

**ỦY BAN TIÊN ÍCH CÔNG CỘNG SAN FRANCISCO  
(SAN FRANCISCO PUBLIC UTILITIES COMMISSION)  
CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG DỊCH VỤ NƯỚC GIA ĐÌNH  
DO KHÔNG TRẢ LỆ PHÍ DỊCH VỤ  
(Được Thông Qua bởi Nghị Quyết Ủy Ban Số 19-0237)**

Chính Sách SFPUC về Ngừng Dịch Vụ Nước Gia Đình này được thông qua theo các quy định của Đạo Luật Bảo Vệ Khách Hàng Trong Trường Hợp Ngắt Dịch Vụ Nước California, Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California Mục 116900 và các mục tiếp theo.

**I. Tổng Quan về Quy Trình Lập Hóa Đơn và Thu Phí của SFPUC**

SFPUC gửi hóa đơn cho khách hàng mỗi tháng cho dịch vụ nước gia đình mà họ sử dụng. Thời hạn chi trả là mười lăm (15) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Hóa đơn dịch vụ cấp thoát nước của SFPUC sẽ được coi là khoản lệ phí hợp thức, trừ khi khách hàng khiếu nại với ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Nếu có thắc mắc về hóa đơn hoặc muốn phản đối các khoản phí, khách hàng có thể liên lạc với ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC:

Qua điện thoại: (415) 551-3000  
Qua Email: [customerservice@sfgwater.org](mailto:customerservice@sfgwater.org)  
Qua thư bưu điện: SFPUC Customer Services  
525 Golden Gate Avenue  
San Francisco, CA 94102

Bất kỳ khoản phí hay lệ phí nào chưa trả trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn sẽ chịu lệ phí phạt trả trễ tương đương với không chám năm phần trăm (0.5%) cho mỗi giai đoạn ba mươi (30) ngày hoặc một phần tỷ lệ đó trên số tiền còn nợ.

SFPUC định kỳ xem xét các trương mục dịch vụ cấp thoát nước để xác định các trương mục đó có khoản tiền quá hạn nào hay không. Khi trương mục dịch vụ có một khoản tiền quá hạn trả ít nhất bốn mươi lăm (45) ngày, SFPUC sẽ gửi Thông Báo Nhắc chi trả cho khách hàng đó. Nếu SFPUC không nhận được khoản chi trả trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ sau ngày ghi trên Thông Báo Nhắc, thì trương mục đó có một khoản dư nợ quá hạn ít nhất 60 ngày và được coi là quá hạn. Vào thời điểm này, SFPUC sẽ áp dụng quy trình truy thu đối với trương mục quá hạn, trong đó có thể bao gồm cả ngừng dịch vụ nước.

Ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ nước gia đình do khách hàng không trả tiền dịch vụ, SFPUC sẽ gửi văn bản thông báo qua thư bưu điện Hoa Kỳ tới cho khách hàng của căn nhà nhận dịch vụ. Nếu địa chỉ bưu tín của khách hàng không phải là địa chỉ của căn nhà nhận dịch vụ, SFPUC cũng sẽ gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của căn nhà nơi nhận dịch vụ. SFPUC sẽ thông báo cho khách hàng về việc quá hạn và dự kiến ngừng dịch vụ nước gia đình của họ, và sẽ cung cấp thông tin về các lựa chọn tránh bị ngừng dịch vụ nước, như quy định trong chính sách dưới đây.

**II. Các Lựa Chọn Tránh Bị Ngắt Dịch Vụ Nước Gia Đình do Không Chi Trả**

Những khách hàng nhận được thông báo ngừng dịch vụ nước gia đình do không trả lệ phí dịch vụ của SFPUC có nhiều lựa chọn để tránh bị ngắt dịch vụ nước. Các lựa chọn này là: (1) trả khoản tiền quá hạn cho SFPUC; (2) tham gia kế hoạch hoãn chi trả; (3) chi trả theo lịch trình thay thế khác; (4) phản đối hoặc khiếu nại số tiền hóa đơn; và (5) liên lạc với SFPUC để biết thêm thông tin về các lựa chọn này.

## A. Trả Khoản Tiền Quá Hạn cho SFPUC

Khách hàng có thể trả khoản tiền quá hạn trong trương mục dịch vụ nước gia đình qua một trong các lựa chọn sau đây:

### 1. Chi Trả Trực Tuyến

- Khách hàng có thể chi trả một lần trên mạng trực tuyến bằng thẻ tín dụng (Visa hoặc MasterCard), thẻ ghi nợ, eCheck, hoặc tiền mặt tại <https://www.sfwater.org/waterezpay>. Dịch vụ thanh toán này miễn lệ phí xử lý dịch vụ cho khách hàng. Giới hạn chi trả là \$5,000 trong một giai đoạn 30 ngày, chỉ áp dụng cho thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ. Quý vị có thể sử dụng lựa chọn trả tiền mặt, chỉ áp dụng tại các tiệm 7-Eleven bằng cách sử dụng thanh mã vạch tải xuống từ trang web EZ-Pay.

### 2. Chi Trả Qua Điện Thoại

- Khách hàng có thể gọi ban Dịch Vụ Khách Hàng SFPUC tại số (415) 551-3000 và chọn “Pay By Phone,” hoặc gọi đường dây cung cấp dịch vụ thanh toán tự động trực tiếp của SFPUC tại số (844) 737-8222. Khách hàng cần chuẩn bị sẵn các số trương mục dịch vụ của mình khi gọi tới.

### 3. Chi Trả qua Thư Bưu Điện Hoa Kỳ

- Khách hàng có thể gửi phần dưới của hóa đơn cùng với ngân phiếu hoặc lệnh phiếu (money order), ghi trả cho “San Francisco Water” qua thư bưu điện Hoa Kỳ tới địa chỉ SFPUC Customer Services, P.O. Box 7369, San Francisco, CA 94120-7369. Khách hàng không nên gửi tiền mặt qua thư bưu điện.

### 4. Tới Chi Trả Trực Tiếp

- Khách hàng có thể đến tận nơi để chi trả bằng tiền mặt, ngân phiếu, Visa, MasterCard, thẻ ATM (chỉ khi có biểu trưng của MasterCard hoặc Visa), tại các địa điểm sau đây:

- Các Tiệm 7-Eleven Stores (chi trả bằng tiền mặt, tối thiểu là \$10.00)

Lưu ý: Khách hàng có thể trả bằng tiền mặt tại các Tiệm 7-Eleven tham gia chương trình bằng cách sử dụng thanh mã vạch EZ-Pay, có thể tải xuống tại website <https://www.sfwater.org/waterezpay>. Đa số các Tiệm 7-Eleven mở cửa 24 giờ trong ngày. Khách hàng có thể tới Tiệm 7-Eleven nơi gần nhất để biết thêm chi tiết.

- San Francisco Public Utilities Commission  
525 Golden Gate Avenue (tại đường Polk Street), Lầu 1, Quầy thu ngân (Cashier Window)  
San Francisco, CA 94102  
8 giờ sáng – 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu (trừ các ngày lễ của Thành Phố)

Lưu ý: Có thùng thư buổi tối sau giờ làm việc nằm ở bên phải cổng vào chính, góc đường Golden Gate Avenue tại Polk Street. Vui lòng chỉ dùng ngân phiếu khi sử dụng thùng thư sau giờ làm việc.

- Tòa Thị Chánh (City Hall), Phòng 140  
1 Dr. Carlton Goodlett Place  
San Francisco, CA 94102  
8 giờ sáng – 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu (trừ các ngày lễ của Thành Phố)

## **B. Tham Gia Chương Trình Trả Trễ**

Những khách hàng không thể trả số tiền quá hạn trên hóa đơn có thể tham gia chương trình trả trễ để tránh bị ngắt dịch vụ nước gia đình do không chi trả. Chương trình trả trễ giúp khách hàng hoãn trả số tiền quá hạn trong hóa đơn và sẽ trì hoãn bước truy thu nợ đối với trương mục dịch vụ đó trong một khoảng thời gian không quá ba mươi (30) ngày. Khách hàng có thể liên lạc với ban Dịch Vụ Khách Hàng SFPUC qua điện thoại tại số (415) 551-3000 để xin áp dụng chương trình trả trễ.

## **C. Tham Gia Chi Trả theo Lịch Trình Thay Thế Khác**

SFPUC có hai dạng lịch trình chi trả thay thế cho những khách hàng có trương mục quá hạn để tránh bị ngắt dịch vụ nước gia đình: (1) “Kế Hoạch Chi Trả,” và (2) “Thu Xếp Chi Trả,” được trình bày chi tiết hơn ở dưới. Những khách hàng không thể trả số tiền hóa đơn quá hạn có thể liên lạc với ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC qua điện thoại tại số (415) 551-3000 để thảo luận về các lựa chọn này và ghi danh tham gia một lịch trình chi trả thay thế khác để tránh bị ngắt dịch vụ nước gia đình.

**a. “Kế Hoạch Chi Trả”** là lịch chi trả thay thế khác, được thiết lập qua sự thỏa thuận bằng văn bản giữa SFPUC và một khách hàng, trong đó khách hàng đồng ý trả số tiền quá hạn trong trương mục của mình theo một lịch trình tùy chỉnh với các thời hạn cụ thể. Với Kế Hoạch Chi Trả, khách hàng có thể trả các khoản phí quá hạn theo các số tiền trả góp khác nhau hoặc bằng nhau, phải trả vào các ngày đã định, không liên quan đến thời hạn thanh toán hóa đơn thường lệ sau này của khách hàng và do khách hàng lựa chọn.

- Kế Hoạch Chi Trả phù hợp với những khách hàng muốn có sự linh hoạt về số tiền trả và ngày hạn chót chi trả.
- Số tiền trả góp trong Kế Hoạch Chi Trả sẽ không được ghi thành hạng mục riêng trong hóa đơn hàng tháng thông thường của khách hàng đó. Số tiền quá hạn đã bao gồm trong khoản dư nợ trước đó trên mỗi hóa đơn, cho đến khi khách hàng trả nốt khoản trả góp cuối cùng trong Kế Hoạch Chi Trả của mình.
- Khách hàng nên trả các khoản tiền trả góp trong Kế Hoạch Chi Trả vào các ngày hết hạn đã định và trả đầy đủ các khoản phí sau này để tránh bị ngắt dịch vụ nước.

**b. “Thu Xếp Chi Trả”** là lịch trình chi trả thay thế khác, được thiết lập qua thỏa thuận bằng văn bản giữa SFPUC và một khách hàng, trong đó khách hàng đồng ý trả các khoản phí quá hạn trong trương mục của mình bằng các khoản trả góp tương đương (tính theo đồng đô la) mà khách hàng đó lựa chọn, phải trả vào cùng ngày hết hạn hóa đơn hàng tháng thông thường sau này.

- Các hóa đơn hàng tháng sau này gửi cho khách hàng có kế hoạch Thu Xếp Chi Trả sẽ bao gồm cả các khoản phí hiện tại cho dịch vụ tiện ích và số tiền trả góp theo kế hoạch Thu Xếp Chi Trả mà khách hàng đó lựa chọn chi trả với sự đồng ý của SFPUC.
- Thu Xếp Chi Trả phù hợp với những khách hàng muốn có cùng một ngày hạn chót để chi trả các khoản phí dịch vụ tiện ích hiện tại cũng như các khoản phí dịch vụ quá hạn.

- Các khoản trả góp theo Kế Hoạch Thu Xếp Chi Trả phải được trả vào các ngày hạn chót thanh toán hóa đơn hàng tháng thông thường, ngoài các khoản phí hiện tại để tránh bị ngắt dịch vụ.

#### **D. Phản Đối hoặc Khiếu Nại Số Tiền Ghi Trong Hóa Đơn**

Khách hàng có thể phản đối hoặc khiếu nại hóa đơn bằng cách liên lạc với ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC (1) qua điện thoại tại số (415) 551-3000, (2) qua thư bưu điện tại địa chỉ SFPUC Customer Services, 525 Golden Gate Avenue, San Francisco, CA 94102, hoặc (3) qua email tại [customerservice@sfgwater.org](mailto:customerservice@sfgwater.org).

- Khách hàng nên cung cấp cho ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC thông tin chi tiết cụ thể về hóa đơn mà họ muốn phản đối, những khoản lệ phí nào trên hóa đơn mà họ phản đối, và lý do phản đối.
- Nhân viên ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC sẽ xem lại trương mục của khách hàng, hóa đơn và các khoản lệ phí mà khách hàng đó phản đối, và thông tin chi tiết mà khách hàng cung cấp.
- Cũng có thể cần phải tới tận nơi và kiểm tra đồng hồ đo nước tùy theo từng trường hợp.
- Ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC sẽ đánh giá phản đối hoặc khiếu nại hóa đơn của khách hàng dựa trên kết quả xem xét trương mục, thông tin chi tiết mà khách hàng cung cấp, và kết quả của bất kỳ buổi tới tận nơi hoặc kiểm tra đồng hồ đo nước nào, và điều chỉnh hóa đơn, nếu có lý do hợp lý để làm như vậy.
- Ban Dịch Vụ Khách Hàng SFPUC sẽ thông báo quyết định của ban bằng văn bản tới cho khách hàng.

Nếu một người lớn được ủy quyền tại cư gia đó khiếu nại hóa đơn dịch vụ nước, thì SFPUC sẽ không ngắt dịch vụ nước gia đình vì không chi trả trong thời gian đang chờ giải quyết khiếu nại hoặc duyệt xét hóa đơn có chi phí quá cao.

Những khách hàng nhận được hóa đơn có chi phí cao bất thường và nghi ngờ nguyên nhân có thể là do đường ống hoặc đường ống dẫn nước bị rò rỉ có thể hội đủ điều kiện tham gia chương trình trợ cấp khắc phục rò rỉ của SFPUC. Để biết thêm chi tiết về chương trình trợ cấp khắc phục rò rỉ của SFPUC, truy cập website [www://sfgwater.org](http://www.sfgwater.org) hoặc gọi Ban phụ trách Các Khách Hàng Có Mức Tiêu Dùng Cao (High Consumption Unit) tại số (415) 551-4780.

#### **E. Liên Lạc với SFPUC để Biết Thêm Thông Tin**

Khách hàng có thể liên lạc với SFPUC để bàn thảo về các lựa chọn tránh ngắt dịch vụ nước gia đình do không trả lệ phí dịch vụ.

Quý vị có thể liên lạc với ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC như sau:

Qua điện thoại: (415) 551-3000  
Qua Email: [customerservice@sfgwater.org](mailto:customerservice@sfgwater.org)  
Qua thư bưu điện: SFPUC Customer Services  
525 Golden Gate Avenue  
San Francisco, CA 94102

### **III. Các Trường Hợp Đặc Biệt**

Mục 116910 của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn có các quy trình thủ tục đặc biệt và lựa chọn dành cho khách hàng hội đủ **tất cả** ba điều kiện sau đây:

- (1) Khách hàng đó, hoặc người thuê nhà của khách hàng đó, nộp cho SFPUC chứng nhận của bác sĩ gia đình, rằng điều khoản quy định trong phụ đoạn (A) của đoạn (1) tiểu mục (b), Mục 14088, Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế, quy định rằng việc ngắt dịch vụ gia đình sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân của căn nhà nơi nhận dịch vụ gia đình
- (2) Khách hàng chứng minh rằng họ không có đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ gia đình trong kỳ hóa đơn bình thường của SFPUC. Khách hàng đó sẽ được coi là không đủ khả năng tài chính chi trả cho dịch vụ gia đình theo kỳ hóa đơn bình thường của SFPUC nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng đó hiện đang được nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Lợi Tức An Sinh Phụ Trội/Chương Trình Phụ Cấp của Liên Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Trợ Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em của Tiểu Bang California (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), hoặc khách hàng đó khai rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình là thấp hơn 200 phần trăm mức quy định về nghèo khó của liên bang.
- (3) Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận trả góp, lịch trình chi trả thay thế khác, hoặc kế hoạch trả trễ hoặc giảm số tiền trả, phù hợp với văn bản chính sách này, liên quan đến tất cả các khoản phí.

Những khách hàng tin rằng mình hội đủ điều kiện nên liên lạc với ban Dịch Vụ Khách Hàng SFPUC tại (415) 551-3000 hoặc [customerservice@sfgwater.org](mailto:customerservice@sfgwater.org) để biết thêm thông tin.

#### **IV. Khôi Phục Dịch Vụ Nước**

Nếu SFPUC ngừng dịch vụ nước gia đình của một khách hàng do không chi trả, SFPUC sẽ cung cấp cho khách hàng đó thông tin về cách thức khôi phục dịch vụ nước của gia đình, chiếu theo quy định của Mục 116912, Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn.

Để khôi phục dịch vụ nước, khách hàng có thể (1) trả toàn bộ số tiền quá hạn bằng một trong các phương thức chi trả cụ thể ghi dưới đây, hoặc (2) ký bản Kế Hoạch Chi Trả hoặc Thu Xếp Chi Trả, như trình bày trong Mục C của chính sách này, bằng cách liên lạc với ban Dịch Vụ Khách Hàng tại số (415) 551-3000. Sau khi khách hàng trả toàn bộ số tiền quá hạn hoặc tham gia một Kế Hoạch Chi Trả hay Thu Xếp Chi Trả, SFPUC sẽ phục hồi dịch vụ nước trong cùng ngày nếu SFPUC nhận được khoản chi trả hoặc Kế Hoạch Chi Trả hoặc Thu Xếp Chi Trả trước 4 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu (trừ các ngày lễ của Thành Phố). Nếu số tiền chi trả nhận được hoặc Kế Hoạch Chi Trả hay Thu Xếp Chi Trả được lập sau 4 giờ chiều thứ Hai đến thứ Sáu (trừ các ngày lễ của Thành Phố), dịch vụ nước sẽ được phục hồi vào ngày làm việc hôm sau.

#### **Cách Thức Chi Trả để Phục Hồi Dịch Vụ Nước:**

- Tới trả trực tiếp tại San Francisco Public Utilities Commission, 525 Golden Gate Avenue, lầu 1, Quầy Thu Ngân, San Francisco, CA 94102, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu (trừ các ngày lễ của Thành Phố).
- Chi trả qua điện thoại bằng cách gọi ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC tại số (415) 551-3000 và chọn “Pay By Phone,” hoặc hệ thống dịch vụ chi trả tự động của SFPUC trực tiếp tại số (844) 737-8222. Khách hàng cần chuẩn bị sẵn các số trương mục của mình khi gọi tới. Sau khi chi trả, khách hàng nên gọi ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC tại số (415) 551-3000 để xác nhận số biên lai chi trả.
- Chi trả trên mạng trực tuyến bằng thẻ tín dụng (Visa hoặc MasterCard), thẻ ghi nợ, eCheck, hoặc tiền mặt tại <https://www.sfgwater.org/waterezpay>. Sau

khi chi trả trực tuyến, khách hàng nên liên lạc với ban Dịch Vụ Khách Hàng của SFPUC tại số (415) 551-3000 cùng với xác nhận mã số biên lai chi trả.

**V. Đăng Nội Dung Chính Sách trên Website của SFPUC**

Chính sách này có trên website của SFPUC tại [sfwater.org](http://sfwater.org) và có bản tiếng Anh, các ngôn ngữ ghi trong Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm cư dân trong khu vực dịch vụ của SFPUC, chiếu theo Mục 116906, Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn.