

## **THÀNH PHỐ HANFORD**

### **CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC**

\* \* \* \* \*

Chính sách này cấu thành chính sách bằng văn bản của Thành phố Hanford (Thành phố) về việc ngừng cấp nước sinh hoạt vì mục đích của Điều 116906 Đạo luật An toàn và Sức khỏe của California.

1. **Thanh toán Phí Dịch vụ Nước Quá hạn.** Căn cứ vào Điều 13.04.050 của Đạo luật Thành phố Hanford (HMC), một khoản phí dịch vụ nước khách hàng sử dụng nước sinh hoạt phải trả mà không được thanh toán trong vòng mười lăm (15) ngày theo lịch kể từ ngày của hóa đơn dịch vụ tiện ích do Thành phố cấp sẽ bị coi là quá hạn. Các khoản tiền thanh toán quá hạn phải chịu các khoản phí sau (gọi chung là “Phí”): (a) phí thanh toán chậm mười phần trăm (10%); (b) các khoản phí và tiền phạt khác do Hội đồng quy định. Các khoản tiền thanh toán quá hạn và các khoản Phí và lãi chưa thanh toán sẽ cộng dồn lãi suất ở mức một phẩy năm phần trăm (1,5%) mỗi tháng
2. **Ngừng Cung cấp dịch vụ.**
  - a. Trừ khi có quy định khác, nếu khách hàng cư ngụ không thanh toán đầy đủ khoản tiền nước hoặc không yêu cầu một kế hoạch thanh toán trước 5:00 chiều ngày thứ sáu mươi (60) theo lịch sau ngày mà khoản phí dịch vụ nước trở thành quá hạn, Thành phố có thể, ngoài các biện pháp khắc phục khác, ngừng cấp nước và các dịch vụ khác do Thành phố cung cấp mà khách hàng nhận được.
  - b. Ít nhất là bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán, Thành phố sẽ liên hệ với khách hàng qua điện thoại hoặc bằng văn bản theo yêu cầu của Điều 116908 Đạo luật An toàn và Sức khỏe.
  - c. Nếu khách hàng nằm trong các thông số về khó khăn tài chính của Điều 116910 Đạo luật Sức khỏe và An toàn, thì việc Thành phố ngừng cung cấp các dịch vụ tiện ích sẽ chỉ xảy ra theo cách được mô tả trong điều đó.
3. **Kế hoạch Thanh toán.**
  - a. Khách hàng yêu cầu kế hoạch thanh toán sẽ được cung cấp các điều khoản sau; những điều khoản này sẽ được quy định trong Thỏa thuận Thanh toán bằng văn bản do khách hàng ký:

- i. Thanh toán một phần ba (1/3) tất cả số dư các dịch vụ tiện ích chưa thanh toán khi khách hàng ký vào Thỏa thuận Thanh toán; và
  - ii. Phần còn lại của số dư chưa thanh toán sẽ được thanh toán thành sáu (6) lần trả góp hàng tháng bằng nhau, bắt đầu vào ngày đầu tiên (thứ nhất) của tháng dương lịch ngay sau khi khách hàng thực hiện Thỏa thuận Thanh toán; Tuy nhiên, với điều kiện là ngày đó ít hơn mười lăm (15) ngày theo lịch kể từ ngày Thỏa thuận Thanh toán có hiệu lực, thì lần thanh toán đầu tiên (thứ nhất) sẽ đến hạn vào ngày đầu tiên (thứ nhất) của tháng theo lịch tiếp theo. Ví dụ: nếu Thỏa thuận Thanh toán phản ánh ngày có hiệu lực là ngày 20 tháng 2, thì khoản thanh toán trả theo từng đợt đầu tiên (thứ nhất) sẽ đến hạn vào ngày 1 tháng 4. Số tiền chưa thanh toán sẽ được cộng dồn lãi suất một phẩy năm phần trăm (1,5%) mỗi tháng và sẽ phải chịu các khoản phí và tiền phạt bổ sung do Thành phố quy định. Số tiền này sẽ phải trả theo từng đợt hàng tháng. Việc khách hàng ký vào Thỏa thuận Thanh toán sẽ không miễn cho khách hàng nghĩa vụ thanh toán đúng thời hạn các khoản phí dịch vụ tiện ích mới có trong hóa đơn do Thành phố phát hành trong khi Thỏa thuận Thanh toán của khách hàng vẫn có hiệu lực.
- b. Đích thân chủ tài khoản sẽ ký vào Thỏa thuận Thanh toán và nộp cho Sở Tài chính của Thành phố trong vòng ba (3) ngày làm việc kể từ khi khách hàng nhận được Thỏa thuận từ Thành phố. Thành phố sẽ tiến hành quy trình ngừng các dịch vụ được cung cấp cho khách hàng nếu khách hàng không thực hiện và nộp lại Thỏa thuận Thanh toán trong khoảng thời gian ba (3) ngày làm việc đó.
  - c. Ngoại trừ những khách hàng nằm trong các thông số của Điều 116910 Đạo luật Sức khỏe và An toàn, Thành phố có thể, mà không cần thông báo thêm bằng văn bản, ngừng tất cả các dịch vụ Thành phố cung cấp cho một khách hàng phải tuân theo kế hoạch thanh toán ở một trong các trường hợp sau:
    - i. Khách hàng không tuân thủ Thỏa thuận Thanh toán của mình; hoặc
    - ii. Trong khi Thỏa thuận Thanh toán vẫn có hiệu lực, khách hàng không thanh toán các khoản phí dịch vụ sinh hoạt hiện hành tại thời điểm của mình trước khi những khoản này trở thành quá hạn.

Tuy nhiên, việc ngừng cung cấp dịch vụ cho những khách hàng nằm trong các thông số của Điều 116910 Đạo luật Sức khỏe và An toàn, sẽ chỉ xảy ra, theo các điều khoản của điều đó.

- d. Khách hàng là một bên trong Thỏa thuận Thanh toán không được ở trạng thái quá hạn đối với tất cả các hóa đơn dịch vụ của Thành phố được phát hành trong thời gian kế hoạch thanh toán và sẽ không đủ điều kiện cho các điều khoản của kế hoạch thanh toán nếu họ quá hạn thanh toán hóa đơn dịch vụ tiếp theo được phát hành trước khi Thỏa thuận Thanh toán đang chờ xử lý được thanh toán đầy đủ.
  - e. Khách hàng sẽ đủ điều kiện cho một (1) Thỏa thuận Thanh toán trong mỗi khoảng thời gian mười hai (12) tháng. Khoảng thời gian này sẽ được tính từ ngày có hiệu lực của Thỏa thuận Thanh toán trước của khách hàng; Tuy nhiên, khách hàng nằm trong các thông số của Điều 116910 Đạo luật Sức khỏe và An toàn sẽ không bị giới hạn này.
4. **Khiếu nại về Số tiền trong Hóa đơn.** Khách hàng cảm thấy số tiền do Thành phố lập hóa đơn là không chính xác có thể khiếu nại về số tiền đó. Quy trình khiếu nại được quy định trong Điều 13.04.110. của HMC và một bản sao của quy trình này được đính kèm dưới đây là Phụ lục “A.”
5. **Liên hệ với Thành phố.** Khách hàng có thể liên hệ với số điện thoại sau để thảo luận về các lựa chọn để tránh việc ngừng cung cấp các dịch vụ tiện ích do Thành phố cung cấp vì không thanh toán: (559) 585-2510.

## **PHỤ LỤC “A”**

### **Điều 13.04.110.C của Đạo luật Thành phố Hanford.**

#### **C. Khiếu nại.**

1. Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể khiếu nại về tiền nước. Để khiếu nại về các khoản phí dịch vụ, khách hàng phải, trừ trường hợp có quy định khác trong tài liệu này, nộp các giấy tờ sau đây cho giám đốc sở tài chính trong vòng mười lăm (15) ngày theo lịch kể từ ngày hóa của hóa đơn bị khiếu nại: (i) thông báo về khiếu nại bằng văn bản; (ii) số tiền phải trả theo hóa đơn bị khiếu nại; và (iii) phí khiếu nại do hội đồng thành phố quy định. Việc không nộp các giấy tờ này trong khoảng thời gian như vậy sẽ dẫn đến việc từ bỏ quyền khiếu nại và sẽ cấu thành việc không áp dụng hết các biện pháp xử lý hành chính. Thông báo khiếu nại sẽ nêu chi tiết tất cả các dữ kiện chứng minh cho việc khách hàng phản đối một hóa đơn.

2. Mặc dù các quy định của tiểu mục 1 ở trên, một khách hàng không đủ khả năng tài chính để đặt cọc số tiền của hóa đơn bị khiếu nại và/hoặc thanh toán phí khiếu nại có thể nộp đơn yêu cầu miễn toàn bộ hoặc một phần khoản tiền đặt cọc và lệ phí khiếu nại bắt buộc. Phải gửi yêu cầu miễn cho giám đốc sở tài chính cùng với thông báo khiếu nại của khách hàng, cùng với tuyên bố tuyên thệ và các giấy tờ và tài liệu chứng minh khác cho thấy khách hàng thực sự không có khả năng tài chính để thanh toán khoản tiền đặt cọc khiếu nại và/hoặc lệ phí khiếu nại. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh cho giám đốc sở tài chính thỏa mãn về việc khách hàng không có khả năng đặt cọc số tiền của hóa đơn bị khiếu nại và/hoặc khả năng thanh toán lệ phí khiếu nại. Nếu giám đốc sở tài chính xác định rằng việc miễn được bảo đảm, thì khoản đặt cọc và lệ phí khiếu nại sẽ được miễn hoặc miễn một phần. Nếu giám đốc sở tài chính nhận thấy rằng việc miễn không được bảo đảm, khách hàng phải, trong vòng ba (3) ngày làm việc kể từ khi khách hàng nhận được quyết định bằng văn bản của giám đốc sở tài chính, gửi số tiền của hóa đơn bị khiếu nại và thanh toán lệ phí khiếu nại để khiếu nại của khách hàng được xử lý.

3. Khi giám đốc sở tài chính nhận được thông báo khiếu nại, khoản đặt cọc số tiền của hóa đơn bị khiếu nại và lệ phí khiếu nại (hoặc giám đốc sở tài chính quyết định miễn khoản đặt cọc và/hoặc lệ phí), giám đốc sở tài chính đưa vấn đề ra trước nhân viên điều trần hoặc cơ quan điều trần do Hội đồng Thành phố chỉ định. Nhân viên điều trần hoặc cơ quan điều trần sẽ tổ chức một buổi điều trần về đơn khiếu nại của khách hàng vào ngày do giám đốc sở tài chính quy định và sẽ nhận được bằng chứng do bên khiếu nại và nhân viên thành phố đưa ra. Sau phiên điều trần, nhân viên điều trần hoặc cơ quan điều trần có thể giữ nguyên hoặc điều chỉnh số tiền trong hóa đơn bị khiếu nại. Nhân viên điều trần hoặc cơ quan điều trần phải đưa ra quyết định bằng văn bản về khiếu nại của khách hàng trong vòng mười lăm (15) ngày theo lịch kể từ ngày điều trần khiếu nại. Một khách hàng yêu cầu khiếu nại có thể yêu cầu tòa án xem xét lại quyết định của nhân viên điều trần hoặc cơ quan điều trần về khiếu nại của khách hàng bằng cách nộp đơn khiếu nại lên Tòa Thượng Thẩm của Hạt Kings, California trong thời gian được xác định theo Điều 1094.6 của [Đạo luật Tổ tụng Dân sự California](#).