

Ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán

QUẬN DỊCH VỤ CỘNG ĐỒNG NORTHSTAR

Được thông qua theo Nghị quyết 25-04 của Hội đồng quản trị vào ngày 19 tháng 3 năm 2025

1. Mục đích. Chính sách này được thiết lập để ghi lại các hoạt động của Quận dịch vụ cộng đồng Northstar khi ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán và để đảm bảo tuân thủ Sắc lệnh về nước 21-05 của Quận và các yêu cầu được nêu trong Dự luật Thượng viện 998, Đạo luật bảo vệ việc cắt nước, bắt đầu từ Bộ luật về sức khỏe và an toàn California §116900.

Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính sách này và bất kỳ sắc lệnh, chính sách hoặc quy định nào của Quận, Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng. Trong trường hợp có bất kỳ sự không nhất quán nào giữa Chính sách này và luật pháp California, luật pháp California sẽ kiểm soát.

2. Các khoản nợ quá hạn và việc ngừng cung cấp dịch vụ nước theo quy định của Bộ luật về sức khỏe và an toàn §116908.

A. Nếu không nhận được khoản thanh toán trong vòng 60 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán, Quận sẽ coi một tài khoản dịch vụ nước dân dụng là quá hạn. Ngoài ra, Quận có thể khởi xướng một quy trình chấm dứt đối với tài khoản quá hạn bao gồm việc ngừng cung cấp dịch vụ nước.

B. Một thông báo bằng văn bản về việc Ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi qua Dịch vụ Bưu chính Hoa Kỳ đến khách hàng của nơi cư trú mà dịch vụ dân dụng được cung cấp không ít hơn 7 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ dân dụng do không thanh toán. Nếu địa chỉ đó không phải là địa chỉ của bất động sản mà dịch vụ được cung cấp, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ của bất động sản mà dịch vụ được cung cấp, gửi đến "Người cư trú".

C. Trong trường hợp không thể liên lạc được với khách hàng hoặc người lớn đang cư trú tại nơi cư trú qua điện thoại và thông báo bằng văn bản bị trả lại qua đường bưu điện do không chuyển phát được, Quận sẽ nỗ lực thiện chí đến thăm nơi cư trú lần thứ hai và để lại, hoặc thực hiện các sắp xếp khác để đặt ở nơi dễ thấy, thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ dân cư do không thanh toán và chính sách của Quận về việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư do không thanh toán.

3. Hoàn cảnh đặc biệt.

A. Nếu người lớn tại nơi cư trú đã kháng cáo hóa đơn tiền nước lên Quận hoặc bất kỳ cơ quan hành chính hoặc pháp lý nào khác mà đơn kháng cáo đó có thể được tiếp nhận hợp pháp, Quận sẽ không ngừng dịch vụ dân dụng do không thanh toán trong khi đơn kháng cáo đang chờ xử lý.

B. Nếu tất cả các điều kiện được liệt kê trong các mục (i) đến (iii) được đáp ứng, Quận sẽ không ngừng dịch vụ dân dụng do không thanh toán và Tổng giám đốc hoặc người được chỉ định sẽ cung cấp cho khách hàng 1) Khoản khấu hao số dư chưa thanh toán, 2) Lịch trình thanh toán thay thế hoặc 3) Tạm hoãn thanh toán và có thể thiết lập các thông số của tùy chọn thanh toán đó như được nêu chi tiết trong Mục thực thi (Mục 12) của Sắc lệnh về nước của NCSD 21-05.

(i) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Quận giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, theo định nghĩa của thuật ngữ này trong tiểu mục (A) của đoạn (1) của tiểu mục (b) của Mục 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Viện dưỡng, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ lưu trú sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ lưu trú.

(ii) Khách hàng chứng minh được rằng không có khả năng thanh toán dịch vụ lưu trú trong chu kỳ thanh toán thông thường của Quận. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ lưu trú trong chu kỳ thanh toán thông thường của Quận nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập an sinh 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 khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo liên bang.

(iii) Khách hàng đồng ý tham gia vào thỏa thuận khấu hao, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm thanh toán đối với tất cả các khoản phí quá hạn do Quận cung cấp.

C. Khách hàng sẽ không được phép thực hiện nhiều hơn 2 thỏa thuận thanh toán trong một năm dương lịch.

D. Nếu khách hàng tham gia vào một trong các thỏa thuận thanh toán được mô tả trong phần này và không tuân thủ thông qua việc không thanh toán hoặc không thu được tiền (không đủ tiền, đóng tài khoản, v.v.), dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị ngừng sớm nhất là 5 ngày làm việc sau khi Quận đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ thấy tại bất động sản. Điều này sẽ được thực hiện trong một trong các trường hợp sau:

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

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

4. Các tùy chọn thanh toán cho các khoản phí quá hạn.

A. Thanh toán trực tuyến. Khách hàng có thể thanh toán trực tuyến bằng thẻ tín dụng hoặc ACH bằng cách chọn liên kết “Thanh toán hóa đơn của tôi” từ trang chủ của trang web www.northstarcasd.org. Khách hàng không cần phải đăng ký để thanh toán trực tuyến.

B. Thanh toán qua Bưu điện Hoa Kỳ. Khách hàng có thể gửi phần dưới cùng của hóa đơn bằng séc, lệnh chuyển tiền hoặc séc ngân hàng thanh toán cho: Northstar Community Services District, 900 Northstar Drive, Truckee, CA 96161.

C. Thanh toán trực tiếp. Khách hàng có thể thanh toán trực tiếp bằng séc hoặc thẻ tín dụng tại văn phòng Hành chính NCSD, 900 Northstar Drive, Truckee, CA 96161.

C. Thanh toán qua điện thoại. Khách hàng có thể liên hệ với Dịch vụ Khách hàng của NCSD theo số 1-530-562-0747 để thanh toán bằng thẻ tín dụng hoặc ACH.

5. Tùy chọn Thu tiền đối với Phí quá hạn.

A. Theo Bộ luật Chính phủ §61115(a)(3)(C), Quận sẽ phạt khách hàng vì không thanh toán phí với mức không quá 10 phần trăm, cộng với khoản phạt bổ sung không quá 1 phần trăm mỗi tháng vì không thanh toán phí và khoản phạt cơ bản.

B. Theo Bộ luật Chính phủ §61115(b), Quận có thể thu bất kỳ khoản phí và tiền phạt quá hạn nào trên sổ thuế theo cùng cách như thuế tài sản.

C. Theo Bộ luật Chính phủ §61115(c), Hội đồng quản trị ủy quyền cho Tổng giám đốc hoặc người được chỉ định thu hồi bất kỳ khoản phí và hình phạt nào bằng cách ghi lại với văn phòng ghi chép của quận Placer một chứng chỉ tuyên bố số tiền phí và hình phạt phải trả, và tên và địa chỉ cuối cùng được biết đến của người chịu trách nhiệm về các khoản phí và hình phạt đó. Sau khi chứng chỉ được ghi lại, số tiền phí và hình phạt cấu thành một khoản thế chấp đối với tất cả tài sản bất động sản của chủ sở hữu bất động sản chậm trả, với khoản thế chấp có hiệu lực, hiệu quả và ưu tiên của một khoản thế chấp theo phán quyết.

6. Tranh chấp hoặc kháng cáo số tiền đã thanh toán.

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 để thảo luận về các tình huống và trình bày bằng chứng để hỗ trợ cho lập trường của mình theo quy định chi tiết trong Mục thực thi (Mục 12) của Sắc lệnh về nước của NCSD 21-05.

B. Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định, khách hàng có thể kháng cáo quyết định đó lên Hội đồng quản trị, quyết định này cũng được nêu chi tiết trong Mục thực thi (Mục 12) của Sắc lệnh về nước của NCSD 21-05.

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

7. Hỗ trợ và trợ giúp khách hàng. Nếu khách hàng có thắc mắc về bảng kê hóa đơn tiện ích hoặc muốn thảo luận về các lựa chọn để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, họ có thể liên hệ với Dịch vụ Khách hàng của NCSD theo số 1-530-562-0747 hoặc đến Văn phòng Hành chính của Quận tại 900 Northstar Drive, Truckee, CA 96161. Khách hàng cũng có thể tham khảo mặt sau của bảng kê hóa đơn để tìm hiểu thêm về các tùy chọn thanh toán, ngày đến hạn và hình phạt, phí và lệ phí, cũng như cách giải quyết các câu hỏi về hóa đơn.

8. Khôi phục Dịch vụ Nước.

A. Quận sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ sinh hoạt. Đối với khách hàng sinh hoạt chứng minh với Quận rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm ngưỡng nghèo của liên bang, Quận sẽ thực hiện cả hai điều sau:

(i) Đặt phí kết nối lại dịch vụ để kết nối lại trong giờ hoạt động bình thường với số tiền không quá 50 đô la hoặc chi phí thực tế để kết nối lại nếu ít hơn. Đối với việc kết nối lại dịch vụ dân dụng trong giờ không hoạt động, Quận sẽ đặt mức phí kết nối lại dịch vụ không vượt quá 150 đô la hoặc chi phí thực tế để kết nối lại trong giờ không hoạt động nếu thấp hơn.

(ii) Số tiền tối đa là 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 theo những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Quận sẽ sử dụng khu vực San Francisco-Oakland-Hayward để xác định mức tăng trong Chỉ số giá tiêu dùng.

(iii) Miễn phí lãi suất đối với các hóa đơn quá hạn một lần trong mỗi 12 tháng.

B. Quận sẽ coi một khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm ngưỡng nghèo liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Thu nhập an sinh 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 khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm ngưỡng nghèo liên bang.

9. Yêu cầu báo cáo. Theo §116918 của Bộ luật Y tế và An toàn, Quận sẽ báo cáo hàng năm số lần ngừng cung cấp dịch vụ dân cư do không có khả năng thanh toán trên Trang web của Quận và cho Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang.

10. Ngừng cung cấp dịch vụ nước do vi phạm khác của khách hàng. Không có nội dung nào trong chính sách này hạn chế, giới hạn hoặc làm suy yếu khả năng của Quận trong việc chấm dứt dịch vụ cho 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 các hành động trái phép của khách hàng.

11. Tính khả dụng của Chính sách và các Nguồn lực khác. Chính sách này có tại www.northstarcisd.org và được dịch sang các ngôn ngữ không phải tiếng Anh theo yêu cầu của Bộ luật Y tế & An toàn §116906. Các ngôn ngữ đó là tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Tagalog và tiếng Việt. Sắc lệnh về Nước của Quận 21-05 cũng có trên Trang web của Quận.