

**Thành Phố Upland**  
**Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt**

Chính sách này sẽ đóng vai trò làm hướng dẫn để thông báo cho khách hàng là cư dân tại Upland về các lựa chọn nhằm xử lý các tài khoản quá hạn và tránh việc ngừng dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán. Chính Sách này áp dụng cho tất cả các tài khoản của Thành Phố đối với dịch vụ nước sinh hoạt, nhưng không áp dụng cho dịch vụ phi sinh hoạt. Có thể liên hệ với nhân viên Thanh Toán Tiện Ích của Thành Phố Upland trực tiếp tại địa chỉ 460 N. Euclid Avenue hoặc qua điện thoại theo số (909) 931-4150 để thảo luận về các điều khoản của chính sách này và các lựa chọn để tránh bị ngừng dịch vụ. Chính sách này sẽ có sẵn trên trang web của Thành Phố bằng các ngôn ngữ sau: tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hàn, tiếng Việt, tiếng Tagalog và tiếng Trung (Quan Thoại).

**A) Ngày Lập Hóa Đơn và Đến Hạn:**

1. Hóa đơn dịch vụ nước sẽ được gửi đến từng người tiêu dùng hai tháng một lần.
2. Hóa đơn dịch vụ nước phải được thanh toán khi nhận được và sẽ bị quá hạn và phải chịu các khoản phí trễ hạn nếu không được thanh toán đầy đủ vào hoặc trước hai mươi lăm (25) ngày sau ngày lập hóa đơn.
3. Có thể thanh toán trực tiếp tại Tòa Thị Chính, tại hộp gửi đồ ở bãi đậu xe của Trung Tâm Hành Chính, qua đường bưu điện hoặc trực tuyến.
4. Trách nhiệm của người tiêu dùng là đảm bảo rằng các khoản thanh toán được nhận đầy đủ trước ngày đến hạn.

**B) Tài Khoản Quá Hạn:**

1. Phí Quá Hạn (Phí Trễ) - Một khoản phí \$15.75 sẽ được tính cho các hóa đơn tiền nước không được thanh toán trong vòng bốn mươi lăm (45) ngày kể từ ngày lập hóa đơn nước.
2. Thông Báo Quá Hạn - Thành Phố sẽ thông báo cho chủ tài khoản dịch vụ nước về việc quá hạn và Phí Quá Hạn phát sinh từ đó bằng cách gửi Thông Báo Quá Hạn qua đường bưu điện đến địa chỉ được ghi trong hồ sơ và địa chỉ của chủ sở hữu tài sản, nếu khác.
3. Theo Bộ Luật Thành Phố Upland, Mục 13.12.080 liên quan đến Thanh Toán và Mục 13.34 liên quan đến Quyền Lưu Giữ, đối với các tài khoản mà dịch vụ nước được lập hóa đơn cho chủ sở hữu bất động sản, tài khoản dịch vụ nước có số dư quá hạn lớn hơn sáu mươi (60) ngày có thể dẫn đến việc ghi lại quyền lưu giữ đối với bất động sản nơi dịch vụ được cung cấp.

**C) Ngừng Dịch Vụ Nước theo Yêu Cầu của Khách Hàng:**

1. Dịch vụ nước có thể bị ngừng theo yêu cầu của khách hàng, miễn là bất động sản không có người thuê sử dụng (xem C.2., bên dưới), mà không phải trả thêm phí, miễn là yêu cầu đó được gửi đến Phòng Tài Chính ít nhất hai mươi tư (24) giờ trước đó để thực hiện việc ngừng dịch vụ.
2. Tài Khoản Người Thuê Nhà: Thành Phố không thể ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khu bất động sản hiện đang có người ở. Do đó, tất cả khách hàng sẽ được yêu cầu xác minh tất cả người thuê nhà đã rời khỏi khu bất động sản trước khi dịch vụ cấp nước có thể bị ngừng. Trách nhiệm của Chủ Nhà là cung cấp thông tin xác minh đó và thanh toán mọi khoản phí kết nối lại dịch vụ phát sinh do xác minh không chính xác.
3. Sau khi nhận được và xác minh yêu cầu của khách hàng, Thành Phố sẽ lấy địa chỉ chuyển tiếp thư, chỉ số đồng hồ cuối cùng và ngừng dịch vụ nước trong vòng một (1) ngày làm việc.
4. Hóa đơn cuối cùng sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư trong hồ sơ.
5. Nếu không nhận số tiền hóa đơn cuối cùng trước ngày đến hạn, tài khoản sẽ phải chịu sự truy thu và/hoặc lưu giữ.
6. Tất cả các khoản hoàn tiền đã được phê duyệt sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư trong hồ sơ.

#### **D) Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước do Không Thanh Toán:**

1. Dịch vụ nước sẽ bị ngừng sáu mươi (60) ngày sau khi hóa đơn quá hạn.
2. Nếu dịch vụ nước được đề xuất ngắt, Thành Phố sẽ cố gắng thông báo cho khách hàng trong hồ sơ qua thư và điện thoại, đồng thời sẽ cố gắng thông báo cho bất kỳ người thuê/người cư ngụ nào sống tại địa chỉ dịch vụ, như được mô tả thêm bên dưới.
  - a) Thông báo bằng văn bản cho khách hàng trong hồ sơ – Ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng dịch vụ, Thành Phố sẽ gửi thông báo bằng văn bản (Thông Báo Ngắt Dịch Vụ) đến địa chỉ gửi thư của khách hàng và sẽ bao gồm tất cả những nội dung sau:
    1. Tên và địa chỉ của khách hàng.
    2. Số tiền quá hạn.
    3. Ngày phải thực hiện thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng dịch vụ nước.
    4. Một thủ tục bằng văn bản để xin gia hạn thanh toán ngắn hạn.
    5. Một thủ tục bằng văn bản mà qua đó khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, khấu hao hoặc thay thế.
    6. Một thủ tục bằng văn bản để kiến nghị xem xét và kháng cáo hóa đơn.
    7. Số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán hoặc nhận thông tin bổ sung từ Thành Phố.
  - b) Thông báo qua điện thoại cho khách hàng trong hồ sơ – Ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng dịch vụ, Thành Phố sẽ nỗ lực hợp lý, có thiện chí để liên hệ với khách hàng hoặc người trưởng thành sống tại cơ ngơi của khách hàng qua điện thoại. Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng một bản sao của chính sách này và thảo luận về các lựa chọn thanh toán thay thế. Thành Phố sẽ đề nghị thảo luận về các phương án nhằm ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ như lịch thanh toán thay thế, kế hoạch thanh toán trả chậm, lựa chọn thanh toán tối thiểu và kiến nghị xem xét và kháng cáo hóa đơn.
  - c) Thông báo cuối cùng tại địa chỉ dịch vụ - Nếu Thành Phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc người trưởng thành sống cùng khách hàng qua điện thoại, Thành Phố sẽ nỗ lực hết sức để gửi lại thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ và một bản sao của Chính Sách này ở nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính Sách này sẽ được để lại tại nơi cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm:
    1. Tên và địa chỉ của khách hàng;
    2. Số tiền quá hạn;
    3. Ngày phải thực hiện thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng dịch vụ nước;
    4. Thủ tục bằng văn bản mà qua đó khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, khấu hao hoặc thay thế;
    5. Số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán hoặc nhận thông tin bổ sung từ Thành Phố.
  - d) Một khoản phí theo quy định trong biểu phí và lệ phí của Thành Phố sẽ được tính và cộng vào số dư chưa thanh toán trên tài khoản của khách hàng khi thông báo ngắt dịch vụ được ban hành.

#### **E) Các Lựa Chọn Thanh Toán Thay Thế để Tránh Bị Ngừng Dịch Vụ Nước:**

1. Mọi khách hàng có thể yêu cầu gia hạn thanh toán ngắn hạn hoặc hình thức sắp xếp thanh toán khác được mô tả trong phần này một (1) lần trong khoảng thời gian mười hai (12) tháng. Nếu khách hàng gửi yêu cầu của mình trong vòng mười ba (13) ngày sau khi gửi Thông Báo Ngắt Dịch Vụ, yêu cầu đó

sẽ được một người quản lý của Thành Phố xem xét. Các quyết định của Thành Phố về việc gia hạn hoặc sắp xếp thanh toán thay thế khác là quyết định cuối cùng và không thể kháng cáo.

2. Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán thông thường do khó khăn về y tế và tài chính đều có thể yêu cầu phương án thanh toán thay thế để tránh bị ngừng dịch vụ. Thành Phố sẽ chấp nhận yêu cầu nếu họ đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
  - a) Tình Trạng Sức Khỏe – Khách hàng có chứng nhận của “nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính”, như được định nghĩa trong Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế, Mục 14088(b)(1)(A), nêu rõ việc ngừng dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra hậu quả nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại bất động sản; và
  - b) Thiếu Khả Năng Tài Chính – Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ nước bằng cách cung cấp bằng chứng cho thấy bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em; hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo liên bang; và
  - c) Các Lựa Chọn Thanh Toán Thay Thế – Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một (1) trong các phương án thanh toán thay thế sau đây do Thành Phố lựa chọn theo quyết định riêng của mình: (i) thỏa thuận khấu hao, (ii) lịch thanh toán thay thế, hoặc (iii) kế hoạch thanh toán trả chậm tạm thời, đối với tất cả các khoản phí quá hạn để tránh bị ngừng dịch vụ nước.
3. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh việc tuân thủ các điều kiện được mô tả trong Phần E, Phân Mục 2. Để cho phép Thành Phố có đủ thời gian xử lý bất kỳ yêu cầu hỗ trợ nào của khách hàng, khách hàng được khuyến khích cung cấp cho Thành Phố các tài liệu cần thiết chứng minh các vấn đề y tế, thiếu khả năng tài chính và sự sẵn sàng tham gia bất kỳ lựa chọn thanh toán thay thế nào sớm nhất có thể trước bất kỳ ngày ngừng dịch vụ nước nào được đề xuất. Sau khi nhận được tài liệu đó, Thành Phố sẽ xem xét tài liệu đó và trả lời khách hàng trong vòng bảy (7) ngày theo lịch để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm thông tin liên quan đến tính khả thi của thỏa thuận thay thế hiện có hoặc để thông báo cho khách hàng về lựa chọn thanh toán thay thế, và các điều khoản của lựa chọn mà Thành Phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Nếu Thành Phố yêu cầu thêm thông tin, khách hàng sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được yêu cầu của Thành Phố. Trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được thông tin bổ sung đó, Thành Phố sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện hoặc thông báo cho khách hàng bằng văn bản về lựa chọn thanh toán thay thế, và các điều khoản của lựa chọn mà Thành Phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Những khách hàng không đáp ứng các điều kiện được mô tả trong Phần E, Phân Mục 2, phải thanh toán số tiền quá hạn, bao gồm mọi khoản phạt và các khoản phí khác mà Thành Phố phải trả trong vòng khoảng thời gian nào sau đây diễn ra sau: (i) hai (2) ngày làm việc kể từ ngày Thành Phố thông báo xác định rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện đó; hoặc (ii) ngày sắp ngừng cung cấp dịch vụ nước, như được nêu trong Thông Báo Ngắt Dịch Vụ.
4. Khấu Hao - Nếu Thành Phố đã chọn lựa chọn thanh toán thay thế này, khách hàng sẽ ký kết kế hoạch khấu hao bằng văn bản cho số dư chưa thanh toán theo các điều khoản sau:
  - a) Khách Hàng sẽ thanh toán số dư chưa thanh toán trong khoảng thời gian do Thành Phố xác định, không quá mười hai (12) tháng kể từ ngày ban đầu trên hóa đơn.
  - b) Các khoản thanh toán khấu hao sẽ được kết hợp và tuân theo ngày đến hạn trên hóa đơn thông thường của khách hàng.
  - c) Khách hàng không được yêu cầu khấu hao thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch thanh toán.

5. Lịch Thanh Toán Thay Thế - Nếu Thành Phố đã chọn phương án thanh toán thay thế này, khách hàng sẽ ký kết lịch thanh toán thay thế bằng văn bản cho số dư chưa thanh toán theo các điều khoản sau:
  - a) Khách hàng sẽ thanh toán số dư chưa thanh toán trong khoảng thời gian do Thành Phố xác định, không quá mười hai (12) tháng kể từ ngày ban đầu trên hóa đơn.
  - b) Thành Phố sẽ xây dựng lịch thanh toán thay thế cho khách hàng. Lịch thay thế có thể quy định các khoản thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán đã ấn định, có thể quy định các khoản thanh toán được thực hiện thường xuyên hơn hàng tháng hoặc có thể quy định rằng các khoản thanh toán được thực hiện ít thường xuyên hơn hàng tháng, với điều kiện là trong mọi trường hợp số dư chưa thanh toán và phí phạt sẽ được thanh toán đầy đủ trong khoảng thời gian do Thành Phố quy định.
  - c) Khách hàng không được yêu cầu lịch thanh toán thay thế tiếp theo cho bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo lịch thanh toán.
6. Trì Hoãn Thanh Toán Tạm Thời - Nếu Thành Phố đã chọn phương án thanh toán thay thế này, khách hàng sẽ tạm hoãn thanh toán số dư chưa thanh toán trong thời gian tối đa sáu (6) tháng sau khi đến hạn thanh toán. Thành Phố sẽ tùy ý xác định thời gian trì hoãn sẽ được cung cấp cho khách hàng.
  - a) Khách hàng sẽ thanh toán số dư chưa thanh toán trước ngày trì hoãn do Thành Phố xác định.
  - b) Khách hàng không được yêu cầu tạm hoãn thanh toán thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch thanh toán.
7. Tất cả các lựa chọn thanh toán thay thế đều yêu cầu khách hàng trong hồ sơ phải ký Thỏa Thuận Khó Khăn Tài Chính. Việc không tuân thủ thỏa thuận hoặc không thanh toán các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo sẽ dẫn đến việc ngừng dịch vụ nước.
8. Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của bất kỳ lựa chọn thanh toán thay thế nào trong sáu mươi (60) ngày theo lịch trở lên hoặc không thanh toán phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày theo lịch trở lên, Thành Phố sẽ đăng một thông báo ngắt dịch vụ bằng văn bản ở vị trí nổi bật tại địa chỉ dịch vụ. Thông báo ngắt dịch vụ sẽ được gửi đến khu bất động sản ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ nước.

#### **F) Phục Hồi Dịch Vụ Nước:**

1. Những khách hàng bị ngừng dịch vụ nước do không thanh toán sẽ phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các hóa đơn chưa thanh toán và các khoản phí liên quan. Sau khi ngừng dịch vụ nước sinh hoạt, một trong những điều sau đây phải được áp dụng trước khi tái kết nối dịch vụ nước:
  - a) Số dư quá hạn bao gồm cả tiền phạt được thanh toán đầy đủ; hoặc
  - b) Thành Phố đồng ý, theo quyết định riêng của mình, chấp nhận yêu cầu của khách hàng đủ điều kiện về lịch khấu hao, lịch thanh toán thay thế, trì hoãn thanh toán tạm thời được thực hiện sau khi đã ngừng dịch vụ nước và khách hàng đã ký Thỏa Thuận Khó Khăn Tài Chính.
2. Nếu đã ngừng dịch vụ nước và cần tái kết nối thì mọi khoản phí tái kết nối trong giờ hoạt động bình thường của Thành Phố không được vượt quá \$50.00 và phí tái kết nối trong giờ không hoạt động không được vượt quá \$150.00 đối với khách hàng có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo liên bang, hoặc nếu khách hàng hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em. Những khách hàng không đáp ứng các yêu cầu trên sẽ phải trả số tiền áp dụng tại thời điểm đó để phục hồi dịch vụ theo biểu phí và lệ phí của Thành Phố.

## G) Kháng Cáo:

1. Nếu quý vị tin rằng hóa đơn của mình không chính xác, vui lòng liên hệ Thành Phố ngay lập tức. Phải nhận được yêu cầu kháng cáo kịp thời không muộn hơn mười (10) ngày theo lịch sau khi gửi Thông Báo Ngắt Dịch Vụ.
  - a) Hoàn thành Biểu Mẫu Yêu Cầu Khiếu Nại Thanh Toán Tiện Ích và nộp biểu mẫu trực tiếp cho Phòng Tài Chính hoặc qua email tại địa chỉ [UtilityServices@uplandca.gov](mailto:UtilityServices@uplandca.gov).
  - b) Yêu cầu kháng cáo kịp thời sẽ được Giám Đốc Điều Hành Tiện Ích và Giám Sát Viên Thanh Toán Tiện Ích xem xét. Việc xem xét sẽ bao gồm cân nhắc liệu khách hàng có thể nhận được khoản khấu hao cho số tiền đến hạn hay không.
  - c) Dịch vụ sẽ không bị ngừng trong khi yêu cầu kháng cáo kịp thời đang được xem xét.
  - d) Sau khi Giám Đốc Điều Hành Tiện Ích và Giám Sát Viên Thanh Toán Tiện Ích đã xem xét yêu cầu kháng cáo, khách hàng sẽ được liên hệ bằng văn bản để đưa ra giải pháp. Tất cả số tiền không tranh chấp sẽ được thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường.
  - e) Mọi khoản phí vượt mức sẽ được phản ánh dưới dạng khoản ghi có trong hóa đơn thông thường tiếp theo cho khách hàng hoặc được hoàn lại trực tiếp cho khách hàng theo quyết định riêng của Thành Phố.
  - f) Nếu khách hàng không đồng ý với cách giải quyết yêu cầu kháng cáo của mình thì khách hàng có thể yêu cầu một buổi điều trần kháng cáo với Giám Đốc Thành Phố trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi Thành Phố gửi quyết định bằng văn bản ban đầu.
  - g) Nếu khách hàng không đồng ý với quyết định của Giám Đốc Thành Phố, khách hàng có thể kháng cáo quyết định đó lên Hội Đồng Thành Phố bằng cách gửi thông báo kháng cáo bằng văn bản tới Thư Ký Thành Phố trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi có quyết định bằng văn bản của Giám Đốc Thành Phố. Sau khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư Ký Thành Phố sẽ quyết định vấn đề sẽ được cân nhắc tại cuộc họp Hội Đồng Thành Phố sắp tới và gửi thư thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm của cuộc họp ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội Đồng Thành Phố sẽ là cuối cùng.

## H) Thủ Tục để Người Cư Trú hoặc Người Thuê Nhà Trở Thành Khách Hàng của Thành Phố

1. Phần này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành địa chỉ dịch vụ sinh hoạt được liệt kê là khách hàng trong hồ sơ và đã được cấp Thông Báo Ngắt Dịch Vụ.
2. Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú thực tế nếu mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu trong quy tắc và quy định của Thành Phố. Mặc dù vậy, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo trong tài khoản đáp ứng yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu có một phương tiện vật chất, sẵn có về mặt pháp lý cho Thành Phố, để ngừng cung cấp dịch vụ có chọn lọc cho những người cư trú chưa đáp ứng các yêu cầu trong quy tắc và quy định của Thành Phố, Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó.
3. Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, người cư trú phải xác minh rằng khách hàng quá hạn trong hồ sơ là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của ngôi nhà. Việc xác minh có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai tiền thuê nhà, tài liệu của chính phủ chỉ ra rằng người cư trú đang thuê bất động sản hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ Luật Dân Sự, theo quyết định của Thành Phố.
4. Nếu điều kiện để thiết lập công trạng với Thành Phố là dịch vụ trước đây trong một khoảng thời gian, thì nơi cư trú và bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà kịp thời trong khoảng thời gian đó được coi là vật tương đương thỏa đáng.