

CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT DO KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN TIỀN NƯỚC

Văn bản của chính sách này có thể được tìm thấy trên trang web trực tuyến:
www.toaks.org/departments/finance/water-wastewater-billing

Để biết thông tin có liên quan đến các tài khoản dịch vụ tiện ích công cộng, các tùy chọn thanh toán được áp dụng tại Thành phố Thousand Oaks, hoặc để được giải đáp các thắc mắc có liên quan đến chính sách này, xin vui lòng liên hệ:

CITY OF THOUSAND OAKS FINANCE (805) 449-2201

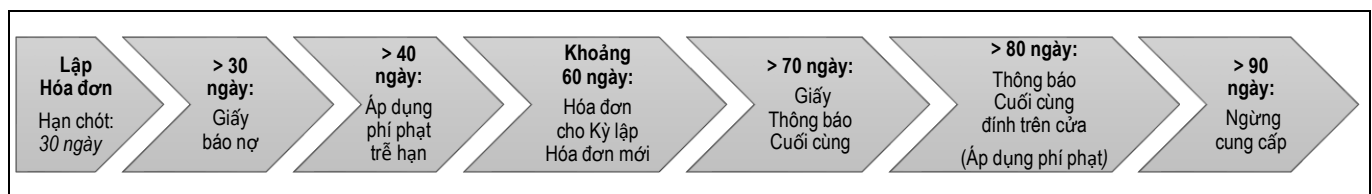
Ngoại trừ các ngày nghỉ lễ, đội ngũ nhân viên làm việc tại Tòa Thị chính trong các giờ sau đây:
Thứ Hai đến thứ Năm: Từ 7 giờ 30 sáng đến 5 giờ 00 chiều (giờ chuẩn Thái Bình Dương)
Thứ Sáu: Từ 8 giờ 00 sáng đến 5 giờ 00 chiều (giờ chuẩn Thái Bình Dương).
Tòa Thị chính đóng cửa vào ngày thứ Sáu cách tuần

1. **Mục đích:**

Để làm rõ và xác định các bước tiến hành của đội ngũ lập hóa đơn của Sở Tài chính đối với các trường hợp không thanh toán hóa đơn đúng hạn, và bất cứ trường hợp nào khác có khả năng dẫn đến tình trạng ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán hóa đơn, được áp dụng đối với các khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt của Thành phố Thousand Oaks. Thuật ngữ “nước sinh hoạt” ở đây có nghĩa là dịch vụ cung cấp nước dành cho dân cư bao gồm các hộ cư trú một gia đình, các hộ cư trú nhiều gia đình, các nhà di động; bao gồm nhưng không giới hạn trong phạm vi các nhà di động tại các công viên dành cho nhà di động hay các khu nhà ở dành cho công nhân nông trại.

2. **Lịch trình:**

Thành phố Thousand Oaks áp dụng chế độ lập hóa đơn hai tháng một lần đối với dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt. Các ngày áp dụng được xác định theo ngày dương lịch. Bên dưới đây là tóm tắt lịch trình lập hóa đơn dịch vụ nước sinh hoạt và các biện pháp xử lý đối với trường hợp không thanh toán hóa đơn:



3. **Lập Hóa đơn & Các Thời hạn chót:**

a) Các hóa đơn dịch vụ tiện ích của thành phố phải được khách hàng thanh toán khi nhận được. Các hóa đơn dịch vụ được xuất theo kỳ hạn khoảng sáu mươi (60) ngày một lần. Mọi thắc mắc về hóa đơn, hoặc khi có nhu cầu thảo luận về các tùy chọn để giải quyết tình trạng ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán hóa đơn theo nội dung của chính sách này, xin vui lòng gọi đến Bộ phận Dịch vụ Khách hàng, Sở Tài chính, Thành phố Thousand Oaks, theo số (805) 449-2201.

b) Mọi hóa đơn tiền nước, ngoại trừ các hóa đơn thuộc hạng mục "Sử dụng cho các Mục đích khác," sẽ đến hạn thanh toán và phải được khách hàng chi trả khi nhận được. Những hóa đơn ấy sẽ được xem là trễ hạn thanh toán và chịu các mức phí phạt với số tiền do Hội đồng áp đặt nếu không được thanh toán đầy đủ vào đúng hay sớm hơn bốn mươi (40) ngày tính từ ngày lập hóa đơn. Thư báo nợ sẽ được gửi đến cho những khách hàng chưa thanh toán hóa đơn trong vòng ba mươi (30) ngày để nhắc nhở họ rằng trừ phi số tiền của hóa đơn chưa được thanh toán ấy được chi trả vào đúng hay sớm hơn mười (10) ngày nữa, tài khoản của họ sẽ chịu các mức phí phạt được áp đặt, rằng tình trạng ngừng cung cấp dịch vụ sẽ xảy ra nếu như số tiền ấy không được chi trả đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày tính từ ngày đến hạn được in ở mặt trước của hóa đơn. Các khoản thanh toán sẽ được thực hiện cho Sở Tài chính của Thành phố Thousand Oaks và không thể gửi hay trao cho đội ngũ nhân sự làm việc tại hiện trường.

4. **Các Tài khoản Trễ hạn:**

Tài khoản trễ hạn được định nghĩa là một tài khoản chưa được thanh toán (và không có bất cứ biện pháp thu xếp chi trả hay and kế hoạch chi trả thay thế nào được xác lập) nếu Sở Tài chính của Thành phố Thousand Oaks nhận được khoản thanh toán trong vòng ba mươi (30) ngày, tính đến thời điểm kết thúc một ngày làm việc, kể từ ngày lập hóa đơn được in ở mặt trước của hóa đơn. Dịch vụ cung cấp nước sẽ bị cắt nếu khoản tiền thanh toán theo hóa đơn không được chi trả đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch, tính đến thời điểm kết thúc một ngày làm việc, kể từ ngày đến hạn thanh toán được in ở mặt trước hóa đơn.

5. **(Phí) phạt Thanh toán Trễ hạn:**

Một mức tiền phạt 10% tính trên số tiền nợ quá hạn sẽ được ấn định cho những khoản tiền chưa được thanh toán trong vòng bốn mươi (40) ngày kể từ ngày lập hóa đơn được in ở mặt trước hóa đơn. Một khoản tiền phạt thanh toán trễ hạn bổ sung ở mức không phải năm phần trăm (0.5%) tính trên khoản phí dịch vụ chưa được thanh toán cùng với khoản tiền phạt thanh toán trễ hạn theo quy định sẽ được tính theo kỳ hạn hàng tháng, hoặc theo tỷ lệ phân số của kỳ hạn một tháng, đối với tài khoản chưa thanh toán phí dịch vụ và tiền phạt thanh toán trễ hạn theo quy định của tháng trước đó.

6. **Miễn trừ Phí phạt Thanh toán Trễ hạn:**

Theo yêu cầu của khách hàng, Thành phố sẽ miễn trừ khoản phí phạt thanh toán trễ hạn tiền nước nếu như khách hàng chưa từng nhận được giấy miễn trừ tiền phạt nào đối với các khoản thanh toán trễ hạn trong vòng 12 tháng trước đó.

7. **Thông báo Bổ sung (Giấy báo nợ):**

Đối với một tài khoản rơi vào trường hợp trễ hạn, Thành phố sẽ thực hiện một nỗ lực có thiện ý và thỏa đáng, dựa trên phép ứng xử hợp lẽ, là thông báo cho khách hàng có liên quan biết rằng tài khoản ấy đang quá hạn thanh toán và biện pháp thu nợ sẽ sẵn sàng được áp dụng trong khoảng 60 ngày tính từ ngày đến hạn thanh toán theo hóa đơn. Thông báo như thế sẽ được gửi qua đường thư tín của Dịch vụ Bưu chính Hoa Kỳ (USPS). Thành phố sẽ không chịu trách nhiệm gì đối với các thông tin liên hệ chưa được khách hàng cập nhật kịp thời.

8. Văn bản Thông báo Ngừng Dịch vụ Cấp nước (Thông báo Cuối cùng):

Thành phố sẽ không cắt dịch vụ cung cấp nước đối với trường hợp không thanh toán hóa đơn cho đến khi khách hàng trễ hạn thanh toán ít nhất là 60 ngày. Bất cứ khách hàng nào là cư dân có một hóa đơn trễ hạn thanh toán từ 40 ngày trở lên sẽ được gửi một thông báo xác định rằng những khoản tiền chưa được chi trả trong vòng 60 ngày tính từ ngày đến hạn thanh toán sẽ cấu thành một lý do để ngừng dịch vụ cung cấp nước, rằng tất cả các khoản nợ quá hạn phải được chi trả trước khi dịch vụ cấp nước được phục hồi. Thông báo ngừng dịch vụ cấp nước cuối cùng sẽ được gửi đến địa chỉ thư tín được chỉ định cho tài khoản ấy. Nếu địa chỉ thư tín ấy khác với nơi tọa lạc của bất động sản nơi nhận dịch vụ cấp nước, một thông báo cuối cùng thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ nơi nhận dịch vụ cấp nước và ghi tên người nhận là “người sống tại địa chỉ ấy”. Một văn bản thông báo ngừng dịch vụ cấp nước sẽ bao gồm:

- a) Tên và địa chỉ của khách hàng
- b) Số tiền còn nợ quá hạn
- c) Ngày mà khoản chi trả hoặc các biện pháp dàn xếp chi trả cần được thực hiện để tránh tình trạng ngừng dịch vụ cung cấp nước
- d) Phần mô tả quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gia chi trả và/hay kế hoạch chi trả
- e) Phần mô tả quy trình xử lý tranh chấp hay cứu xét một hóa đơn
- f) Số điện thoại của Thành phố

Nếu văn bản thông báo ngừng dịch vụ cấp nước bị dịch vụ bưu chính gửi trả lại do không chuyển giao được, Thành phố sẽ thực hiện một nỗ lực có thiện ý và thỏa đáng là liên hệ với khách hàng qua điện thoại. Thành phố có thể gửi thông báo bằng lời nói thông qua điện thoại hoặc trực tiếp truyền đạt cho người nghe trong các tình huống khẩn cấp hay nhạy cảm về mặt thời gian.

9. Văn bản Thông báo Ngừng Dịch vụ Cấp nước (Thông báo Cuối cùng Đính trên Cửa):

Bất cứ khách hàng nào là cư dân có một hóa đơn trễ hạn thanh toán từ 50 ngày trở lên sẽ nhận một văn bản báo nợ được đính móc vào cửa nhà tại địa điểm nhận dịch vụ cấp nước, văn bản báo nợ ấy ghi rõ rằng các khoản tiền chưa được thanh toán trong vòng 60 ngày tính từ ngày đến hạn thanh toán sẽ cấu thành lý do để ngừng dịch vụ cấp nước, rằng mọi khoản nợ quá hạn phải được thanh toán trước khi dịch vụ cấp nước được phục hồi. Theo [Sổ tay Hướng dẫn Người dùng về Chi phí](#) của Thành phố, một mức tiền phạt sẽ được ấn định trong trường hợp nhận Thông báo Cuối cùng Đính trên Cửa như thế.

10. Các Thời hạn Chót để Thanh toán:

Mọi khoản tiền dịch vụ cấp nước trễ hạn và các khoản phí phạt có liên quan phải được Thành phố thu nhận muộn nhất là vào lúc 5:00 giờ chiều theo giờ chuẩn Thái Bình Dương của ngày được xác định trong văn bản thông báo ngừng dịch vụ cấp nước.

11. Kế hoạch Chi trả Chậm (Gia hạn Thanh toán)

Bất cứ khách hàng nào không có khả năng chi trả cho dịch vụ cấp nước trong kỳ hạn thanh toán bình thường có thể yêu cầu gia hạn thanh toán để tránh bị cắt nước. Một khoảng thời gian gia hạn bổ sung là 2 tuần sẽ được cấp khi có yêu cầu. Các khoản phạt thanh toán trễ hạn vẫn được áp dụng.

12. Kế hoạch Chi trả Thay thế (Kế hoạch Chi trả):

Khách hàng có thể yêu cầu thanh toán các khoản tiền theo hóa đơn dựa trên một kế hoạch chi trả từng đợt. Mọi kế hoạch chi trả từng đợt phải được lập thành văn bản và phê chuẩn bởi Viên chức Giám sát Nghiệp vụ Thuế, hoặc người được chỉ định.

Các kế hoạch chi trả từng đợt đối với các khoản tiền thanh toán trễ hạn chỉ dành cho các khách hàng đáp ứng được các tiêu chuẩn hợp cách (Mục 20. Các Trường hợp Miễn trừ). Các kế hoạch chi trả sẽ không được cấp quá một lần trong mỗi thời hạn mười hai tháng và việc trả dứt số nợ trễ hạn không được kéo dài quá mười hai tháng. Mọi hóa đơn có trong tương lai phải được chi trả khi đến hạn. Không tuân thủ đúng các điều khoản của một kế hoạch chi trả chậm sẽ dẫn đến việc phát hành một văn bản thông báo ngừng dịch vụ cung cấp. Thông báo ngừng dịch vụ cung cấp ấy sẽ được gửi dưới hình thức đính móc vào cửa ra vào của nơi cư trú trong thời hạn không dưới 5 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước.

13. Các khoản Trả thiếu:

Căn cứ theo các điều khoản của chính sách này, bất cứ khoản chi trả thiếu nào đối với một hóa đơn tiền nước sẽ được xem như là thanh toán trễ hạn và phải chịu ngừng dịch vụ cấp nước. Trong mọi trường hợp, trả thiếu hay không chi trả đều sẽ chịu các khoản phạt thanh toán trễ hạn.

14. Các khoản Chi trả bị Hoàn lại:

Khi nhận được một khoản thanh toán bị hoàn lại, Thành phố sẽ xem xét tài khoản trễ hạn thanh toán. Thành phố sẽ thực hiện một nỗ lực có thiện ý và thỏa đáng là thông báo cho khách hàng bằng thư hoặc điện thoại. Trong trường hợp một khoản chi trả bị hoàn lại khiến khách hàng rơi vào diện phải chịu ngừng dịch vụ cấp nước, một thông báo chấm dứt dịch vụ có thời hạn 48 giờ sẽ được gửi bằng cách đính móc vào cửa. Dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt nếu như số tiền thuộc khoản chi trả bị hoàn lại không được thanh toán vào đúng hay trước ngày được quy định cụ thể trong thông báo chấm dứt dịch vụ như thế. Theo [Sổ tay Hướng dẫn Người dùng về Chi phí](#) của Thành phố, các khoản chi trả bị hoàn lại sẽ chịu mức phí hoàn lại. Bất cứ khách hàng nào thực hiện một khoản chi trả bị hoàn lại như là khoản chi trả để phục hồi dịch vụ bị cắt do không thanh toán hóa đơn sẽ bị buộc phải thanh toán bằng tiền mặt hoặc bằng thẻ tín dụng để phục hồi dịch vụ.

15. Cắt Dịch vụ Cấp nước do Không Thanh toán Hóa đơn:

Thành phố cắt dịch vụ cấp nước bằng cách tắt và, trong hầu hết các trường hợp, khóa đồng hồ nước. Nếu Thành phố đã tiến hành một biện pháp cắt dịch vụ như thế, khách hàng có thể bị tính một khoản phí trong hệ thống lập hóa đơn, cho dù đồng hồ nước đã được khóa hay chưa. Đội ngũ nhân viên tại hiện trường không được phép thu tiền nước mà sẽ hướng dẫn khách hàng liên hệ với Sở Tài chính của Thành phố Thousand Oaks Finance theo số (805)449-2201.

16. Tái lập Dịch vụ trong Giờ làm việc của Tòa Thị chính:

Để phục hồi hay tiếp tục dịch vụ cấp nước đã bị cắt do không thanh toán hóa đơn, khách hàng phải chi trả mọi khoản tiền nợ trong quá khứ và các khoản phạt thanh toán

trễ hạn đã dẫn đến tình trạng cắt dịch vụ. Mọi khoản phạt được ấn định phải được chi trả trước khi dịch vụ cấp nước được phục hồi. Theo [Sổ tay Hướng dẫn Người dùng về Chi phí](#) của Thành phố, chi phí cắt và nối lại dịch vụ sẽ được áp dụng. Giờ làm việc bình thường của Tòa Thị chính như sau: Từ thứ Hai đến thứ Năm: 7 giờ 30 sáng đến 5 giờ 00 chiều, giờ chuẩn Thái Bình Dương; thứ Sáu cách tuần: 8 giờ 00 sáng đến 5 giờ 00 chiều, giờ chuẩn Thái Bình Dương. Dịch vụ cấp nước được thực hiện bởi bất cứ cá nhân nào không thuộc đội ngũ nhân viên của Thành phố, hoặc không được Thành phố cho phép, sẽ phải chịu các mức phạt hoặc các khoản phí bổ sung khác.

17. Tái lập Dịch vụ sau Giờ làm việc của Tòa Thị chính:

Theo [Sổ tay Hướng dẫn Người dùng về Chi phí](#) của Thành phố, việc phục hồi dịch vụ cấp nước sau giờ làm việc của Tòa Thị chính, ví dụ như vào các ngày nghỉ thứ Sáu cách tuần, các ngày nghỉ cuối tuần hoặc các ngày nghỉ lễ, sẽ được tính một mức phí tái lập dịch vụ sau giờ làm việc. Nhân viên sau giờ làm việc, khi hồi đáp các cuộc gọi yêu cầu thực hiện dịch vụ, không được phép thu tiền phí mà sẽ hướng dẫn khách hàng liên hệ với Sở Tài chính của Thành phố Thousand Oaks trước 12:00 tối theo giờ chuẩn Thái Bình Dương của ngày làm việc kế tiếp.

18. Thông báo cho Người thuê/Người sống ở Nơi cư trú:

Tối thiểu là 10 ngày trước khi dịch vụ cấp nước bị cắt, Thành phố sẽ thực hiện một nỗ lực có thiện ý và thỏa đáng là thông báo cho những người sống ở nơi cư trú bị cắt nước, dưới hình thức là đính móc văn bản thông báo vào cửa, về thời điểm tài khoản dịch vụ cấp nước bị trễ hạn thanh toán và phải chịu cắt dịch vụ cấp nước. Văn bản thông báo ấy sẽ cho những người thuê/người sống ở nơi ấy biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không buộc phải chi trả số tiền nợ tính trên tài khoản trễ hạn thanh toán ấy, nếu họ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ cấp nước và muốn đảm nhận nghĩa vụ tài chính đối với các khoản phí sau đó đối với dịch vụ cấp nước tại địa chỉ ấy. Để cho số tiền nợ trễ hạn thanh toán thuộc về chủ sở hữu, nhà quản lý hoặc đại lý của bất động sản ấy không tính cho khách hàng mới như thế, người thuê/người sống ở nơi đó phải cung cấp bằng chứng về việc thuê nhà.

19. Xem xét/Tranh chấp/Cứu xét/Điều chỉnh Hóa đơn:

Khách hàng nhận dịch vụ cấp nước nào có bất cứ than phiền hay thắc mắc gì liên quan đến hóa đơn tiền nước của họ đều có cơ hội xem xét vấn đề với các đại diện của Sở Công chánh hay Sở Tài chính. Nếu khách hàng muốn cứu xét, tranh chấp, yêu cầu xem xét hay điều chỉnh một tài khoản dịch vụ cấp nước, yêu cầu ấy phải được thực hiện trước ngày cắt dịch vụ cấp nước và phải được lập thành văn bản nộp cho Sở Tài chính của Thành phố theo địa chỉ UtilityBill@toaks.org (email) hay gửi thư trực tiếp đến Sở Tài chính Thành phố Thousand Oaks, số 2100 E. Thousand Oaks Blvd. Thousand Oaks, CA. 91362. Thành phố sẽ không cắt dịch vụ cấp nước do không thanh toán hóa đơn trong thời gian chờ giải quyết yêu cầu điều chỉnh.

20. Các Trường hợp Ngoại lệ:

Thành phố sẽ không cắt dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán hóa đơn trong trường hợp mọi điều kiện bên dưới đây đều được đáp ứng:

(1) Khách hàng, hoặc một người thuê bất động sản của khách hàng, nộp cho Thành phố một giấy chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính, nhà cung cấp ấy được xét theo định nghĩa tại đoạn phụ (A), đoạn (1), mục phụ (b), Mục 14088 của Đạo luật An sinh Xã hội và các Thẻ chế, xác định rằng việc cắt dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến mạng sống, hoặc gây ra một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của một cư dân sống trong cơ sở bất động sản nơi nhận dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt.

(2) Khách hàng chứng minh được rằng mình không có đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong kỳ hạn lập hóa đơn tiền nước bình thường theo hệ thống cấp nước của Thành phố. Khách hàng sẽ được xem là không có đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong kỳ hạn lập hóa đơn bình thường của Thành phố nếu bất cứ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang là đối tượng được nhận phúc lợi từ Chương trình CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ tổng thể, Medi-Cal, Chương trình Hỗ trợ Thu nhập An toàn/Hỗ trợ Thanh toán của Tiểu bang, hoặc Chương trình Hỗ trợ Dinh dưỡng Đặc biệt của Tiểu bang California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình mình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói của liên bang.

(3) Khách hàng muốn tham gia một kế hoạch thanh toán thay thế hoặc một kế hoạch hoãn chi trả đối với mọi khoản phạt trễ hạn thanh toán.

Nếu các điều kiện nêu trên được đáp ứng, Thành phố sẽ đề xuất với khách hàng như thế một hay các tùy chọn sau đây:

- a) Hoãn thanh toán tạm thời (Xem trang 3, Mục 12)
- b) Tham gia một kế hoạch chi trả thay thế (Xem trang 3, Mục 13)


21. Dịch vụ Cấp nước Khẩn cấp:

Đối với các tình huống khẩn cấp xảy ra ngoài các giờ làm việc, xin vui lòng gọi cho Trung tâm Dịch vụ Đô thị của Thành phố Thousand Oaks theo số (805) 449-2499.

22. Tài liệu Tham chiếu:

- a) Dự luật Thượng viện số 998: Ngừng Dịch vụ Cấp nước Sinh hoạt
- b) Đạo luật Chính phủ Tiểu bang California, các Mục 60370-60375.5
- c) Bộ luật Thành phố Thousand Oaks (TOMC), Điều 9. Lập hóa đơn và Chi trả

* Mọi mức phí và phạt đều tùy thuộc vào sự xem xét và thay đổi của Hội đồng Thành phố

CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT ĐÓ KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN TIỀN NƯỚC		Thành phố Thousand Oaks SỞ TÀI CHÍNH – DỊCH VỤ CÔNG CHÁNH	
Trang 6 / 6		Tháng 02 năm 2020 Revised Sept 2021	
		Jaime Boscarino, Giám đốc Tài chính	
			

ⁱ Các ngày đến hạn thanh toán đối với các trường hợp sử dụng cho mục đích khác: Mọi hóa đơn dành cho các dịch vụ trụ nước cứu hỏa, phun rửa nước thải, rửa và/hay phun đường xá, phun rửa cống thoát nước mưa, cống ngầm,

Ngừng Dịch vụ Cung cấp Nước Sinh hoạt
Trang 7 của văn bản 6 trang

và bất cứ khoản phí nào dành cho các nghiệp vụ mà Thành phố phải thực hiện hoặc đối với việc sử dụng nước trái phép, được phát hành trong bất cứ tháng dương lịch nào sẽ đến hạn và phải chi trả khi tiếp nhận và sẽ trở thành hóa đơn trễ hạn vào thời điểm ba mươi (30) ngày sau khi nhận được hóa đơn.