

1 GIỚI THIỆU

- 2 Công Ty Cấp Nước Thành Phố Carlsbad (CMWD) đã tạo chính sách này để giúp khách hàng
- 3 sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt ngăn việc ngừng cấp nước khi chưa thanh toán phí do khó khăn.
- 4 Chính sách này **không** được áp dụng khi dịch vụ nước bị ngừng cấp do hành động trái phép của khách hàng.
- 5 Chính sách này có trên trang web của Thành Phố Carlsbad (<https://www.carlsbadca.gov/water>). Số
- 6 lần ngừng cấp nước hàng năm do không thanh toán sẽ được ghi lại trên trang web. Bản sao dạng giấy của chính sách
- 7 sẽ được cung cấp theo yêu cầu tại Văn Phòng Hóa Đơn Tiện Ích Thành Phố tại 1635 Faraday Avenue, Carlsbad, CA
- 8 92008.
- 9 Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với bộ phận hóa đơn của CMWD qua điện thoại theo số (760) 602-2420 hoặc qua email theo
- 10 địa chỉ water@carlsbadca.gov.

11 ĐỊNH NGHĨA

- 12 **Hóa Đơn Tiền Nước** — Sao kê hàng tháng gửi cho khách hàng cho biết lượng nước đã sử dụng trong
- 13 trong chu kỳ tính hóa đơn, mức giá nước được tính, số tiền nước khách hàng phải trả và ngày
- 14 thanh toán đến hạn.
- 15 **Tài Khoản Nợ Quá Hạn** — Các tài khoản nợ quá hạn là những tài khoản vẫn chưa được thanh toán tính đến thời điểm ngày đến
- 16 hạn. Tài khoản được thanh toán bằng séc bị ngân hàng trả lại khi séc được ký phát,
- 17 được coi là chưa thanh toán hóa đơn và do đó có thể thành tài khoản nợ quá hạn.
- 18 **Phí Thanh Toán Muộn** - Khoản phí được tính cho các khoản thanh toán không được gửi trước ngày đến hạn. Phí thanh toán
- 19 muộn là 10% tổng số tiền hóa đơn chưa thanh toán.
- 20 **Ngắt Nước hoặc Ngừng Cung Cấp Nước**— CMWD sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước bằng cách tắt và khóa
- 21 đồng hồ nước. Nếu dịch vụ nước của khách hàng bị ngắt hoặc ngừng hoạt động, khách hàng phải trả phí để
- 22 CMWD phục hồi dịch vụ cấp nước. Dịch vụ cấp nước được phục hồi mà không có sự cho phép của CMWD
- 23 có thể dẫn đến phạt tiền hoặc phí hoặc lệ phí bổ sung. Khách hàng phải chịu trách nhiệm cho mọi thiệt hại xảy ra
- 24 do phục hồi dịch vụ cấp nước trái phép.

25 **THÔNG BÁO**

26 CMWD sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt của khách hàng do không thanh toán cho đến khi khách hàng
27 quá hạn thanh toán ít nhất 60 ngày.

28 **Thông Báo Ngưng Cấp Nước Bằng Văn Bản Đầu Tiên** - Ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngưng
29 dịch vụ cấp nước của khách hàng cư dân, CMWD sẽ liên hệ với khách hàng qua điện thoại hoặc đường bưu điện.

30 Nếu CMWD liên hệ với khách hàng qua điện thoại, CMWD sẽ đề nghị gửi cho khách hàng
31 chính sách này. CMWD cũng sẽ đề nghị thảo luận về lựa chọn của khách hàng để ngăn việc ngưng cấp nước do không
32 thanh toán,

32 bao gồm các thủ tục khấu hao số tiền chưa thanh toán và được xem xét hóa đơn và
33 kháng cáo.

34 Nếu CMWD liên hệ với khách hàng qua đường bưu điện, CMWD sẽ gửi cho khách hàng thông báo bằng văn bản về việc
35 ngưng cấp nước cho địa chỉ thanh toán được chỉ định trong tài khoản khách hàng. Nếu địa chỉ thanh toán và địa chỉ sử
36 dụng dịch vụ

36 khác nhau, thông báo thứ hai sẽ được gửi qua đường bưu điện tới địa chỉ sử dụng dịch vụ và gọi là
37 "Người cư trú."

38 Thông báo bằng văn bản sẽ bao gồm tên và địa chỉ của khách hàng, tổng tiền phí quá hạn
39 và ngày mà khách hàng phải thanh toán hoặc sắp xếp để thanh toán các khoản phí quá hạn để tránh
40 bị ngưng cấp dịch vụ. Thông báo cũng sẽ bao gồm một mô tả về quy trình **xin** gia hạn thời gian để
41 thanh toán các khoản phí quá hạn, mô tả về thủ tục yêu cầu xem xét hóa đơn và **kháng cáo**,
42 và mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể dùng để yêu cầu khấu hao các khoản phí
43 quá hạn.

44 Nếu thông báo bằng văn bản được trả lại do không gửi được, CMWD sẽ nỗ lực hết sức để tới
45 địa chỉ sử dụng dịch vụ và gửi cho một người lớn đang cư trú hoặc để ở một nơi dễ thấy
46 thông báo bằng văn bản về việc ngưng cấp nước sắp xảy ra và một bản sao của chính sách này

47 **Thông Báo cho Người Thuê Nhà/Người Cư Trú trong Một Khu Dân Cư Được Tính Riêng** - Nếu chủ nhà
48 của nơi cư trú có dịch vụ được tính riêng là khách hàng có tài khoản nợ quá hạn, CMWD sẽ
49 nỗ lực gửi thông báo bằng văn bản cho người thuê/người cư trú tại khu dân cư ít nhất mười
50 (10) ngày trước khi ngưng cấp nước. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê/người cư trú rằng
51 họ có quyền trở thành khách hàng của CMWD mà không phải thanh toán khoản tiền đến hạn
52 của tài khoản nợ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm tài chính cho
53 các chi phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại nơi cư trú. Người thuê/người cư trú phải cung cấp
54 xác minh hợp đồng thuê nhà dưới hình thức hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai thuê,

55 tài liệu chính phủ cho biết người cư trú đang thuê bất động sản, hoặc bằng chứng khác có thể chấp nhận được.

56 **Thông Báo Cho Người Thuê/Người Cư Trú trong Khu Phức Hợp Nhiều Đơn Vị Được Phục Vụ thông qua Đồng Hồ Đo Chính - Nếu**

57 chủ nhà của nơi cư trú có dịch vụ được tính riêng là khách hàng có tài khoản
58 nợ quá hạn, CMWD sẽ nỗ lực gửi thông báo bằng văn bản cho người thuê/người cư trú tại
59 từng đơn vị ít nhất mười (10) ngày trước khi ngưng cấp nước. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho
60 người thuê/người cư trú mà họ có quyền trở thành khách hàng của CMWD mà không cần phải
61 thanh toán số tiền đến hạn trên tài khoản nợ quá hạn. Nếu một hoặc nhiều người cư trú sống tại địa chỉ được
62 đồng hồ đo chính phục vụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các chi phí tiếp theo cho
63 dịch vụ cấp nước theo sự hài lòng của CMWD, hoặc nếu có phương tiện vật lý có sẵn hợp pháp cho CMWD
64 để chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với những người thuê/người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của CMWD
65 để nhận dịch vụ, thì CMWD sẽ cung cấp các dịch vụ có sẵn cho người cư trú đáp ứng
66 các yêu cầu.

67 **Thông Báo Ngừng Cấp Nước Bằng Văn Bản Cuối Cùng** - Thông báo Ngừng Cấp Nước bằng văn bản cuối cùng sẽ được
gửi đến

68 các cơ sở trong vòng không dưới năm (5) ngày làm việc trước khi ngưng cấp. CMWD sẽ đến thăm khu dân cư và
69 để lại thông báo ngừng cấp nước cùng với chính sách này.

70 **CÁC LỰA CHỌN CÓ SẴN CHO KHÁCH HÀNG**

71 **Xem Xét và Kháng Cáo Hóa Đơn** - Nếu một khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước của mình, khách hàng có thể gửi
72 yêu cầu bằng văn bản về hóa đơn để giám đốc tài chính của Thành Phố Carlsbad xem xét. Yêu cầu
73 bằng văn bản phải được nộp trong vòng mười (10) ngày làm việc sau khi hóa đơn được gửi qua đường bưu điện đến khách
hàng hoặc
74 trong vòng năm (5) ngày làm việc sau khi CMWD thông báo với khách hàng qua điện thoại hoặc thư rằng
75 các dịch vụ cấp nước của khách hàng có thể bị ngưng do chưa thanh toán. Yêu cầu bằng văn bản về việc xem xét hóa đơn phải
76 xác định những khía cạnh nào của hóa đơn nước mà khách hàng tin là không chính xác, thông tin và
77 tài liệu nào mà khách hàng tin rằng sẽ hỗ trợ lập trường của mình và giải pháp nào khách hàng
78 đang tìm kiếm. Trong vòng mười (10) ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu xem xét hóa đơn, giám đốc tài chính, hoặc một
79 người được chỉ định, sẽ xem xét hóa đơn tiền nước và cung cấp phản hồi bằng văn bản cho khách hàng.

80 Nếu khách hàng không đồng ý với phản hồi của giám đốc tài chính, thì trong vòng năm (5)
81 ngày làm việc kể từ ngày phản hồi, khách hàng có thể kháng cáo vấn đề với phó giám đốc thành phố, dịch vụ hành chính,
82 hoặc một người được chỉ định. Trong vòng mười (10) ngày làm việc sau khi nhận được kháng cáo, phó giám đốc thành phố,
83 dịch vụ hành chính, sẽ xem xét thông tin và tài liệu được nộp trước đó cho
84 giám đốc tài chính, và bất kỳ thông tin hoặc tài liệu bổ sung nào được nộp cùng với kháng cáo, và

85 sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản một cách độc lập xác định xem hóa đơn có chính xác hay không. Quyết định của
86 phó giám đốc thành phố, dịch vụ hành chính, là quyết định hành chính cuối cùng.

87 CMWD sẽ không ngừng cấp dịch vụ nước của khách hàng do chưa thanh toán trong khi yêu cầu
88 xem xét hoặc kháng cáo hóa đơn của khách hàng đang chờ xử lý. Nếu xem xét hoặc kháng cáo hóa đơn có kết quả xác định rằng
89 hóa đơn tiền nước của khách hàng không chính xác, CMWD sẽ điều chỉnh hóa đơn và khách hàng sẽ có hai mươi
90 một (21) ngày theo lịch để thanh toán số tiền hóa đơn đã được điều chỉnh. Nếu xem xét hoặc kháng cáo hóa đơn có kết quả
91 xác định hóa đơn nước của khách hàng là chính xác, khách hàng phải trả toàn bộ hóa đơn trong vòng năm
92 (5) ngày làm việc trừ khi khách hàng đủ điều kiện thỏa thuận thanh toán thay thế.

93 **Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế** - Một khách hàng đủ điều kiện không thể thanh toán dịch vụ cấp nước sinh hoạt
94 trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh nộp phí muộn
95 và bị ngừng cấp dịch vụ.

96 Để đủ điều kiện cho một thỏa thuận thanh toán thay thế, khách hàng phải đáp ứng CẢ HAI điều sau:

- 97 o Thẻ hiện có nhu cầu y tế cần được cung cấp dịch vụ cấp nước liên tục bằng cách cung cấp giấy chứng nhận từ
98 Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính rằng việc ngừng cấp nước sẽ đe dọa tính mạng hoặc
99 đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất kỳ người nào cư trú tại địa điểm dịch vụ.
- 100 o Thẻ hiện có khó khăn tài chính bằng cách cho thấy rằng khách hàng không có khả năng tài chính để thanh toán
101 dịch vụ trong chu kỳ tính hóa đơn thông thường của CMWD. Khách hàng sẽ được coi là có
102 khó khăn tài chính đủ điều kiện nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng nhận
103 CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Tiền Trợ Cấp An Sinh/Thanh Toán
104 Trợ Cấp Tiêu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Phụ Trợ Đặc Biệt của California dành cho
105 Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, và Trẻ Em. Một khách hàng sẽ được coi là có khó khăn
106 tài chính đủ điều kiện nếu khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hộ gia đình của mình thấp hơn
107 200% so với mức nghèo liên bang.

108 Nếu khách hàng đủ điều kiện thỏa thuận thanh toán thay thế:

- 109 A. Khách hàng phải ký một Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế với CMWD để trả dần
110 số dư chưa được thanh toán trong khoảng thời gian đã thỏa thuận, không vượt quá mười hai (12) tháng từ
111 ngày đảo hạn ban đầu trên hóa đơn.
- 112 B. Số tiền sau khi thỏa thuận (các khoản thanh toán được trả dần) sẽ được cộng thêm vào hóa đơn thông thường hàng tháng
113 để trả hết số dư chưa được thanh toán trước đó.
- 114 C. Khách hàng phải luôn kịp thời trong tất cả các kỳ thanh toán sau đó.
- 115 D. Khách hàng không thể yêu cầu trả dần thêm cho bất kỳ khoản phí chưa được thanh toán nào sau đó trong khi đang thanh toán

116 các khoản phí nợ quá hạn từ hóa đơn trước đó.

117 Nếu khách hàng không tuân thủ theo thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc thanh toán trễ

118 phí dịch vụ cấp nước hiện tại từ sáu mươi (60) ngày trở nên, CMWD sẽ ngừng dịch vụ cấp nước

119 của khách hàng. Trước đó ít nhất năm (5) ngày làm việc, CMWD sẽ đăng một thông báo ngừng cấp dịch vụ cuối cùng tại

120 một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ.

121 Nếu CMWD ngừng cấp nước cho khách hàng cư dân, CMWD sẽ cung cấp cho khách hàng

122 thông tin về cách khôi phục dịch vụ.

123 KHÔI PHỤC DỊCH VỤ

124 **Hạn chót Ngừng Cấp Dịch Vụ** - Phải nộp tất cả các khoản phí dịch vụ nước trễ hạn và các phí liên quan đến

125 Ban Tài Chính Thành Phố Carlsbad chậm nhất vào 3 giờ chiều theo ngày được quy định trong thông báo

126 ngừng dịch vụ bằng văn bản.

127 **Quy Trình Phục Hồi** - CMWD sẽ phục hồi dịch vụ sớm nhất có thể nhưng tối thiểu sẽ

128 khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi thanh toán mọi

129 khoản tiền quá hạn, phí nộp trễ, và phí phục hồi trên tài khoản bị ngừng cấp dịch vụ.

130 **Phí Phục Hồi**—Đối với những người đủ điều kiện thỏa thuận thanh toán thay thế, phí phục hồi

131 là \$50 cho dịch vụ cùng ngày và ngày tiếp theo trong giờ làm việc thông thường, và \$150 cho dịch vụ

132 ngoài giờ làm việc. Mức giá này có thể được điều chỉnh hàng năm dựa trên Chỉ Số Giá Tiêu Dùng.

133 Chi phí để kết nối lại dịch vụ nước áp dụng theo chính sách này được công bố hàng năm trong Biểu

134 *Phí Tổng Thể* (<http://www.carlsbadca.gov/services/depts/financelles>).