

CHÍNH SÁCH VÀ BIỆN PHÁP CỦA SỞ DỊCH VỤ NƯỚC VÀ ĐIỆN LOS ANGELES VỀ NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT DO KHÔNG THANH TOÁN

Tạm Dừng Quy Định Ngừng Cấp Nước liên quan đến Đại Dịch COVID-19

Do tình trạng khẩn cấp đã ban bố, Sở Thủy Cục và Năng Lượng Los Angeles (LADWP) tạm dừng ra thông báo Quá Hạn và thông báo Ngừng Cấp Nước. Trong thời gian này, khách hàng sẽ nhận được Nhắc Nhở Thanh Toán khi LADWP không nhận được tiền thanh toán trước hạn chót theo hóa đơn đã in.

Nhằm tuân thủ các yêu cầu của Đạo Luật Bảo Vệ Chống Cát Nước California, Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California Phần 116900 và các phần tiếp theo, tài liệu này trình bày các chính sách và biện pháp của LADWP liên quan đến việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán.

I. Tổng Quan về Quy Trình Lập Hóa Đơn và Thu Tiền Nước Sinh Hoạt của LADWP

LADWP lập hóa đơn cho phần lớn khách hàng cư dân hai tháng một lần để tính phí sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt. Ngày đến hạn thanh toán là mười chín (19) ngày tính từ ngày lập hóa đơn. Nếu khách hàng thắc mắc về hóa đơn, vui lòng liên hệ Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng của LADWP theo số 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) hoặc đến bất kỳ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng nào của LADWP. Khách hàng có thể xem mặt sau của hóa đơn để biết thông tin liên lạc chi tiết cũng như thông tin về cách khiếu nại hóa đơn.

Khi dư nợ quá hạn vượt quá mười chín (19) ngày, LADWP sẽ gửi thư qua đường bưu điện hoặc gửi email cho khách hàng (đối với những khách hàng lựa chọn giao thư không dùng giấy) Thông Báo Quá Hạn để nhắc nhở rằng đã đến hạn thanh toán. Theo Phần 116908 của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, nếu LADWP không nhận được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày sau ngày gửi Thông Báo Quá Hạn, LADWP có thể xác định rằng hóa đơn đã quá hạn. Do đó, theo Phần 116908, họ có thể triển khai quy trình cắt dịch vụ đối với tài khoản quá hạn, bao gồm ngừng cung cấp dịch vụ nước.

Theo Phần 116908 của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, trong vòng ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt của khách hàng do không thanh toán, LADWP sẽ gửi văn bản Thông Báo Ngừng Dịch Vụ qua Bưu Điện Hoa Kỳ tới địa chỉ của khách hàng đứng tên trên tài khoản và tới địa chỉ căn hộ được cung cấp dịch vụ. Ngoài ra, theo Phần 116908, nếu LADWP không thể liên lạc qua điện thoại với khách hàng hoặc một người trưởng thành sống tại nơi cư trú, và văn bản thông báo bị trả lại qua đường bưu điện vì không có người nhận, LADWP có thể có thiện chí cố

gắng đến nơi cư trú và để lại, hoặc thực hiện các cách bố trí khác để đặt tại một địa điểm dễ thấy, thông báo sắp ngưng dịch vụ sinh hoạt vì không thanh toán cùng chính sách ngưng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt vì không thanh toán của LADWP.

LADWP có thể tính thêm phí quá hạn đối với những tài khoản không thanh toán đúng hạn.

II. Những Lựa Chọn Để Tránh Bị Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt do Không Thanh Toán

Những khách hàng đã nhận được Thông Báo Ngừng Cung Cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán đều được cung cấp thông tin về tình trạng quá hạn và được cho biết rằng họ có một vài lựa chọn để tránh tình trạng bị cắt nước. Những lựa chọn này bao gồm: (1) thanh toán số tiền quá hạn cho LADWP; (2) tham gia lịch thanh toán thay thế; và (3) khiếu nại hoặc kháng cáo số tiền trong hóa đơn.

A. Thanh Toán Số Tiền Quá Hạn cho LADWP

Khách hàng có thể thanh toán số tiền quá hạn trên tài khoản dịch vụ sinh hoạt của họ thông qua một trong những phương án sau:

1. Thanh Toán Trực Tuyến

- Khách hàng có thể thanh toán trực tuyến bằng thẻ tín dụng hoặc qua Ngân Hàng Hối Đoái Tự Động (ACH) bằng cách đăng nhập vào tài khoản trực tuyến của họ tại địa chỉ www.ladwp.com. Khách hàng phải đăng ký và tạo hồ sơ trực tuyến để có thể thanh toán trực tuyến.

2. Thanh Toán Qua Bưu Điện Hoa Kỳ

- Khách hàng có thể gửi phần đáy của hóa đơn kèm theo séc, phiếu chuyển tiền hoặc séc ngân phiếu phải thanh toán tới:
LADWP Payments
PO Box 30808
Los Angeles, CA 90030-0808

3. Thanh Toán Trực Tiếp

- Khách hàng có thể thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt, chi phiếu, phiếu chuyển tiền hoặc séc ngân phiếu tại bất kỳ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng LADWP nào. Địa chỉ của Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng có ở mặt sau của hóa đơn.

4. Thanh Toán Qua Điện Thoại

- Khách hàng có thể thanh toán qua thẻ tín dụng bằng cách gọi điện đến 1-800-MYPAYDWP (1-877-697-2939). Khách hàng cần có số tài khoản và mã truy cập liên kết để hoàn thành giao dịch.

B. Tham Gia Lịch Thanh Toán Thay Thế

Những khách hàng nào không thể thanh toán số tiền quá hạn trên hóa đơn có thể tham gia lịch thanh toán thay thế để tránh tình trạng bị cắt nước sinh hoạt do không thanh toán.

Những khách hàng không thể thanh toán số tiền quá hạn trên hóa đơn có thể liên hệ với Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng của LADWP theo số 1-800-DIALDWP (1-800-342-5397) hoặc đến bất kỳ Trung Tâm Dịch Vụ Khách

Hàng LADWP để thảo luận về lựa chọn này và đăng ký lịch thanh toán thay thế để tránh tình trạng bị cắt nước sinh hoạt do không thanh toán. Những khách hàng có tài khoản đủ điều kiện cũng có thể đăng ký Kế Hoạch Thanh Toán trực tuyến tại www.ladwp.com.

Khách hàng có thể tìm thêm thông tin chi tiết về Thỏa Thuận Thanh Toán và Kế Hoạch Thanh Toán tại www.ladwp.com.

1. **“Thỏa Thuận Thanh Toán”** là lịch thanh toán thay thế được thiết lập dựa trên sự nhất trí giữa LADWP và khách hàng, trong đó khách hàng đồng ý thanh toán số tiền quá hạn trong tài khoản bằng cách thanh toán trả góp đều để chi trả cho số tiền quá hạn trong hóa đơn.
 - Khách hàng phải thanh toán số tiền trả góp theo Thỏa Thuận Thanh Toán cộng với số tiền hiện tại vào ngày đáo hạn hóa đơn thông thường để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.
2. **“Kế Hoạch Thanh Toán”** là lịch thanh toán thay thế được thiết lập dựa trên sự nhất trí giữa LADWP và khách hàng, trong đó khách hàng đồng ý thanh toán dư nợ quá hạn trong tài khoản theo lịch tùy chỉnh với những ngày đến hạn cụ thể. Kế Hoạch Thanh Toán cho phép khách hàng trả góp số tiền quá hạn vào những ngày đã lên lịch, độc lập với ngày đáo hạn hóa đơn thông thường sau đó của khách hàng.
 - Khách hàng phải thanh toán số tiền trả góp theo Kế Hoạch Thanh Toán vào ngày đến hạn đã lên lịch và duy trì thanh toán các khoản phí trong tương lai để tránh tình trạng bị cắt nước.

C. Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo Số Tiền trong Hóa Đơn

Theo Quy Tắc Chi Phối Dịch Vụ Điện và Nước của LADWP, khách hàng có thể khiếu nại hoặc kháng cáo hóa đơn của họ bằng cách liên hệ với Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng của LADWP qua số điện thoại 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397), đến bất kỳ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng LADWP hoặc truy cập <http://www.ladwp.com/contactus>.

- Sau khi Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng giải thích về mức phí, khách hàng có thể yêu cầu thêm thông tin từ giám sát viên.
- Nếu khách hàng vẫn không đồng ý với hóa đơn, họ có quyền yêu cầu xem xét của cấp quản lý.
- Để yêu cầu xem xét của cấp quản lý, khách hàng có thể gửi văn bản yêu cầu đến LADWP Customer Relations Office, P.O. Box 51111, Los Angeles, CA 90051-0100.
- Khách hàng phải thanh toán phần tiền không thuộc phạm vi khiếu nại của hóa đơn trong vòng bảy (7) ngày sau khi yêu cầu xem xét của cấp quản lý.
- Tài khoản sẽ được xem xét và khách hàng sẽ được thông báo về kết quả.
- Thông tin về khiếu nại hoặc kháng cáo số tiền trong hóa đơn xuất hiện ở mặt sau hóa đơn dạng in của khách hàng.

Theo Phần 116908 của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, nếu một người trưởng thành được ủy quyền sinh sống tại nơi cư trú kháng cáo hóa đơn nước, LADWP sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt trong thời gian kháng cáo đang chờ xử lý.

D. Liên Hệ LADWP để biết Thông Tin

Khách hàng có thể liên hệ với LADWP để thảo luận về những lựa chọn để tranh bị cắt nước sinh hoạt do không thanh toán.

Thông tin liên lạc của Dịch Vụ Khách Hàng LADWP như sau:

Qua Điện Thoại: Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng theo số 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397)

Trực Tiếp: Bất kỳ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng LADWP

III. Trường Hợp Đặc Biệt

Theo Phần 116910 của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, các biện pháp và lựa chọn đặc biệt cũng được cung cấp cho những khách hàng đáp ứng TẤT CẢ ba điều kiện sau đây:

- (1) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho LADWP giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, theo điều khoản được quy định trong tiểu đoạn (A) của đoạn (1) khoản (b) thuộc Phần 14088 của Bộ Luật An Sinh và Định Chế, trong đó nêu rõ việc ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại địa điểm được cung cấp dịch vụ sinh hoạt.
- (2) Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán chi phí dịch vụ sinh hoạt trong kỳ hóa đơn thông thường của LADWP. Khách hàng sẽ được công nhận là không có khả năng tài chính để thanh toán chi phí dịch vụ sinh hoạt trong kỳ hóa đơn thông thường của LADWP nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ cấp chung, Medi-Cal, Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang/Phúc Lợi An Sinh Xã Hội Bổ Sung hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ, hoặc nếu khách hàng tuyên bố rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 % chuẩn nghèo của liên bang.
- (3) Khách hàng sẵn sàng tham gia lịch thanh toán thay thế nhất quán với văn bản chính sách này, liên quan đến tất cả các khoản phí quá hạn.

Nếu khách hàng cho rằng mình đủ điều kiện, vui lòng liên hệ Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng của LADWP theo số 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) để biết thêm thông tin hoặc đến bất kỳ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng nào của LADWP.

Sau khi đã thống nhất lựa chọn thanh toán, nếu khách hàng đáp ứng toàn bộ ba điều kiện ở trên không tuân thủ lịch thanh toán thay thế trong sáu mươi (60) ngày trở lên, hoặc trong khi đang thực hiện một trong những kế hoạch thanh toán, khách hàng không trả phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại trong sáu mươi (60) ngày trở lên, LADWP có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước sau khi gửi cho khách hàng thông báo trước năm (5) ngày. Theo Phần 116910 của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, LADWP sẽ đăng tải hoặc cố gắng đăng tải thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy trong khu nhà của khách hàng. Thông báo được trình bày bằng tất cả những ngôn ngữ mà tài liệu này được dịch sang ở bên dưới. LADWP có thể tính phí bổ sung cho việc đăng (dán yết thị) thông báo tại địa chỉ khu nhà của khách hàng.

IV. Khôi Phục Dịch Vụ Nước

Theo Phần 116912 của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, trước khi LADWP ngừng dịch vụ nước sinh hoạt của khách hàng vì không thanh toán, LADWP sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ nước sinh hoạt.

Để khôi phục dịch vụ nước, khách hàng phải thanh toán toàn bộ số tiền quá hạn thông qua một trong những phương thức thanh toán cụ thể được liệt kê ở Phần II. A ở trên, rồi sau đó liên hệ với Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng LADWP theo số 1-800-DIALDWP (1-800-342-5397). Sau khi khách hàng thanh toán toàn bộ số tiền quá hạn, LADWP sẽ khôi phục dịch vụ nước.

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán phí kết nối lại theo mô tả trong Thông Báo Ngừng Dịch Vụ của LADWP.

Theo Phần 116914 của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, những khách hàng đủ điều kiện theo phần này sẽ trả khoản phí để kết nối lại dịch vụ là \$50 trong giờ hành chính và không quá \$150 nếu được kết nối lại sau giờ hành chính thông thường. Phí kết nối lại có thể dựa trên điều chỉnh mức phí hàng năm trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng Một năm 2021.

Những khách hàng đủ điều kiện cũng có thể được miễn phí lãi suất của hóa đơn quá hạn một lần trong thời gian mười hai (12) tháng.

V. Thông Báo cho Người Thuê Nhà hoặc Người Cư Ngụ trong Nhà

Theo Phần 116916 của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, LADWP sẽ thực hiện nỗ lực thiện chí và hợp lý để thông báo cho người cư ngụ bằng văn bản ít nhất 10 ngày trước khi ngắt dịch vụ nước khi tài khoản dịch vụ nước có dư nợ chưa trả và sẽ bị ngừng dịch vụ. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của LADWP mà không bị yêu cầu thanh toán số tiền trên tài khoản quá hạn miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính để thanh toán các khoản phí dịch vụ nước tiếp theo của địa chỉ đó. LADWP có thể tính phí bổ sung cho việc đăng thông báo tại địa chỉ khu nhà của khách hàng.

VI. Báo Cáo Thường Niên.

Theo Phần 116918 của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, LADWP sẽ cung cấp báo cáo thường niên về số trường hợp bị ngừng dịch vụ nước sinh hoạt do không thể thanh toán trên trang web của LADWP tại địa chỉ www.ladwp.com.

VII. Hành Động Trái Phép

Chính sách này không áp dụng với việc LADWP ngừng cung cấp dịch vụ do hành động trái phép của khách hàng.

VIII. Mức Độ Sẵn Có của Chính sách trên Trang web của LDWP

Theo Phần 116906 của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn, tài liệu này được cung cấp trên trang web của LADWP tại địa chỉ www.ladwp.com bằng các ngôn ngữ bên dưới ở định dạng PDF có thể tải xuống.

Tiếng Anh

Tiếng Tây Ban Nha

Tiếng Trung

Tiếng Hàn Quốc

Tiếng Tagalog

Tiếng Việt