

ĐIỀU LỆ VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO CƯ DÂN CỦA WEST KERN WATER DISTRICT

MỤC ĐÍCH:

Điều lệ này trình bày sơ lược các quyết định hành chính của West Kern Water District về việc thu nợ các tài khoản bị trễ hạn, bao gồm thông báo, lệ phí chuyển nhượng và ngưng dịch vụ. Điều lệ này sẽ có sẵn cho công chúng trên trang web của Thành phố. Quý vị có thể liên lạc Khu Vực (District) qua điện thoại tại số (661) 763-3151 để thảo luận về các phương án tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền theo các điều khoản của điều lệ này.

THÔNG TIN CƠ BẢN:

West Kern Water District là Đặc Khu được quản lý theo Mục 60370 -60375.5 trong Bộ luật Chính phủ California (California Government Code Sections). Hơn nữa, với tư cách là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 dịch vụ kết nối, District còn được quản lý theo Dự luật 998 của Thượng viện (Senate Bill 998) và sẽ thành luật hiện hành vào ngày 1 tháng 2 năm 2020.

ĐIỀU LUẬT:

Tài khoản cho cư dân được lập hóa đơn mỗi tháng (hai lần trong mỗi tháng). Hóa đơn đến hạn và phải trả khi xuất trình, nhưng không quá 21 ngày kể từ ngày nhận. Ngày đáo hạn được hiển thị trên hóa đơn và ngày nào sẽ bị tính phí trễ hạn cũng được liệt kê.

Quý vị có thể trả cho các tài khoản cho cư dân bằng cách gửi qua đường bưu điện hoặc gửi đến văn phòng của District, trả trực tuyến hoặc qua điện thoại thông qua Civic Pay mà không phải trả thêm phí.

District sẽ không ngưng dịch vụ vì không trả tiền cho đến khi khách hàng bị trễ hạn ít nhất 60 ngày. Thành phố sẽ cố gắng để thông báo một cách hợp lý và công bằng cho khách hàng qua điện thoại hoặc gửi giấy thông báo ít nhất 7 ngày hành chính trước khi ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền.

Khi dịch vụ bị ngưng, chúng tôi sẽ hóa đơn cuối cùng. Quý vị phải trả ngay khi nhận. Sau 45 ngày, phần tiền chưa trả trong tài khoản đã đóng sẽ được gửi đến bộ phận thu nợ hoặc nếu trong trường hợp có thể, số dư nợ của hóa đơn cuối cùng sẽ được chuyển sang tài khoản đang chưa bị đóng.

TÀI KHOẢN BỊ TRỄ HẠN:

Các tài khoản bị trễ hạn là tài khoản được xác định chưa trả tiền (và không có chọn phương án chi trả khác hoặc đặt phương án chi trả theo lịch) vào cuối ngày hành chính thứ 21 kể từ ngày phát hành hóa đơn.

Các quy tắc sau áp dụng cho việc thu nợ của các tài khoản bị trễ hạn:

1. Tài khoản trả tiền tối thiểu:

Bất kỳ tài khoản nào đã được lập hóa đơn trả tối thiểu \$17.30 hoặc ít hơn cho hai lần mỗi tháng có thể được chuyển qua và thêm vào thời hạn trả hóa đơn tiếp theo mà không bị tính phí trả trễ hoặc phát sinh thêm những thủ tục hành chính khác.

2. Phí trả trễ:

Nếu chúng tôi không nhận được tiền trả hóa đơn vào cuối ngày hành chính thứ 21 sau khi hóa đơn được phát hành, tài khoản sẽ bị tính phí trả trễ \$10.

3. Miễn phí trả trễ:

Theo yêu cầu của khách hàng, District có thể miễn phí trả trễ nếu có tình huống giảm nhẹ và khách hàng chưa bị tính phí trả trễ cho vì bị trễ hạn trong 6 tháng trước đó.

Phương Án Chi Trả Khác

Bất kỳ khách hàng nào không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước trong thời hạn chi trả thường lệ có thể xin chọn một phương án chi trả khác để tránh bị tính phí trả trễ hoặc gián đoạn dịch vụ. District sẽ xem xét tất cả các hoàn cảnh của quý vị và đưa ra quyết định xem phương án chi trả có hợp lý không.

Quý vị có thể xin chọn phương án chi trả khác bằng cách liên lạc với văn phòng của District tại số (661) 763-3151 hoặc đến văn phòng District tại 800 Kern St. Taft, CA 93268, từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 4:30 chiều.

5. Kế hoạch trả nợ dần:

Các phương án chi trả kéo dài đến kỳ hóa đơn tiếp theo sẽ được coi là kế hoạch trả nợ dần, phải được lập thành hợp đồng và có chữ ký của khách hàng. Kế hoạch trả nợ dần sẽ trừ vào số dư còn nợ trong khoảng thời gian do khách hàng xác định, nhưng không được quá 12 tháng kể từ ngày phát hành hóa đơn ban đầu. Các khoản tiền trả nợ dần sẽ được cộng vào và theo ngày đáo hạn của hóa đơn thường lệ của khách hàng. Khách hàng phải tuân theo các điều khoản của kế hoạch trả nợ dần và trả đúng hạn cho các khoản phí trong mỗi kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu trả dần nợ số tiền nợ chưa trả sau này trong khi đang trả các khoản phí trễ hạn theo đúng kế hoạch trả nợ dần.

Không tuân thủ theo các điều khoản của kế hoạch trả nợ dần sẽ dẫn đến việc gửi giấy thông báo ngưng dịch vụ. Thông báo ngưng dịch vụ sẽ là giấy treo vào cửa tại nhà không dưới 5 ngày hành chính trước khi ngưng dịch vụ.

6. Thông báo:

A. Thông báo trễ hạn: Vì lý do ưu đãi, District sẽ cố gắng thông báo hợp lý và công bằng cho khách hàng rằng tài khoản đã trễ hạn và thủ tục thu nợ tiếp theo sẽ bắt đầu khoảng 60 ngày sau khi phát hành hóa đơn. Quý vị sẽ bị tính phí trễ hạn là \$10 khi phát hành giấy thông báo trễ hạn. Cách thông báo sẽ tùy thuộc vào cách thức thông báo (tin nhắn, điện thoại hoặc email) do khách hàng chọn. Khách hàng chưa chọn cách thức thông báo sẽ được thông báo qua điện thoại. District sẽ không chịu trách nhiệm về số điện thoại hoặc email mà khách hàng không cập nhật, nếu có thay đổi.

B. Thông báo ngưng dịch vụ: District sẽ không ngưng dịch vụ nước vì không trả tiền đến khi khách hàng trả trễ hạn trong ít nhất 60 ngày. District sẽ cố gắng để thông báo một cách hợp lý và công bằng cho khách hàng qua điện thoại trong 10 ngày hành chính trước khi ngưng dịch vụ hoặc gửi giấy thông báo ít nhất 7 ngày hành chính trước khi ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền.

Thông báo ngưng dịch vụ (tiếp theo):

1. **Nếu là thông báo qua điện thoại (Thông báo mười ngày trước khi ngưng dịch vụ)**, District sẽ cung cấp bản Điều lệ ngưng dịch vụ cho cư dân của District cho khách hàng có tên trên tài khoản theo yêu cầu. Thông báo đó cũng sẽ cung cấp thông tin trang web của District có sẵn bản điều lệ bằng nhiều ngôn ngữ. Thông điệp cũng sẽ cung cấp số điện thoại của District để khách hàng có thể liên lạc với người đại diện để thảo luận về các phương án để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước vì để trả tiền, bao gồm, nhưng không giới hạn, lịch chi trả khác, trả sau, trả mức tối thiểu, thủ tục xin trả nợ dần và khiếu nại xem xét và tranh chấp hóa đơn.

2. **Nếu là giấy thông báo (Thông báo bảy ngày trước khi ngưng dịch vụ)**, thì thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ của khách hàng được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ có dịch vụ cấp nước khác nhau, giấy thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ có dịch vụ cấp nước và gửi cho “Người cư ngụ”. Giấy thông báo ngưng dịch vụ sẽ bao gồm:
 - a. Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - b. Số tiền đã trễ hạn.
 - c. Hạn cuối để trả tiền nước hoặc xếp lịch trả tiền để tránh ngưng dịch vụ cấp nước.
 - d. Chi tiết về quá trình xin thêm thời gian để trả các hóa đơn bị trễ hạn.
 - e. Chi tiết về các phương án chi trả khác, bao gồm kế hoạch trả nợ dần số tiền trễ hạn sẽ có sẵn cho khách hàng và quá trình xin hoặc nhận được các phương án chi trả đó.
 - f. Chi tiết về quá trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn theo dịch vụ đã đặt.
 - g. Số điện thoại và đường dẫn vào trang web của District với bản Điều Lệ Ngưng Dịch vụ Cấp Nước Cho Cư Dân.

Thông báo cho người thuê/người cư ngụ trong một khu dân cư có đồng hồ riêng

District sẽ cố gắng để thông báo một cách hợp lý và công bằng cho khách hàng bằng giấy thông báo, khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị truy thu và bị ngưng dịch vụ 10 ngày trước khi bị khóa nước. Giấy thông báo sẽ báo cho người thuê/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của District mà không cần phải trả số tiền bị trễ hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí sau này cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó. Nếu muốn xin miễn trả tiền trên tài khoản bị trễ hạn, người thuê/ người cư ngụ phải trở thành khách hàng để xác nhận tình trạng cư trú bằng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng trả tiền thuê nhà

Thông báo cho người thuê/người cư ngụ trong khu có nhiều căn hộ có đồng hồ chính

District sẽ cố gắng báo một cách hợp lý và công bằng cho người cư ngụ bằng cách treo giấy thông báo vào cửa của từng hộ, khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị truy thu và bị ngưng dịch vụ 10 ngày trước khi bị khóa nước. Giấy thông báo sẽ báo cho người thuê/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của District mà không cần phải trả số tiền bị trễ hạn, miễn là tất cả hoặc từng cá nhân sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí sau này cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó có đồng hồ chính. Nếu muốn xin miễn trả tiền trên tài khoản bị trễ hạn, người thuê/người cư ngụ phải xác minh tình trạng cư trú bằng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng trả tiền thuê nhà.

Nếu giấy thông báo ngưng dịch vụ bị bưu điện gửi trả lại, District sẽ cố gắng một cách hợp lý và công bằng để đến nơi cư ngụ và để lại thông báo về việc sẽ ngưng dịch vụ vì không trả tiền. Thông báo sẽ gồm có thông tin liên lạc và trang web của District có sẵn bản Điều

lệ Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân của District xem và/hoặc khách hàng có thể yêu cầu một bản sao của điều lệ này.

C.Thông báo ngưng dịch vụ trong bốn mươi tám (48) giờ: Mặc dù Dự luật 998 của Thượng viện không có quy định, nhưng District sẽ cố gắng một cách hợp lý và công bằng để thông báo lần cuối cho khách hàng 48 giờ trước khi ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền. Cách thông báo sẽ tùy thuộc vào cách thức thông báo (tin nhắn, điện thoại hoặc email) do khách hàng chọn. Khách hàng chưa chọn cách thức thông báo sẽ được thông báo qua điện thoại. Nếu District không thể liên lạc bằng tin nhắn, điện thoại hoặc email, thì District sẽ cố gắng một hợp lý để đến nơi cư ngụ và để lại thông báo ngưng dịch vụ.

7.Thời hạn ngưng dịch vụ:

Quý vị phải trả tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước trễ hạn và các khoản phí phát sinh cho District trước 4 giờ 30 chiều vào ngày được chỉ định trong giấy thông báo ngưng dịch vụ.

8.Mở Lại Dịch vụ:

Để mở lại hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng vì không trả tiền, khách hàng phải trả phí mở lại là \$50. Nếu khách hàng không có Tiền đặt cọc trong hồ sơ, quý vị sẽ phải đặt cọc \$50 và trả hết số tiền trễ hạn do bị khóa nước, trước khi mở lại dịch vụ. District sẽ cố gắng hết sức để mở lại dịch vụ vào cùng ngày nhận tiền. Nếu quý vị trả tiền sau 3 giờ 30 chiều, thì dịch vụ có thể được mở lại ngày hành chính kế tiếp. Dịch vụ cấp nước do bất kỳ người nào khác không phải nhân viên của District hoặc không được phép của District mở lại có thể bị phạt tiền hoặc các khoản phí phát sinh hoặc phí khác. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do mở lại dịch vụ trái phép.

9.Mở lại dịch vụ ngoài giờ hành chính:

Dịch vụ được mở lại sau 4 giờ 30 chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu, cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ bị tính phí ngoài giờ là \$150. Dịch vụ sẽ không được mở lại ngoài giờ hành chính thường lệ, trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí ngoài giờ và đã ký một hợp đồng hiểu rõ các phí và đồng ý liên lạc với văn phòng District không quá 12 giờ trưa của ngày hành chính kế tiếp để trả các phí đó. Phí mở lại dịch vụ ngoài giờ hành chính là \$150 cộng thêm phí mở lại dịch vụ thường lệ là \$50 và phí trễ hạn phát sinh từ việc khóa nước sẽ đáo hạn vào ngày hành chính kế tiếp như đã đồng ý. Nếu quý vị không trả tiền trước 12 giờ trưa, đồng hồ sẽ bị tắt và khóa lại. Nhân viên của District được yêu cầu đến mở dịch vụ không được phép thu tiền, nhưng họ sẽ hướng dẫn khách hàng liên lạc với bộ phận trả hóa đơn vào ngày hành chính kế tiếp trước 12 giờ trưa.

10.Những trường hợp mà District sẽ không ngưng dịch vụ:

District sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì kng trả tiền, CHỈ khi hội đủ tất cả những điều kiện sau:

- a.Giấy chứng nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế Chính: Giấy chứng nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế Chính (Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ khoa sản, Bác sĩ phụ khoa, Bác sĩ nhi đồng, Bác sĩ gia đình, Trung Tâm Y Tế, Bệnh viện, hoặc Trung Tâm Y Tế Ngoại Trú) phải chứng nhận rằng việc khóa nước sẽ gây nguy hại đến tính mạng hoặc hoặc làm tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn của người cư ngụ tại nơi đang nhận dịch vụ cấp nước sẽ buộc District phải tiến hành kế hoạch trả góp dần. Quý vị phải cập nhật giấy chứng nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế Chính mỗi 12 tháng vào cuối kế hoạch trả nợ dần lúc

ban đầu hoặc lịch chi trả khác đã được chấp thuận theo mục 10 này.

b. Tuyên bố không có khả năng trả tiền: Khách hàng sẽ phải ký đơn trình bày để xác nhận thu nhập hàng năm của hộ gia đình được coi là dưới mức nghèo và/hoặc một thành viên của hộ gia đình đang nhận trợ cấp chung.

c. Muốn ký hợp đồng trả nợ dần, Lịch chi trả khác:

Khách hàng muốn ký hợp đồng trả nợ dần hoặc lịch chi trả khác cho số dư còn nợ.

Nếu khách hàng hội đủ tất cả các điều kiện này, thì chúng tôi sẽ áp dụng những điều sau:

- Khách hàng sẽ quyền sắp lịch chi trả khác hoặc kế hoạch trả nợ dần như đã tóm tắt trong điều lệ này.
- Tài khoản sẽ được đánh dấu và se phải gửi thông báo bổ sung cho bên thứ ba, nếu là người được khách hàng chỉ định trước khi tiến hành cách thức ngưng dịch vụ vì không trả tiền theo lịch chi trả khác hoặc hợp đồng trả nợ dần theo thỏa thuận.

11. Tranh chấp hóa đơn:

Khách hàng có thể tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn với District bằng cách liên lạc với văn phòng của District và yêu cầu dịch vụ kiểm tra xem hóa đơn có hợp lệ hay không. Tất cả các yêu cầu khiếu nại hóa đơn phải được thực hiện trước khi bị ngưng dịch vụ. District sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền nếu vụ khiếu nại chưa được giải quyết.