

## Chính Sách Cắt Dịch Vụ Nước cho Cư Dân vì Không Trả Hóa Đơn Có hiệu lực từ ngày 1 tháng Hai, 2020

### **Giới Thiệu/Thông Tin Căn Bản**

Vào ngày 28 Tháng Chín, 2018, Dự Luật Thượng Viện (SB) 998, Đạo Luật Bảo Vệ Cắt Dịch Vụ Nước (Water Protection Shutoff Act), đã được ký thành luật. Đạo Luật Bảo Vệ Cắt Dịch Vụ Nước đã sửa lại các thông lệ của hệ thống cấp nước công cộng và cộng đồng liên quan đến việc cắt dịch vụ nước cho cư dân vì không trả hóa đơn. Mục đích của Đạo Luật Bảo Vệ Cắt Dịch Vụ Nước là cung cấp các biện pháp bảo vệ thêm cho khách hàng để bảo đảm tiếp cận nguồn nước an toàn và sạch theo Đạo Luật Nhân Quyền về Nước (Human Right to Water Act).<sup>1</sup> Cùng với những điều khác, Đạo Luật Bảo Vệ Cắt Dịch Vụ Nước đòi hỏi các hệ thống cấp nước phải có văn bản chính sách về việc cắt dịch vụ nước cho cư dân vì không trả hóa đơn. Chính sách này phải bao gồm:<sup>2</sup>

1. Một kế hoạch hoãn hay giảm tiền trả hóa đơn;
2. Sắp xếp lịch thay thế để trả hóa đơn;
3. Một cơ chế chính thức để khách hàng tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn; và
4. Một số điện thoại cho khách hàng có thể liên lạc để bàn về các lựa chọn để tránh bị cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn.

Tài liệu này bàn thảo về các chính sách của SCE về việc cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn theo Đạo Luật Bảo Vệ Cắt Dịch Vụ Nước.

### **Chi Tiết của Chính Sách**

#### *Kế Hoạch Hoãn Hay Giảm Tiền Trả Hóa Đơn và Lịch Thay Thế để Trả Hóa Đơn*

Hóa đơn dịch vụ nước cho các khách hàng của SCE được phát hành hàng tháng và được coi là nợ quá hạn nếu không được trả trong vòng 19 ngày. Khách hàng không thể trả chi phí dịch vụ nước trong kỳ tính hóa đơn thông thường có thể yêu cầu kế hoạch hoãn hay giảm tiền trả hóa đơn hoặc lịch thay thế để trả hóa đơn và tránh việc bị cắt dịch vụ nước. SCE có nhiều chương trình hỗ trợ tài chính và trả hóa đơn để giúp khách hàng đáp ứng các bổn phận đối với các dịch vụ tiện ích của họ. Các chương trình này bao gồm hỗ trợ khách hàng lợi tức thấp, Chương Trình Lập Hóa Đơn theo Ngân Quỹ, và hỗ trợ một lần để trả hóa đơn. Dịch vụ sẽ không bị cắt vì không trả hóa đơn nếu khách hàng tuân theo các điều khoản của kế hoạch hoãn hay giảm tiền trả hóa đơn hay lịch thay thế để trả hóa đơn.

#### *Thủ Tục Tranh Chấp Hóa Đơn*

Những khách hàng muốn tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn có thể liên lạc với SCE hoặc nộp đơn khiếu nại với Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California (CPUC). Khách hàng có thể tranh chấp hóa đơn qua Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng của SCE bằng cách gọi số (800) 655-4555. Nếu việc tranh chấp hóa đơn không thể giải quyết trực tiếp được với SCE, khách hàng có thể khiếu nại với CPUC bằng cách gửi đơn khiếu nại

<sup>1</sup> Đạo Luật Nhân Quyền về Nước (Bộ Luật về Nước của California § 106.3 ) ghi rõ rằng tất cả người dân California đều có quyền được sử dụng nguồn nước an toàn, sạch, giá cả phải chăng và có thể sử dụng đủ cho mục đích tiêu dùng, nấu ăn và vệ sinh của con người.

<sup>2</sup> Bộ Luật về Nước của California § 116906.

đến Ban Sự Vụ Người Tiêu Dùng của CPUC (CPUC's Consumer Affairs Branch) trên mạng tại [www.cpuc.ca.gov/complaints/](http://www.cpuc.ca.gov/complaints/), bằng cách gọi số 1-800-649-7570 (8 giờ 30 Sáng – 4 giờ 30 Chiều, từ Thứ Hai-Thứ Sáu), hoặc bằng cách gửi thư đến:

California Public Utilities Commission  
Consumer Affairs Branch  
505 Van Ness Avenue, 3<sup>rd</sup> Floor  
San Francisco, CA 94102

Thông tin bổ sung về thủ tục tranh chấp hóa đơn được cung cấp trong Quy Tắc Biểu Giá Nước 10 *Hóa Đơn có Tranh Chấp*.

#### *Cắt và Mở Lại Dịch Vụ*

Nếu khách hàng không tuân theo kế hoạch hoãn hay giảm tiền trả hóa đơn hoặc lịch thay thế để trả hóa đơn trong ít nhất 60 ngày, dịch vụ của quý vị có thể bị cắt vì không trả hóa đơn. SCE sẽ liên lạc với khách hàng ít nhất bảy ngày trước khi cắt dịch vụ, thông báo cho khách hàng về tình trạng nợ quá hạn, và thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc cắt dịch vụ, bao gồm các kế hoạch hoãn hay giảm tiền trả hóa đơn và/hoặc lịch thay thế để trả hóa đơn như đã nói ở trên ở trên. Thông báo cuối cùng về việc chấm dứt dịch vụ sẽ được cung cấp không dưới năm ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ, thông báo cho khách hàng về các điều kiện cần phải đáp ứng để tránh bị cắt dịch vụ.

Để được mở lại dịch vụ sau khi bị cắt dịch vụ do không trả hóa đơn, khách hàng có thể bị tính phí mở lại dịch vụ. Thông tin bổ sung về phí mở lại và kết nối lại dịch vụ có trong Quy Tắc Biểu Giá Nước 11 *Cắt và Mở Lại Dịch Vụ*.

#### *Thông Tin Liên Lạc*

Nhận thông tin về việc trả hóa đơn, gia hạn hoặc lựa chọn trả hóa đơn của SCE bằng cách gọi đến Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng của SCE theo số 1-800-950-2356 hoặc trên mạng tại [www.sce.com/billing](http://www.sce.com/billing).