

## **VICTORVILLE WATER DISTRICT (“DISTRICT”) CHÍNH SÁCH CÚP NƯỚC SINH HOẠT VÌ LÝ DO KHÔNG THANH TOÁN**

### **MỤC ĐÍCH**

Chính sách này được thông qua để tuân thủ Đạo luật Bảo vệ Khỏi Tình trạng Cúp Nước, mục 116900 và tiếp theo của Bộ luật Sức khỏe và An Toàn (“Đạo luật”). Đạo luật này cấm việc cúp nước sinh hoạt của khách hàng cho đến khi khách hàng không thanh toán tiền nước sau ít nhất sáu mươi (60) ngày, và cung cấp một số biện pháp bảo vệ và thanh toán thay thế cho khách hàng và người cư ngụ trong khu dân cư. Tất cả các thông tin được yêu cầu bởi Chính sách phải được lập thành văn bản và gửi đến Quản lý Xét duyệt (Review Manager) tại văn phòng District, đại chỉ: 14343 Civic Drive, Victorville, CA 92392.

### **KHI NÀO TRƯỞNG MỤC DỊCH VỤ CẤP NƯỚC TRỞ NÊN QUÁ HẠN**

Các trường mục Dịch vụ cấp nước<sup>1</sup> mà không được thanh toán số dư sau mười lăm (15) ngày kể từ “Ngày lập hóa đơn (Billing date)” ghi trên hóa đơn Dịch vụ cấp nước của khách hàng sẽ được coi là quá hạn.

### **THỎA THUẬN THANH TOÁN CHẬM / THỎA THUẬN THANH TOÁN THAY THẾ**

Khách hàng dân cư có thể yêu cầu sắp xếp một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh bị cúp nước. District sẽ không cúp nước khách hàng vì lý do không thanh toán nếu cả ba (3) điều kiện sau đây được đáp ứng trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày trường mục trở nên quá hạn:

- (1) khách hàng hoặc người thuê nhà của họ nộp cho District chứng thư từ bác sĩ gia đình, như được định nghĩa tại Mục 14088(a)(1)(A) của *Bộ luật Phúc lợi và Định chế*, trong đó nói rằng việc cúp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người đang cư ngụ tại địa chỉ được cấp nước; và
- (2) khách hàng trình bày hoặc tuyên bố trong một văn bản gửi cho District rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn theo thời hạn thanh toán thông thường (khách hàng sẽ được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn nước sinh hoạt theo thời hạn thanh toán thông thường của District nếu bất cứ thành viên nào trong gia đình của họ hiện đang nhận trợ cấp CalWorks, CalFresh, trợ cấp đại thể, trợ cấp y tế, Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Trợ cấp Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang); và
- (3) khách hàng sẵn sàng ký kết một Thỏa thuận Thanh toán Chậm (hoặc bất cứ thỏa thuận thanh toán thay thế nào khác được quy định trong Đạo luật, khi hoàn cảnh cho phép và được chấp thuận bởi Quản lý Xét duyệt của District).

---

<sup>1</sup> "Dịch vụ cấp nước" có nghĩa là nước và/hoặc nước tái chế, cống rãnh, cống thoát nước mưa, chất thải rắn (vệ sinh), chất thải sinh hoạt nguy hại, và bất cứ dịch vụ tiện ích nào khác được cung cấp bởi District hoặc Thành phố Victorville mà được tính phí và thu phí theo cùng một hóa đơn.

Khi văn phòng District nhận được bằng chứng/thông tin do khách hàng dân cư nộp, chứng tỏ rằng họ đáp ứng ba (3) điều kiện nêu trên, District sẽ, trong vòng bảy (7) ngày làm việc kể từ ngày nhận được bằng chứng/thông tin:

- a. thông báo cho khách hàng về các điều khoản của: (a) Thỏa thuận Thanh toán Chậm (theo đó tất cả các khoản phí đến hạn và có thể thanh toán hiện thị trên trương mục sẽ phải được thanh toán đầy đủ trước cuối ngày làm việc thứ 135 sau "Ngày lập hóa đơn" ghi trên hóa đơn là đối tượng của Thỏa thuận Thanh toán Chậm; hoặc (b) một thỏa thuận thanh toán thay thế như được quy định trong Đạo luật mà đã được chấp thuận bởi Quản lý Xét duyệt của District; và
- b. yêu cầu khách hàng ký một thỏa thuận bằng văn bản đồng ý với Thỏa thuận Thanh toán Chậm hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế. Khách hàng phải ký và gửi lại thỏa thuận này cho District trong vòng bảy (7) ngày làm việc kể từ ngày District cấp thỏa thuận nói trên cho khách hàng.

Trong trường hợp District nhận được bằng chứng/thông tin do khách hàng dân cư nộp mà không chứng minh được rằng họ đáp ứng ba (3) điều kiện nêu trên, District sẽ, trong vòng bảy (7) ngày làm việc kể từ ngày nhận được bằng chứng/thông tin:

- (1) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc
- (2) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các tiêu chí để được cấp Thỏa thuận Thanh toán Chậm hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế.

District sẽ không cúp nước sinh hoạt của khách hàng nếu họ đã nộp đúng thời hạn cho District các bằng chứng/thông tin cần thiết để đáp ứng ba (3) điều kiện nêu trên và xem xét và District đang trong quá trình gửi thông báo cho khách hàng họ không đáp ứng các điều kiện. Ngoài ra, nếu District đã cấp cho khách hàng một thỏa thuận để ký và theo đó đồng ý với Thỏa thuận Thanh toán Chậm hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế, khách hàng sẽ không bị cúp nước cho đến khi thời hạn mà khách hàng có để ký và gửi trả lại thỏa thuận cho District đã qua.

District có thể cúp nước khách hàng nếu khách hàng, sau khi đã đồng ý ký Thỏa thuận Thanh toán Chậm hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế, không thực hiện những điều sau đây: (1) tuân thủ và thanh toán bất cứ khoản phí nào đã đến hạn thẻ theo các điều khoản của Thỏa thuận Thanh toán Chậm hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế sau sáu mươi (60) ngày trở lên; hoặc (2) giữ trương mục của họ trong tình trạng không quá hạn trong lúc các khoản phí tích lũy sau mỗi kỳ thanh toán trong thời gian sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn.

### **QUY TRÌNH YÊU CẦU CỨU XÉT VÀ KHIẾU NẠI HÓA ĐƠN**

Nếu khách hàng dân cư hoặc một người cư ngụ tuổi trưởng thành tại địa điểm được cấp nước quyết định tranh chấp tính chính xác của hóa đơn nước, họ có quyền tranh chấp hóa đơn bằng cách gửi đơn yêu cầu cho Quản lý Xét duyệt của District không muộn hơn năm (5) ngày làm việc sau ngày họ nhận được hóa đơn mà họ muốn tranh chấp, hoặc không muộn hơn mười ba (13) ngày sau ngày District gửi Thông báo về Tình trạng Chưa Thanh toán Tiền Nước và Sắp Cúp Nước. Đơn yêu cầu này phải bao gồm thông tin hoặc bằng chứng hỗ trợ cho lập trường của người yêu cầu xem xét hóa đơn được tranh chấp. Trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Quản lý Xét duyệt của District nhận được đơn yêu cầu, Quản lý Xét duyệt sẽ đưa ra quyết định và sẽ gửi cho người yêu cầu xem xét hóa đơn, qua đường bưu điện hoặc dịch vụ tổng đạt, một lá thư để thông báo về quyết định mà họ đã đưa ra về vấn đề tranh chấp hóa đơn.

Người yêu cầu xem xét hóa đơn có quyền kháng cáo quyết định của Quản lý Xét duyệt lên Hội đồng Quản trị của District ("Hội đồng") bằng cách gửi đơn kháng cáo trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày thư báo quyết định của Quản lý Xét duyệt được gửi cho người yêu cầu qua bưu điện hoặc bằng dịch vụ tổng đạt. Kháng cáo sẽ được trình lên Bí thư Thành phố Victorville, người đảm nhiệm vai trò Bí thư District. Khi nhận được đơn kháng cáo, Bí thư District sẽ lên lịch một phiên điều trần trước Hội đồng Quản trị để xem xét sự việc, và gửi thư báo ngày giờ điều trần cho bên kháng cáo ít nhất mười (10) ngày trước ngày điều trần. Quyết định của Hội đồng là quyết định cuối cùng; mọi cứu xét sau này về hóa đơn có tranh chấp đó với Hội đồng sẽ không được kháng cáo.

District sẽ không cúp nước sinh hoạt trong thời gian chờ giải quyết việc tranh chấp hóa đơn hoặc chờ kháng cáo.

### **QUYỀN CỦA NGƯỜI CƯ NGU**

Trường hợp khách hàng đứng tên hồ sơ không phải là người đang cư ngụ tại địa điểm được cấp nước ("Địa chỉ Dịch vụ") và khách hàng đứng tên hồ sơ không thanh toán các khoản tiền nước quá hạn trước "Ngày đáo hạn" ghi trên Thông báo về Tình trạng Chưa Thanh toán Tiền Nước và Sắp Cúp Nước hoặc Thông báo về Tình trạng Sắp Cúp Nước, những người cư ngụ tại Địa chỉ Dịch vụ có thể trở thành khách hàng của District thông qua một trương mục riêng nếu họ đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ của District.

District không bắt buộc phải cấp nước cho những người cư ngụ, trừ khi mỗi người trong số họ đồng ý trên văn bản với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu trong bộ quy tắc và biểu thuế của District. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có khả năng để tiếp tục thanh toán các hóa đơn tiếp theo của trương mục dịch vụ và District hài lòng với điều đó, hoặc nếu District có khả năng về mặt pháp lý để cắt dịch vụ một cách hợp pháp chỉ những người cư ngụ mà không đáp ứng các quy tắc và quy định về thuế của District, thì District sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ mà đã đáp ứng các quy tắc và quy định đó. Người cư ngụ sẽ không phải trả bất cứ khoản phí quá hạn nào hoặc bất cứ khoản phí nào mà khách hàng đứng tên hồ sơ còn nợ. Đơn đăng ký làm khách hàng của người cư ngụ phải được điền đầy đủ, ký tên và nộp cho Văn phòng District trước ngày đáo hạn.

### **ĐỀ THẢO LUẬN VỀ CÁC LỰA CHỌN**

Để thảo luận về các lựa chọn nhằm tránh tình trạng cúp nước vì lý do không thanh toán, khách hàng có thể gọi điện thoại cho District theo số 760-955-5001.

### **KHÔI PHỤC DỊCH VỤ CẤP NƯỚC**

Để khôi phục dịch vụ cấp nước sau khi bị cúp nước, khách hàng có thể liên lạc với District qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp tại văn phòng của District. Trừ khi có quy định khác trong Chính sách này, việc khôi phục dịch vụ cấp nước phụ thuộc vào việc khách hàng thanh toán tất cả các khoản phí quá hạn trên trương mục của khách hàng, tất cả các khoản phí cúp nước hoặc khôi phục dịch vụ, các khoản phí thanh toán trễ, và bất cứ khoản tiền bảo đảm nào được quy định theo nghị quyết hoặc pháp lệnh của District.