



Thành phố El Segundo

Điều Lệ Khóa Nước Và Tài Khoản Trễ Hạn

Thông tin này có sẵn bằng tiếng Tây Ban Nha. Vui lòng gọi 310-524-2319 hoặc email

h2Oinquiries@elsegundo.org

Thông tin này có sẵn bằng tiếng Hàn. Vui lòng gọi 310-524-2319 hoặc email

h2Oinquiries@elsegundo.org

Thông tin này có sẵn bằng tiếng Tagalog. Vui lòng gọi 310-524-2319 hoặc email

h2Oinquiries@elsegundo.org

Thông tin này có sẵn bằng tiếng Trung Quốc. Vui lòng gọi 310-524-2319 hoặc email

h2Oinquiries@elsegundo.org

Thông tin này có sẵn bằng tiếng Việt. Vui lòng gọi 310-524-2319 hoặc
e-mail h2Oinquiries@elsegundo.org

Mục đích/Bối cảnh:

Chính sách hành chính này liệt kê các hành động của Thành phố El Segundo đối với việc thu thập các tài khoản cấp nước trễ hạn bao gồm thông báo, lệ phí chuyển nhượng và khóa dịch vụ vì không trả tiền. Điều lệ này sẽ có sẵn cho công chúng trên trang web của Thành phố. Khách hàng có thể liên lạc thành phố qua điện thoại tại số 310-524-2319 để bàn thảo về các phương án để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền theo các điều khoản của điều lệ này.

Điều lệ:

Thành phố El Segundo, với tư cách là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng được xác định theo Dự luật Thượng viện California 998, cấp các quy định sau đây cho khách hàng đang có dịch vụ cấp nước có hiệu lực từ ngày 1^{tháng 2} 2020.

Tài khoản Trễ hạn:

Tài khoản sẽ được coi là trễ hạn, nếu hóa đơn vẫn chưa trả sau 22 ngày kể từ ngày được gửi. Khi một tài khoản bị trễ hạn, quý vị sẽ bị tính phí trả trễ. Lệ phí được thiết lập bởi nghị quyết từ Hội đồng thành phố.

Thủ tục tắt và mở lại dịch vụ

1. Tài khoản dịch vụ cấp nước thương mại đã trễ hạn trong 10 ngày có thể khiến dịch vụ cấp nước của họ bị ngưng vì không trả tiền. Thành phố sẽ đăng thông báo sắp khóa nước tại địa điểm ít nhất hai hành chính trước khi khóa nước theo lịch. Nếu Thành phố gửi thông báo về việc sắp khóa nước, phí Red Tag sẽ được cộng thêm vào tài khoản. Nếu tài khoản bị khóa vì không trả tiền, khách hàng sẽ bị tính phí Khóa Nước vào tài khoản. Lệ phí được thiết lập bởi nghị quyết từ Hội đồng thành phố.



Thành phố El Segundo

Điều Lệ Khóa Nước Và Tài Khoản Trễ Hạn

2. Tài khoản dịch vụ cấp nước thương mại đã trễ hạn trong 60 ngày có thể bị ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền. Thành phố sẽ gửi giấy thông báo do tiểu bang quy định 10 ngày sau khi đã gửi giấy Thông báo đến Khách hàng trong Hồ sơ. Thành phố cũng sẽ thông báo cho người thuê hoặc chủ sở hữu tòa nhà, nếu có. Thành phố sẽ đăng giấy thông báo tại nhà ít nhất 10 ngày trước khi cảnh báo sắp bị khóa nước cùng với các điều lệ và thủ tục của Thành phố. Nếu Thành phố gửi thông báo về việc sắp khóa nước, phí Red Tag sẽ được cộng thêm vào tài khoản. Nếu tài khoản bị khóa vì không trả tiền, khách hàng sẽ bị tính phí Khóa Nước vào tài khoản. Lệ phí được thiết lập bởi nghị quyết từ Hội đồng thành phố.
3. Bất kỳ tài khoản cư dân hoặc thương mại nào đã bị ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền thì quý vị sẽ cần phải trả tiền đầy đủ để có thể mở lại dịch vụ. Ngoài ra, phí mở lại sẽ bị tính vào tài khoản. Lệ phí được thiết lập bởi nghị quyết từ Hội đồng thành phố. Phí mở lại dịch vụ được giới hạn ở mức \$50.00 cho các khách hàng có thu nhập thấp mà thành phố đã xác minh tình trạng thu nhập thấp của họ theo các điều khoản của điều lệ này.

Yêu cầu thông báo cho các tài khoản cư dân

- a. Thành phố sẽ gửi giấy thông báo do Tiểu bang quy định cho Khách hàng trong Hồ sơ cũng như bất kỳ người thuê nhà nào 10 ngày sau khi có thông báo cảnh cáo bị trễ lần đầu. Thư sẽ được gửi đến địa chỉ đang có dịch vụ và cho tất cả địa chỉ gửi thư khác có trong tài khoản. Nếu Khách hàng trong hồ sơ đã cung cấp một địa chỉ gửi thư khác, thư sẽ được gửi đến địa chỉ đang có dịch vụ cho "Người cư ngụ". Thư sẽ có các thông tin sau:
 1. Tên và địa chỉ của khách hàng trong hồ sơ
 2. Số tiền trễ hạn
 3. Hạn cuối để thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán quá hạn để tránh bị khóa nước
 4. Chi tiết về quá trình xin thêm thời gian để trả các hóa đơn bị trễ hạn
 5. Chi tiết về thủ tục để xin xem xét lại và khiếu nại hóa đơn
 6. Chi tiết về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu phương án chi trả cho số tiền bị trễ hạn
- b. Nhân viên của Thành phố sẽ cố gắng liên lạc với Khách hàng trong Hồ sơ qua điện thoại hoặc email nào được cung cấp.
- c. Thành phố sẽ cung cấp bản điều lệ và mọi thông báo liên quan đến việc ngưng dịch vụ cấp nước được dịch sẵn trên trang web hoặc bản sao bằng các ngôn ngữ sau: tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog và tiếng Hàn

Tránh bị Khóa Nước Của Tài Khoản Cư Dân

Khách hàng đang có Dịch vụ Cấp Nước Cho Cư Dân có các phương án sau để tài khoản không còn nợ. Miễn là một trong những phương án này được thực hiện trước khi hết giờ hành chính trong ngày theo lịch khóa nước và khách hàng tuân thủ theo thì dịch vụ sẽ không bị khóa.

Điều Lệ Kết Thúc Dịch Vụ Và Tài Khoản Trễ Hạn
Cập nhật vào ngày 17/12/2019



Thành phố El Segundo

Điều Lệ Khóa Nước Và Tài Khoản Trễ Hạn

- a. Kế hoạch chi trả: Khách hàng của Dịch vụ cấp nước cho cư dân có thể gửi đơn xin lập kế hoạch chi trả tối đa trong vòng 12 tháng cho hóa đơn nước hiện tại hoặc bị trễ hạn. Khách hàng có thể yêu cầu thời hạn dài hơn 12 tháng, nếu khách hàng có thể trình bày các hoàn cảnh khó khăn khi thời hạn quá ngắn. Khách hàng sẽ phải trả tiền đầy đủ khi đang tiến hành kế hoạch chi trả và trả đầy đủ các hóa đơn nước sắp tới. Nếu khách hàng không tuân thủ theo các điều khoản của kế hoạch chi trả, họ sẽ bị coi là không tuân thủ. Không tuân thủ trong 60 ngày sẽ dẫn đến việc ngưng dịch vụ cấp nước. Thành phố sẽ đăng thông báo sắp bị ngưng dịch vụ ít nhất 5 ngày hành chính trước khi khóa nước sau 60 ngày bị trễ hạn.
- b. Xem xét Hóa đơn: Nếu khách hàng cảm thấy hóa đơn nước bị sai, họ có thể khiếu nại hóa đơn bằng cách đơn xin xem xét lại cho Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định. Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ trong khi đang có khiếu nại về hóa đơn. Thành phố có thể xem xét việc lương nước khách hàng đã sử dụng trước đây và cử một kỹ thuật viên đến ghi đồng hồ nước hoặc bất kỳ dữ liệu nào khác có sẵn để đưa ra quyết định. Khách hàng sẽ được thông báo kết quả khiếu nại qua email hoặc qua điện thoại. Khi yêu cầu, thành phố sẽ gửi thư thông báo kết quả.
- c. Trường hợp gây nguy hại đến tính mạng: Nếu ngưng dịch vụ cấp nước sẽ **gây nguy hại đến tính mạng hoặc làm tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn** của khách hàng hoặc cư dân tại nơi đó, Thành phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước, nếu Khách hàng trong Hồ sơ đồng ý:
 - i. Cho Nhà cung cấp dịch vụ y tế chính của họ hoàn thành Đơn Chứng nhận về tình trạng y tế khi ngưng cấp nước của Thành phố để xác nhận khách hàng trong Hồ sơ hoặc người thuê nhà sẽ bị ảnh hưởng xấu do ngưng dịch vụ.
 - ii. Khách hàng trong Hồ sơ chứng minh không có khả năng tài chính để trả tiền hóa đơn nước. Đáp ứng thỏa đáng là **thu nhập của hộ gia đình dưới 200% mức tiêu chuẩn nghèo của Liên bang**. Tất cả khách hàng CARE/Lifeline của Thành phố El Segundo đều đáp ứng yêu cầu này.
 - iii. Nếu khách hàng đang sã bị Ngưng Dịch vụ Cấp Nước là người thuê mà chủ nhà là Khách hàng trong Hồ sơ, người thuê nhà có thể sử dụng dịch vụ cấp nước mà không phải trả số dư còn nợ của tài khoản trước đó tùy thuộc vào một trong các điều kiện sau:
- d. A người thuê ở nơi có nhiều căn hộ mà đồng hồ nước riêng tại nơi mà mỗi căn hộ có thể **đúng tên riêng cho dịch vụ cấp nước cho căn hộ của họ bằng cách hoàn thành đơn đăng ký dịch vụ, đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ cấp nước và cung cấp tài liệu xác minh tình trạng thuê nhà**. Những tài liệu này bao gồm nhưng không giới hạn ở: bản sao hợp đồng thuê, hợp đồng thuê hoặc tiền trả thuê nhà. Tài liệu phải bao gồm tên của người nộp đơn và phải chứng minh chủ nhà là Khách hàng trong Hồ sơ.
- e. Người thuê nhà ở bất kỳ loại nhà ở nào chỉ có một đồng hồ nước để đo Dịch vụ cấp Nước cho cư dân có thể **đúng tên dịch vụ cấp nước cho toàn khu nhà ở bằng cách hoàn thành đơn xin dịch vụ, đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ cấp nước và cung cấp tài liệu xác minh tình trạng thuê nhà**. Những tài liệu này bao gồm nhưng không giới hạn ở:



Thành phố El Segundo

Điều Lệ Khóa Nước Và Tài Khoản Trễ Hạn

bản sao hợp đồng thuê, hợp đồng thuê hoặc tiền trả thuê nhà. Tài liệu phải bao gồm tên của người nộp đơn và phải chứng minh chủ nhà là Khách hàng trong Hồ sơ.



Thành phố El Segundo

Điều Lệ Khóa Nước Và Tài Khoản Trễ Hạn

Tránh Bị Khóa Nước Của Tài Khoản Thương mại

Khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước thương mại phải trả tiền đầy đủ trong tài khoản của họ để tránh bị khóa nước vì không trả tiền.

Chứng nhận về trách nhiệm

Khách hàng trong hồ sơ có trách nhiệm cung cấp cho Thành phố El Segundo xác minh về thu nhập, người thuê nhà và/hoặc tình trạng y tế của họ khi đăng ký đề hội đủ điều kiện nhận bất kỳ điều khoản nào trong điều lệ này.