



CÁC QUY CHẾ QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CỦA EAST BAY MUNICIPAL UTILITY DISTRICT (EBMUD)

TRANG SỐ: 15-B

MỤC 15A

KHÁCH HÀNG LÀ CƯ DÂN HỘ GIA ĐÌNH KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN

CÁC LỰA CHỌN ĐỂ TRÁNH BỊ CẮT DỊCH VỤ DO KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN

Đối với việc không thanh toán hóa đơn, khách hàng là cư dân hộ gia đình có thể bị cắt dịch vụ theo Quyết định 35211-20. Các khách hàng là cư dân hộ gia đình có thể tránh bị cắt dịch vụ theo bất kỳ điều kiện nào sau đây:

- Khách hàng là cư dân hộ gia đình phải thanh toán hóa đơn tiền dịch vụ nước sạch và xử lý nước thải được bao gồm trong hóa đơn của EBMUD trước ngày đến hạn thanh toán được ghi trên hóa đơn, hoặc thanh toán hóa đơn cho các dịch vụ tại địa điểm cũ, trong vòng 15 ngày sau khi gửi thư hoặc thông báo tại địa điểm hiện tại.
- Dịch vụ nước sạch cho khách hàng cư dân hộ gia đình có thể bị EBMUD cắt thông qua việc lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng nếu hóa đơn tiền dịch vụ nước sạch và xử lý nước thải được bao gồm trong hóa đơn của EBMUD không được thanh toán trước ngày đến hạn thanh toán. Việc lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng sẽ làm giảm lượng nước được cung cấp ở mức xấp xỉ 0.5 gallon mỗi phút cho khách hàng hộ gia đình chưa thanh toán hóa đơn nước, để họ vẫn có nước sạch cho các nhu cầu vệ sinh cơ bản, nấu ăn và nước uống. Trước khi tiến hành lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng, EBMUD sẽ đưa ra hướng dẫn bằng văn bản về những giới hạn trong việc sử dụng nước liên quan đến việc lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng. Khách hàng phải tuân thủ các hướng dẫn bằng văn bản đó. **Khách hàng tự chịu rủi ro với tất cả hoạt động sử dụng nước trong thời gian lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng. EBMUD không chịu trách nhiệm đối với BẤT KỲ THIỆT HẠI** nào do khách hàng không tuân thủ các hướng dẫn bằng văn bản đó hoặc do việc lắp đặt các thiết bị hạn chế lưu lượng hoặc sử dụng nước bị hạn chế lưu lượng.
- Dịch vụ nước sạch sẽ không bị cắt cho đến khi khách hàng đã bị quá hạn thanh toán ít nhất 60 ngày sau ngày đến hạn thanh toán. Tối thiểu 15 ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ do không thanh toán, EBMUD sẽ gửi qua đường bưu điện một thông báo bằng văn bản cho khách hàng đứng tên tài khoản cũng như người cư ngụ trong trường hợp địa chỉ của khách hàng không trùng với địa chỉ nhận dịch vụ. Ngoài ra, tối thiểu 48 giờ trước khi cắt dịch vụ do không thanh toán, EBMUD sẽ tìm cách liên lạc với khách hàng đứng tên tài khoản hoặc một người lớn thành niên sống cùng với khách hàng đó qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp, và nếu không gặp được, thì sẽ để lại văn bản thông báo cắt dịch vụ chính thức cuối cùng và một bản sao của chính sách này tại khuôn viên ngôi nhà.
- Chứng nhận Y tế
 - EBMUD sẽ không cắt dịch vụ cung cấp cho một khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán trước ngày đến hạn và đã nộp giấy chứng nhận y tế từ một bác sĩ chăm sóc chính có giấy phép hành nghề, trong đó cho biết việc cắt dịch vụ nước sạch sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc có nguy cơ gây tổn hại nghiêm trọng tới sức khỏe và an toàn của khách hàng hoặc một người cư ngụ tại khuôn viên đó, với điều kiện khách hàng đồng ý thanh toán đều đặn số dư nợ chưa thanh toán theo phương thức được EBMUD chấp thuận. Khách hàng sẽ được coi là “không đủ khả năng tài chính để thanh toán” nếu hộ gia đình của khách hàng hiện đang tham gia Chương trình Hỗ trợ Khách hàng (CAP) của EBMUD như được

**MỤC 15A
KHÁCH HÀNG LÀ CƯ DÂN HỘ GIA ĐÌNH KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN**

trình bày bên dưới, hoặc 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 chuẩn nghèo liên bang. Đối với những khách hàng hội đủ những điều kiện ở trên, EBMUD sẽ chọn một kế hoạch thanh toán phù hợp, có lưu ý đến thông tin do khách hàng cung cấp và các nhu cầu thanh toán của EBMUD. Khách hàng được phép áp dụng kế hoạch thanh toán theo quy định của đoạn này sẽ cần phải ký văn bản thỏa thuận thanh toán với EBMUD. Nếu trong vòng từ 60 ngày trở lên, khách hàng không tuân thủ văn bản thỏa thuận thanh toán hoặc không trả các khoản phí dịch vụ hiện thời, thì EBMUD có thể cắt dịch vụ nước sạch sau khi đăng thông báo cắt dịch vụ chính thức cuối cùng ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng.

• Thanh toán Trễ/Lịch Trình Thanh toán Thay thế Khác hoặc Giảm bớt Mức Thanh toán

a. Thanh toán Trễ/Lịch Trình Thanh toán Thay thế Khác

Khách hàng là hộ gia đình có thể tránh bị cắt dịch vụ do không thanh toán bằng cách tạm hoãn chi trả các hóa đơn chưa thanh toán hoặc thỏa thuận áp dụng lịch trình thanh toán thay thế khác. Khách hàng phải liên hệ với EBMUD, qua điện thoại hoặc bằng văn bản, để đề nghị áp dụng lịch trình thanh toán thay thế khác hoặc tạm hoãn thời hạn chi trả các hóa đơn chưa thanh toán. EBMUD sẽ xem xét đề nghị của khách hàng. Nếu muốn thanh toán trễ hoặc đồng ý áp dụng lịch trình thanh toán thay thế khác, khách hàng phải đồng ý trả góp để khấu trừ dần số dư nợ chưa thanh toán của tài khoản đó trong một khoảng thời gian hợp lý, nhưng không quá 12 tháng. Khách hàng được phép áp dụng kế hoạch thanh toán như vậy sẽ cần phải ký văn bản thỏa thuận thanh toán với EBMUD.

Những khách hàng ký thỏa thuận thanh toán với EBMUD và đều đặn thanh toán các khoản bắt buộc cho số dư nợ chưa thanh toán sẽ không bị cắt dịch vụ do không thanh toán hóa đơn. Nếu không tuân thủ các điều khoản của văn bản thỏa thuận thanh toán, EBMUD sẽ cắt dịch vụ sau khi đăng thông báo cắt dịch vụ chính thức cuối cùng ít nhất 48 giờ trước khi thực hiện bất kỳ hành động nào.

b. Giảm bớt Mức Thanh toán

EBMUD sẽ cung cấp Chương trình Hỗ trợ Khách hàng (CAP) cho những khách hàng có thu nhập thấp hội đủ điều kiện. Khách hàng dân cư hội đủ điều kiện tham gia CAP được tạm thời giảm các khoản phí dịch vụ nước sạch và xử lý nước thải của EBMUD. Số tiền giảm giá được áp dụng về sau, sau khi EBMUD xác định khách hàng hội đủ các tiêu chuẩn điều kiện để tham gia chương trình CAP.

Điều kiện Hội đủ Tham Gia CAP: Điều kiện Hội đủ Tham gia CAP dựa trên các giới hạn về thu nhập tương ứng với “mức thu nhập rất thấp” theo các quy định hướng dẫn về mức thu nhập nghèo khó được hưởng gia cư chính phủ của Tiểu bang, do quận ấn định và được cập nhật



MỤC 15A

KHÁCH HÀNG LÀ CƯ DÂN HỘ GIA ĐÌNH KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN

hàng năm. Mức giới hạn thu nhập rất thấp phản ánh 50% Mức Thu nhập Gia đình Trung bình của Sở Gia Cư và Phát Triển Đô Thị. Một khách hàng đang tham gia chương trình CAP phải thông báo cho EBMUD nếu hộ gia đình của khách hàng đó không còn hội đủ điều kiện tham gia CAP. Phúc Lợi CAP là tạm thời và không được cung cấp vô thời hạn. Các khách hàng CAP hội đủ điều kiện phải ghi danh lại tham gia CAP 24 tháng một lần.

Phúc Lợi CAP: Các khách hàng hội đủ điều kiện có thể đủ điều kiện được giảm 50 phần trăm mức phí dịch vụ hai tháng một lần thông thường và giảm giá 50 phần trăm cho mức sử dụng nước sạch trong mỗi hộ gia đình hội đủ điều kiện, lên đến mức tối đa 1,050 gallon mỗi người một tháng. Tài khoản của khách hàng sẽ được tính một khoản giảm giá 35 phần trăm cho phí dịch vụ xử lý nước thải của EBMUD và các khoản phí lưu thông nước đã thu. Phúc lợi CAP sẽ có hiệu lực bắt đầu từ kỳ hóa đơn khi điều kiện hội đủ được EBMUD phê duyệt.

Phúc lợi CAP của EBMUD chỉ áp dụng cho các khoản phí dịch vụ của EBMUD.

• Phản đối hoặc kháng cáo hóa đơn

Khách hàng có thể liên hệ với EBMUD theo số **(866) 403-2683** để tìm hiểu thêm về các kế hoạch thanh toán để tránh bị cắt dịch vụ và/hoặc để tìm hiểu về quy trình khiếu nại hóa đơn. Khách hàng có thể khiếu nại hóa đơn bằng cách nộp văn bản trình bày khiếu nại cho Giám đốc Ban Dịch vụ Khách hàng của EBMUD hoặc nói chuyện trực tiếp với Giám sát viên Dịch vụ Khách hàng qua điện thoại trong vòng 15 ngày tính theo lịch kể từ sau ngày đến hạn thanh toán. Giám đốc Ban Dịch vụ Khách hàng sẽ gửi văn bản hồi âm cho khách hàng trễ nhất là 15 ngày sau khi nhận được khiếu nại trên văn bản hoặc qua điện thoại.

Bất kỳ khách hàng nào khiếu nại đúng thời hạn nhưng nhận được quyết định từ chối hoặc bác bỏ khiếu nại đều có thể kháng nghị quyết định đó với Giám đốc Ban Dịch vụ Khách hàng và Cộng đồng bằng cách gửi văn bản kháng nghị trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi quyết định của Giám đốc Ban Dịch vụ Khách hàng được gửi qua thư bưu điện. Giám đốc Ban Dịch vụ Khách hàng và Cộng đồng có 10 ngày để hồi âm kháng nghị. Quyết định của Giám đốc Ban Dịch vụ Khách hàng và Cộng đồng sẽ quyết định kết quả điều tra khiếu nại hoặc tranh chấp của khách hàng. Khiếu nại hoặc tranh chấp của khách hàng sẽ được xem xét dựa trên các yếu tố sau đây:

1. Các khoản phí đó có chính xác hay không;
2. Liệu nhân viên có lắp đặt thiết bị hạn chế lưu lượng để cắt dịch vụ cấp nước trước khi hoàn thành quy trình kháng cáo này hay không;
3. Có phải nhân viên đã không đề xuất về các lựa chọn thanh toán trễ hoặc lịch trình thanh toán thay thế khác hoặc giảm bớt mức thanh toán như quy định ở trên hay không;
4. Có phải nhân viên đã không cho khách hàng đó biết về chương trình CAP của EBMUD hay không; hoặc
5. Có phải nhân viên đó đã không xem xét giấy chứng nhận y tế như trình bày ở trên hay không.

Dịch vụ nước sạch sẽ không bị cắt trong thời gian khiếu nại hóa đơn của khách hàng đang được điều tra hoặc kháng cáo.



CÁC QUY CHẾ QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CỦA EAST BAY MUNICIPAL UTILITY DISTRICT (EBMUD)

TRANG SỐ: 15-E

MỤC 15A

KHÁCH HÀNG LÀ CƯ DÂN HỘ GIA ĐÌNH KHÔNG THANH TOÁN HÓA ĐƠN

Mọi kháng cáo nộp cho Giám đốc Ban Dịch vụ Khách hàng và Cộng đồng sẽ được trình lên Ban Giám Đốc trong báo cáo hàng tháng, bao gồm cả các quyết định đã đưa ra.

THU PHÍ QUA HÓA ĐƠN CẦM GIỮ TÀI SẢN VÀ THUẾ TÀI SẢN

Là biện pháp thay thế cho việc ngừng hay cắt dịch vụ dịch vụ nước sạch, EBMUD có thể thu các khoản phí quá hạn thông qua hóa đơn cầm giữ tài sản và thuế tài sản đối với các tài khoản khách hàng là hộ gia đình đáp ứng các tiêu chí sau:

1. Dịch vụ này được cung cấp cho một hộ gia đình được lắp đồng hồ đo nơi chủ sở hữu bất động sản cư ngụ ở khuôn viên đó và chủ sở hữu là chủ tài khoản.
2. Các khoản phí chưa thanh toán đã quá hạn và các khoản phí quá hạn có giá trị từ \$100.00 trở lên.
3. Chủ sở hữu bất động sản đã được gửi tất cả các thông báo theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của chương trình này.
4. EBMUD đã tiến hành các buổi điều trần hàng năm, qua đó khách hàng có cơ hội trình bày các ý kiến phản đối về việc nộp đơn yêu cầu cầm giữ tài sản của khách hàng.

Các đơn yêu cầu cầm giữ tài sản sẽ được nộp 12 tháng một lần ở các Quận Contra Costa và Alameda đối với các tài sản của các tài khoản vi phạm. EBMUD sẽ giải phóng cho các tài sản cầm giữ đã thanh toán hóa đơn trong vòng 30 ngày kể từ ngày EBMUD nhận được khoản thanh toán. Các khoản phí quá hạn thực hiện theo hình thức cầm giữ tài sản này và theo chương trình thu thuế tài sản sẽ bao gồm tất cả các khoản phí của EBMUD: Phí nộp đơn Yêu cầu Cầm giữ Tài sản, Phí Giải phóng Tài sản Cầm giữ. EBMUD có thể đưa vào cả các chi phí xử lý nước thải của cơ quan khác và các loại thuế sử dụng tiện ích (UUT) nếu thích hợp.