

THÀNH PHỐ BREA
SỞ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CHÍNH SÁCH HÀNH CHÍNH

Chủ đề Chung: Lập hóa đơn thanh toán Tiện ích

Chính sách Số:

Chủ đề Cụ thể: Ngừng cung cấp
Dịch vụ Nước Sinh hoạt

Ngày có hiệu lực: Ngày 1 tháng 2 năm 2020

Ngày Phân phối: Ngày 29 tháng 1 năm 2020

Gửi bản sao cho: Cindy Russell, Giám đốc Dịch vụ Hành chính
Faith Madrazo, Quản lý Doanh thu và Ngân sách

TUYÊN BỐ VỀ CHÍNH SÁCH

Dự luật Thượng viện 998 thiết lập hướng dẫn về việc ngừng cung cấp nước sinh hoạt do không thanh toán và yêu cầu mọi hệ thống cung cấp nước công cộng có hơn 200 điểm kết nối dịch vụ phải có sẵn chính sách bằng văn bản bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Hàn, tiếng Tagalog, tiếng Việt và bất kỳ ngôn ngữ nào khác có 10 phần trăm dân số trở lên của Thành phố nói thứ tiếng đó. Dự luật cũng tuyên bố mọi hệ thống cung cấp nước công cộng phải báo cáo hàng năm trên trang web của mình và báo cáo cho Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang về số lần ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán. Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang phải đăng những thông tin đó lên trang web của mình. Thành phố bắt buộc phải tuân thủ Dự luật Thượng viện 998 chậm nhất là ngày 1 tháng 2 năm 2020

TUYÊN BỐ VỀ MỤC ĐÍCH

Chính sách này quy định các biện pháp hành chính của Thành phố Brea đối với việc ngừng cung cấp nước sinh hoạt. Chính sách này được cung cấp cho người dân trên trang web của thành phố. Có thể liên hệ với Thành phố Brea bằng điện thoại theo số (714)990-7687 để thảo luận về phương án tránh tình trạng bị ngừng cung cấp nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này. Chính sách này bao gồm những mục sau:

- Kế hoạch đối với thanh toán trả chậm hoặc thanh toán được giảm
- Lịch thanh toán thay thế
- Cơ chế chính thức đối với khách hàng có tranh chấp hoặc khiếu nại về hóa đơn
- Số điện thoại để khách hàng liên hệ thảo luận về phương án tránh tình trạng bị ngừng cung cấp nước

HƯỚNG DẪN CHUNG

- Sẽ không ngừng cung cấp nước sinh hoạt do không thanh toán cho đến khi khách hàng thanh toán quá hạn trong vòng ít nhất 60 ngày.
- Khách hàng sẽ được thông báo về phương án thanh toán tài khoản quá hạn.
- Khách hàng sẽ được thông báo về hướng dẫn khiếu nại về hóa đơn.
- Khách hàng chứng minh nhu cầu y tế và tình hình khó khăn kinh tế nghiêm trọng sẽ được thông báo về các khoản phí và phương án thanh toán thay thế cụ thể.

TRÁCH NHIỆM CỦA SỞ

- Thành phố Brea sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán cho đến khi khách hàng thanh toán quá hạn trong vòng ít nhất 60 ngày. Không dưới bảy ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán, Thành phố Brea sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản bằng văn bản thông báo hoặc điện thoại.
- Nếu Thành phố Brea liên hệ với khách hàng chưa thanh toán bằng văn bản thông báo thì văn bản thông báo về quá hạn thanh toán và việc ngừng cung cấp sắp tới sẽ được gửi qua đường bưu điện đến khách hàng ở nơi cư trú nhận dịch vụ sinh hoạt hoặc thẻ sẽ được treo ở nơi dễ thấy tại nơi cư trú. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ nhà ở nhận dịch vụ sinh hoạt thì thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nhà ở nhận dịch vụ sinh hoạt, đề địa chỉ của "Người cư ngụ".

Thông báo sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
 - Số tiền quá hạn
 - Ngày yêu cầu phải thanh toán hoặc thỏa thuận sắp xếp thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt
 - Bản mô tả về quá trình nộp đơn xin gia hạn thời gian để trả khoản phí quá hạn.
 - Đề nghị cung cấp bản mô tả quy trình kiến nghị xem xét và khiếu nại về hóa đơn
 - Đề nghị cung cấp bản mô tả quy trình để khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, thanh toán được giảm hoặc thanh toán thay thế, bao gồm trả dần phí dịch vụ sinh hoạt quá hạn.
- Nếu Thành phố Brea liên hệ với khách hàng qua điện thoại, Thành phố Brea sẽ đề nghị cung cấp văn bản Chính sách Ngừng cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt do Không thanh toán của Thành phố Brea cho khách hàng. Thành phố Brea cũng sẽ thảo luận về phương án tránh tình trạng bị ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn ở: lịch thanh toán thay thế, thanh toán trả chậm, thanh toán tối thiểu và quy trình yêu cầu trả dần số dư chưa thanh toán và kiến nghị xem xét và khiếu nại về hóa đơn.
 - Nếu Thành phố Brea không thể liên hệ với khách hàng hoặc người lớn cư ngụ ở nơi đó bằng điện thoại và văn bản thông báo được gửi trả lại qua đường bưu điện do không thể gửi được, Thành phố Brea sẽ nỗ lực với thiện chí đến thăm nơi cư trú và để lại ở nơi dễ thấy một thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt sắp tới do không thanh toán và Chính sách Ngừng cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt do Không thanh toán của Thành phố Brea.
 - Sau khi nhận được Thông báo Cuối cùng/Thông báo Ngừng cung cấp, khách hàng có thể liên hệ với Phòng Lập hóa đơn thanh toán Tiện ích của Thành phố Brea theo số (714)990-7687 để thảo luận về phương án tránh tình trạng bị ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt bao gồm nhưng không giới hạn ở thanh toán trả chậm, còn được gọi là gia hạn thanh toán, lịch thanh toán thay thế có thể bao gồm thanh toán tối thiểu và trả dần, còn được gọi là thỏa thuận sắp xếp thanh toán.

1. Gia hạn Thanh toán Hóa đơn

- a. Bất kỳ khách hàng nào nhận được Thông báo Ngừng cung cấp, còn được gọi là Thẻ Treo và không thể thanh toán trước ngày đến hạn đều có thể yêu cầu Gia hạn Thanh toán. Gia hạn thanh toán sẽ cho phép số dư chưa thanh toán được chia thành không quá hai lần thanh toán, lần thanh toán thứ hai và là cuối cùng của số dư chưa thanh toán phải được thực hiện trước ngày 15 của tháng tiếp theo.
- b. Nếu cần thêm thời gian để thanh toán số tiền trên hóa đơn, khách hàng có thể nộp đơn đăng ký thỏa thuận sắp xếp thanh toán thay thế theo mô tả dưới đây.

2. **Thỏa thuận sắp xếp Thanh toán Thay thế** - Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước chậm nhất là vào ngày thứ 60 sau khi phát hành hóa đơn đều có thể yêu cầu thỏa thuận sắp xếp thanh toán thay thế để tránh chi phí phát sinh hoặc gián đoạn dịch vụ. Thành phố Brea sẽ tuân thủ Dự luật Thượng viện 998 khi xem xét tất cả các trường hợp liên quan đến yêu cầu và xác định xem thỏa thuận sắp xếp thanh toán có được bảo đảm không.
- a. Chứng nhận của Nhà cung cấp Dịch vụ chăm sóc Chính
Chứng nhận của Nhà cung cấp Dịch vụ chăm sóc Chính, Bác sĩ Đa khoa, Bác sĩ sản khoa/Bác sĩ phụ khoa, Bác sĩ nhi khoa, Bác sĩ Gia đình, phòng khám Chăm sóc Chính, Bệnh viện hoặc Phòng khám Ngoại trú chứng nhận tình trạng gián đoạn dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng và đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của bất kỳ cư dân nào trong nhà ở nhận dịch vụ nước đều sẽ buộc Thành phố phải tham gia kế hoạch trả dần.
 - b. Không có khả năng Tài chính để Thanh toán
Khách hàng chứng minh mình không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ sinh hoạt trong kỳ lập hóa đơn thông thường của hệ thống. Khách hàng hoặc bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện phải là người nhận CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập An sinh Bổ sung/Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em; hoặc khách hàng tuyên bố về thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.
 - c. Lịch Thanh toán Thay thế
Thỏa thuận sắp xếp thanh toán gia hạn đến kỳ lập hóa đơn tiếp theo được xem là kế hoạch trả dần, còn được gọi là Kế hoạch Thanh toán. Kế hoạch trả dần sẽ trả dần số dư chưa thanh toán vào khoản thanh toán cố định trong khoảng thời gian không quá 12 tháng kể từ ngày kế hoạch thanh toán được phê duyệt. Thành phố Brea có thể cho phép thời gian trả nợ dài hơn nếu thấy thời gian dài hơn là cần thiết để tránh tình trạng khó khăn quá mức của khách hàng dựa trên tình hình của từng trường hợp cá nhân.

Các khoản thanh toán trả dần sẽ đến hạn hàng tháng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần và duy trì thanh toán các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ lập hóa đơn tiếp theo. Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần sẽ dẫn đến việc ban hành thông báo ngừng cung cấp bằng văn bản.

- **Khôi phục Dịch vụ Nước**

Khi ngừng cung cấp nước sinh hoạt do không thanh toán, Thành phố Brea sẽ cung cấp cho khách hàng những thông tin về cách khôi phục dịch vụ sinh hoạt.

- Dịch vụ nước sinh hoạt sẽ được khôi phục sau khi thanh toán đầy đủ toàn bộ tiền nước trước đó, phí dịch vụ quá hạn, tiền đặt cọc của khách hàng và phí ngừng cung cấp/kết nối lại dịch vụ. Phí ngừng cung cấp/kết nối lại dịch vụ sẽ được áp dụng bất cứ khi nào ngừng cung cấp nước do không thanh toán. Phí ngừng cung cấp/kết nối lại dịch vụ sẽ

được áp dụng để chi trả chi phí dịch vụ hành chính của Thành phố. Phí ngừng cung cấp/kết nối lại dịch vụ không vượt quá chi phí hành chính phát sinh. Phí ngừng cung cấp/kết nối lại dịch vụ hiện tại là \$65,00. Đối với khách hàng cư dân chứng minh thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của liên bang, Thành phố Brea sẽ thực hiện cả hai điều sau đây:

- Quy định phí kết nối lại dịch vụ để kết nối lại dịch vụ trong giờ làm việc bình thường ở mức năm mươi đô la (\$50), nhưng không vượt quá chi phí kết nối lại trên thực tế nếu ít hơn. Phí kết nối lại sẽ phải chịu sự điều chỉnh hàng năm do những thay đổi về Chỉ số Giá Tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Phí hiện tại để kết nối lại trong giờ làm việc bình thường là \$65,00 cho mỗi Người dùng được thông qua ngày 21 tháng 8 năm 2018.

Để kết nối lại dịch vụ sinh hoạt ngoài giờ làm việc, phí kết nối lại dịch vụ sẽ được quy định ở mức một trăm năm mươi đô la (\$150), nhưng không vượt quá chi phí kết nối lại trên thực tế nếu ít hơn. Phí kết nối lại sẽ phải chịu sự điều chỉnh hàng năm do những thay đổi về Chỉ số Giá Tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

- Miễn một khoản phí quá hạn cho các hóa đơn quá hạn cứ 12 tháng một lần. Thành phố Brea sẽ xem khách hàng cư dân có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện phải là người nhận CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập An sinh Bổ sung/Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc khách hàng tuyên bố về thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.
- Đối với Người Thuê nhà/Người cư ngụ ở trong Khu Dân cư có Đồng hồ đo riêng:
 - Thành phố Brea sẽ nỗ lực thiện chí, hợp lý để thông báo cho người cư ngụ, bằng cách treo văn bản thông báo trên cửa của nơi cư trú, khi tài khoản dịch vụ nước chưa thanh toán và sẽ bị gián đoạn ít nhất là 7 ngày trước khi chấm dứt cung cấp nước. Văn bản thông báo sẽ thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ về việc họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không buộc phải thanh toán số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính về chi phí tiếp theo đối với dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Để số tiền đến hạn cần thanh toán trên tài khoản quá hạn được miễn, người thuê nhà/người cư ngụ phải cung cấp xác minh thời gian thuê nhà dưới dạng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê.

Khiếu nại về Hóa đơn

Nếu người lớn tại nơi cư trú khiếu nại về hóa đơn nước lên Phòng Lập hóa đơn thanh toán Tiện ích của Thành phố Brea hoặc Giám đốc Dịch vụ Hành chính, thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt trong khi đang chờ xử lý khiếu nại. Để thực hiện khiếu nại hoặc tranh chấp về tiền nước trên hóa đơn tiện ích, khách hàng phải gửi văn bản thông báo qua email hoặc thư thông thường về ý định khiếu nại và lý do khiếu nại. Văn bản thông báo sẽ được gửi qua email đến waterbilling@cityofbrea.net hoặc qua thư thông thường đến: City of Brea, Attention: Administrative Services Director, 1 Civic Center Circle – 3rd floor, Brea, CA 92821.

Báo cáo Bắt buộc của Tiểu bang

Thành phố Brea sẽ báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt hàng năm vì không có khả năng thanh toán trên trang web của thành phố tại www.cityofbrea.net và Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang.