

RESOLUTION NO. 19-066

OF BOARD OF DIRECTORS OF ALAMEDA COUNTY WATER DISTRICT
ADOPTING PROPOSED BOARD COLLECTION AND RESIDENTIAL
WATER SERVICE TERMINATION POLICY

WHEREAS, in September 2018, Senate Bill 998 was enacted and added the Water Shutoff Protection Act as California Health and Safety Code sections 116900 et seq. The Water Shutoff Protection Act establishes additional safeguards related to the termination of residential water service for non-payment to the procedural requirements already established in existing laws.

WHEREAS, the Water Shutoff Protection Act requires that the Alameda County Water District adopt a written policy regarding the termination of residential water service due to non-payment.

WHEREAS, the District desires to adopt a policy that complies with the requirements of the Water Shutoff Protection Act and the requirements of existing laws, and also includes the District's procedures and practices in connection with the collection of delinquent accounts, including notifications, and the termination of water service.

NOW, THEREFORE, BE IT RESOLVED by the Board of Directors of ALAMEDA COUNTY WATER DISTRICT that the Collection and Residential Water Service Termination Policy, as documented in Exhibit A, attached hereto and incorporated herein as though fully set forth, is hereby approved.

PASSED AND ADOPTED THIS 10th day of October, 2019, by the following vote:

AYES: Directors Huang, Akbari, Sethy, Weed, and Gunther

NOES: None

ABSENT: None

/s/ JAMES G. GUNTHER
James G. Gunther, President
Board of Directors
Alameda County Water District

ATTEST:

APPROVED AS TO FORM:

/s/ ANDREW WARREN
Andrew Warren, Assistant District Secretary
Alameda County Water District
(Seal)

/s/ PATRICK T. MIYAKI
Patrick T. Miyaki, General Counsel
Alameda County Water District

Chính sách Thu tiền và Chấm dứt Dịch vụ Nước sinh hoạt Cục Thủy Lợi Quận Alameda

Tài liệu tham chiếu:

Dự luật Thượng viện số 998: Ngừng Dịch vụ Nước sinh hoạt
Bộ luật Sức khỏe và An toàn Phần 116900 và các phần tiếp theo
Bộ luật Chính phủ California Phần 60370 và các phần tiếp theo
Bộ luật Tiềm ích Công cộng California Phần 10001 và các phần tiếp theo.

Mục đích/Bối cảnh:

Chính sách Thu tiền và Chấm dứt Dịch vụ Nước sinh hoạt (Chính sách) này là tổng quan về các hành động hành chính của Quận Alameda (Quận) đối với việc thu nợ từ các tài khoản quá hạn, bao gồm thông báo, bổ sung lệ phí và ngừng dịch vụ. Chính sách này sẽ được cung cấp cho công chúng trên trang web của Cục Thủy Lợi và phần tham chiếu đến chính sách này sẽ được ghi trong tất cả các hóa đơn nước, thông báo áp phí thanh toán muộn, thông báo ngắt kết nối bằng văn bản và thông báo chấm dứt dịch vụ. Bạn có thể liên hệ với Cục Thủy Lợi qua số điện thoại (510) 668-4200 để thảo luận về các lựa chọn nhằm tránh việc ngừng dịch vụ cấp nước đối với trường hợp không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Chính sách này sẽ được đăng trên trang web của Cục Thủy Lợi bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào được sử dụng bởi ít nhất 10% cư dân trong khu vực dịch vụ.

Thanh toán cho Dịch vụ Nước sinh hoạt

Tất cả mọi người nhận dịch vụ cung cấp nước từ Cục Thủy Lợi đều phải thanh toán cho dịch vụ này trong vòng 21 ngày kể từ khi gửi bản kê hoặc hóa đơn. Trừ trường hợp bị cấm theo quy định, Cục Thủy Lợi có quyền ngừng dịch vụ nước vì không thanh toán đầy đủ và kịp thời. Cục Thủy Lợi sẽ không ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt vì lý do không thanh toán cho đến khi tài khoản đó bị chậm trễ thanh toán trong ít nhất 60 ngày theo lịch.

Chính sách Thu tiền:

Theo Bộ luật Chính phủ California Phần 60370 – 60375.5 và Dự luật Thượng viện số 998, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2020, các tiêu chuẩn và cách thức của Quận Alameda trong việc thu nợ từ các tài khoản trễ hạn thanh toán là như sau:

Tài khoản Trễ hạn:

Tài khoản trễ hạn được xác định là bất kỳ tài khoản nào chưa thanh toán (và không thực hiện các thỏa thuận thanh toán hoặc thiết lập lịch thanh toán thay thế) trước thời điểm cuối cùng của ngày sau khi hóa đơn nước được phát hành 21 ngày. Các quy tắc sau đây áp dụng cho việc thu thập các tài khoản trễ hạn:

1. Tài khoản Số dư nhỏ:

Bất kỳ số dư trễ hạn nào trên tài khoản từ \$25 trở xuống có thể được chuyển sang và thêm vào thời hạn thanh toán kế tiếp mà không bị áp phí thanh toán muộn hoặc phát sinh hành động thu nợ tiếp theo, và sẽ không bị coi là trễ hạn cho các mục đích của Chính sách này.

2. Phí thanh toán muộn:

Nếu chúng tôi không nhận được khoản thanh toán hóa đơn trước thời điểm cuối cùng của ngày thứ 28 sau khi hóa đơn được phát hành, tài khoản sẽ bị tính phí thanh toán muộn, như được thiết lập trong Biểu giá và Lệ phí. Ngày đáo hạn và phí thanh toán muộn sẽ được ghi rõ ràng trên hóa đơn. Thông báo phí thanh toán muộn cũng sẽ bao gồm thông tin về cách khách hàng có thể khiếu nại về hóa đơn.

3. Miễn lệ phí thanh toán muộn:

Theo yêu cầu của khách hàng, Cục Thủy Lợi sẽ miễn lệ phí thanh toán muộn nếu có tình huống giảm nhẹ và khách hàng chưa từng bị áp phí thanh toán muộn cho khoản thanh toán trễ hạn trong 12 tháng trước đó.

4. Điều chỉnh Thanh toán:

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ nước hoặc bất kỳ khoản phí nào khác được áp dụng theo Biểu giá và Lệ phí của Cục Thủy Lợi hoặc chính sách này, trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu điều chỉnh thanh toán để tránh gián đoạn dịch vụ. Cục Thủy Lợi sẽ cấp một điều chỉnh thanh toán hoặc kế hoạch trả nợ dần theo quy định trong chính sách này cho bất kỳ khách hàng nào chưa có điều chỉnh thanh toán hoặc kế hoạch trả nợ dần.

Các điều chỉnh thanh toán kéo dài đến kỳ thanh toán tiếp theo được coi là kế hoạch trả nợ dần, kế hoạch này phải được lập thành văn bản và có xác nhận của khách hàng. Kế hoạch trả nợ dần sẽ trừ dần số dư chưa thanh toán trong một khoảng thời gian do khách hàng xác định, không quá 12 tháng kể từ ngày thỏa thuận trả nợ dần. Các khoản thanh toán trả nợ dần có thể được kết hợp với và phụ thuộc vào ngày đáo hạn của các hóa đơn thông thường trong tương lai của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả nợ dần và duy trì số tiền đủ thanh toán cho các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu trả nợ dần đối với bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí trễ hạn theo kế hoạch trả nợ dần.

Khách hàng tham gia và tuân thủ kế hoạch trả nợ dần hoặc điều chỉnh thanh toán sẽ không bị coi là trễ hạn. Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả nợ dần hoặc điều chỉnh thanh toán sẽ dẫn đến việc khách hàng bị coi là trễ hạn. Sau đó, khách hàng sẽ bị ngừng dịch vụ cấp nước khi tài khoản bị trễ hạn quá 60 ngày và các điều chỉnh hoặc gia hạn bổ sung sẽ áp dụng cho bất kỳ số dư nợ mới nào, và khách hàng sẽ không được cấp các điều chỉnh thanh toán thay thế trong tương lai cho đến khi số dư trễ hạn được thanh toán hết. Khi còn dưới bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cung cấp

nước, Cục Thủy Lợi sẽ nỗ lực hết sức để thông báo tới khách hàng về việc ngừng dịch vụ sắp tới qua điện thoại, thư hoặc email. Ngoài ra, một thông báo ngừng dịch vụ cuối cùng sẽ được cung cấp bằng cách treo lên cửa nhà của khách hàng không dưới 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

5. Thông báo:

Theo yêu cầu của pháp luật, Cục Thủy Lợi sẽ thông báo cho khách hàng rằng tài khoản vẫn còn ở trạng thái quá hạn và sẽ có hành động thu tiền tiếp theo. Hình thức thông báo sẽ là qua điện thoại, thư hoặc thông báo tại địa chỉ của khách hàng. Cục Thủy Lợi không chịu trách nhiệm về việc thông tin liên hệ qua điện thoại, thư hoặc email không được khách hàng cập nhật đầy đủ.

6. Thông báo Ngừng dịch vụ Bằng văn bản:

Cục Thủy Lợi sẽ không ngừng dịch vụ cung cấp nước vì lý do không thanh toán cho đến khi khách hàng trễ hạn thanh toán tối thiểu 60 ngày theo lịch. Cục Thủy Lợi sẽ thực hiện các nỗ lực hợp lý và thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp nước vì lý do không thanh toán. Thông báo ngừng dịch vụ bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trong tài khoản. Thông báo ngừng dịch vụ bằng văn bản sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn
- Ngày hạn chót phải thanh toán hoặc điều chỉnh thanh toán để tránh ngừng dịch vụ
- Mô tả quy trình và thủ tục đăng ký kế hoạch trả nợ dần
- Mô tả quá trình khiếu nại hoặc kháng cáo hóa đơn
- Số điện thoại của Cục Thủy Lợi và liên kết trang web đến chính sách thu tiền bằng văn bản của Cục Thủy Lợi

a. Thông báo cho Người thuê nhà/Người cư ngụ tại Nơi cư trú có đồng hồ đo nước riêng:

Cục Thủy Lợi sẽ thực hiện các nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho người cư trú, qua thông báo bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ nước chưa thanh toán tiền và thuộc diện bị ngừng dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp nước. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Cục Thủy Lợi mà không cần phải trả số tiền do tài khoản trễ hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm chi trả cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Để người thuê/người cư trú không bị tính phí cho số tiền trễ hạn, người thuê/người cư trú phải cung cấp xác minh thuê nhà dưới dạng hợp đồng thuê nhà hoặc chứng từ thanh toán tiền thuê, và xác minh rằng chủ tài khoản trễ hạn là chủ nhà, người quản lý tài sản hoặc đại lý khác của tài sản

b. Thông báo cho Người thuê/Người cư trú trong một Tổ hợp có nhiều phòng

cho thuê và dùng chung một Đồng hồ đo nước chính: Cục Thủy Lợi sẽ thực hiện các nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho người cư trú, qua thông báo bằng văn bản treo trên cửa của từng phòng, khi tài khoản dịch vụ nước chưa thanh toán tiền và thuộc diện bị ngừng dịch vụ ít nhất 15 ngày trước khi ngừng cung cấp nước. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Cục Thủy Lợi mà không cần phải trả số tiền do tài khoản trễ hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm chi trả cho các khoản phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại (các) địa chỉ dùng chung một đồng hồ đo nước chính. Nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm chi trả các chi phí tiếp theo cho dịch vụ nước để đáp ứng yêu cầu của Cục Thủy Lợi, hoặc nếu có một phương tiện vật lý, có sẵn về mặt pháp lý cho Cục Thủy Lợi, về việc chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với những người cư trú chưa đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, Cục Thủy Lợi sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó.

Nếu thông báo ngừng dịch vụ bằng văn bản được bưu điện trả lại vì không gửi được, Cục Thủy Lợi sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý và thiện chí để liên hệ với khách hàng qua điện thoại, và đến tận nơi cư trú và để lại thông báo ngừng dịch vụ vì lý do không thanh toán.

7. Thông báo Chấm dứt Dịch vụ:

Cục Thủy Lợi sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho khách hàng trước khi ngừng cấp nước vì lý do không thanh toán như được quy định trong Chính sách này. Phương thức thông báo cuối cùng sẽ là treo thông báo lên cửa nhà của khách hàng không dưới 5 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Tài khoản sẽ bị tính phí cho thông báo dạng này, theo như Biểu giá và Lệ phí đã cung cấp.

8. Hạn chót Ngừng dịch vụ:

Cục Thủy Lợi phải nhận được tất cả các chi phí dịch vụ nước trễ hạn và các khoản phí liên quan trước 11:59 đêm của ngày được chỉ định trong thông báo ngừng dịch vụ bằng văn bản.

9. Ngừng cung cấp nước:

Cục Thủy Lợi sẽ ngừng cung cấp nước bằng cách khóa hoặc tắt đồng hồ nước. Khách hàng sẽ phải trả phí để khôi phục lại dịch vụ, bất kể đồng hồ nước đã bị tắt vật lý hay không, như đã thiết lập trong Biểu giá và Lệ phí.

10. Khôi phục lại Dịch vụ:

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng vì lý do không thanh toán, khách hàng phải trả một khoản phí để khôi phục lại, như được quy định trong Biểu giá và Lệ phí. Cục Thủy Lợi sẽ kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi thanh toán bất kỳ số tiền

quá hạn nào và các khoản phí trễ hạn do việc ngừng cung cấp dịch vụ. Dịch vụ nước được bật bởi bất kỳ người nào khác mà không phải là nhân viên của Cục Thủy Lợi hoặc không có sự cho phép của Cục Thủy Lợi có thể bị phạt tiền hoặc các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khôi phục dịch vụ trái phép.

11. Khôi phục lại Dịch vụ ngoài giờ làm việc:

Dịch vụ được khôi phục sau 4:00 chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu, cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ được áp dụng phí khôi phục ngoài giờ, như đã quy định trong Biểu giá và Lệ phí. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường, trừ khi khách hàng đã được thông báo về khoản phí khôi phục ngoài giờ làm việc và đã ký thỏa thuận xác nhận lệ phí và đồng ý trả phí.

12. Thông báo về việc Xử lý các Khoản thanh toán bị trả lại:

Khoản thanh toán bị trả lại đối với dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác sẽ phải chịu một khoản phí theo quy định trong Biểu giá và Lệ phí của Cục Thủy Lợi. Ngoài ra, khi có một khoản thanh toán bị trả lại đối với tài khoản, tài khoản đó sẽ quay lại quy trình xử lý nợ của Cục Thủy Lợi như thể chưa có nỗ lực nào được thực hiện để thanh toán số dư đến hạn. Cục Thủy Lợi sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho khách hàng qua điện thoại, thư hoặc e-mail về số tiền được trả lại và tình trạng nợ quá hạn của tài khoản. Cục Thủy Lợi có thể yêu cầu tất cả các khoản thanh toán trong tương lai trên tài khoản có thanh toán bị trả lại trong vòng 12 tháng qua phải được thực hiện bằng tiền mặt hoặc bằng các khoản tiền được chứng nhận.

13. Thanh toán bị trả lại cho Dịch vụ bị ngừng cung cấp trước đây:

Trong trường hợp khách hàng đề nghị thành toán bằng séc không thể chuyển nhượng hoặc thẻ tín dụng có tranh chấp để khôi phục lại dịch vụ nước trước đây đã bị ngừng cung cấp vì lý do không thanh toán và Cục Thủy Lợi khôi phục lại dịch vụ, Cục Thủy Lợi có thể nhanh chóng ngừng dịch vụ mà không cần thông báo thêm. Cục Thủy Lợi sẽ không có thông báo ngừng dịch vụ trong trường hợp khách hàng sử dụng séc không thể chuyển nhượng hoặc thẻ tín dụng gian lận để thanh toán tiền nước thuộc diện sắp bị ngừng cung cấp.

Bất kỳ khách hàng nào phát hành séc không thể chuyển nhượng hoặc thẻ tín dụng bị tranh chấp khi thanh toán để khôi phục dịch vụ bị ngừng vì lý do không thanh toán sẽ phải thanh toán bằng tiền mặt hoặc nguồn tiền được chứng nhận để khôi phục lại dịch vụ cung cấp nước trong tương lai trong khoảng thời gian 12 tháng kể từ ngày thanh toán bị trả lại.

14. Hóa đơn có khiếu nại:

Tất cả các hóa đơn của Cục Thủy Lợi, thông báo lệ phí thanh toán muộn và thông báo ngừng dịch vụ sẽ bao gồm thông tin về cách khách hàng có thể khiếu nại hóa đơn hoặc

yêu cầu điều tra về các dịch vụ hoặc chi phí được nêu trong hóa đơn. Khách hàng có khiếu nại về hóa đơn hoặc yêu cầu điều tra về các dịch vụ hoặc chi phí được nêu trong hóa đơn phải gửi một tuyên bố bằng văn bản tới Phòng Dịch vụ Khách hàng của Cục Thủy Lợi để mô tả chi tiết về cơ sở khiếu nại hoặc điều tra. Tuyên bố bằng văn bản này phải được gửi trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày Cục Thủy Lợi gửi Thông báo Phí Quá hạn/Thanh toán muộn. Cục Thủy Lợi sẽ đánh giá thông tin do khách hàng cung cấp và điều tra vấn đề. Giám đốc Tài chính, hoặc người được chỉ định, tham khảo ý kiến của Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định, sẽ đưa ra quyết định dựa trên tất cả các thông tin và sẽ có thẩm quyền điều chỉnh số tiền một cách công bằng và hợp lý, nếu phù hợp.

Nếu khách hàng không đồng ý, trong vòng mười (10) ngày kể từ quyết định của Giám đốc Tài chính, khách hàng có thể gửi văn bản kháng cáo quyết định đó lên Hội đồng quản trị. Hội đồng quản trị sẽ xem xét hồ sơ và đưa ra quyết định tại cuộc họp Hội đồng quản trị thường xuyên tiếp theo. Quyết định của Hội đồng quản trị là quyết định cuối cùng.

Nếu khách hàng khiếu nại hóa đơn tiền nước và phản đối bằng văn bản hoặc yêu cầu điều tra về các dịch vụ hoặc chi phí trong khung thời gian quy định ở trên, Cục Thủy Lợi sẽ không ngừng dịch vụ nước vì lý do không thanh toán trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.