

**Thành Phố Whittier**  
**Chính Sách về Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước**  
Tuân thủ Đạo Luật Bảo Vệ Chống Cắt Nước (Water Shutoff Protection Act, SB 998 Dodd)

Chính sách áp dụng với:

- Các căn nhà đơn hộ tách rời
- Các tòa nhà dân cư nhiều căn
- Các bãi đặt nhà di động
- Nơi chủ sở hữu hoặc người quản lý tài sản chính là khách hàng trong hồ sơ

Chính sách **không** áp dụng với:

- Các tài khoản thương mại
- Các tài khoản công nghiệp
- Các tài khoản về cảnh quan
- Các tài khoản Dịch Vụ Cứu Hỏa

Quy Trình Lập Hóa Đơn

- Hóa đơn nước được gửi qua đường bưu điện cách mỗi tháng một lần, tính tiền cho giai đoạn hai tháng dịch vụ trước đó.
- Các hóa đơn được gửi qua đường bưu điện với ngày đến hạn là 15 ngày kể từ ngày lập hóa đơn.
- Nếu vẫn chưa nhận được khoản thanh toán sau 30 ngày kể từ ngày đến hạn, Thông Báo Nhắc Nhở sẽ được gửi qua đường bưu điện.
- Nếu vẫn chưa nhận được khoản thanh toán sau 50 ngày kể từ ngày đến hạn, Thông Báo "Hồng" Cuối Cùng sẽ được gửi qua đường bưu điện. Thông Báo "Hồng" Cuối Cùng sẽ bao gồm bản sao Chính Sách về Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước.
- Nếu Thông Báo "Hồng" Cuối Cùng bị bưu điện gửi lại do không thể chuyển đến người nhận, thì sẽ có nhân viên tới địa chỉ dịch vụ để đặt thông báo treo trên cửa, báo cho khách hàng biết ngày dự kiến cắt nước và bản sao Chính Sách về Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước.
- Dịch vụ sẽ bị cắt sau khi quá 60 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán nhưng vẫn chưa nhận được khoản thanh toán trừ khi có đơn kháng nghị hoặc thống nhất được thỏa thuận dàn xếp thanh toán.

Khoảng 55 ngày sau khi hóa đơn thứ 1 được gửi đi, Thông Báo "Hồng" Cuối Cùng được gửi qua đường bưu điện, thông báo cho khách hàng biết thời hạn cuối cùng phải thanh toán hóa đơn để tránh bị cắt nước. Ngày cuối cùng sẽ là ít nhất 60 ngày sau ngày đến hạn thanh toán ban đầu.

Tại nơi mà khách hàng là chủ nhà chứ không phải là người cư trú thực tế của căn nhà, người cư trú sẽ được thông báo trước ít nhất 10 ngày bằng thông báo treo trên cửa rằng tài khoản dịch vụ cấp nước chưa được thanh toán đầy đủ và dịch vụ sẽ bị cắt.

Quy Trình Kháng Nghị

Nếu có thắc mắc về số tiền của bất kỳ hóa đơn dịch vụ nào, khách hàng cần nhanh chóng yêu cầu giải thích từ Ban Dịch Vụ Khách Hàng theo số (562) 567-9530. Nếu lời giải thích không thỏa đáng hoặc khách hàng không hiểu, khách hàng có thể gửi đơn phản đối hóa đơn bằng văn bản tới Public Works Director (Giám Đốc Công Trình Công Cộng) tại địa chỉ Whittier City Hall, 13230 Penn Street, Whittier, CA 90602. Đơn kháng nghị phải nêu rõ các lý do mà khách hàng cho rằng số tiền phí trong hóa đơn là không chính xác. Giám Đốc Công Trình Công Cộng sẽ phân tích các thông tin của vụ việc và có thẩm quyền điều chỉnh số tiền phí trong hóa đơn nếu cần thiết để đạt được thỏa thuận công bằng. Dịch vụ nước sẽ không bị cắt trong thời gian kháng nghị đang chờ được giải quyết. Nếu khách hàng không thanh toán hóa đơn quá hạn trong vòng 5 ngày làm việc sau khi Giám Đốc Công Trình Công Cộng thông báo cho khách hàng về quyết định cuối cùng với kháng nghị, thì dịch vụ nước sẽ bị cắt mà không có thêm thông báo khác.

### Quy Trình Thỏa Thuận Dàn Xếp Thanh Toán

Khách hàng sẽ được duyệt thỏa thuận dàn xếp thanh toán nếu đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau đây:

1. Khách hàng yêu cầu thỏa thuận dàn xếp thanh toán trước khi tài khoản bị nợ quá hạn 60 ngày.
2. Khách hàng nộp chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính rằng việc cắt nước sẽ đe dọa đến tính mạng hay là mối đe dọa nghiêm trọng.
3. Khách hàng cung cấp bằng chứng rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán đúng hạn theo chu kỳ lập hóa đơn thông thường. Bằng chứng bao gồm việc tham gia CalWorks, CalFresh, General Assistance, Medi-Cal, SSI hay CARE (200% ngưỡng chuẩn nghèo).

Lịch thỏa thuận dàn xếp thanh toán sẽ được lập thành văn bản. Khách hàng sẽ được yêu cầu ký tên và được cung cấp một bản sao. Các thỏa thuận dàn xếp thanh toán sẽ yêu cầu phải thanh toán toàn bộ và đúng hạn các hóa đơn trong tương lai mặc dù số tiền còn nợ có thể được chia nhỏ và trả dần trong một vài chu kỳ lập hóa đơn.

Nếu Khách Hàng không tuân thủ thỏa thuận dàn xếp thanh toán đã được thống nhất trong 60 ngày trở lên hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại trong 60 ngày trở lên, thì dịch vụ nước sẽ bị cắt sau khi có thông báo trước 5 ngày làm việc.

Hãy gọi đến ban dịch vụ khách hàng theo số (562) 567-9530 để yêu cầu thỏa thuận dàn xếp thanh toán.

### Khôi Phục Dịch Vụ

Phải thanh toán đầy đủ số dư còn nợ và lệ phí mở lại dịch vụ \$30 để khôi phục dịch vụ trong giờ làm việc thông thường.