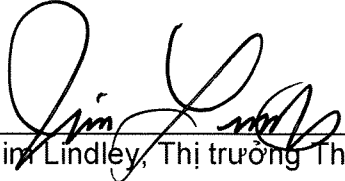


Thành phố Dixon
Chính sách Ngừng Cấp Nước Sinh hoạt
Ngày 01 tháng 4 năm 2020

ĐƯỢC PHÊ DUYỆT:  Ngày: 3-12-2020
Jim Lindley, Thị trưởng Thành phố

1. **Áp dụng Chính sách.** Chính sách và Thủ tục về Dịch vụ Nước Sinh hoạt này ("Chính sách" này) sẽ áp dụng cho tất cả các tài khoản dịch vụ nước sinh hoạt của Thành phố Dixon ("Thành phố"), nhưng không áp dụng cho bất kỳ tài khoản dịch vụ nào không dành cho cư dân. Trong phạm vi Chính sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy định nào của Bộ quy tắc của Thành phố Dixon hoặc các quy tắc, quy định hoặc chính sách khác của Thành phố, Chính sách này sẽ nắm quyền điều chỉnh.

2. **Thông tin liên hệ.** Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần sự hỗ trợ liên quan đến hóa đơn nước, quý vị có thể liên hệ với nhân viên thanh toán tiện ích của Thành phố theo số (707) 678-7005. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến Tòa Thị Chính từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9:00 giờ sáng đến 5:00 chiều, trừ ngày lễ của Thành phố. Chính sách này cũng sẽ có sẵn trên trang web internet của Thành phố, theo địa chỉ sau: <https://www.cityofdixon.us/water>.

3. **Thủ tục lập hóa đơn.** Phí dịch vụ cấp nước phải trả cho Thành phố hai tháng một lần hoặc theo tần suất khác như được Hội đồng Thành phố xác định. Tất cả các hóa đơn cho dịch vụ cấp nước đều đến hạn và có thể thanh toán sau khi nhận và sẽ được coi là không thanh toán đúng hạn nếu không được thanh toán trong vòng 19 ngày kể từ ngày gửi hóa đơn.

4. **Ngừng Dịch vụ Cấp Nước vì Không thanh toán.** Nếu một hóa đơn không thanh toán đúng hạn trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, Thành phố có thể ngừng dịch vụ cấp nước đến địa chỉ được cung cấp dịch vụ.

4.1 Thông báo bằng văn bản cho khách hàng. Thành phố sẽ cung cấp thông báo qua thư cho khách hàng trong hồ sơ ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền không thanh toán đúng hạn;
- (c) ngày mà thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải được thực hiện để tránh bị ngừng dịch vụ;
- (d) mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế, có thể bao gồm gia hạn, trả dần hoặc lịch thanh toán thay thế;
- (e) thủ tục để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (f) số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thành phố.

4.2 Thông báo bằng văn bản cho người cư trú hoặc người thuê nhà. Nếu Thành phố cấp nước thông qua một đồng hồ chủ, hãy cung cấp dịch vụ được đo riêng cho nhà ở một gia đình, cấu trúc nhà ở nhiều gia đình, công viên nhà di động hoặc trang

trại lao động hoặc nếu khách hàng của địa chỉ gửi thư của hồ sơ không giống như địa chỉ dịch vụ, Thành phố cũng sẽ gửi thông báo cho người cư trú sống tại địa chỉ được cung cấp dịch vụ ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước. Thông báo sẽ được gửi tới “Người cư trú”, sẽ chứa thông tin cần thiết trong Mục 4.1 ở trên và cũng sẽ thông báo cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả số tiền còn nợ trong tài khoản quá hạn. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Thành phố được cung cấp trong Phần 8 dưới đây.

4.3 Đăng Thông báo tại Địa chỉ Dịch vụ. Nếu Thành phố nhận được thông báo bằng văn bản được gửi lại qua thư là không thể gửi được và không thể liên hệ với khách hàng hoặc người trưởng thành đang cư ngụ qua điện thoại, Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để đến nơi cư trú và để lại thông báo về việc ngừng dịch vụ dành cho cư dân sắp diễn ra ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ được cung cấp dịch vụ. Thông báo 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:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền không thanh toán đúng hạn;
- (c) ngày mà thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải được thực hiện để tránh bị ngừng dịch vụ;
- (d) thủ tục để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (e) số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thành phố.

4.4 Những tình huống mà dịch vụ sẽ không bị ngừng. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán trong các trường hợp sau:

- (a) Trong thời gian Thành phố điều tra về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5.1 dưới đây;
- (b) Trong khi chưa giải quyết khiếu nại lên Hội đồng Thành phố theo Mục 5.3 dưới đây;
- (c) Trong khoảng thời gian mà việc thanh toán của khách được Thành phố phê duyệt cho gia hạn, trả dần hoặc lịch thanh toán thay thế, theo Mục 6 bên dưới và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán được phê duyệt; hoặc
- (d) Như được quy định trong Bộ quy tắc của Thành phố Dixon Mục 14.02.1005.

4.5 Tình trạng y tế và tài chính đặc biệt theo những loại dịch vụ nào sẽ không bị ngừng.

- (a) Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
- (i) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thành phố chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại nhà;
 - (ii) Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện tại là người nhận được CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập Đảm bảo 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, hoặc (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; và
 - (iii) Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm gia hạn, trả dần hoặc lịch thanh toán thay thế, liên quan đến các khoản phí quá hạn.
- (b) Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một trong các tùy chọn sau, do Thành phố tự ý lựa chọn: (1) gia hạn thời hạn thanh toán; hoặc (2) lịch thanh toán thay thế hoặc trả dần số dư chưa thanh toán. Thị trường Thành phố hoặc người được chỉ định sẽ chọn cách sắp xếp thanh toán phù hợp nhất, xem xét thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp, cũng như nhu cầu thanh toán của Thành phố.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu mục (a) đã được đáp ứng. Sau khi nhận được tài liệu từ khách hàng, tài liệu phải được cung cấp cho Thành phố ít nhất 48 giờ trước ngày ngừng cung cấp, Thành phố sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế được Thành phố chọn và yêu cầu sự đồng ý tham gia vào thỏa thuận thanh toán có chữ ký của khách hàng; (2) yêu cầu thông tin bổ sung từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a). Thành phố có quyền gia hạn thời gian nộp tài liệu của khách hàng theo quyết định của Thành phố.
- (d) Thành phố có thể ngừng dịch vụ cấp nước nếu khách hàng đã

được cấp thỏa thuận thanh toán thay thế theo mục này nhưng không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên:

(a) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán của mình trước ngày thanh toán được gia hạn;

(b) thanh toán bất kỳ số tiền nào đến hạn theo lịch thanh toán thay thế hoặc thỏa thuận trả dần; hoặc

(c) thanh toán chi phí cho dịch vụ nước hiện tại của mình.

Thành phố sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ được cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét lại nào của Thành phố.

4.6 Thời gian ngừng dịch vụ. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán vào thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ lúc nào mà văn phòng của Thành phố không mở cửa cho công chúng.

4.7 Khôi phục dịch vụ. Liên quan đến việc khôi phục dịch vụ, khách hàng đã bị ngừng dịch vụ cấp nước có thể liên hệ với Thành phố qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp. Việc khôi phục sẽ phải chi trả: (a) mọi khoản tiền quá hạn, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt được áp dụng; (b) mọi khoản phí kết nối lại, theo các giới hạn trong Mục 7.1, nếu có; (c) và tiền đặt cọc, nếu Thành phố yêu cầu.

5. Thủ tục đặt vấn đề nghi ngờ hoặc khiếu nại một hóa đơn.

5.1 Thời gian để bắt đầu khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra. Khách hàng có thể khởi kiện hoặc yêu cầu điều tra về số tiền của hóa đơn trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn có tranh chấp. Chỉ áp dụng cho Mục 5.1, sau năm (5) ngày kể từ ngày gửi, chúng tôi xem như là khách hàng đã nhận được hóa đơn.

5.2 Xem xét của thành phố. Việc khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được xem xét bởi người quản lý Thành phố, người sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Việc xem xét sẽ bao gồm việc xem xét liệu khách hàng có thể được gia hạn, trả dần hoặc nhận được lịch thanh toán thay thế theo Mục 6 hay không.

5.3 Khiếu nại lên Hội đồng Thành phố. Bất kỳ khách hàng nào khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời theo Mục 5 này và Thành phố đưa quyết định bất lợi thì có thể kháng cáo quyết định này lên Hội đồng Thành phố bằng cách gửi thông báo kháng cáo lên Thư ký Thành phố trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi Thành phố gửi quyết định. Khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư ký Thành phố sẽ sắp xếp để vấn đề được điều trần tại Cuộc họp Hội đồng Thành phố sắp tới và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian diễn ra phiên điều trần ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội đồng Thành phố sẽ là quyết định cuối cùng.

6. Gia hạn và các thỏa thuận thanh toán thay thế khác.

6.1 Thời gian để yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời hạn thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác được mô tả trong Mục 6 này. Nếu khách hàng gửi yêu cầu của mình trong vòng mười hai (12) ngày sau khi Thành phố gửi thông báo bằng văn bản về việc ngừng dịch vụ, yêu cầu này sẽ được xem xét bởi người quản lý của Thành phố. Các quyết định của Thành phố liên quan đến việc gia hạn và các thỏa thuận thanh toán thay thế khác là quyết định cuối cùng và không được kháng cáo lên Hội đồng Thành phố.

6.2 Gia hạn. Nếu được Thành phố chấp thuận, việc thanh toán số dư chưa thanh toán của khách hàng có thể được gia hạn tạm thời trong khoảng thời gian không quá sáu (6) tháng sau khi số dư đến hạn đầu tiên. Người quản lý Thành phố hoặc người được chỉ định được tự ý xác định thời gian gia hạn sẽ được cấp cho khách hàng. Khách hàng sẽ thanh toán toàn bộ số dư chưa thanh toán trước ngày do Thành phố quy định và phải duy trì cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ nước tích lũy trong bất kỳ thời hạn thanh toán nào sau đó. Ngày thanh toán được gia hạn sẽ được quy định bằng văn bản và được cung cấp cho khách hàng.

6.3 Lịch thanh toán thay thế hoặc trả dần. Nếu được Thành phố chấp thuận, khách hàng có thể thanh toán số dư chưa thanh toán của mình theo lịch thanh toán thay thế hoặc trả dần không quá mười hai (12) tháng, theo quyết định của Người quản lý Thành phố hoặc người được chỉ định. Nếu được phê duyệt, lịch thanh toán thay thế có thể cho phép thanh toán một lần theo định kỳ không trùng với ngày thanh toán được thiết lập của Thành phố hoặc có thể cung cấp cho các khoản thanh toán được thực hiện nhiều hơn hoặc ít hơn so với ngày thanh toán thông thường của Thành phố. Nếu trả dần được phê duyệt, số dư chưa thanh toán sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trả dần và số tiền đó sẽ được thêm vào hóa đơn dịch vụ nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi được thanh toán đầy đủ. Trong thời gian của lịch thanh toán thay thế hoặc trả dần, khách hàng phải duy trì cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong bất kỳ giai đoạn thanh toán tiếp theo nào. Lịch thanh toán thay thế hoặc trả dần và số tiền đến hạn sẽ nêu bằng văn bản và được cung cấp cho khách hàng.

6.4 Không tuân thủ. Nếu một khoản thanh toán ban đầu bị quá hạn ít nhất là sáu mươi (60) ngày và khách hàng đã được cấp thỏa thuận thanh toán thay thế nhưng vẫn không thể: (a) trả các khoản phí chưa thanh toán của mình trước ngày thanh toán được gia hạn; hoặc (b) thanh toán bất kỳ khoản tiền nào đến hạn theo lịch thanh toán thay thế hoặc lịch trả dần, thì Thành phố có thể chấm dứt dịch vụ cấp nước. Thành phố sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ được cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét lại nào của Thành phố.

6.5 Giảm hoặc miễn khoản thanh toán. Giảm hoặc miễn phí dịch vụ cấp nước không có sẵn tại thời điểm này.

7. Chương trình cụ thể dành cho khách hàng thu nhập thấp.

7.1 Giới hạn phí kết nối lại và từ bỏ quyền lợi. Đối với những khách hàng dân cư chứng minh cho Thành phố thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo của liên bang, Thành phố sẽ:

- (a) Giới hạn mọi khoản phí kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường ở mức năm mươi đô la (\$50) và trong giờ không hoạt động xuống còn một trăm năm mươi đô la (\$150). Các giới hạn sẽ chỉ áp dụng nếu phí kết nối lại của Thành phố thực sự vượt quá các khoản này. Các giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng của Cục Thống kê Lao động cho tất cả người tiêu dùng thành thị (CPI-U) bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- (b) Miễn lãi suất cho các hóa đơn quá hạn cứ 12 tháng một lần. Thành phố sẽ miễn đối với bất kỳ khoản phí lãi suất nào chưa được thanh toán tại thời điểm khách hàng yêu cầu.

7.2 Trình độ chuyên môn. Thành phố sẽ coi khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo của liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện tại là người nhận được CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập Đảm bảo 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, hoặc (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

8. Thủ tục để Người cư trú hoặc Người thuê nhà trở thành Khách hàng của Thành phố.

8.1 Khả năng áp dụng. Mục 8 này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu tài sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành tại địa chỉ dịch vụ cư trú được liệt kê là khách hàng trong hồ sơ và đã được ban hành một thông báo về ý định ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán.

8.2 Thỏa thuận với Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ của Thành phố. Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho 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 của quy tắc và quy định của Thành phố. Mặc dù vậy, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản đáp ứng yêu cầu của Thành phố, hoặc nếu có một phương tiện vật lý, có sẵn về mặt pháp lý cho Thành phố, để ngừng cung cấp dịch vụ cho những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của quy tắc và quy định của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

8.3 Xác minh hợp đồng thuê nhà. Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền do tài khoản quá hạn, người cư trú sẽ xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn trong hồ sơ là hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của nhà ở. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê

nhà, biên lai trả tiền thuê nhà, tài liệu của chính phủ cho biết người thuê đang thuê tài sản, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo quyết định của Thành phố.

8.4 **Phương thức Thiết lập Tín dụng.** Nếu dịch vụ trước trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố, cư trú và bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà kịp thời trong khoảng thời gian đó là tương đương thỏa đáng.

9. **Ngôn ngữ cho một số thông báo bằng văn bản.** Tất cả các thông báo bằng văn bản theo Mục 4 Chính sách sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào được nói bởi mười phần trăm (10%) trở lên số người trong khu vực dịch vụ của Thành phố.

10. **Các biện pháp khắc phục khác.** Ngoài việc ngừng dịch vụ cấp nước, Thành phố có thể theo đuổi bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác có sẵn trong pháp luật hoặc luật công bằng đối với những khoản phí dịch vụ cấp nước chưa thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn ở: thu hồi số tiền quá hạn bằng cách nộp yêu cầu áp sai tài sản để thế nợ, nộp đơn khiếu nại hoặc đơn kiện hoặc thuê công ty đòi nợ số tiền chưa thanh toán. Trong trường hợp một hành động pháp lý được quyết định là có lợi cho Thành phố, Thành phố sẽ có quyền thanh toán tất cả các chi phí, bao gồm phí luật sư và lãi lũy kế.

11. **Ngừng Dịch vụ Cấp Nước vì những Vi phạm Khác của Khách hàng.** Thành phố có quyền ngừng dịch vụ cấp nước đối với mọi hành vi vi phạm pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định của Thành phố ngoài việc không thanh toán.