

# **Tiện Ích: Chính Sách và Thủ Tục Dịch Vụ Nước**

**MỤC ĐÍCH** - Chính sách này thiết lập thủ tục của Hệ Thống Nước Đô Thị San José (SJMWS) cho hoạt động lập hóa đơn, tùy chọn thanh toán, và ngừng dịch vụ đối với khách hàng dân cư.

**THÂM QUYỀN** - Chính sách này bổ sung và thi hành Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe California Mục 116900, và tiếp theo, (Đạo Luật Chống Cắt Nước), Bộ Luật Đô Thị San José Chương 15.08, và Nghị Quyết #79264 “Thiết lập Quy Tắc và Quy Định Vận Hành Hệ Thống Nước Đô Thị...”

**CHÍNH SÁCH** - Thành Phố San José (Thành Phố) công nhận tất cả mọi người đều có quyền được sử dụng nước an toàn, sạch, có giá cả phải chăng, đủ dùng cho mục đích uống, nấu ăn và vệ sinh. Việc ngưng các dịch vụ này có thể có tác động quá mức đối với người dân dễ bị tổn thương. Ý định của Thành Phố là đưa ra hướng dẫn rõ ràng cho khách hàng dân cư để người dân hiểu rõ hơn về việc lập hóa đơn nước, các tùy chọn kế hoạch thanh toán, và cách tốt nhất để tránh ngừng dịch vụ.

## **Phần 1: Định Nghĩa**

“Người Thuê Thực Sự” có nghĩa là người cư ngụ tại một nơi ở và có cung cấp cho Thành Phố tài liệu xác minh như hợp đồng thuê, thỏa thuận cho thuê, biên lai tiền thuê, hoặc hồ sơ của chính quyền thể hiện người cư ngụ đang thuê bất động sản và, hơn nữa, người chủ của trang mục nợ quá hạn là chủ nhà, người quản lý, hoặc đại diện của chủ sở hữu bất động sản.

“Khách Hàng” là chủ trang mục trong hồ sơ của Thành Phố, chịu trách nhiệm đối với dịch vụ nước tại một địa chỉ nào đó.

“Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp” nghĩa là khách hàng đã chứng minh với Thành Phố rằng họ hoặc bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng, trong kỳ tính tiền thông thường, hiện tại của SJMWS:

- (1) là người nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, chương trình Thu Nhập Bảo Đảm Bổ Sung/Thanh Toán Bổ Sung Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, và Trẻ Em của California, hoặc
- (2) kê khai rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình của họ ít hơn 200 phần trăm mức nghèo của Liên Bang.

“Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương” có nghĩa là khách hàng hoặc người thuê của khách hàng có cung cấp chứng nhận từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính theo Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế §14088(b)(1)(A) rằng việc ngưng dịch vụ dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc đe dọa nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn của cư dân nào đó tại nơi dịch vụ dân cư được cung cấp.

## **Phần 2: Thiết Lập Dịch Vụ, Lập Hóa Đơn, và Thông Báo**

2.1 Chu Kỳ Thanh Toán: Thành Phố sẽ ấn định chu kỳ thanh toán khi dịch vụ bắt đầu dựa trên địa chỉ được nhận dịch vụ.

2.2 Tần Suất Thanh Toán: Thành Phố đọc tất cả đồng hồ đo mỗi tháng hoặc mỗi hai tháng, trừ trường hợp được nêu khác đi trong biểu giá hoặc Nghị Quyết do Hội Đồng thông qua. Mỗi trang mục khách hàng được lập hóa đơn dịch vụ và phí tiêu thụ theo mức giá quy định trong Nghị Quyết của Hội Đồng Thành Phố.

2.3 Ngày Đến Hạn: Các hóa đơn đến hạn thanh toán toàn bộ khi nhận được. Phụ phí sẽ được tính nếu khoản thanh toán không được nhận trước 4:00 chiều, 25 ngày sau ngày ghi ở trên cùng của hóa đơn. Các khoản thanh toán chưa nhận được bị xem là quá hạn, và quá trình ngưng cung cấp dịch vụ bắt đầu.

2.3.1 Thông Báo Nợ Quá Hạn: Thành Phố sẽ nỗ lực hợp lý để đảm bảo khách hàng được thông báo về khả năng bị ngắt kết nối dịch vụ nước; nước có thể bị ngưng cung cấp sau khi một hóa đơn bị quá hạn hơn 60 ngày.

(A) Thông Báo Thanh Toán Trễ: Thành Phố sẽ gửi Thông Báo Thanh Toán Trễ tới địa chỉ có trong trương mục của Khách Hàng. Thông báo sẽ bao gồm số tiền gốc còn nợ và khoản phí thanh toán trễ (LPC). LPC được Hội Đồng quy định là \$10 hoặc 10% số dư trương mục, tùy theo số nào lớn hơn. Khách Hàng Thu Nhập Thấp có thể yêu cầu bỏ LPC một lần mỗi mười hai (12) tháng.

(B) Thông Báo Chấm Dứt Dịch Vụ Nước: Nếu không nhận được khoản thanh toán đầy đủ trong vòng 10 ngày kể từ Thông Báo Thanh Toán Trễ đầu tiên, Thành Phố sẽ gửi Thông Báo Chấm Dứt tới địa chỉ Khách Hàng trên trương mục cũng như “Người Cư Ngụ” nếu địa chỉ dịch vụ khác với địa chỉ của Khách Hàng. Thông báo sẽ có câu in đậm, “Thông Báo Chấm Dứt Dịch Vụ Nước”.

<b>Thông Báo</b>	<b>Phương Thức Gửi</b>	<b>Hành Động Khách Hàng Cần Thực Hiện</b>	<b>Hậu Quả</b>
Thanh Toán	Đã gửi thư đến Khách Hàng trên trương mục	Thanh toán ngay khi nhận thông báo	Trễ hạn 25 ngày từ ngày ghi trên hóa đơn ở đầu trang của thông báo; đánh giá tính thêm phí
Thông Báo Thanh Toán Trễ	Đã gửi thư đến Khách Hàng trên trương mục  Hóa đơn ban đầu cộng với khoản phí \$10 hoặc 10% của hóa đơn, tùy số nào lớn hơn	Thanh toán ngay khi nhận thông báo	Khách hàng trong quá trình ngắt kết nối
Thông Báo Chấm Dứt	Đã gửi đến khách hàng trên trương mục và đến người cư ngụ tại địa chỉ dịch vụ ít nhất bảy ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ  Thẻ Gắn Cửa khi thư	Tất cả số dư nợ đến hạn, bao gồm các khoản trễ hạn và LPC cần được thanh toán ngay	Khách hàng trong quá trình ngắt kết nối

<b>Thông Báo</b>	<b>Phương Thức Gửi</b>	<b>Hành Động Khách Hàng Cần Thực Hiện</b>	<b>Hậu Quả</b>
	không thể giao hoặc khi khách hàng theo trương mục không phải là địa chỉ dịch vụ, và dành cho tất cả Khách Hàng Dễ Bị Tồn Thương và Thu Nhập Thấp đã xác nhận.		
Cảnh Báo Bỏ Sung Miễn Phí	Gọi điện đến số được cung cấp trong trương mục khách hàng	Tất cả số dư nợ đến hạn, bao gồm các khoản trễ hạn và LPC cần được thanh toán ngay	Dịch vụ nước sẽ bị ngắt kết nối

2.4 Bên Thứ Ba Được Chỉ Định: Khách hàng từ 65 tuổi trở lên, hoặc là người lớn phụ thuộc theo Bộ Luật Phúc Lợi và Thẻ Chế Mục 15610(b)(1), có thể yêu cầu thông báo cho một bên thứ ba về số dư nợ quá hạn và các thông báo về việc chấm dứt dịch vụ nước. Để yêu cầu thông báo cho bên thứ ba, khách hàng phải thực hiện yêu cầu bằng văn bản sử dụng mẫu Yêu Cầu Thông Báo có tại Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Thành Phố hoặc bằng cách gọi (408) 535-3500. Bên thứ ba phải đồng ý bằng văn bản với yêu cầu của khách hàng. Bên thứ ba được chỉ định không bắt buộc phải trả nợ quá hạn, và thông báo cũng không thể ngăn cản hoặc trì hoãn việc chấm dứt dịch vụ.

### **Phần 3: Thanh Toán Chậm hoặc Giảm**

3.1 Thu Xếp Thanh Toán: Một khách hàng có thể tận dụng một (1) kế hoạch thỏa thuận thanh toán có hiệu lực tại một thời điểm. Để yêu cầu một kế hoạch trả góp, khách hàng phải gọi:

Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Thành Phố: (408) 535-3500  
Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 – 5:00 chiều, trừ Ngày Lễ

**NHẮC NHỞ QUAN TRỌNG:** Khách hàng phải thỏa thuận kế hoạch trả góp *trước khi* chấm dứt dịch vụ và trong giờ làm việc bình thường.

#### 3.1.1 Kế Hoạch Trả Góp:

A. Điều Khoản Kế Hoạch: Một khách hàng kịp thời yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế có thể nhận được kế hoạch trả góp gồm ba lần thanh toán. Thành Phố sẽ cung cấp ngày thanh toán như sau:

	Số Tiền Phải Trả <sup>1</sup>
Ngày Thỏa Thuận	
Bảy (7) ngày sau <sup>2</sup>	34% tổng số tiền nợ
Ba mươi (30) ngày sau	33% tổng số tiền nợ
Sáu mươi (60) ngày sau	33% tổng số tiền nợ

<sup>1</sup> Số tiền cần trả góp bao gồm dư nợ cho dịch vụ và bất kỳ khoản phí trả trễ nào. Khách hàng có thể chọn thanh toán số tiền lớn hơn, nhưng Thành Phố phải nhận được khoản thanh toán tối thiểu trước ngày đến hạn.

<sup>2</sup> Tất cả các tính toán được dựa vào ngày theo lịch. Nếu một khoản trả góp tới hạn vào cuối tuần hoặc ngày lễ, có thể thanh toán khoản trả góp đó vào ngày làm việc tiếp theo. Thành Phố *phải nhận được thanh toán* trước 4:00 chiều của ngày ghi ở trên.

B. Điều Kiện Bổ Sung: Một khách hàng tham gia kế hoạch trả góp phải trả tất cả các khoản phí dịch vụ mới trước ngày đến hạn. Thành Phố có thể yêu cầu thanh toán bằng tiền mặt hoặc hình thức thanh toán khác nếu có bằng chứng xác đáng từ lịch sử trưng mục, chẳng hạn như séc được gửi về không đủ tiền, thẻ tín dụng bị từ chối hoặc các trường hợp khác.

C. Khách Hàng Dễ Bị Tồn Thương và Thu Nhập Thấp: Khách hàng có thể đăng ký là Khách Hàng Dễ Bị Tồn Thương hoặc Khách Hàng Thu Nhập Thấp bằng cách cung cấp đầy đủ hồ sơ để Thành Phố có thể xác minh tình trạng. Tình trạng Thu Nhập Thấp và/hoặc Dễ Bị Tồn Thương đã xác minh sẽ hết hạn sau một năm, sau đó khách hàng phải nộp lại thông tin xác minh để duy trì chứng nhận tình trạng. Thành Phố có thể chấp thuận cho trường hợp khách hàng chứng minh đáp ứng cả các tiêu chí Khách Hàng Dễ Bị Tồn Thương và Khách Hàng Thu Nhập Thấp được trả góp trong thời hạn dài hơn, nếu Thành Phố xác định rằng thời gian dài hơn là cần thiết để tránh khó khăn quá mức cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của trường hợp này.

### 3.2 Không Tuân Thủ Kế Hoạch Trả Góp:

3.2.1 Chấm Dứt Kế Hoạch: Khách hàng phải tuân theo các điều khoản của kế hoạch trả góp để tránh chấm dứt dịch vụ nước.

A. Khách Hàng Nợ Quá Hạn: Kế hoạch trả góp sẽ bị chấm dứt ngay lập tức nếu khách hàng không thanh toán khoản trả góp kịp thời khi đến hạn. Khách hàng sẽ trở về trạng thái nợ quá hạn kể từ ngày khách hàng ký kết kế hoạch thanh toán, hoặc vào ngày đến hạn khoản thanh toán ban đầu, tùy trường hợp nào đến sau.

B. Khách Hàng Dễ Bị Tồn Thương và Thu Nhập Thấp: Một khách hàng đã chứng minh đáp ứng cả tiêu chí Khách Hàng Dễ Bị Tồn Thương và Thu Nhập Thấp có thể bị ngưng dịch vụ dân cư nếu:

1. Khách hàng không đáp ứng các điều khoản của một kế hoạch trả góp trong 60 ngày trở lên;
2. Trong khi thực hiện một kế hoạch trả góp, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.

### 3.3 Quyền của Người Không Phải Chủ Trương Mục:

A. Người Thuê: Nếu chủ trương mục là chủ sở hữu bất động sản, khi nhận được Thông Báo Chấm Dứt, Người Thuê Thực Sự có thể thiết lập một trương mục theo tên chính mình để tránh bị ngưng dịch vụ nước. Người Thuê Thực Sự không phải trả khoản nợ quá hạn của chủ sở hữu bất động sản nhưng phải đáp ứng tất cả các yêu cầu khác của Thành Phố để thiết lập dịch vụ theo tên của chính họ.

B. Chủ sở hữu Bất Động Sản: Nếu chủ trương mục là người thuê không còn ở tại bất động sản, chủ sở hữu bất động sản hoặc một Người Thuê Thực Sự mới có thể thiết lập một trương mục với tên của chính họ để tránh bị ngưng dịch vụ nước, miễn là họ đáp ứng tất cả các yêu cầu khác của Thành Phố để thiết lập dịch vụ theo tên của chính họ.

3.4 Khôi Phục Dịch Vụ: Khi dịch vụ bị ngắt kết nối, khách hàng phải thanh toán toàn bộ số dư trên trương mục, bao gồm bất kỳ khoản phí nào được thêm vào trương mục liên quan đến hoạt động ngắt kết nối (số dư trễ hạn, phí thanh toán trễ, phí kết nối lại, bất kỳ điều chỉnh nào, v.v.) trước khi dịch vụ được khởi động lại. Để tiếp tục dịch vụ, khách hàng phải thảo luận với một đại diện của Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Thành Phố theo số (408) 535-3500 để thực hiện thanh toán đầy đủ, bao gồm cả phí tái kết nối như được đặt ra trong Nghị Quyết Hội Đồng Thành Phố, và để lên lịch tái kết nối nước.

## Phần 4: Quy Trình Kháng Cáo và Thủ Tục Hành Chính

### 4.1 Đánh Giá Hóa Đơn và Quy Trình Kháng Cáo:

A. Đánh Giá Hóa Đơn: Các câu hỏi về hóa đơn và phí có thể được chuyển tới Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Thành Phố theo số (408) 535-3500. Khách hàng phải tuân theo lịch thanh toán và trả phần không có tranh chấp của hóa đơn khi đến hạn (ví dụ, thanh toán phí đồng hồ đo nếu có tranh chấp về số lượng được tính, hoặc số lượng nước sử dụng) và đặt cọc phần tranh chấp khi đến hạn để tránh bị tính phí quá hạn. Trong quá trình đánh giá hóa đơn, việc ngắt kết nối nước sẽ được hoãn cho đến khi Thành Phố phản hồi yêu cầu của khách hàng, phản hồi này có thể bằng lời.

B. Đánh Giá Kháng Cáo: Nếu tranh chấp của Khách Hàng không được giải quyết thỏa đáng, khách hàng có thể nộp đơn kháng cáo cho Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định như sau:

1. Trong vòng 15 ngày sau khi Khách Hàng được thông báo về phản hồi của Thành Phố đối với đánh giá hóa đơn ban đầu, khách hàng phải nộp văn bản yêu cầu kháng cáo sử dụng **Mẫu Đơn Kháng Cáo Dịch Vụ Nước Đô Thị San José** có tại Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Thành Phố hoặc trực tuyến tại <https://www.sanjoseca.gov/customerservice>.
2. Khách hàng phải nêu lý do kháng cáo và nộp tất cả hồ sơ chứng minh tới Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng thuộc Tòa Thị Chính Thành Phố San José, 200 E. Santa Clara Street, 11<sup>th</sup> Floor, San José, CA 95113. Hoặc, khách hàng có thể email mẫu đơn đã điền cho Thành Phố sử dụng địa chỉ email [SJFinanceUtilities@sanjoseca.gov](mailto:SJFinanceUtilities@sanjoseca.gov).

3. Khách hàng phải thanh toán phần không tranh chấp của hóa đơn (ví dụ, thanh toán phí đồng hồ đo khi chỉ có tranh chấp về lượng nước được tính phí) và quý vị nên đặt cọc các khoản phí tranh chấp để tránh bị tính các khoản phí quá hạn có thể có.
4. Khi nhận được yêu cầu kháng cáo kịp thời, Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định sẽ đánh giá cơ sở của số tiền được lập hóa đơn và hồ sơ hoặc phản hồi của khách hàng liên quan tới tranh chấp và đưa ra quyết định về các khoản phí.
5. Tình trạng ngắt kết nối nước sẽ được đình chỉ từ ngày Thành Phố nhận được văn bản khiếu nại hoàn chỉnh và tiền đặt cọc cho đến khi Thành Phố đưa ra quyết định. Nếu quyết định của Giám Đốc ủng hộ khách hàng, các khoản tín dụng nếu có sẽ được phản ánh trong một chu kỳ thanh toán trong tương lai, trừ khi Khách Hàng yêu cầu bồi hoàn thay thế. Nếu quyết định của Giám Đốc bất lợi cho Khách Hàng, quá trình ngắt kết nối sẽ tiếp tục từ ngày của quyết định.
6. Quyết định của Giám Đốc là quyết định cuối cùng.

4.2 Tài Liệu Dịch: Các thông báo có bản Tiếng Anh, Tiếng Trung, Tiếng Hàn, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Tagalog và Tiếng Việt.

4.3 Báo cáo thông tin: Thành Phố sẽ đăng số lượng chấm dứt dịch vụ hàng năm do không thanh toán trên trang web và gửi báo cáo cho Ban Kiểm Soát Tài Nguyên Nước Tiểu Bang.

Ngày Sửa Đổi: Không áp dụng  
Ngày Hiệu Lực Gốc: 02/01/2020