

**Thành phố Morgan Hill – Phòng lập hóa đơn dịch vụ tiện ích**  
**Chính sách về ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt**  
**Dự luật Thượng viện số 998**  
**Bộ luật Sức khỏe và An toàn Phần 116900 - 116926**

**Mục đích/Cơ sở pháp lý:**

Chính sách này quy định các hành động hành chính của Phòng lập hóa đơn dịch vụ tiện ích thuộc Thành phố Morgan Hill trong việc thu tiền đối với các tài khoản khách hàng trễ hạn thanh toán, bao gồm thông báo, xem xét ấn định lệ phí và ngừng cung cấp dịch vụ. Chính sách này sẽ được công bố trên trang web của Thành phố. Cư dân có thể gọi điện thoại cho chính quyền Thành phố theo số 408-779-7221 để thảo luận về các phương án xử lý liên quan đến việc ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

**Văn bản chính sách:**

Sở hữu hệ thống cung cấp nước đô thị và cộng đồng cho hơn 200 đường ống kết nối dịch vụ, Thành phố Morgan Hill tuân theo các quy định về việc thu tiền các tài khoản khách hàng trễ hạn thanh toán theo Dự luật Thượng viện số 998, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020.

**Tài Khoản Khách Hàng Trễ Hạn Thanh Toán:**

Các tài khoản khách hàng trễ hạn thanh toán được định nghĩa là bất kỳ tài khoản nào chưa được thanh toán (và không thực hiện các thỏa thuận thanh toán hoặc đưa ra lịch trình thanh toán thay thế) sau 25 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn nước. Các quy tắc sau đây áp dụng cho việc thu tiền thanh toán từ các tài khoản quá hạn:

**1. Lệ Phí Chậm Thanh Toán:**

Nếu hóa đơn chưa được thanh toán vào cuối ngày làm việc thứ 25 sau khi hóa đơn được phát hành, một khoản lệ phí chậm thanh toán là 1,5% sẽ được xem xét ấn định. Ngày đến hạn thanh toán và lệ phí chậm thanh toán sẽ được thể hiện trên hóa đơn. Mức phạt thanh toán chậm 1,5% sẽ được xem xét ấn định dựa trên số dư chưa thanh toán vào ngày thứ 26. Nếu hóa đơn chưa được thanh toán vào cuối ngày làm việc thứ 39 sau khi hóa đơn được phát hành, một khoản lệ phí thông báo cắt dịch vụ là 15 USD sẽ được xem xét ấn định.

**2. Thỏa Thuận Về Thời Hạn Thanh Toán Thay Thế:**

Nếu bất kỳ khách hàng nào có thể chứng minh tình trạng khó khăn đến mức không thể thanh toán phí dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường, họ có thể yêu cầu lập một thỏa thuận về thời hạn thanh toán thay thế để tránh phải trả lệ phí chậm thanh toán hoặc bị gián đoạn dịch vụ. Thành phố sẽ xem xét tất cả các trường hợp liên quan đến yêu cầu và đưa ra quyết định về việc liệu thỏa thuận về thời hạn thanh toán thay thế có được bảo đảm thực hiện hay không. Để yêu cầu lập thỏa thuận về thời hạn thanh toán, hãy gọi 408-779-7221 (lựa chọn số 3) hoặc email [utilitybilling@morganhill.ca.gov](mailto:utilitybilling@morganhill.ca.gov) trong vòng 15 ngày sau ngày đến hạn ban đầu.

3. Thành phố sẽ không cắt dịch vụ nước nếu tất cả các điều kiện sau đều được đáp ứng:

- a. Khách hàng cung cấp giấy chứng nhận từ Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (Bác sĩ nội khoa, Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ sản khoa, Bác sĩ nhi khoa, Bác sĩ gia đình, Phòng khám chăm sóc sức khỏe chính, Bệnh viện hoặc Phòng khám ngoại trú), trong đó chứng nhận rằng việc chấm dứt dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của cư dân sống tại nơi dịch vụ nước được cung cấp.
- b. Khách hàng chứng minh được rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán bằng cách cung cấp bằng chứng cho thấy thu nhập của hộ gia đình nằm dưới 200% mức nghèo của liên bang, bao gồm cả tài liệu xác minh rằng có bất kỳ thành viên nào trong gia đình đang nhận được hỗ trợ từ cộng đồng hoặc văn bản tuyên bố có cam kết về tội khai man.
- c. Khách hàng ký kết thỏa thuận về trả góp hoặc lịch trình thanh toán thay thế.

Năm ngày sau khi thông báo cuối cùng được dán tại nơi cư trú của khách hàng, dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp nếu:

- i. Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trả góp; hoặc
- ii. Khách hàng không thanh toán chi phí cư trú hiện tại trong vòng 60 ngày trở lên.

Các thỏa thuận về thời hạn thanh toán kéo dài đến kỳ thanh toán hóa đơn tiếp theo được coi là một chương trình trả góp, do đó phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Chương trình trả góp sẽ chia nhỏ số dư quá hạn chưa thanh toán trong một khoảng thời gian do khách hàng xác định, không vượt quá 12 tháng kể từ ngày xuất hóa đơn ban đầu. Các khoản thanh toán trả góp sẽ được cộng vào và phải được thanh toán vào ngày đến hạn hóa đơn thông thường của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của chương trình trả góp và duy trì thanh toán các chi phí cộng dồn trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không thể yêu cầu trả góp thêm bất kỳ chi phí chưa thanh toán tiếp theo nào trong thời gian đang thanh toán các chi phí trễ hạn thanh toán trong một chương trình trả góp. Nếu không tuân thủ các điều khoản của chương trình trả góp, khách hàng sẽ phải nhận thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ ở dạng thông báo treo ở cửa nơi dịch vụ được cung cấp ít nhất 5 ngày làm việc trước khi dịch vụ bị cắt.

4. Thông Báo Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Bằng Văn Bản:

- a. Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán cho đến khi đã quá hạn thanh toán ít nhất là 60 ngày. Thành phố sẽ liên hệ với khách hàng bằng văn bản hoặc qua điện thoại ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán. Thông báo ngừng cung cấp bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ nước khác nhau, một bản sao của thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ cung cấp dịch vụ và đề gửi "Cư dân".

Thông báo ngừng cung cấp bằng văn bản sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn
- Ngày phải thanh toán hoặc lập thỏa thuận về thời hạn thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ
- Bản mô tả quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản chi phí trễ hạn thanh toán
- Bản mô tả quy trình yêu cầu xem xét hóa đơn hoặc khiếu nại
- Bản mô tả thủ tục yêu cầu một chương trình thanh toán thay thế
- Số điện thoại Thành phố

Nếu không thể liên hệ với khách hàng qua thư hoặc điện thoại, Thành phố sẽ cố gắng đến nơi cư trú và để lại thông báo chuẩn bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán và một bản sao của chính sách này.

b. Thông Báo Cho Người Thuê Nhà Cư Trú/Cư Dân Cư Trú Tại Nơi Có Đồng Hồ Nước Riêng

Ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước, Thành Phố sẽ nỗ lực theo cách thức hợp lý, thiện chí để thông báo cho người cư trú, qua thông báo bằng văn bản, rằng tài khoản dịch vụ nước còn nợ tiền và sẽ bị cắt. Thông báo bằng văn bản sẽ tư vấn cho người thuê nhà/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không phải thanh toán số tiền đến hạn trong tài khoản còn nợ, miễn là họ sẵn sàng cam kết chịu trách nhiệm tài chính cho các chi phí sau này của dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Để được miễn trừ số tiền đến hạn trong tài khoản còn nợ, người thuê nhà/người cư trú phải cung cấp giấy tờ xác minh việc thuê nhà như hợp đồng thuê nhà hay bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà.

c. Thông Báo Cho Người Thuê Nhà/Người Cư Trú Tại Tòa Nhà Đa Hộ Sử Dụng Đồng Hồ Nước Tổng

Thành phố sẽ nỗ lực theo cách thức hợp lý, thiện chí để thông báo người cư trú, qua thông báo bằng văn bản treo trước cửa từng căn hộ, rằng tài khoản dịch vụ nước còn nợ tiền và sẽ bị cắt. Thông báo bằng văn bản sẽ tư vấn cho người thuê nhà/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không phải thanh toán số tiền đến hạn trong tài khoản còn nợ, miễn là họ sẵn sàng cam kết chịu trách nhiệm tài chính cho các chi phí sau này của dịch vụ nước tại (những) địa chỉ dùng chung đồng hồ nước tổng đó. Nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí sau này thỏa mãn yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu có cách thức thực tế, hợp pháp có sẵn để Thành Phố chấm dứt dịch vụ một cách có chọn lọc với những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, thì Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó. Nếu thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản bị trả lại do không có người nhận, thì Thành Phố sẽ nỗ lực theo cách thức hợp lý, thiện chí để đến nơi cư trú và để lại thông báo ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.

5. Thông Báo Bổ Sung:

Thành phố sẽ nỗ lực theo cách hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng rằng tài khoản vẫn còn nợ thanh toán và động thái thu nợ tiếp theo sẽ diễn ra trong khoảng 60 ngày sau khi phát hành hóa đơn bằng các hình thức thông báo như sau.

- Thông tin về số dư quá hạn và ngày đến hạn được ghi trên hóa đơn tiếp theo.
- Ít nhất mười lăm ngày sau ngày đến hạn ban đầu, thông báo bằng văn bản về trễ hạn thanh toán kèm theo ngày phải thanh toán để tránh bị gián đoạn dịch vụ sẽ được gửi qua đường bưu điện đến khách hàng.
- Một email nhắc nhở sẽ được gửi ít nhất 48 giờ trước ngày dự kiến cắt dịch vụ đến các tài khoản có địa chỉ email được cung cấp dịch vụ.

Thành phố không chịu trách nhiệm về thông tin liên hệ qua điện thoại hoặc email mà khách hàng không cập nhật.

6. Tài Khoản Có Số Dư Nhỏ:

Bất kỳ số dư nào trên hóa đơn ít hơn 39 USD có thể được chuyển qua và đưa vào kỳ thanh toán tiếp theo.

7. Hạn Chót Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ:

Thành Phố phải nhận được tất cả các khoản phí dịch vụ nước còn nợ và lệ phí kèm theo trước 5 giờ chiều ngày được nêu trong thông báo ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản.

8. Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Do Không Thanh Toán:

Sau 60 ngày trễ hạn thanh toán/không thanh toán, Thành phố sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước bằng cách tắt và khóa đồng hồ nước. Khách hàng sẽ bị tính phí tái thiết lập dịch vụ trong hệ thống lập hóa đơn bất kể đồng hồ nước đã thực sự bị tắt hay chưa.

9. Tái Thiết Lập Dịch Vụ:

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị cắt do không thanh toán, khách hàng phải trả phí cắt dịch vụ do trễ hạn thanh toán. Thành Phố sẽ nỗ lực kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi khách hàng đã thanh toán số tiền quá hạn và các khoản phí trễ hạn thanh toán do việc chấm dứt dịch vụ. Phí kết nối lại dịch vụ cho các hộ gia đình chứng minh được thu nhập dưới 200% mức nghèo của liên bang sẽ được áp dụng theo mô tả trong Bộ luật Sức khỏe và An toàn 116914, mà có thể được sửa đổi tùy từng thời điểm. Dịch vụ nước được kết nối lại bởi bất kỳ người nào không phải là nhân viên của Thành Phố hoặc không được Thành phố ủy quyền sẽ bị phạt tiền hoặc tính thêm phí các khoản cước phí hay lệ phí bổ sung. Khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với các chi phí hư hỏng phát sinh do khôi phục dịch vụ trái phép.

10. Tái Thiết Lập Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc:

Các dịch vụ được khôi phục sau 3 giờ chiều Thứ Hai đến Thứ Sáu, vào cuối tuần hay ngày lễ sẽ bị tính phí tái thiết lập sau giờ làm việc. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng biết rõ phí tái thiết lập sau giờ làm việc, chấp nhận mức phí và đồng ý liên hệ với bộ phận thanh toán của thành phố muộn nhất là buổi trưa

ngày làm việc tiếp theo để trả phí này. Nhân viên thành phố trả lời các cuộc gọi về dịch vụ không được phép thu tiền thanh toán, nhưng sẽ hướng dẫn khách hàng liên hệ với bộ phận thanh toán trước buổi trưa ngày làm việc tiếp theo.

Đôi khi, dịch vụ nước bị ngừng cung cấp bởi đối tượng được cung cấp là một tài khoản mới và Thành phố chưa nhận được yêu cầu thiết lập dịch vụ. Nếu dịch vụ được khôi phục sau giờ làm việc thông thường do khách hàng chưa thiết lập dịch vụ, khách hàng phải đồng ý liên hệ với bộ phận thanh toán dịch vụ tiện ích để thiết lập dịch vụ vào ngày làm việc tiếp theo và phí thiết lập dịch vụ sau giờ làm việc sẽ được xem xét ấn định. Nếu dịch vụ bị ngừng cung cấp vì bất kỳ lý do nào không được xác định như trên, dịch vụ sẽ được khôi phục sớm nhất có thể và khách hàng cần liên hệ với bộ phận thanh toán để giải quyết vấn đề.

**11. Thông Báo Về Việc Xử Lý Séc Bị Trả Lại:**

Sau khi nhận được séc bị trả lại được nộp để thanh toán dịch vụ nước hoặc các chi phí khác, Thành phố sẽ coi tài khoản chưa được thanh toán và phải tuân theo các điều khoản ngừng cung cấp dịch vụ ở trên. Thành phố sẽ gửi một thông báo dạng treo cửa về ngừng cung cấp dịch vụ trong vòng 24 giờ hoặc một email thông báo cho khách hàng về việc séc bị trả lại. Tất cả số tiền sử dụng để thanh toán cho séc bị trả lại và để trả phí séc bị trả lại phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc quỹ đảm bảo.

**12. Séc Bị Trả Lại Đối Với Dịch Vụ Bị Ngừng Cung Cấp Trước Đây:**

Trong trường hợp khách hàng thanh toán bằng séc không thể chuyển nhượng để khôi phục dịch vụ nước trước đây bị ngừng cung cấp do không thanh toán và Thành phố tiến hành khôi phục dịch vụ, Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ ngay lập tức mà không cần thông báo thêm. Thành phố sẽ không đưa ra bất kỳ thông báo chấm dứt dịch vụ trong 24 giờ nào trong trường hợp khách hàng thanh toán bằng séc không thể chuyển nhượng cho các khoản phí dịch vụ nước sắp bị ngừng cung cấp. Bất kỳ khách hàng nào phát hành séc không thể chuyển nhượng để thanh toán để khôi phục dịch vụ bị cắt do không thanh toán sẽ được yêu cầu thanh toán bằng tiền mặt hoặc quỹ bảo đảm để khôi phục dịch vụ bị ngừng cung cấp trong thời gian 12 tháng kể từ ngày séc bị trả lại.

**13. Khiếu Nại Hóa Đơn:**

Chủ tài khoản nào thắc mắc về các khoản phí trên hóa đơn dịch vụ tiện ích của họ có quyền liên hệ với bộ phận Dịch vụ khách hàng để làm rõ hoặc điều chỉnh chi phí. Nhân viên đại diện làm việc từ Thứ Hai-Thứ Sáu, 8 giờ sáng - 5 giờ chiều qua số điện thoại 408-779-7221 (lựa chọn số 3) hoặc qua email tại địa chỉ [utilitybilling@morganhill.ca.gov](mailto:utilitybilling@morganhill.ca.gov).

Chủ tài khoản có thể khiếu nại một hóa đơn bằng cách gửi thông báo khiếu nại bằng văn bản trên Mẫu Đơn Khiếu Nại Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích. Khách hàng có thể lấy hóa đơn trực tiếp hoặc tải về trực tuyến tại địa chỉ <http://www.morgan-hill.ca.gov/> và cần nộp trực tiếp tới Giám đốc Tài chính của Thành phố tại địa chỉ 17575 Peak Avenue, Morgan Hill hoặc qua email đến [utilitybilling@morganhill.ca.gov](mailto:utilitybilling@morganhill.ca.gov) trong vòng 20 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn ban đầu. Nếu khách hàng có tranh chấp về hóa đơn tiền nước và thực thi quyền khiếu nại lên Giám đốc Tài chính của Thành phố, Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán trong thời gian chờ xử lý khiếu nại.

