

# Thành Phố Clovis

## Chính Sách Ngừng Cấp Nước

### Ngày 1 tháng 2 năm 2020

#### I. Mục Đích của Chính Sách Ngừng Cấp Nước Sinh Hoạt

Mục đích của tài liệu này là tóm tắt Chính Sách Ngừng Cấp Nước Sinh Hoạt (“Chính Sách”) của Thành Phố Clovis (“Thành Phố”). Chính Sách này đặt ra các nguyên tắc và mục tiêu giúp Thành Phố đưa ra quyết định về việc ngừng cấp nước sinh hoạt. Mục tiêu chính của Chính Sách này là: thiết lập các mốc thời gian ngừng cấp nước, xác định các yêu cầu thông báo, thiết lập các lựa chọn dàn xếp thanh toán cho những người không muốn bị cắt nước, thiết lập cơ chế chính thức để khách hàng kháng nghị hoặc xem xét hóa đơn, thiết lập các ngoại lệ về phí đầu nối lại và xác định các yêu cầu thông báo liên quan đến người thuê nhà/người cư trú.

Chính Sách này được phát triển theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn Tiểu Bang California, Mục 116900-116926, cũng như hướng dẫn được nêu trong mục 6.5.101 – 6.5.112 Bộ Luật Đô Thị của Thành Phố. Cần lưu ý rằng Chính Sách này chỉ áp dụng cho nước uống, và không bao gồm nước thương mại cũng như bất kỳ dịch vụ nào khác do Thành Phố cung cấp.

#### II. Mốc Thời Gian Ngừng Cấp Thông Thường

Tài khoản được xem là quá hạn nếu dịch vụ không được thanh toán theo hạn được ghi trong hóa đơn tiện ích. Khách hàng sẽ bị cắt nước nếu không thanh toán trong sáu mươi (60) ngày. Khách hàng sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về việc ngừng cấp nước ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi bị cắt nước do không thanh toán. Thông báo sẽ được gửi đến nơi cư trú được cung cấp dịch vụ. Nếu chủ tài khoản không sống tại nơi được cung cấp dịch vụ, thông báo cũng sẽ được gửi thư đến địa chỉ thanh toán của chủ tài khoản. Trong trường hợp đó, thông báo được gửi đến nơi được cung cấp dịch vụ sẽ được gửi cho “Người Cư Trú”. Khách hàng có thể gọi cho Sở Tài Chính Thành Phố để trao đổi về tài khoản của mình và những cách để tránh bị cắt nước theo số (559) 324-2130 (giờ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 sáng đến 4:30 chiều).

Nếu dịch vụ của khách hàng bị cắt do không thanh toán, Thành Phố sẽ cung cấp thông tin cho khách hàng về cách khôi phục dịch vụ cho nơi ở của họ. Cần lưu ý rằng nước sẽ bị “cắt” lúc 8:00 vào những ngày cắt nước theo lịch của Thành Phố.

#### III. Thông Báo Bằng Văn Bản

Tất cả các thông báo bằng văn bản trong Chính Sách này sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ khách hàng
- Khoản tiền quá hạn
- Ngày buộc phải thanh toán hoặc dàn xếp thanh toán để tránh bị cắt nước sinh hoạt

# Thành Phố Clovis

## Chính Sách Ngừng Cấp Nước

### Ngày 1 tháng 2 năm 2020

- Quy trình xin gia hạn để trả các khoản phí quá hạn (xem Mục IV)
- Quy trình khách hàng yêu cầu thanh toán trả chậm hoặc dàn xếp thanh toán (xem Mục IV)
- Thủ tục kiến nghị để xem xét hóa đơn và kháng nghị (xem Mục V)

#### IV. Thanh Toán Trả Chậm và Các Dàn Xếp Thanh Toán Khác

Có thể xảy ra trường hợp khách hàng không thể thanh toán tiền nước sinh hoạt theo lịch. Trong trường hợp đó, họ có thể yêu cầu trì hoãn thanh toán hoặc thiết lập một dàn xếp thanh toán. Thành Phố Clovis sẽ cung cấp những lựa chọn sau:

**Thanh toán trả chậm** – khách hàng được quyền trì hoãn thanh toán toàn bộ số dư nợ cuối kỳ 1 lần trong khoảng thời gian tối đa là mười hai (12) tháng.

**Dàn xếp thanh toán** – khách hàng có thể thanh toán số dư nợ cuối kỳ trong khoảng thời gian tối đa là mười hai (12) tháng. Việc này được thực hiện hàng tuần, hai tuần một lần hoặc hàng tháng.

Khách hàng sẽ có những lựa chọn này một lần cho mỗi khoảng thời gian mười hai (12) tháng. Khách hàng phải điền và ký tên vào bất cứ dàn xếp nào theo biểu mẫu của Thành Phố. Cần lưu ý rằng, dù khách hàng đang thanh toán trả chậm hoặc dàn xếp thanh toán số dư nợ theo chu kỳ thanh toán cụ thể, họ đều phải trả đúng hạn cho cả dàn xếp đó lần các dịch vụ hiện tại.

Khách hàng có thể bị cắt nước sinh hoạt nếu trễ hạn thanh toán trả chậm hoặc dàn xếp thanh toán được mô tả ở trên sáu mươi (60) ngày, hoặc trễ hạn thanh toán dịch vụ hiện tại sáu mươi (60) ngày. Khách hàng sẽ được thông báo theo Mục II và III của Chính Sách về việc sắp ngừng cấp nước.

#### V. Kháng nghị

Khách hàng muốn kháng nghị hóa đơn hoặc thông báo cắt nước sinh hoạt phải gửi đơn kháng nghị bằng văn bản cho Lục Sự Thành Phố theo địa chỉ 1033 Fifth Street, Clovis, CA 93612. Kháng nghị hóa đơn phải được nhận muộn nhất là vào hạn thanh toán của hóa đơn được kháng nghị. Kháng nghị cắt nước sinh hoạt phải được nhận muộn nhất là năm (5) ngày làm việc trước ngày cắt nước. Phạm vi kháng nghị được giới hạn cho một hóa đơn đến hạn, hoặc thông báo ngừng cấp dịch vụ.

Nhân viên Thành Phố Clovis sẽ xem xét đơn kháng nghị và liên hệ với khách hàng để trao đổi về tất cả các trường hợp liên quan đến kháng nghị. Sau khi trao đổi và xem xét tất cả thông tin và trường hợp, Thành Phố sẽ đưa ra quyết định và thông báo với khách hàng. Nước sinh hoạt sẽ không bị cắt khi kháng nghị đang được xử lý. Tuy nhiên, các

**Thành Phố Clovis**  
**Chính Sách Ngừng Cấp Nước**  
**Ngày 1 tháng 2 năm 2020**

điều chỉnh đối với việc thanh toán có thể làm giảm hoặc tăng số tiền, và khoản tiền đến hạn theo chu kỳ thanh toán sẽ cần thanh toán ngay sau khi quy trình kháng nghị hoàn tất, hoặc phải tuân thủ các điều khoản về dàn xếp thanh toán thay thế nếu các bên đồng ý.

**VI. Phí Dịch Vụ Đấu Nổi Lại**

Phí dịch vụ đấu nổi lại sẽ tiếp tục được điều chỉnh theo mục 6.5.107 của Bộ Luật Đô Thị Thành Phố Clovis.

**VII. Người Thuê Nhà/Người Cư Trú trong Khu Dân Cư Có Đồng Hồ Đo Riêng Lẻ**

Trong trường hợp khách hàng trên hồ sơ là chủ nhà có đồng hồ đo riêng lẻ, Thành Phố sẽ cố gắng một cách hợp lý, thiện chí để thông báo cho người thuê nhà/người cư trú bằng văn bản khi nợ tiền nước và có thể bị cắt nước ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cấp nước. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê nhà/người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không cần phải trả khoản tiền quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm trả các hóa đơn tiền nước sau này tại địa chỉ đó. Để tiến hành dàn xếp này, người thuê nhà/người cư trú phải cung cấp giấy tờ xác minh việc thuê nhà dưới dạng hợp đồng thuê/cho thuê nhà (được ký bởi tất cả các bên theo hợp đồng thuê).