

# THÀNH PHỐ SIMI VALLEY - CHÍNH SÁCH

## NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT DO CHƯA THANH TOÁN TIỀN

### I. MỤC ĐÍCH

Mục đích của Chính sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Do Chưa Thanh Toán Tiền (Chính sách) là nhằm tuân thủ các yêu cầu của SB 998, còn được biết đến với tên gọi "Đạo Luật Bảo vệ Cất Nước", sửa đổi các thông lệ và thủ tục hiện tại của Thành phố liên quan tới việc không thanh toán tiền dịch vụ nước sinh hoạt của khách hàng cư dân.

Chính sách này có đăng trực tuyến tại <https://www.simivalley.org/departments/administrative-services/customer-services/utility-billing>.

### II. CÁC NGÔN NGỮ

Chính sách này có phiên bản tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn Quốc và tiếng Ả Rập, cũng như bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10% dân cư sống trong khu vực dịch vụ nước của Thành phố. Bản in của Chính sách này sẽ được cung cấp nếu yêu cầu.

### III. THÔNG TIN LIÊN LẠC VÀ GIỜ LÀM VIỆC

Để nhận thông tin về tài khoản dịch vụ tiện ích nước sinh hoạt của Khách hàng, sắp xếp các phương án thanh toán tiền để tránh tình trạng bị ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích nước sinh hoạt, hoặc nếu có câu hỏi về Chính sách này, vui lòng liên hệ:

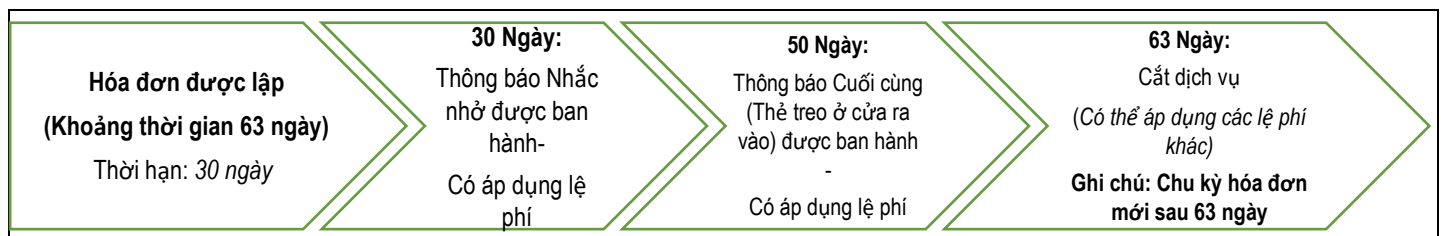
**CITY OF SIMI VALLEY  
CUSTOMER SERVICES DIVISION  
(805) 583-6736**

**Đối với các Dịch vụ sau Giờ làm việc, hãy gọi (805) 504-2708**

Giờ Làm việc của Sảnh Tòa Thị Chính: Thứ Hai tới Thứ Sáu, 7:30 sáng đến 5:30 chiều, múi giờ PST, ngoại trừ các ngày nghỉ lễ.

### IV. LỘ TRÌNH LẬP HÓA ĐƠN

Thành phố sử dụng hệ thống lập hóa đơn hai tháng một lần cho các dịch vụ tiện ích nước sinh hoạt. Trừ khi có các xác định khác, các ngày sẽ được định nghĩa là ngày lịch thông thường. Thời gian sơ bộ để lập hóa đơn tiện ích nước sinh hoạt và các hành động cho trường hợp không thanh toán tiền được nêu dưới đây:



## V. NGÀY LẬP HÓA ĐƠN VÀ HẠN THANH TOÁN

- A. **Ngày lập hóa đơn:** Các hóa đơn dịch vụ tiện ích nước sinh hoạt được ban hành cho các khách hàng cư dân (Khách hàng) sáu mươi ba (63) ngày một lần. Ngày lập hóa đơn được định nghĩa là ngày mà hóa đơn được ban hành và được ghi trong hóa đơn của Khách hàng. Các hóa đơn đến hạn và phải được thanh toán khi khách hàng nhận được nó.
- B. **Thông báo Nhắc nhở:** Một hóa đơn chưa thanh toán sau ba mươi (30) ngày kể từ Ngày lập hóa đơn được coi là bị quá hạn. Vào thời điểm đó, một thông báo nhắc nhở bằng văn bản (Thông báo Nhắc nhở) sẽ được gửi tới Khách hàng qua đường bưu điện Hoa Kỳ. Khách hàng có mười (10) ngày kể từ ngày nhận Thông báo Nhắc nhở để thanh toán đầy đủ các khoản nợ còn lại, bao gồm bất kỳ lệ phí cho các khoản tiền không được trả đúng hạn nào.

Thông báo Nhắc nhở sẽ được gửi tới địa chỉ nhận thư nêu trong tài khoản của Khách hàng. Nếu địa chỉ gửi thư và địa điểm dịch vụ nước được cung cấp khác nhau, một bản sao của Thông báo Nhắc nhở cũng sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ và sẽ có tiêu đề là gửi cho "người cư ngụ". Thông báo sẽ bao gồm:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng;
2. Số tiền đã quá hạn thanh toán;
3. Ngày mà khoản thanh toán hoặc việc thu xếp thanh toán phải được thực hiện để tránh tình trạng bị ngừng dịch vụ;
4. Miêu tả các phương án để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ;
5. Miêu tả quy trình xem xét, tranh chấp, điều chỉnh hóa đơn, hoặc kháng cáo quyết định về hóa đơn;
6. Thông tin liên lạc của Thành phố.

Thành phố không chịu trách nhiệm về việc Khách hàng chưa cập nhật thông tin liên lạc, hoặc dịch vụ bưu điện không chuyển được thông tin tới nơi. Nếu Thông báo Nhắc nhở bị gửi trả lại bằng đường bưu điện vì không gửi tới được cho người nhận, Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để liên lạc với Khách hàng theo số điện thoại được cung cấp trong hồ sơ.

- C. **Thông báo Cuối cùng:** Hóa đơn chưa được thanh toán sau năm mươi (50) ngày kể từ Ngày lập hóa đơn sẽ có một thông báo treo ở cửa nhà tại địa điểm dịch vụ (Thông báo Cuối cùng). Thông báo Cuối cùng sẽ bao gồm thông tin về số tiền đã quá hạn, các lệ phí và khoản tiền phải trả để phục hồi dịch vụ về tình trạng hiện tại cũng như ngày dự kiến sẽ cắt dịch vụ nước (Ngày Cắt Nước). Một bản sao của Chính sách này cũng sẽ được cung cấp cho Khách hàng, nếu Thông báo Nhắc nhở được gửi trả lại vì không chuyển được cho người nhận. Khách hàng sẽ có bảy (7) ngày làm việc kể từ ngày gửi Thông báo Cuối cùng để trả toàn bộ bất kỳ khoản tiền nợ nào bao gồm bất kỳ lệ phí đối với các khoản nợ quá hạn thanh toán nào.

## VI. CÁC PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

- A. **Gửi thư:** Vui lòng gửi séc thanh toán cho Thành phố Simi Valley, và bao gồm cả thông tin chuyển tiền với số tiền thanh toán trong phòng bì và gửi tới:

**City of Simi Valley**  
P.O. Box 511363  
Los Angeles, CA 90051-7918

- B. **Trực tiếp:** Khách hàng phải mang toàn bộ hóa đơn cùng với phần thông tin chuyển tiền tới Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Thành phố tại:

**City of Simi Valley**

2929 Tapo Canyon Road  
Simi Valley, CA 93063

- C. **Số Điện thoại:** Có thể thực hiện thanh toán qua điện thoại 24 giờ hàng ngày bằng cách gọi tới số (855) 288-1492 (miễn cước phí). Thành phố chấp nhận Visa, MasterCard, Discover, hoặc Tài khoản séc.
- D. **Trực tuyến:** Có thể thanh toán trực tuyến tại [www.simivalley.org/onlinebiller](http://www.simivalley.org/onlinebiller), hoặc thông qua hệ thống thanh toán hóa đơn/hệ thống ngân hàng trực tuyến của Khách hàng. Khi cài đặt Thành phố Simi Valley là bên nhận tiền thanh toán của Khách hàng, hãy chắc chắn liệt kê đầy đủ số tài khoản của Thành phố Simi Valley.  
Các khách hàng thanh toán thông qua trang web của Thành phố sẽ mất tối đa (3) ngày làm việc để nhận biên nhận và xử lý thanh toán. Các khách hàng thanh toán thông qua hệ thống thanh toán hóa đơn/hệ thống ngân hàng trực tuyến phải xem lại ngày dự kiến chuyển tiền của ngân hàng để đảm bảo rằng Thành phố sẽ nhận được tiền nợ trước hạn thanh toán.
- E. **Hộp "Thanh toán Tiền cho Thành phố"/Hộp Thanh toán Sau Giờ Hành chính:** Tiền thanh toán có thể được đặt vào trong Hộp "Thanh toán Tiền cho Thành phố"/Hộp Thanh toán Sau Giờ Hành chính (Dropbox) đặt ở trước Thư viện Công cộng của Thành phố Simi Valley, cạnh các hộp trả sách của Thư viện. Tiền thanh toán nộp trong Dropbox cần bao gồm séc thanh toán hoặc phiếu gửi tiền qua bưu điện của Khách hàng, trả cho Thành phố Simi Valley và phần thông tin chuyển tiền trong hóa đơn. Các khoản thanh toán nộp qua Dropbox không vào ngày làm việc, hoặc sau 7:30 sáng, sẽ được nhận vào ngày làm việc tiếp theo.

**Các khoản thanh toán được gửi vào tài khoản vào ngày nhận của Thành phố chứ không phải là ngày ghi trên dấu bưu chính. Khách hàng phải liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng qua số (805) 583-6736 trước 4 giờ chiều nếu Khách hàng tin rằng các khoản thanh toán sẽ không đến được đúng hạn theo quy định để xin gia hạn.**

## VII. CÁC LỆ PHÍ

- A. **Các Khoản Thanh toán bị trả lại:** Sau khi nhận được một khoản thanh toán bị trả lại, Thành phố sẽ cân nhắc tài khoản nợ quá hạn, các khoản thanh toán bị trả lại có thể sẽ phải chịu phí gửi trả lại, theo quy định về lệ phí dịch vụ bị nợ quá hạn.
- B. **Các lệ phí thanh toán muộn:** Các khoản nợ quá hạn phải chịu thêm lệ phí thanh toán muộn, theo như quy định về lệ phí dịch vụ bị nợ quá hạn.
- C. **Các Lệ phí Ngừng Cung cấp và Tái Kết nối Dịch vụ:** Các lệ phí ngừng cung cấp và tái kết nối dịch vụ sẽ được tính toán theo quy định về lệ phí dịch vụ nợ quá hạn.
- D. **Thanh toán thiếu:** Bất kỳ khoản tiền thanh toán thiếu nào sẽ bị coi là thanh toán không đúng hạn. Trong mọi trường hợp, thanh toán thiếu hoặc không thanh toán sẽ phải chịu lệ phí thanh toán muộn.

## VIII. VIỆC CẤM NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT

- A. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước sinh hoạt đối với trường hợp không thanh toán nếu các điều kiện của [§ XIII. CÁC TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC MIỄN TRỪ](#) được đáp ứng đầy đủ. Nếu Khách hàng có khả năng chứng minh được rằng mình hội đủ điều kiện, Thành phố có một hoặc nhiều phương án sau:
1. Phương án trả dần khoản nợ;
  2. Tham gia vào một phương án thanh toán khác;
  3. Trả một phần hoặc trả hết các khoản nợ mà không bị tính thêm phí cho người thanh toán tiền tiện ích;
  4. Phương án tạm thời trì hoãn việc thanh toán.
- B. Các yêu cầu đó phải được nộp bằng văn bản, và phải bao gồm tất cả các tài liệu có liên quan tham khảo tại [§ XIII. CÁC TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC MIỄN TRỪ](#), và được gửi tới Giám sát Dịch vụ Khách hàng, hoặc Người được chỉ định của Giám sát đó. Theo chỉ đạo của Giám đốc Dịch vụ Hành chính, Giám sát Dịch vụ Khách hàng hoặc Người được chỉ định của Giám sát được tùy ý đánh giá yêu cầu, xem xét hồ sơ, và cung cấp phương án phù hợp nhất cho Khách hàng.
- C. Khách hàng không thể yêu cầu thanh toán trả góp đối với các khoản tiền nợ quá hạn nhiều hơn một lần trong thời gian mười hai (12) tháng. Tất cả các hóa đơn trong tương lai sẽ phải thanh toán khi đến hạn. Việc không tuân thủ các điều khoản của bất kỳ phương án thanh toán nào nêu trên có thể dẫn tới việc ban hành Thông báo Cuối cùng.

## IX. TRANH CHẤP VÀ KHIẾU NẠI HÓA ĐƠN

- A. Các tranh chấp về hóa đơn phải được nộp bằng văn bản và gửi tới cho Giám sát Dịch vụ Khách hàng tại:

EMAIL:           UtilityBilling@SimiValley.org

GỬI THU:        City of Simi Valley  
Customer Services Division  
2929 Tapo Canyon Road  
Simi Valley, CA 93063-2117

- B. Khách hàng có thể khiếu nại quyết định của Giám sát Dịch vụ Khách hàng, và nộp một yêu cầu xem xét lại tới Giám đốc Dịch vụ Hành chính bằng văn bản, qua email hoặc địa chỉ nêu trên. Các yêu cầu này phải được nộp trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày có quyết định của Giám sát Dịch vụ Khách hàng.
- C. Khách hàng thực hiện quyền khiếu nại của họ sẽ không bị ngừng dịch vụ nước vì không thanh toán tiền trong khi khiếu nại hoặc việc xét duyệt chưa được giải quyết.
- D. Khách hàng không thể khiếu nại hơn 3 hóa đơn trong giai đoạn 12 tháng.
- E. Quyết định của Giám đốc Dịch vụ Hành chính là cuối cùng.

## X. NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC KHI KHÔNG THANH TOÁN TIỀN

Thành phố sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước bằng cách tắt, và trong hầu hết các trường hợp, khóa đồng hồ đo nước. Nếu nhân viên Thành phố được cử đi cắt dịch vụ, Khách hàng có thể bị tính phí trong hệ thống hóa đơn dù cho đồng hồ đo nước có thật sự được tắt hay không.

Nhân viên hiện trường không được phép thu tiền thanh toán. Nếu bạn có câu hỏi về việc dịch vụ bị ngừng cung cấp, hãy liên lạc với Thành phố Simi Valley, Bộ phận Dịch vụ Khách hàng qua số (805) 583-6736 trong giờ làm việc thông thường. Có thể có trường hợp được miễn trừ, như được nêu trong [§ XIII. CÁC TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC MIỄN TRỪ](#).

## XI. PHỤC HỒI DỊCH VỤ NƯỚC

Để phục hồi dịch vụ nước bị cắt do không thanh toán, Khách hàng phải trả tất cả các khoản nợ hiện có và các lệ phí do không trả đúng hạn liên quan tới việc ngừng cung cấp dịch vụ và tái kết nối dịch vụ. Tất cả các khoản tiền được tính toán phải được trả trước khi khôi phục dịch vụ.

Tổng lệ phí cho việc ngừng dịch vụ và tái kết nối dịch vụ trong giờ làm việc thông thường phải chịu khoản lệ phí đối với dịch vụ không trả đúng hạn. Giờ làm việc thông thường là từ thứ Hai đến thứ Sáu, 7:30 sáng tới 5:30 chiều, PST, ngoại trừ các ngày nghỉ lễ. Có thể đến thanh toán trực tiếp để phục hồi dịch vụ từ thứ Hai tới thứ Sáu, trong thời gian từ 7:45 sáng tới 4:00 chiều, PST. Nếu tiền thanh toán được nhận sau 4:00 chiều, dịch vụ sẽ không được tái kết nối cho tới ngày làm việc tiếp theo. Dịch vụ có thể được tái kết nối vào cùng ngày làm việc, sau 4 giờ chiều, bằng cách trả phí phục hồi dịch vụ sau giờ làm việc (phải chịu lệ phí đối với dịch vụ quá hạn thanh toán) trong giờ làm việc thông thường.

**Nếu dịch vụ nước đã được bắt kỳ ai đó mà không phải là một nhân viên của Thành phố bật lên hoặc bật lên mà chưa được cấp phép, tài khoản của Khách hàng sẽ phải chịu tiền phạt hoặc các khoản phí bổ sung như tiền khóa hoặc phí thay khóa.**

## XII. THÔNG BÁO TỚI NGƯỜI THUÊ NHÀ/NGƯỜI CƯ NGỰ

Thành phố phải thông báo với một người thuê nhà/người cư ngụ tuổi trưởng thành về các khoản nợ chưa trả, bằng cách treo thông báo ở cửa ra vào (Thông báo Cuối cùng) và đính kèm Chính sách này, vào ngày thứ năm mươi (thứ 50) trước khi dịch vụ nước bị cắt. Thẻ gắn ở cửa ra vào sẽ bao gồm thông tin về số tiền nợ quá hạn, các khoản phí và tiền cần nộp để khôi phục tài khoản về tình trạng hiện tại, và Ngày Ngừng Cung cấp Nước.

Thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ trưởng thành biết rằng họ có quyền trở thành Khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả khoản tiền nợ trong tài khoản quá hạn thanh toán đó, nếu họ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ, và sẵn sàng nhận trách nhiệm tài chính đối với các khoản tiền nước sau này tại địa chỉ đó. Để khước từ khoản tiền trong tài khoản nợ quá hạn của chủ nhà, người quản lý nhà, chủ đất hoặc đại lý nhà đất cho Khách hàng mới, người thuê nhà/người cư ngụ trưởng thành phải cung cấp chứng nhận về việc thuê nhà ở dạng thức hợp đồng thuê nhà có chữ ký, được ký kết với chủ nhà, người quản lý nhà đất, chủ đất hoặc đại lý nhà đất đó.

## XIII. CÁC TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC MIỄN TRỪ

Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán nếu tất cả những điều kiện sau được đáp ứng:

- A. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của Khách hàng, nộp cho Thành phố một giấy chứng nhận của người cung cấp dịch vụ y tế chính, như điều khoản được định nghĩa trong tiểu đoạn (A) của đoạn (1) của tiểu mục (b) của Phần 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Thể chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa tới tính mạng, hoặc gây mối đe dọa nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại địa điểm nơi dịch vụ nước sinh hoạt được cung cấp; và
- B. Khách hàng chứng nhận rằng anh ấy hoặc cô ấy không đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Thành phố. Khách hàng được coi là không có đủ khả năng tài chính để chi trả dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Thành phố nếu bất kỳ thành viên nào của hộ gia đình Khách hàng hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập An sinh Bổ sung/Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em Tiểu bang California; hoặc Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang; và
- C. Khách hàng sẵn sàng tham gia một trong số các phương án đã được nêu trong [§ VIII. CẤM NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT, A.](#) để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ nước sinh hoạt được Thành phố cung cấp, liên quan tới tất cả các khoản nợ đã quá hạn.
- D. Khách hàng phải cung cấp cho thành phố các tài liệu để chứng minh tình trạng A hoặc B của họ nêu trên.

#### **XIV. DỊCH VỤ NƯỚC KHẨN CẤP**

Đối với các trường hợp khẩn cấp xảy ra ngoài giờ làm việc, vui lòng gọi cho Dịch vụ Khẩn cấp Thành phố Simi Valley qua số (805) 504-2708 trong giờ làm việc thông thường.

#### **XV. CÁC YÊU CẦU VỀ VIỆC BÁO CÁO**

Thành phố sẽ gửi báo cáo thường niên về số lượng ngừng cung cấp dịch vụ đối với cư dân không có khả năng thanh toán trên trang web của Thành phố và cho Ủy ban Kiểm soát Nguồn Nước của Tiểu bang.

#### **XVI. CÁC HẠN CHẾ**

Không có điều nào trong Chính sách này hạn chế hoặc làm giảm khả năng Thành phố trong việc chấm dứt dịch vụ đối với một Khách hàng vì các lý do khác ngoài những lý do đã được nêu rõ trong Chính sách này, bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở các hành động trái phép của Khách hàng.