan đến việc tính hoá đơn dịch vụ cung cấp nước, thanh toán và dừng cung cấp dịch vụ được đưa ra trong Chương 5.05. Trong phạm vi nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Quy định này và Bộ luật của Quận thì Bộ luật của Quận sẽ kiểm soát vấn đề.

2. **Phàn nàn về cách tính hoá đơn và Kháng nghị.** Các khách hàng có thể bắt đầu phàn nàn hoặc yêu cầu điều tra liên quan đến dịch vụ cung cấp nước hoặc cách tính giá như sau:

> Nếu bạn phàn nàn về việc tính giá quá cao hoặc bạn có phàn nàn về cách tính hoá đơn của Quận BẠN PHẢI NỘP PHÀN NÀN CỦA MÌNH tới Giám đốc nhà máy của quận, bằng thư hoặc trình diện trực tiếp tại địa chỉ 72401 Hatch Road, Twentynine Palms, California 92277 hoặc qua điện thoại số (760) 367-7546 TRƯỚC NGÀY HẠN CHÓT PHẢI TRẢ ghi trên hoá đơn. Giám đốc được Quận chỉ định sẽ nghe bất kỳ một lời phàn nàn nào và được trao quyền điều tra và sửa bất kỳ một lỗi nào của Quận liên quan đến các vấn đề tính hoá đơn.

Giám đốc sẽ xem xét và giải quyết tất cả các phàn nàn tuân thủ theo phần này. Bất kỳ một khách hàng nào đã bắt đầu gửi phàn nàn đúng thời hạn sẽ được Giám đốc xem xét theo thoả thuận thanh toán được mô tả trong Quy định này.

Bất kỳ một khách hàng nào có phàn nàn hoặc yêu cầu điều tra đúng thời hạn nhưng nhận được kết quả xem xét không như mong muốn từ giám đốc có thể kháng nghị quyết định của giám đốc tới Ban giám đốc bằng cách điền vào thông báo kháng nghị dạng văn bản và nộp cho Thư ký ban trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định của giám đốc. Khi nhận được kháng nghị, Thư ký ban sẽ sắp đặt để các kháng nghị được trình bày tại hội nghị Ban sắp diễn ra và gửi thư bằng văn bản thông báo tới khách hàng về thời gian và địa điểm cuộc họp trước khi cuộc họp diễn ra 10 ngày. Quyết định của Ban giám đốc sẽ là quyết định cuối cùng.

3. **Thoả thuận thanh toán chung.** Nếu khách hàng không có khả năng chi trả trong thời gian thanh toán bình thường thì khách hàng có thể yêu cầu một thoả thuận thanh toán, yêu cầu này bao gồm ngày gia hạn thanh toán lâu nhất là sáu tháng, trả dần khoản chưa trả trong thời gian không quá 12 tháng, hoặc một kế hoạch thanh toán thay thế cho phép chi trả định kỳ với điều kiện kế hoạch này không trùng khớp với kế hoạch thanh toán đã được Quận đặt ra. Nếu khách hàng đệ trình yêu cầu của mình trong vòng 13 ngày sau ngày Quận gửi thông báo dạng văn bản dừng dịch vụ cung cấp, yêu cầu này sẽ được Giám đốc quận xem xét. Các điều khoản và điều kiện của thoả thuận thanh toán sẽ được Giám đốc quận hoặc người được Giám đốc chỉ định

xác định. Các quyết định của Quận về thoả thuận thanh toán là quyết định cuối cùng và không được kháng nghị lên Ban giám đốc.

Nếu khách hàng được cấp quyền thực hiện thoả thuận thanh toán trong phần này nhưng không thể chi trả theo thoả thuận trước ngày hết hạn thì Quận có thể chấm dứt dịch vụ cung cấp nước. Quận sẽ dán thông báo cuối cùng về ý định dừng dịch vụ tại một nơi rõ ràng và dễ thấy tại địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ ít nhất năm ngày làm việc trước ngày dừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng này sẽ không cho phép khách hàng có quyền kiến nghị Quận điều tra hoặc xem xét.

4. **Thoả thuận thanh toán đối với khách hàng gặp vấn đề về sức khoẻ và tài chính.** Quận sẽ không kết thúc dịch vụ cung cấp nước cho hộ gia đình vì không chi trả nếu khách hàng có đầy đủ tất cả các điều kiện sau: (a) người cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khoẻ cơ bản được cấp phép xác nhận rằng việc kết thúc dịch vụ cung cấp nước sẽ đe doạ tính mạng hoặc đe doạ nghiêm trọng sức khoẻ và an toàn của khách hàng hoặc cư dân khác nói trên; (b) khách hàng không có khả năng về tài chính để thanh toán dịch vụ trong thời gian thanh toán bình thường; và (c) khách hàng sẵn sàng tham gia thoả thuận thanh toán với Quận về vấn đề chịu phí do thanh toán chậm.

Một khách hàng được cho là không có khả năng về tài chính để thanh toán dịch vụ trong thời gian thanh toán bình thường nếu: (i) một thành viên bất kỳ trong hộ gia đình của khách hàng là người hưởng hiện thời của CalWORKs, CalFresh, chương trình hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của Bang/Thu nhập an sinh xã hộ bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của bang California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em hoặc (ii) khách hàng tuyên bố (sẽ bị phạt nếu khai man) rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình ít hơn 200 phần trăm mức quy định nghèo của liên bang.

Khách hàng chịu trách nhiệm chứng minh thoả mãn những yêu cầu nêu trên. Đối với những khách hàng đạt tất cả các yêu cầu kể trên, Quận sẽ gia hạn cho khách hàng, chi trả dần các khoản chưa trả hoặc một chương trình thanh toán thay thế, được Quận thận trọng chọn lựa. Khi tiếp nhận các tài liệu từ khách hàng, Quận sẽ xem xét các tài liệu trong vòng bảy ngày và: (i) thông báo cho khách hàng về thoả thuận thanh toán thay thế được Quận chọn lựa; (ii) yêu cầu thông tin bổ sung từ khách hàng hoặc (iii) thông báo cho khách hàng rằng ông ta hoặc bà ta không thoả mãn được các yêu cầu kể trên.

Quận có thể ngừng dịch vụ cung cấp nước nếu khách hàng được cấp quyền thực hiện thoả thuận thanh toán trong phần này nhưng không thể chi trả một trong các khoản sau đây trong vòng 60 ngày hoặc lâu hơn: (i) trả khoản thanh toán đã hết hạn theo thoả thuận thanh toán hoặc (ii) trả lệ phí hiện tại cho dịch vụ cung cấp nước. Quận sẽ dán thông báo cuối cùng về ý định dừng dịch vụ tại một nơi rõ ràng và dễ thấy tại địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ ít nhất năm ngày làm việc trước ngày dừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng này sẽ không cho phép khách hàng có quyền kiến nghị Quận điều tra hoặc xem xét.

5. Thông tin liên hệ. Đối với các câu hỏi về cách tính hoá đơn hoặc tìm kiếm sự hỗ trợ các lựa chọn nhằm tránh sự dừng dịch vụ cung cấp do chưa thanh toán, có thể liên hệ nhân viên Phòng dịch vụ chăm sóc khách hàng của Quận theo số 760-367-7546. Các khách hàng cũng có thể đến gặp trực tiếp Đại diện phòng dịch vụ chăm sóc khách hàng của Quận từ thứ 2 đến thứ 6, từ 7:30 sáng đến 5:00 chiều, trừ các ngày nghỉ của Quận.