

# Chính Sách Ngừng Cấp Nước

Do COVID-19, việc cắt dịch vụ do không thanh toán được tạm ngưng.

Có nhiều thời điểm trong cuộc sống quý vị thấy khó khăn để duy trì các khoản thanh toán. Nếu quý vị đang gặp vấn đề trong việc thanh toán hóa đơn tiền nước. Chúng tôi ở đây để giúp quý vị.

Chúng tôi cung cấp thỏa thuận thanh toán, không tính lãi, để hỗ trợ trong thời điểm khó khăn. Chương trình hỗ trợ người đóng thuế nước (WRAP) của chúng tôi mang lại mức chiết khấu 15% trên hóa đơn nước của quý vị đối với các khách hàng đủ tiêu chuẩn. Mục tiêu của chúng tôi là làm việc cùng với quý vị để đảm bảo dịch vụ nước của quý vị không bị ngắt. Dưới đây, quý vị có thể tìm hiểu thêm về quy trình.

## Tài khoản quá hạn là gì?

Hóa đơn của quý vị được xem là quá hạn 19 ngày sau khi chúng tôi gửi thư đến quý vị. Khi một tài khoản bị quá hạn, cá nhân hay đối tượng được ghi trên hóa đơn và chịu trách nhiệm thanh toán sẽ nhận được Thông Báo Quá Hạn.

Thông Báo Quá Hạn bao gồm thông tin về các phương thức thanh toán hóa đơn của quý vị, [cũng có sẵn ở đây](#).

Thông Báo Quá Hạn được gửi theo địa chỉ thư tín được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ thư tín và địa chỉ của nhà ở được cung cấp dịch vụ nước là khác nhau, một thông báo riêng sẽ được gửi tới địa chỉ dịch vụ và đề địa chỉ "Người Sử Dụng".

## Tôi có thể thỏa thuận phương thức thanh toán trên tài khoản được không?

Hãy cho chúng tôi biết, nếu quý vị không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường. Quý vị có thể yêu cầu thỏa thuận phương thức thanh toán khác hay kéo dài thanh toán bằng cách liên lạc với Dịch Vụ Khách Hàng. Các lựa chọn bao gồm kéo dài thời gian, bên cạnh yêu cầu trì hoãn, giảm hoặc thanh toán theo phương thức khác. Dịch vụ sẽ không bị ngừng cấp vì không thanh toán đối với bất kỳ khách hàng nào tuân thủ thỏa thuận thanh toán luân phiên được đăng ký với SJW, miễn là khách hàng duy trì tài khoản hiện tại cho dịch vụ nước khi phát sinh phí trong kỳ lên hóa đơn tiếp theo.

Ngoài ra, chương trình [WRAP](#) của SJW mang đến chiết khấu 15% trên tổng số tiền nước phải trả, trừ đi phí địa phương và tiểu bang, cho những ai đáp ứng yêu cầu về thu nhập.

## Điều gì xảy ra nếu tôi không đồng ý với hóa đơn?

Khách hàng muốn thắc mắc hay khiếu nại về hóa đơn của họ, có thể tiến hành thông qua quy trình chính thức hoặc không chính thức của Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California (CPUC). Vui lòng nộp đơn khiếu nại tới Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California bằng cách truy cập <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>. Khiếu nại về dịch vụ và hóa đơn được xử lý bởi Ban Dịch Vụ Người Tiêu Dùng (CAB), có thể liên lạc theo:

Số điện thoại:  
(800) 649-7570

8:30 sáng đến 4:30 chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu

Hoặc gửi thư đến địa chỉ  
California Public Utilities Commission  
Consumer Affairs Branch  
505 Van Ness Avenue, Room 2003  
San Francisco, CA 94102

Đối với người cần hỗ trợ trực tiếp chuyển tiếp nói chuyện qua điện thoại, (như các hạn chế trong việc nghe hoặc nói), quý vị có thể quay số 711 để gặp Dịch Vụ Chuyển Tiếp California. Để các thắc mắc của quý vị được trả lời tức thì theo phương thức giao tiếp ưa thích của quý vị, hãy quay một trong các số miễn phí theo ngôn ngữ cụ thể được liệt kê dưới đây để được nối máy đến nhà cung Cấp Dịch Vụ Chuyển Tiếp California.

Loại cuộc gọi	Ngôn ngữ	Đầu số 800 miễn phí
TTY/VCO/HCO sang thoại	Tiếng Anh	1-800-735-2929
	Tiếng Tây Ban Nha	1-800-855-3000
Thoại sang TTY/VCO/HCO	Tiếng Anh	1-800-735-2922
	Tiếng Tây Ban Nha	1-800-854-7784
Từ lời nói đến lời nói	Tiếng Anh	1-800-854-7784
	Tiếng Tây Ban Nha	

Để tránh bị ngừng dịch vụ trong khi quý vị đang chờ kết quả khiếu nại đã gửi cho CPUC, vui lòng liên lạc với Ban Dịch Vụ Người Tiêu Dùng (CAB) để được hỗ trợ. Nếu trường hợp của quý vị đáp ứng tiêu chuẩn đủ điều kiện, CAB sẽ cung cấp cho quý vị hướng dẫn về cách thức gửi thư tạm dừng lệnh kiểm tra hoặc chuyển tiền trong lúc chờ giải quyết trường hợp của quý vị. Quý vị phải tiếp tục thanh toán tiền phí hiện tại khi khiếu nại của quý vị đang được xem xét nhằm duy trì dịch vụ được tiếp tục.

### Quý cơ quan xử lý như thế nào nếu chủ nhà hoặc người sử dụng không được ghi trên hóa đơn?

SJW tiến hành một vài công đoạn để đảm bảo rằng chủ nhà hay người sử dụng ngôi nhà đều được biết về tạm dừng việc ngừng cấp nước. Ít nhất 10 ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản chỉ rõ tài khoản dịch vụ nước sẽ được truy thu và tùy theo việc ngừng cấp.

Thông báo này cũng để cho người sử dụng biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng SJW. Nếu quý vị thực hiện ở công đoạn này, quý vị không phải chịu trách nhiệm về khoản tiền quá hạn trên tài khoản của người trả nợ không đúng hạn miễn là quý vị sẵn sàng chấp nhận trách nhiệm về hóa đơn trong tương lai.

### Thông Báo Cuối Cùng là gì?

Nếu quý vị không theo kịp các kỳ trong thỏa thuận thanh toán của quý vị hoặc hóa đơn hiện tại của quý vị quá hạn 60 ngày, chúng tôi sẽ đưa ra Thông Báo Cuối Cùng. Thông Báo Cuối Cùng được gửi đến cá nhân hay đối tượng ghi trên hóa đơn và chịu trách nhiệm thanh toán trên tài khoản. SJW sẽ cho phép mỗi khách hàng cư trú có tổng cộng 79 ngày từ ngày gửi hóa đơn, để thanh toán toàn bộ hóa đơn trước khi ngừng cấp dịch vụ. Thông tin về cách thức tránh bị ngừng cấp dịch vụ do không thanh toán có sẵn trên trang web hoặc gọi điện theo số (408) 279-7900. Vì mục đích của chính sách này, dịch vụ cư trú có nghĩa là dịch vụ nước cho kết nối cư trú bao gồm cư trú một gia đình, cư trú nhiều gia đình và nhà di động.

### Nếu tôi bị ngừng cấp nước, tôi có thể được cấp nước lại như thế nào?

SJW sẽ làm việc với quý vị để khôi phục lại dịch vụ. Khi dịch vụ nước của quý vị bị ngừng cấp do không thanh toán, quý vị cần phải lựa chọn thanh toán để được SJW chấp nhận khôi phục dịch vụ. Quý vị cũng sẽ phải chịu phí cấp lại. Nếu dịch vụ nước được cấp lại trong giờ hành chính, phí là 20\$. Sau giờ hành chính thông thường, phí là 30\$. Chúng tôi muốn làm việc với quý vị để giúp quý vị khôi phục lại dịch vụ nước nhanh nhất có thể. Có một vài lựa chọn thanh toán:

- Thanh toán toàn bộ số tiền đến hạn
- Thanh toán số tiền quá hạn
- Tham gia lịch thanh toán khác hoặc thỏa thuận thanh toán

Các khoản thanh toán được tiến hành qua hệ thống điện thoại tự động, hay trực tuyến qua internet sẽ không được vào sổ tài khoản của khách hàng ngay tức thì, vì vậy khách hàng phải thông báo thanh toán của họ bằng cách liên lạc với Dịch vụ khách hàng để họ biết thông tin thanh toán nhằm đảm bảo dịch vụ được khôi phục.

---