

CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT MILLBRAE

I. Bối cảnh

Chính sách này được thông qua để đáp ứng các nghĩa vụ của Thành phố Millbrae theo Bộ luật Chính phủ California Mục 60370 & các luật tiếp theo, Bộ luật Tiềm ích Công cộng California Mục 10001 & các luật tiếp theo, và Bộ luật An toàn và Sức khỏe Mục 116900 & các luật tiếp theo, quy định việc chấm dứt một số dịch vụ tiềm ích nhất định. Bộ luật An toàn và Sức khỏe Mục 116900 & các luật tiếp theo, Đạo luật Bảo vệ Ngắt Nước do SB 998 ban hành, yêu cầu các nhà cung cấp nước đô thị và hệ thống nước đô thị và cộng đồng - chẳng hạn như Thành phố Millbrae - phải áp dụng chính sách bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ Sinh hoạt do việc không thanh toán.

Chính sách này sẽ có sẵn và được đăng trên trang web của Thành phố Millbrae bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10% cư dân trong khu vực dịch vụ.

II. Thanh toán Dịch vụ Nước Sinh hoạt

Mọi người nhận dịch vụ cấp nước từ Thành phố Millbrae đều phải thanh toán cho dịch vụ đó trong vòng 30 ngày kể từ ngày gửi bản kê khai hoặc hóa đơn, và trễ hơn thời điểm đó thì khoản tiền đó sẽ được coi là quá hạn. Trừ khi bị luật pháp nghiêm cấm, Thành phố Millbrae sẽ có quyền ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán đầy đủ và kịp thời. Thành phố Millbrae sẽ không ngừng cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán cho đến khi tài khoản chủ thể bị quá hạn ít nhất 60 ngày dương lịch.

III. Khiếu nại về Khoản phí

Nếu khách hàng tin rằng mình bị tính phí quá cao cho dịch vụ nước sinh hoạt hoặc bị tính phí dù không được cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, khách hàng có thể phản đối số tiền cần trả bằng cách thông báo cho Thành phố Millbrae bằng văn bản tại 621 Magnolia Avenue, Millbrae, CA 94030 trong vòng năm (5) ngày dương lịch sau khi nhận được báo cáo hoặc hóa đơn. Thành phố sẽ đánh giá thông tin do khách hàng cung cấp và điều tra vấn đề. Giám đốc Tài chính hoặc Giám đốc Công trình Công cộng sẽ đưa ra quyết định dựa trên tất cả thông tin và có quyền điều chỉnh số tiền cần trả một cách công bằng và bình đẳng, nếu thích hợp.

Nếu khách hàng không đồng ý với quyết định này, khách hàng có thể khiếu nại quyết định đó bằng văn bản lên Quản lý Thành phố trong vòng 5 ngày dương lịch kể từ khi có quyết định của Giám đốc Tài chính hoặc Giám đốc Công trình Công cộng. Quản lý Thành phố sẽ xem xét hồ sơ và đưa ra quyết định trong vòng 15 ngày làm việc. Quyết định của Quản lý Thành phố sẽ là quyết định cuối cùng. Thành phố Millbrae sẽ không ngừng cấp dịch vụ sinh hoạt trong khi chờ xử lý khiếu nại.

IV. Thông báo Chấm dứt Dịch vụ Sinh hoạt

Thành phố Millbrae sẽ cung cấp thông báo về khoản thanh toán quá hạn và việc chấm dứt dịch vụ sắp xảy ra cho khách hàng và/hoặc người dùng thực tế theo yêu cầu của pháp luật.

V. Ngăn chặn việc Chấm dứt Dịch vụ Sinh hoạt

Khách hàng và/hoặc người sử dụng dịch vụ nước thực tế có thể liên hệ với đại diện theo số (650) 259-2350 để thảo luận về các phương án ngăn chặn việc chấm dứt dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán.

Trong vòng mười ba (13) ngày dương lịch kể từ khi nhận được thông báo chấm dứt hoặc bất kỳ thời điểm nào trước khi nhận được thông báo đó, khách hàng có thể yêu cầu Thành phố Millbrae phê duyệt một phương án thanh toán thay thế để ngăn chặn việc chấm dứt, bao gồm kế hoạch thanh toán trả chậm hoặc giảm bớt, một lịch thanh toán thay thế hoặc thỏa thuận trả dần số tiền quá hạn. Vào thời điểm yêu cầu như vậy, khách hàng sẽ cung cấp cho Thành phố Millbrae tài liệu chứng minh rằng hóa đơn vượt quá khả năng khách hàng có thể thanh toán đầy đủ trong thời gian thanh toán thông thường.

Nhìn chung, Thành phố Millbrae có thể tùy ý đưa ra bất kỳ yêu cầu nào như vậy, nhưng thành phố sẽ chấp nhận yêu cầu đó và sẽ không chấm dứt dịch vụ nước sinh hoạt nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

1. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thành phố Millbrae giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (như được định nghĩa trong Bộ luật Phúc lợi và Định chế mục 14088(b)(1)(A)) rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư sẽ đe dọa tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của cư dân trong khu vực nơi cung cấp dịch vụ sinh hoạt; VÀ
2. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố Millbrae bằng cách đáp ứng một trong những điều sau:
 - a. Một thành viên trong gia đình khách hàng hiện đang nhận CalWORK, CalFresh, hỗ trợ chung, Thu nhập An sinh Bổ sung Medi-Cal/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 nhỏ, *hoặc*
 - b. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hộ gia đình hàng năm của họ thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang; VÀ
3. Khách hàng sẵn sàng ký kết thỏa thuận trả dần, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm thanh toán, phù hợp với Chính sách này.

Khi xuất trình như vậy hoặc sau khi đưa ra quyết định của riêng mình (nếu có), Thành phố Millbrae sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều tùy chọn sau:

1. Khấu hao số dư còn lại.
2. Một lịch trình thanh toán thay thế.
3. Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán.
4. Tạm hoãn thanh toán.

Thành phố Millbrae có thể tự quyết định chọn tùy chọn thanh toán nào mà khách hàng thực hiện và có thể đặt ra các hạn mức cho tùy chọn thanh toán đó. Bất kỳ phương án trả nợ nào được chọn sẽ dẫn đến việc hoàn trả toàn bộ số dư còn nợ trong vòng 12 tháng,

nhưng Thành phố Millbrae có thể cho phép thời hạn dài hơn nếu cần thiết để tránh khó khăn quá mức tùy theo hoàn cảnh cụ thể của khách hàng.