

Nghị quyết 20-02

QUẬN HẠT DỊCH VỤ CỘNG ĐỒNG ARVIN CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CƯ DÂN

1. Mục đích. Chính sách này đã được thiết lập để tuân thủ Dự luật 998 của Thượng viện, được gọi là “Đạo luật Bảo vệ Tắt nước” và được Thống đốc phê duyệt vào ngày 28 tháng 9 năm 2018.
2. Ngày có hiệu lực. Chính sách này sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 4 năm 2020.
3. Ngôn ngữ được xuất bản. Chính sách và thông báo bằng văn bản cần có trong chính sách này sẽ có sẵn và được xuất bản bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm người dân sống trong khu vực dịch vụ cấp nước của quận.
4. Yêu cầu Tiền lệ đối với việc ngừng dịch vụ nước.
 - A. Quận hạt sẽ không ngừng dịch vụ cho dân cư về việc không trả tiền nước đến khi số tiền khách hàng chậm thanh toán trong ít nhất sáu mươi (60) ngày. Không ít hơn bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ dân cư vì không trả tiền nước, Quận hạt sẽ liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản. Một khách hàng có thể liên hệ với văn phòng Quận tại (661) 854-2127 để thảo luận về các lựa chọn ngăn chặn việc ngừng dịch vụ dân cư vì không trả tiền nước.
 - B. Khi Quận Hạt liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại theo đoạn (A), nhân viên sẽ đề nghị cung cấp bằng văn bản cho khách hàng Chính sách này. Nhân viên quận sẽ đề nghị thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ vì không trả tiền nước và cung cấp ít nhất một trong những điều sau đây cho khách hàng: lịch thanh toán thay thế, thanh toán trả chậm, thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu khấu hao số dư chưa thanh toán. Ngoài ra, khách hàng sẽ được biết về quy trình xem xét hóa đơn và kháng cáo.
 - C. Khi Quận hạt liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản bằng thông báo bằng văn bản theo đoạn (A), thông báo bằng văn bản về việc chậm thanh toán và cản trở việc ngừng dịch vụ sẽ được gửi đến khách hàng của nơi cư trú mà dịch vụ dân cư được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nhà mà dịch vụ dân cư được cung cấp, gửi đến “Người cư ngụ”. Thông báo sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn, tất cả các thông tin sau đây dưới dạng rõ ràng và dễ đọc:
 - (i) Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - (ii) Số tiền chưa thanh toán.
 - (iii) Ngày thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán được yêu cầu để tránh ngừng dịch vụ dân cư, sẽ là sáu mươi (60) ngày kể từ ngày hóa đơn trở nên trễ hạn trừ khi được gia hạn do Tổng Giám đốc quyết định.
 - (iv) Một mô tả về quy trình xin gia hạn thời gian để trả các khoản phí chưa thanh toán.

(v) Một mô tả về thủ tục để kiến nghị xem xét và kháng cáo hóa đơn.

(vi) Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch trả chậm, giảm hoặc thay thế, bao gồm khấu hao các khoản phí dịch vụ dân cư quá hạn.

5. Yêu cầu thông báo thiện ý.

A. Nếu Quận hạt không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang cư ngụ qua điện thoại và thông báo bằng văn bản được trả lại qua thư vì không thể gửi được, Quận hạt sẽ nỗ lực hết sức để đến thăm nơi cư trú và rời đi, hoặc thực hiện các thỏa thuận khác cho việc sắp xếp ở một nơi dễ thấy, một thông báo ngừng cung cấp dịch vụ dân cư sắp xảy ra vì không trả tiền và chính sách của Quận về việc ngừng dịch vụ dân cư vì không thanh toán tiền.

B. Nếu một người lớn tại nơi cư trú kháng cáo hóa đơn nước đối với Quận hạt hoặc bất kỳ cơ quan hành chính hoặc pháp lý nào khác có thể kháng cáo như vậy, Quận hạt sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ dân cư trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.

6. Đơn yêu cầu xem xét hóa đơn nước và quy trình kháng cáo.

A. Nếu khách hàng có khiếu nại hoặc tranh chấp liên quan đến dịch vụ hoặc tính chính xác của hóa đơn hoặc các khoản phí khác, khách hàng có quyền gặp Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định để thảo luận về tranh chấp và đưa ra bất kỳ bằng chứng nào mà khách hàng có để hỗ trợ lý lẽ của mình. Trong trường hợp tranh chấp về hóa đơn, khách hàng sẽ phải nộp đơn khiếu nại, yêu cầu một cuộc họp hoặc yêu cầu bắt đầu một cuộc điều tra bằng văn bản không quá mười (10) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn đang bị tranh cãi.

B. Tại cuộc họp với Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định, khách hàng phải đưa ra bằng chứng để hỗ trợ lý lẽ của họ và có thể đi cùng với một đại diện. Tổng Giám đốc sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản liên quan đến tranh chấp của khách hàng trong vòng năm (5) ngày kể từ cuộc họp với khách hàng.

C. Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định của Tổng Giám đốc, khách hàng có thể kháng cáo quyết định đó lên Ban Giám đốc. Khiếu nại phải được gửi bằng văn bản trong vòng mười bốn (14) ngày kể từ khi có quyết định của Tổng Giám đốc, với lời giải thích đầy đủ và chi tiết, để Hội đồng giải quyết. Tổng Giám đốc sẽ cố gắng hết sức để đưa ra một phiên điều trần về tranh chấp cho cuộc họp Hội đồng quản trị thường xuyên theo lịch trình tiếp theo và sẽ thông báo về phiên điều trần đó cho khách hàng.

D. Tổng Giám đốc sẽ chuẩn bị cho Hội đồng một báo cáo bằng văn bản liên quan đến tranh chấp, tóm tắt các sự kiện, hành động cho đến nay, những phát hiện cụ thể của anh ấy / cô ấy liên quan đến việc xử lý vấn đề. Tại phiên điều trần, khách hàng có thể đưa ra bất kỳ bằng chứng nào hỗ trợ cho lý lẽ của mình và yêu cầu Hội đồng quản trị quyết định.

E. Hội đồng sẽ hành động kịp thời để giải quyết tranh chấp, nhưng có thể trì hoãn việc giải quyết tranh chấp cho một cuộc họp định kỳ tiếp theo để điều tra tranh chấp hoặc nhận các báo cáo đặc biệt liên quan đến tranh chấp. Bất kỳ sự chậm trễ nào nữa sẽ được khách hàng tự do và sẵn sàng đồng ý.

F. Quyết định của Hội đồng quản trị sẽ là quyết định cuối cùng. Nếu Hội đồng không đưa ra quyết định trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ khi nhận được kháng cáo lên Hội đồng quản trị, việc không hành động này sẽ được coi là từ chối hành động được yêu cầu, trừ khi Quận hạt đã thông báo cho khách hàng bằng văn bản về ý định gia hạn thời gian giải quyết.

Send feedback

7. Cấm ngừng dịch vụ nước sinh hoạt.

A. Quận hạt sẽ không ngừng dịch vụ dân cư vì không thanh toán tiền nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:

(i) Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng nộp cho Quận xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, vì thuật ngữ này được định nghĩa trong đoạn (A) của đoạn (1) của phân mục (b) của Đoạn 14088 của Phúc lợi và Bộ luật, việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ dân cư.

(ii) Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của Quận. Khách hàng sẽ được coi là không thể thanh toán tài chính cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của Quận nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại chương trình CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung / thu nhập bảo đảm bổ sung của 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 hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

(iii) Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm giá thanh toán liên quan đến tất cả các khoản phí trả chậm do Quận đưa ra.

B. Nếu các điều kiện được liệt kê ở trên không được đáp ứng, Quận hạt sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều tùy chọn sau:

(i) Khấu hao số dư chưa thanh toán.

(ii) Tham gia vào lịch thanh toán thay thế.

(iii) Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán được tài trợ mà không phải trả thêm phí cho những người trả lãi suất khác, nếu tiền đã được cung cấp cho Quận hạt để có thể làm như vậy.

(iv) Tạm hoãn thanh toán.

C. Tổng Giám đốc được ủy quyền để xác định lựa chọn thanh toán nào được mô tả trong đoạn (B) sẽ được cung cấp cho khách hàng và có thể đặt các tham số của tùy chọn thanh toán đó với điều kiện là việc hoàn trả bất kỳ số dư chưa thanh toán nào còn lại xảy ra trong vòng 12 tháng và với điều kiện là Tổng Giám đốc chỉ có thể phê duyệt một phần hoặc toàn bộ giảm số dư chưa thanh toán nếu khoản giảm đó có thể được tài trợ bằng các khoản thu mà Hội đồng quản trị quận đã nhận và chuyển vào ngân sách Thuỷ Cục một cách rõ ràng cho mục đích này.

D. Dịch vụ dân cư có thể bị ngừng không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Quận hạt gửi thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ dán ở vị trí nổi bật và dễ thấy tại chỗ ở một trong các trường hợp sau:

(i) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc hoãn hoặc giảm trong kế hoạch thanh toán cho các khoản phí quá hạn trong sáu mươi (60) ngày trở lên.

(ii) Trong khi thực hiện thỏa thuận khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc hoãn hoặc giảm trong kế hoạch thanh toán cho các khoản phí quá hạn, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại của mình trong sáu mươi (60) ngày trở lên.

8. Phục hồi dịch vụ nước.

A. Quận hạt sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ dân cư. Đối với một khách hàng đang cư ngụ chứng minh cho Quận hạt rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang, Quận hạt sẽ thực hiện cả hai điều sau đây:

(i) Đặt kết nối lại phí dịch vụ để kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường với số tiền không vượt quá năm mươi đô la (50 đô la) hoặc chi phí kết nối lại thực tế nếu ít hơn. Đối với việc kết nối lại dịch vụ dân cư trong giờ không hoạt động, Quận hạt sẽ thiết lập kết nối lại phí dịch vụ không vượt quá một trăm năm mươi đô la (150 đô la) hoặc chi phí kết nối thực tế trong giờ không hoạt động nếu ít hơn.

(ii) Số tiền tối đa 50 đô la để kết nối lại trong giờ hoạt động và 150 đô la trong giờ không hoạt động sẽ phải chịu sự điều chỉnh hàng năm cho các thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Quận sẽ sử dụng mức trung bình của khu vực Los Angeles và Khu vực San Francisco để xác định sự gia tăng Chỉ số giá tiêu dùng.

(iii) Miễn các khoản lãi suất cho các hóa đơn quá hạn cứ sau 12 tháng.

B. Học khu sẽ coi một khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình là người nhận hiện tại của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập Bảo đảm Bổ sung / Bổ sung Nhà nước Chương trình thanh toán, 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 hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

9. Các dịch vụ liên quan đến Mối quan hệ giữa Chủ nhà và Người thuê nhà.

A. Nếu Học khu cung cấp dịch vụ dân cư có đồng hồ đo riêng cho cư dân của một gia đình độc thân, một cấu trúc đa dân cư, khu nhà tiền chế, hoặc cấu trúc nhà ở cố định trong trại lao động như được định nghĩa trong Mục 17008, và chủ sở hữu, người quản lý, hoặc Nhà điều hành nhà ở, cấu trúc hoặc công viên nếu khách hàng có hồ sơ, Quận sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho người cư ngụ, bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản bị truy thu, dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất mười (10) ngày trước khi chấm dứt. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo thêm cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng, sau đó dịch vụ sẽ được lập hóa đơn mà không cần phải trả bất kỳ số tiền nào có thể do tài khoản quá hạn.

B. Học khu sẽ không cung cấp dịch vụ cho người cư trú trừ khi mỗi cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện phục vụ và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và các quy định, nghị quyết, quy tắc và quy định của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân cư trú

sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản đối với sự hài lòng của Quận, bao gồm các yêu cầu có thể bao gồm nhưng không giới hạn trong việc thanh toán khoản tiền gửi \$ 120 và hoàn thành Đơn xin dịch vụ của Quận để Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định có thể đánh giá xem Quận có hài lòng rằng người đăng ký cư trú có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ hay không, nếu có một phương tiện vật lý có sẵn để Quận chấm dứt dịch vụ một cách có chọn lọc những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của Quận, Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú mà Quận hài lòng có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện dịch vụ.

10. Yêu cầu báo cáo. Quận hạt sẽ báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ dân cư vì không có khả năng thanh toán trên trang web Internet của Quận hạt và cho Ban kiểm soát tài nguyên nước tiểu bang.

11. Hạn chế của Chính sách này. Không có gì trong chính sách này hạn chế, giới hạn hoặc làm suy yếu khả năng chấm dứt dịch vụ của Quận đối với khách hàng vì những lý do khác với những lý do được nêu rõ trong Chính sách này bao gồm nhưng không giới hạn ở hành động trái phép của khách hàng.

12. Các hành động khác để thu thập an toàn các khoản phí còn nợ.

A. Căn cứ theo Bộ luật Chính phủ, mục 61115 (a) (3) (C), Quận hạt phạt một khách hàng vì đã không thanh toán các khoản phí với tỷ lệ mười phần trăm (10%), cộng với phí phạt bổ sung là một phần trăm (1%) mỗi tháng cho việc không thanh toán các khoản phí.

B. Căn cứ theo Bộ luật Chính phủ Mục 61115 (b), Học khu có thể thu bất kỳ khoản phí và phụ phí phạt quá hạn nào trên hồ sơ thuế theo cách tương tự như thuế tài sản.

C. Căn cứ theo Bộ luật Chính phủ Mục 61115 (c), Hội đồng Quản trị ủy quyền cho Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định thực hiện một giấy chứng nhận khai báo trên một mẫu đơn được tư vấn pháp lý của Quận chấp nhận về các khoản phí và hình phạt quá hạn và tên cuối cùng được biết địa chỉ của người chịu trách nhiệm cho các khoản phí và khoản phạt quá hạn, và để ghi lại giấy chứng nhận nói trên trong văn phòng của Kern County Recorder theo các thủ tục do Tổng Giám đốc thiết lập. Các thủ tục đã nêu sẽ bao gồm một điều khoản ghi lại chứng chỉ chỉ có thể xảy ra sau khi thông báo cho khách hàng về ý định ghi lại chứng nhận của Quận, rằng khách hàng có mười (10) ngày làm việc để thông báo cho Quận nếu khách hàng có ý định kháng cáo việc lập hồ sơ giấy chứng nhận cho Hội đồng quản trị, và nếu khách hàng kháng cáo, thì chứng chỉ chỉ có thể được ghi lại sau khi Hội đồng quản trị xem xét kháng cáo và chỉ khi Hội đồng quản trị chỉ đạo rằng chứng chỉ được cho vào hồ sơ.