

# Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Vì Không Thanh Toán Của PWP

---

Pasadena Water and Power (“PWP”, Công Ty Năng Lượng và Nước Pasadena), là cơ quan tiện ích đô thị phi lợi nhuận, do Thành Phố Pasadena sở hữu và điều hành. Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020, chính sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Vì Không Thanh Toán này được PWP đề ra theo Bộ Luật Đô Thị Thành Phố Pasadena, Biểu Phí Chung và tuân theo Đạo Luật Bảo Vệ Cắt Nước, Phần 12, Chương 6 của Chương Mục 104 Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California.

## MỤC 1: LẬP HÓA ĐƠN

### A. Khi Đến Hạn Thanh Toán Hóa Đơn

- 1) Tất cả (các) hóa đơn dịch vụ tiện ích do Pasadena Water and Power (“PWP”) lập phải được thanh toán khi xuất trình hóa đơn. Các hóa đơn không được thanh toán trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn sẽ được coi là chậm thanh toán. Sau khi một hóa đơn quá hạn, PWP có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước và/hoặc điện và/hoặc dịch vụ nước theo Bộ Luật Đô Thị Thành Phố Pasadena và Luật Pháp California.

### B. Cách Thanh Toán

- 1) Có thể tiến hành thanh toán bằng thư gửi qua đường bưu điện, điện thoại, trực tuyến hoặc trực tiếp. Có thể xem các tùy chọn thanh toán hiện đang cập nhật nhất có sẵn cho khách hàng tại PWPweb.com hoặc có thể yêu cầu qua điện thoại từ Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của PWP theo số (626) 744-4005.

### C. Phạt Chậm Thanh Toán

- 1) Tất cả các số dư quá hạn phải chịu một khoản phạt chậm thanh toán từ ngày thứ ba mươi mốt (31) kể từ ngày ghi trên hóa đơn gốc. Khoản phạt chậm thanh toán theo Bộ Luật Đô Thị Thành Phố Pasadena và Biểu Phí Chung sẽ được tính và thu ngoài các khoản phí khác mà khách hàng còn nợ. Khách Hàng là người cư ngụ khai báo thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới hai trăm phần trăm (200%) ngưỡng nghèo liên bang, như được ghi trong Mục 2(A)(5)(b) của chính sách này, có thể yêu cầu PWP miễn trừ khoản phạt chậm thanh toán không quá một lần trong thời gian 12 tháng.

## MỤC 2: NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT

### A. Thời Hạn và Thông Báo Chậm Thanh Toán

- 1) Theo Đạo Luật Bảo Vệ Cắt Nước, Phần 12, Chương 6 của Chương Mục 104 Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California, PWP sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt vì không thanh toán cho đến khi Khách Hàng chậm thanh toán ít nhất 60 ngày.

## Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Vì Không Thanh Toán Của PWP

---

- 2) PWP sẽ liên hệ với Khách Hàng qua văn bản thông báo, từ mười lăm (15) ngày trở lên trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt.
- 3) Đối Với Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Tại Nhà Ở tại Nơi Cư Trú Có Đồng Hồ Nước Riêng
  - a. PWP sẽ nỗ lực ở mức độ hợp lý, có thiện chí thông báo bằng văn bản cho những người cư ngụ khi tài khoản dịch vụ nước còn nợ tiền và bắt buộc phải ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi cắt dịch vụ nước. Văn bản thông báo sẽ tư vấn cho người thuê nhà/người cư ngụ biết về việc họ có quyền trở thành khách hàng của PWP mà không bị buộc phải trả khoản phí đến hạn trên tài khoản chậm thanh toán, miễn là họ sẵn sàng nhận trách nhiệm tài chính đối với các khoản phí dịch vụ nước sau này tại địa chỉ đó. Người thuê nhà/người cư ngụ phải cung cấp giấy tờ chứng minh việc thuê nhà dưới hình thức hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà để được ngoại trừ trách nhiệm thanh toán khoản phí chậm trả trên tài khoản đã tồn tại ở địa chỉ đó. Sau khi hoàn thành việc chuyển nhượng dịch vụ tại địa chỉ nói trên, người thuê nhà/người cư ngụ phải đồng ý với mọi trách nhiệm thông thường, bao gồm nhưng không giới hạn trong việc bảo trì dịch vụ nước, sửa chữa và thanh toán mọi chi phí liên quan đến rò rỉ nước. Một khoản tiền đặt cọc có thể là cần thiết để thiết lập tài khoản theo quy định của chính sách tín dụng hiện tại của PWP.
- 4) Đối Với Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Tại Khu Nhà Ở Nhiều Căn Hộ Được Phục Vụ Qua Một Đồng Hồ Nước Tổng
  - a. Nếu nhiều nhà ở sử dụng chung một đồng hồ nước tổng, PWP sẽ thực hiện mọi nỗ lực có thiện chí để thông báo bằng văn bản cho những người cư ngụ biết ít nhất mười năm (15) ngày trước khi cắt dịch vụ nước. Thông báo sẽ được đăng/dán ở cửa mỗi căn hộ. Nếu việc dán thông báo ở cửa mỗi căn hộ là không hợp lý hoặc không tiện lợi, PWP sẽ dán thông báo ở một khu vực chung dễ tiếp cận. Thông báo sẽ bao gồm thông tin liên quan đến những người cư ngụ và các quyền của họ khi trở thành khách hàng trong hệ thống hồ sơ.
- 5) PWP sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt vì không thanh toán nếu đáp ứng **TẤT CẢ** các điều kiện sau đây:
  - a. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho hệ thống nước đô thị và cộng đồng chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, thuật ngữ được định nghĩa trong tiểu đoạn (A) của đoạn (1) tiểu phần (b) Mục 14088 Đạo Luật Phúc Lợi và Thể Chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở sẽ nguy hiểm đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân trong khu vực nhà ở nơi dịch vụ nước sinh hoạt được cung cấp.

# Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Vì Không Thanh Toán Của PWP

---

- b. Bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của Khách Hàng hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ cấp chung của Tiểu Bang hay địa phương, Medi-Cal, Chương Trình Trợ Cấp An Sinh Bổ Sung/Thanh Toán Bổ Sung Tiểu Bang hay California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children (Chương trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em California), hoặc Khách Hàng khai báo rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới hai trăm phần trăm (200%) ngưỡng nghèo liên bang. Để khai báo thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới hai trăm phần trăm (200%) ngưỡng nghèo liên bang, khách hàng phải cung cấp bằng chứng tham gia ít nhất một trong những chương trình được liệt kê ở trên; hoặc phải cung cấp bằng chứng về thu nhập của tất cả những người sống trong hộ gia đình và đáp ứng các yêu cầu về hộ gia đình thu nhập thấp của PWP.
  - c. Khách hàng sẵn sàng ký kết Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế như được định nghĩa trong tài liệu này.
- 6) PWP có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sau năm (5) ngày sau khi đăng thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ cuối cùng tại khu vực nhà ở đang được phục vụ theo một trong những tình huống sau:
- a. Khách hàng không tuân thủ theo những sắp xếp chi trả các khoản phí chậm thanh toán từ 60 ngày trở lên.
  - b. Trong khi tham gia vào việc sắp xếp chi trả các khoản phí chậm thanh toán, Khách Hàng không thanh toán các khoản phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại từ 60 ngày trở lên.

## MỤC 3: HOÃN VÀ CÁC SẮP XẾP THANH TOÁN

### A. Hoãn Thanh Toán

- 1) Tất cả các khách hàng của PWP được phép gia hạn thanh toán hai (2) lần trong thời gian 12 tháng. Các lần hoãn/gia hạn thanh toán sẽ không vượt quá 14 ngày với mỗi lần yêu cầu. Nếu khách hàng đã sử dụng hết cả 2 lần gia hạn thanh toán trong thời gian 12 tháng và không thể chi trả hoặc tiếp tục duy trì các khoản thanh toán của mình, các điều khoản thanh toán bao gồm cả thỏa thuận thanh toán thay thế có thể sẵn có.

### B. Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế dành cho Khách Hàng Sử Dụng Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt gặp phải Tình Trạng Khó Khăn

- 1) Bên cạnh các giải pháp hoãn thanh toán, khách hàng hội đủ điều kiện được mô tả dưới đây có thể đề nghị được hưởng chương trình khấu trừ dần 3 tháng trong đó số dư được chi trả trong giai đoạn 3 tháng thành những khoản trả góp hàng tháng. Khách hàng hội đủ điều

# Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Vì Không Thanh Toán Của PWP

---

kiện phải tuân thủ chương trình khấu trừ dần và tiếp tục duy trì khoản thanh toán của mình khi các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không thể yêu cầu khấu trừ dần thêm đối với mọi khoản phí chưa thanh toán sau đó trong khi đang chi trả các khoản phí chậm thanh toán theo chương trình khấu trừ dần. Việc không tuân thủ các điều khoản của chương trình khấu trừ dần sẽ dẫn đến việc ngừng cung cấp dịch vụ. Chương trình khấu trừ dần sẵn có cho khách hàng sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt đáp ứng các yêu cầu và có thể cung cấp giấy tờ là bằng chứng hợp lệ cho TẤT CẢ các điều kiện được liệt kê ở Mục 2A(5) của chính sách này.

## MỤC 4: CÁC YÊU CẦU VỀ HÓA ĐƠN PHÍ DỊCH VỤ CAO VÀ QUY TRÌNH KHÁNG NGHỊ CHÍNH THỨC

### A. Các Yêu Cầu Về Hóa Đơn Phí Dịch Vụ Cao

- 1) Khách hàng có câu hỏi về hóa đơn tiện ích có phí dịch vụ cao phải liên hệ với Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của PWP qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tiếp trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày lập hóa đơn. Yêu cầu bằng văn bản phải có dấu bưu điện ít nhất là 15 ngày kể từ ngày lập hóa đơn.
  - a. Điện Thoại: (626) 744-4005, Thứ Hai-Thứ Sáu, 7:30am - 5:30pm, trừ ngày lễ.
  - b. Địa Chỉ Gửi Thư Qua Đường Bưu Điện: P.O. Box 7121, Pasadena CA 91109-7220.
  - c. Trực Tiếp: Trung Tâm Thanh Toán Dịch Vụ Đô Thị/City Hall, 100 N. Garfield Ave., Phòng N106, Pasadena, CA 91109, Thứ Hai-Thứ Sáu 7:30 a.m. - 5:15 p.m.
- 2) Yêu cầu về hóa đơn phí dịch vụ cao không là một phần của Quy Trình Kháng Nghị Chính Thức được mô tả trong Mục 4B bên dưới. PWP có thể yêu cầu khách hàng chi trả một khoản thanh toán có thiện chí bằng với khoản phí trung bình trong khi chờ giải quyết yêu cầu về hóa đơn phí dịch vụ cao. Việc không thiện chí chi trả khoản phí trung bình sẽ cấu thành hành vi từ bỏ yêu cầu thanh toán. Các hóa đơn tiện ích tiếp theo không có mâu thuẫn phải được thanh toán cho PWP theo đúng hạn để tránh việc bị ngừng cung cấp dịch vụ.
- 3) Việc đọc đồng hồ không chính xác hoặc hóa đơn có lỗi của đồng hồ đo hoặc nhân viên văn phòng sẽ được điều chỉnh đúng theo quyết định điều tra của PWP. PWP có thể tính phí hoặc ghi có cho Khách Hàng theo chủ ý của mình đối với khoản phí tính thừa hoặc tính thiếu theo số liệu đo chính xác của đồng hồ hoặc của nhân viên văn phòng trong kỳ đồng hồ được sử dụng hoặc được xác định là không chính xác, nhưng không được vượt quá thời hạn ba năm.
- 4) Nếu phát hiện đồng hồ không được đăng ký, PWP có thể tính phí Khách Hàng theo số liệu sử dụng ước tính trong khoảng thời gian đồng hồ không được đăng ký, nhưng không được vượt quá thời hạn ba năm. Số liệu ước tính sẽ được dựa trên việc sử dụng trước đây của Khách Hàng trong cùng một mùa của năm trước nếu các điều kiện không thay đổi trong

# Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Vì Không Thanh Toán Của PWP

---

suốt năm đó hoặc dựa trên so sánh hợp lý việc sử dụng của những Khách Hàng tương tự khác trong cùng thời gian tính phí.

- 5) Trong những trường hợp không thể xác định số liệu của đồng hồ đo, ngày hay những yếu tố bắt buộc khác, PWP sẽ thiết lập các yếu tố đó bằng những thử nghiệm, phân tích và điều tra để xác định đầy đủ cơ sở tiến hành điều chỉnh, nếu có. Các điều chỉnh về hóa đơn có thể được Tổng Giám Đốc ủy quyền cho phép.

## B. Quy Trình Kháng Nghị Chính Thức

- 1) Khách hàng đáp ứng các yêu cầu được liệt kê trong Mục 2(A)(5) của chính sách này có thể yêu cầu kháng nghị chính thức đối với việc thanh toán hóa đơn của họ và phải liên hệ với Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của PWP qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tiếp cũng như nộp Biểu Mẫu Kháng Nghị Hóa Đơn PWP trong vòng mười lăm (15) ngày theo lịch kể từ ngày trên hóa đơn hoặc sau khi cuộc điều tra về yêu cầu hóa đơn phí dịch vụ ở mức cao đã được đóng (nếu có một yêu cầu như vậy). Thông tin liên hệ với PWP được liệt kê trong Mục 4A của chính sách này. Biểu Mẫu Kháng Nghị Hóa Đơn PWP cũng có sẵn trên PWPweb.com.
- 2) PWP sẽ không ngừng dịch vụ nước vì không thanh toán hóa đơn đang có vấn đề chờ kết quả của Kháng Nghị Chính Thức được nộp đúng thời hạn của khách hàng. Khách hàng không thể kháng nghị hóa đơn của mình quá một lần trong thời gian 12 tháng.
- 3) Bất kì khách hàng nào đang tiến hành kháng nghị hóa đơn nước của mình vẫn phải đáp ứng việc thanh toán đúng hạn chi phí tiền điện, rác thải và nước thải của mình, cũng như bất kì khoản phí và thuế nào có liên quan. PWP có thể ngừng cung cấp dịch vụ điện nếu không nhận được các khoản thanh toán.
  - a. Nếu Kháng Nghị không được Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của PWP giải quyết thỏa đáng, khách hàng có thể yêu cầu Tổng Giám Đốc xem xét bằng cách nộp văn bản tuyên bố về quyết định của Phòng Dịch Vụ Khách Hàng trong vòng 15 ngày theo lịch cho: Tổng Giám Đốc PWP, Giải Quyết Kháng Nghị Hóa Đơn Nước, 150 S. Los Robles Ave, Suite 200, Pasadena, CA 91101.
  - b. Sau khi nhận văn bản tuyên bố đúng hạn, Tổng Giám Đốc sẽ xác định liệu việc điều tra đã được tiến hành kỹ lưỡng và đầy đủ để giải quyết các khía cạnh của tranh chấp hoặc kháng nghị về hóa đơn hay chưa. Tổng Giám Đốc sẽ đưa ra quyết định của mình và thông báo cho khách hàng về quyết định bằng văn bản.
  - c. Trách nhiệm của khách hàng trong việc thanh toán các khoản phí dịch vụ tiện ích tiếp theo nếu không có tranh chấp vẫn phải được tiếp tục trong khi chờ đợi kết quả giải quyết kháng nghị. Dịch vụ của PWP đang được kháng nghị sẽ tiếp tục trong suốt quá trình kháng nghị miễn là:
    - 1) Không có bằng chứng về sự gian dối, giả mạo hoặc sai lệch nào được phát hiện

# Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Vì Không Thanh Toán Của PWP

---

- 2) Một kháng nghị hợp pháp và hợp lệ tồn tại trong đó các tình tiết khẳng định hỗ trợ việc tiếp tục sử dụng dịch vụ
- 3) Nếu khách hàng không chấp nhận hoặc tuân theo quyết định cuối cùng về giải quyết kháng nghị, PWP có thể xúc tiến các nỗ lực thu phí ngay lập tức mà không cần thông báo thêm, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở việc ngừng cung cấp Dịch Vụ Tiện Ích.

## **MỤC 5: PHÍ CẤP LẠI DỊCH VỤ**

- 1) Việc cấp hay ngừng cung cấp các dịch vụ tiện ích gây phát sinh chi phí không thường xuyên cho PWP ngoài các chi phí vận hành thông thường có thể dẫn đến việc khách hàng phải chịu các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung theo Biểu Phí Chung của Thành Phố Pasadena. Đối với khách hàng là người cư ngụ đủ điều kiện như được định nghĩa trong Mục 2(A)(5)(b) của chính sách này, PWP có thể thu phí không vượt quá mức phí được quy định theo Biểu Phí Chung của Thành phố Pasadena đối với việc cấp lại dịch vụ nước.