



## Thành phố Chino Chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt

Bạn có thể liên hệ Nhân viên Hóa đơn tiện ích của Thành phố Chino (Thành phố) theo số điện thoại (909) 334-3264 để thảo luận các lựa chọn nhằm tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do chưa thanh toán theo các điều khoản của Chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt (Chính sách). Chính sách được đăng tải 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 (phổ thông).

### 1) Ngừng cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng:

- a. Dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp theo yêu cầu của khách hàng mà không bị tính thêm phí.
- b. Sau khi nhận được yêu cầu của khách hàng, Thành phố sẽ xác định địa chỉ chuyển tiếp thư, đọc đồng hồ lần cuối cùng và ngừng cung cấp dịch vụ trong vòng một ngày làm việc.
- c. Hóa đơn cuối cùng sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư theo hồ sơ.
- d. Nếu số tiền trong hóa đơn cuối cùng không được thanh toán trước ngày đến hạn, thủ tục thu nợ sẽ được áp dụng với tài khoản tương ứng.
- e. Sau khi được phê duyệt, tất cả các khoản hoàn trả sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư theo hồ sơ.

### 2) Ngừng Cung cấp Dịch vụ do Chưa thanh toán

- a. Các dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp trong 60 ngày sau khi hóa đơn quá hạn thanh toán.
- b. Thành phố phải thông báo cho khách hàng tối thiểu bảy (7) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước, qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản ("Thông báo ngừng cung cấp").
  - i. Khi thông báo qua điện thoại - Thành phố sẽ cung cấp chính sách bằng văn bản và thảo luận các lựa chọn thanh toán thay thế. Thành phố sẽ thảo luận các lựa chọn nhằm tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ, chẳng hạn như kế hoạch thanh toán thay thế, kế hoạch thanh toán trả chậm, lựa chọn thanh toán tối thiểu và kiến nghị xem xét, kháng cáo hóa đơn.
  - ii. Khi thông báo bằng văn bản - Thành phố sẽ gửi thông báo bằng văn bản đến địa chỉ tiếp nhận dịch vụ, bao gồm các thông tin dưới đây:
    1. Tên và địa chỉ của khách hàng.
    2. Số tiền chậm thanh toán.
    3. Ngày thanh toán hoặc kế hoạch thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước.
    4. Quy trình bằng văn bản để gia hạn thanh toán.
    5. Quy trình bằng văn bản để kiến nghị xem xét, kháng cáo hóa đơn.

01225.0023/624397.1

Chính sách được trình bày bằng nhiều ngôn ngữ và tất cả các dịch vụ Hóa đơn tiện ích của Thành phố được cung cấp tại: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 hoặc <https://www.cityofchino.org/> Giờ làm việc thông thường của Tòa thị chính là Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 5:30 chiều. Để trao đổi với Nhân viên Hóa đơn tiện ích, vui lòng liên hệ 909-334- 3264 trong giờ làm việc thông thường. Bạn có thể thanh toán trực tiếp hoặc trực tuyến tại địa chỉ [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)

Sửa đổi ngày 29/12/2019

6. Quy trình bằng văn bản để khách hàng có thể yêu cầu áp dụng kế hoạch thanh toán trả chậm, kế hoạch giảm thanh toán hoặc kế hoạch thanh toán thay thế.

**3) Các lựa chọn thanh toán thay thế để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ:**

- a. Khách hàng cũng có thể yêu cầu gia hạn thanh toán ngắn hạn với tối đa ba lần trong khoảng thời gian 12 tháng.
- b. Khi không thể thanh toán chi phí dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
  - i. Khách hàng có văn bản xác nhận của “nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu” theo quy định tại Mục 14088 (b)(1)(A), Bộ luật Phúc lợi và Định chế, trong đó nêu rõ việc chấm dứt dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại các khu vực dân cư; và
  - ii. (a) Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán bằng cách cung cấp bằng chứng để cho thấy bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang/Phúc lợi an sinh bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ hoặc khách hàng tuyên bố rằng mức thu nhập của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang; và
  - iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một trong những thỏa thuận thanh toán thay thế sau đây do Thành phố quyết định lựa chọn: (1) thỏa thuận khấu hao, (2) kế hoạch thanh toán thay thế, (3) giảm một phần hoặc toàn bộ số dư nợ chưa thanh toán, hoặc (4) kế hoạch tạm hoãn thanh toán, đối với tất cả các khoản chi phí chưa thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.
- c. Khách hàng có bằng chứng để chứng minh mức độ tuân thủ các điều kiện được mô tả trong Mục 3(b). Để Thành phố có đủ thời gian xử lý yêu cầu hỗ trợ của khách hàng, khách hàng cần cung cấp cho Thành phố các tài liệu cần thiết để chứng minh rằng họ gặp các vấn đề y tế, không có khả năng tài chính và sẵn sàng tham gia các thỏa thuận thanh toán thay thế trước ngày dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ. Khi nhận được các tài liệu đó, Thành phố sẽ xem xét tài liệu và phản hồi khách hàng trong vòng bảy (7) ngày để yêu cầu cung cấp thêm thông tin, bao gồm thông tin liên quan đến tính khả thi của các thỏa thuận thanh toán thay thế, hoặc để thông báo cho khách hàng thỏa thuận thanh toán thay thế cùng các điều khoản kèm theo mà Thành phố đồng ý để khách hàng tham gia. Nếu Thành phố đã yêu cầu cung cấp thêm thông tin, khách hàng phải cung cấp thông tin theo yêu cầu trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của Thành phố. Trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được thông tin bổ sung, Thành phố sẽ thông báo bằng văn bản về việc khách hàng không đáp ứng các điều kiện hoặc thông báo cho khách hàng bằng văn bản về thỏa thuận thanh

01225.0023/624397.1

Chính sách được trình bày bằng nhiều ngôn ngữ và tất cả các dịch vụ Hóa đơn tiện ích của Thành phố được cung cấp tại: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 hoặc <https://www.cityofchino.org/> Giờ làm việc thông thường của Tòa thị chính là Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 5:30 chiều. Để trao đổi với Nhân viên Hóa đơn tiện ích, vui lòng liên hệ 909-334- 3264 trong giờ làm việc thông thường. Bạn có thể thanh toán trực tiếp hoặc trực tuyến tại địa chỉ [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)

Sửa đổi ngày 29/12/2019

toán thay thế cùng các điều khoản kèm theo mà Thành phố đồng ý để khách hàng tham gia.

- d. Khấu hao: Nếu Thành phố lựa chọn phương thức thanh toán thay thế này, khách hàng sẽ tham gia kế hoạch khấu hao theo số dư nợ chưa thanh toán với các điều khoản sau:
  - i. Khách hàng sẽ thanh toán số dư nợ chưa thanh toán trong khoảng thời gian do Thành phố xác định, tối đa là 12 tháng kể từ ngày phát hành hóa đơn ban đầu.
  - ii. Các khoản thanh toán được trừ khấu hao sẽ được kết hợp với và chi trả trước ngày đến hạn trên hóa đơn định kỳ của khách hàng.
  - iii. Khi thanh toán các chi phí quá hạn theo kế hoạch thanh toán đã thống nhất, Khách hàng không được yêu cầu khấu hao thêm với các khoản chi phí chưa thanh toán sau đó.
- e. Lịch trình thanh toán thay thế. Nếu Thành phố lựa chọn phương thức thanh toán thay thế này, khách hàng sẽ tham gia kế hoạch thanh toán thay thế bằng văn bản với các điều khoản sau:
  - i. Khách hàng sẽ thanh toán số dư nợ chưa thanh toán trong khoảng thời gian do Thành phố xác định, tối đa là mười hai (12) tháng kể từ ngày phát hành hóa đơn.
  - ii. Thành phố sẽ xây dựng kế hoạch thanh toán thay thế cho khách hàng. Kế hoạch thanh toán thay thế sẽ xác định các khoản thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán theo quy định, xác định các khoản thanh toán với tần suất dài hơn so với ngày thanh toán hàng tháng hoặc các khoản thanh toán với tần suất ngắn hơn so với ngày thanh toán hàng tháng, đảm bảo rằng, trong tất cả các trường hợp, số dư nợ chưa thanh toán và chi phí hành chính sẽ được thanh toán đầy đủ trong khoảng thời gian do Thành phố quy định.
  - iii. Khi thanh toán các chi phí quá hạn theo kế hoạch thanh toán đã thống nhất, Khách hàng không được yêu cầu kế hoạch thanh toán thay thế với các khoản chi phí chưa thanh toán sau đó.
- f. Giảm số dư nợ chưa thanh toán. Nếu Thành phố lựa chọn phương thức thanh toán thay thế này, khách hàng sẽ tham gia thỏa thuận giảm số dư nợ chưa thanh toán của khách hàng, tối đa là ba mươi phần trăm (30%) tổng dư nợ mà không cần Hội đồng Thành phố phê duyệt và tiến hành thủ tục cần thiết; đảm bảo rằng số tiền giảm do được hỗ trợ từ một nguồn thanh toán sẽ không khiến các khách hàng khác chịu các khoản phí bổ sung. Tỷ lệ giảm thanh toán sẽ được xác định theo nhu cầu tài chính của khách hàng, điều kiện và nhu cầu tài chính của Thành phố cung như các nguồn thanh toán có thể bù đắp cho việc giảm dư nợ chưa thanh toán của khách hàng. Khách hàng phải thanh toán dư nợ đã giảm trước ngày đến hạn do Thành phố quy định.

Tạm hoãn thanh toán: Nếu Thành phố lựa chọn phương thức thanh toán thay thế này, khách hàng sẽ tạm hoãn thanh toán số dư nợ chưa thanh toán trong khoảng thời gian tối đa sáu (6) tháng sau ngày đến hạn thanh toán. Thành phố có toàn quyền quyết định khoảng thời gian tạm hoãn thanh toán áp dụng với

01225.0023/624397.1

Chính sách được trình bày bằng nhiều ngôn ngữ và tất cả các dịch vụ Hóa đơn tiện ích của Thành phố được cung cấp tại: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 hoặc <https://www.cityofchino.org/> Giờ làm việc thông thường của Tòa thị chính là Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 5:30 chiều. Để trao đổi với Nhân viên Hóa đơn tiện ích, vui lòng liên hệ 909-334- 3264 trong giờ làm việc thông thường. Bạn có thể thanh toán trực tiếp hoặc trực tuyến tại địa chỉ [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)

Sửa đổi ngày 29/12/2019

khách hàng. Khách hàng phải thanh toán dư nợ chưa thanh toán trước ngày đến hạn thanh toán chậm do Thành phố quy định.

- g. Tất cả các lựa chọn thanh toán thay thế đều yêu cầu khách hàng đứng tên phải ký kết Thỏa thuận về tình hình khó khăn tài chính (thỏa thuận). Nếu không tuân thủ thỏa thuận hoặc không thanh toán chi phí dịch vụ tích lũy trong mỗi kỳ hạn thanh toán tiếp theo, khách hàng sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ.
- h. Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào trong sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán chi phí dịch vụ nước của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành phố sẽ phát hành thông báo bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ nhà ở tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ

#### **4) Khách thuê nhà hợp pháp với khách hàng:**

- a. Người thuê nhà hợp pháp tại một địa chỉ nhà ở bị ngừng cung cấp dịch vụ do khách hàng không thanh toán dưới danh nghĩa của chủ sở hữu hoặc đại lý ủy quyền của chủ sở hữu nhà ở có thể lập tài khoản dưới tên của họ và chịu trách nhiệm về các hóa đơn trong tương lai. Để trở thành khách hàng, người thuê nhà có thể lập một tài khoản riêng hoặc với những người cư trú khác tại cùng địa chỉ nhà ở sau khi đã tiến hành đặt cọc và cung cấp bằng chứng hợp pháp về thỏa thuận thuê nhà cho Thành phố. Các hóa đơn chưa thanh toán thuộc trách nhiệm của chủ tài khoản hiện tại.

#### **5) Phục hồi dịch vụ:**

- a. Trong trường hợp bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán, khách hàng chịu trách nhiệm cho tất cả các hóa đơn chưa thanh toán và các khoản phí liên quan. Sau khi bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, khách hàng cần đảm bảo một trong những điều kiện dưới đây để được kết nối lại dịch vụ:
  - i. Thanh toán đầy đủ số dư nợ, bao gồm cả số tiền phạt.
  - ii. Khách hàng được tham gia/đủ điều kiện tham gia kế hoạch khấu hao, kế hoạch thanh toán thay thế, kế hoạch tạm hoãn thanh toán, gia hạn thanh toán và/hoặc giảm một phần/toàn bộ các hóa đơn quá hạn và Thỏa thuận về tình hình khó khăn tài chính đã ký kết.
  - iii. Người thuê nhà hợp pháp trở thành khách hàng và thanh toán khoản đặt cọc liên quan.
- b. Ngoại trừ trường hợp có nhu cầu y tế, thành phố không đảm bảo kết nối lại dịch vụ trong cùng ngày yêu cầu. Chi phí kết nối lại ngoài giờ làm việc cần được thanh toán ngay lập tức.
- c. Nếu dịch vụ nước đã bị ngừng cung cấp và sau đó được kết nối lại, tổng chi phí kết nối lại tối đa là 50 đô la trong thời gian làm việc thông thường và 150 đô la ngoài thời gian làm việc thông thường của Thành phố với khách hàng có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo của liên bang hoặc nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình thanh

01225.0023/624397.1

Chính sách được trình bày bằng nhiều ngôn ngữ và tất cả các dịch vụ Hóa đơn tiện ích của Thành phố được cung cấp tại: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 hoặc <https://www.cityofchino.org/> Giờ làm việc thông thường của Tòa thị chính là Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 5:30 chiều. Để trao đổi với Nhân viên Hóa đơn tiện ích, vui lòng liên hệ 909-334- 3264 trong giờ làm việc thông thường. Bạn có thể thanh toán trực tiếp hoặc trực tuyến tại địa chỉ [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)

Sửa đổi ngày 29/12/2019

- toán bổ sung của tiểu bang/Phúc lợi an sinh bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ.
- d. Thành phố sẽ miễn lãi suất trên các hóa đơn quá hạn cứ sau mười hai (12) tháng với khách hàng có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo của liên bang hoặc nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang/Phúc lợi an sinh bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ.

## 6) Tranh chấp

- a. Nếu bạn cho rằng hóa đơn của bạn không được tính chính xác, vui lòng liên hệ với Thành phố ngay lập tức.
- Bạn có thể nộp đơn tranh chấp trực tiếp, qua điện thoại hoặc email.
  - Vấn đề tranh chấp của bạn sẽ được Chuyên gia giám sát hóa đơn tiện ích tiến hành xem xét.
  - Dịch vụ sẽ không bị ngừng cung cấp trong thời gian xem xét tranh chấp.
  - Sau khi Chuyên gia giám sát hóa đơn tiện ích xem xét vấn đề tranh chấp, bạn sẽ được thông báo về phương thức giải quyết. Phần thanh toán không tranh chấp phải được thanh toán trong kỳ thanh toán thông thường.
  - Số tiền đã thu quá mức sẽ được chuyển thành số dư trong tài khoản để thanh toán hóa đơn định kỳ tiếp theo của khách hàng hoặc được hoàn trả trực tiếp cho khách hàng, theo quyết định của Thành phố.

01225.0023/624397.1

Chính sách được trình bày bằng nhiều ngôn ngữ và tất cả các dịch vụ Hóa đơn tiện ích của Thành phố được cung cấp tại: 13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 hoặc <https://www.cityofchino.org/> Giờ làm việc thông thường của Tòa thị chính là Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 5:30 chiều. Để trao đổi với Nhân viên Hóa đơn tiện ích, vui lòng liên hệ 909-334- 3264 trong giờ làm việc thông thường. Bạn có thể thanh toán trực tiếp hoặc trực tuyến tại địa chỉ [https://www.onlinebiller.com/chino\\_city/](https://www.onlinebiller.com/chino_city/)

Sửa đổi ngày 29/12/2019