



Thành phố Santa Barbara

Chính sách ngừng cung cấp Dịch vụ tiện ích sinh hoạt

Ban hành
Ngày 01/07/2026



Thành phố Santa Barbara

Chính sách ngừng cung cấp Dịch vụ tiện ích sinh hoạt

Thành phố Santa Barbara cam kết cung cấp dịch vụ cấp nước và thu gom rác đáng tin cậy cho cư dân. Để đảm bảo các quy định rõ ràng và công bằng đối với khách hàng cá nhân và tổ chức, Thành phố đã ban hành Chính sách Ngừng Cung cấp Dịch vụ Tiện ích Sinh hoạt do không thanh toán.

Chính sách này quy định các bước xử lý khi tài khoản quá hạn thanh toán và các lựa chọn giúp khách hàng tránh bị ngừng dịch vụ cấp nước, nước tái chế, tưới tiêu, thu gom rác cũng như các dịch vụ dành cho khách cá nhân, khách thương mại và công nghiệp. Đối với khách hàng cá nhân, chính sách này bảo đảm tuân thủ Đạo luật Bảo vệ Ngừng Cấp nước (Water Shutoff Protection Act) theo Dự luật Thượng viện California số 998 (SB 998), đồng thời áp dụng quy trình thống nhất, minh bạch và công bằng cho tất cả khách hàng.

Quy trình thông báo và ngừng cung cấp dịch vụ khi hóa đơn quá hạn

Hóa đơn dịch vụ tiện ích được xem là quá hạn nếu Thành phố không nhận được thanh toán trước hoặc đúng ngày đến hạn ghi trên hóa đơn. Khi hóa đơn quá hạn, Thành phố sẽ thực hiện các bước sau để thông báo cho khách hàng và tạo điều kiện để khách hàng xử lý khoản nợ quá hạn:

Trễ 10 ngày kể từ ngày đến hạn: Gửi thông báo quá hạn

Nếu tài khoản vẫn còn số tiền quá hạn sau 10 ngày theo lịch kể từ ngày đến hạn thanh toán ban đầu, Thành phố sẽ gửi thông báo quá hạn qua bưu điện. Thông báo này sẽ nhắc khách hàng về số tiền còn nợ và hướng dẫn cách thanh toán để đưa tài khoản về trạng thái bình thường. Nếu thực hiện thanh toán sau ngày đến hạn ghi trên hóa đơn, khách hàng sẽ bị tính phí thanh toán trễ.

Trễ 50 ngày kể từ ngày đến hạn: Gửi thông báo ngừng cung cấp dịch vụ

Nếu tài khoản vẫn còn số tiền quá hạn sau 50 ngày theo lịch kể từ ngày đến hạn thanh toán ban đầu, tài khoản sẽ được xem là nợ quá hạn nghiêm trọng. Khách hàng sẽ nhận Thông báo ngừng cung cấp Dịch vụ tiện ích sinh hoạt, thông báo rằng dịch vụ cấp nước và/hoặc thu gom rác có thể bị ngừng sau 70 ngày theo lịch kể từ ngày đến hạn thanh toán ban đầu.

Trễ 60 ngày kể từ ngày đến hạn: Dán thông báo tại cửa

Nếu tài khoản vẫn còn số tiền quá hạn sau 60 ngày theo lịch kể từ ngày đến hạn thanh toán ban đầu, Thành phố sẽ dán thông báo tại cửa kèm theo bản sao của Chính sách này tại địa điểm nhận dịch vụ. Đây là thông báo nhắc nhở cuối cùng, đồng thời tạo cơ hội để khách hàng xử lý ngay tình trạng thanh toán quá hạn. Ở giai đoạn này, khách hàng chỉ có thể tránh bị ngừng dịch vụ bằng cách thanh toán toàn bộ tiền quá hạn hoặc ký thỏa thuận trả góp.



Trễ 70 ngày kể từ ngày đến hạn: Ngừng cung cấp dịch vụ

Nếu tài khoản vẫn còn số tiền quá hạn sau 70 ngày theo lịch kể từ ngày đến hạn thanh toán ban đầu, thành phố đã dán thông báo tại địa điểm nhận dịch vụ ít nhất 10 ngày theo lịch trước đó và khách hàng chưa hoàn tất việc ký thỏa thuận trả góp, thì dịch vụ cấp nước và/hoặc thu gom rác sẽ bị ngừng.

Các lựa chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ

Chúng tôi hiểu rằng khó khăn tài chính có thể xảy ra với bất kỳ ai, vì vậy chúng tôi cung cấp cho tất cả khách hàng lựa chọn tham gia thỏa thuận trả góp để hoãn thanh toán. Lựa chọn này áp dụng cho tất cả khách hàng trước khi bị ngừng dịch vụ cấp nước và/hoặc thu gom rác. Bằng cách ký thỏa thuận trả góp và thanh toán đúng hạn tất cả các khoản phải trả, khách hàng có thể tránh bị gián đoạn dịch vụ và quản lý tiền nợ quá hạn của mình.

Khách hàng tham gia thỏa thuận trả góp, thanh toán hóa đơn hiện tại và thực hiện trả góp hằng tháng đúng hạn sẽ không bị ngừng dịch vụ cấp nước hoặc thu gom rác. Khách hàng có thu nhập thấp hoặc có tình trạng sức khỏe đặc biệt không cần cung cấp bằng chứng về tình trạng thu nhập hoặc tình trạng sức khỏe. Để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ, khách hàng phải ký thỏa thuận trả góp với Thành phố Santa Barbara và duy trì đầy đủ các khoản thanh toán đúng hạn, bao gồm các khoản thanh toán theo thỏa thuận trả góp và các khoản thanh toán đến hạn của hóa đơn dịch vụ tiện ích hằng tháng.

Chi tiết về Thỏa thuận trả góp

Khi khách hàng chọn ký thỏa thuận trả góp để tránh bị ngừng dịch vụ cấp nước và/hoặc thu gom rác, điều quan trọng là khách hàng phải hiểu rõ cơ cấu và các yêu cầu của thỏa thuận này. Khách hàng phải ký một thỏa thuận có giá trị pháp lý, trong đó quy định các điều khoản của thỏa thuận trả góp. Số tiền trả góp hằng tháng được quy định trong thỏa thuận phải được thanh toán trước hoặc đúng ngày đến hạn. **Ngoài các khoản trả góp theo thỏa thuận, khách hàng cũng phải thanh toán các hóa đơn dịch vụ tiện ích hiện tại của mình.** Nghĩa là khách hàng sẽ có hai khoản cần thanh toán mỗi tháng: khoản trả góp theo thỏa thuận và hóa đơn dịch vụ tiện ích hằng tháng.

Khách hàng phải luôn theo dõi các nghĩa vụ thanh toán hằng tháng của mình và đảm bảo thanh toán đúng số tiền trong mỗi kỳ lập hóa đơn. Các hóa đơn hằng tháng sẽ tiếp tục hiển thị tổng số tiền quá hạn và không liệt kê số tiền trả góp hằng tháng theo thỏa thuận trả góp. Nếu khách hàng không biết chắc cần thanh toán bao nhiêu mỗi tháng, văn phòng Thanh toán Dịch vụ Tiện ích có thể cung cấp số tiền thanh toán đến hạn mới nhất qua điện thoại hoặc email.

Khách hàng chỉ được duy trì một thỏa thuận trả góp đang có hiệu lực tại bất kỳ thời điểm nào. Sau khi hoàn tất thỏa thuận trả góp, khách hàng không thể yêu cầu sửa đổi hoặc gia hạn. Tất cả các thỏa thuận trả góp hiện có sẽ không được sửa đổi hoặc gia hạn. Thời hạn tối đa của một thỏa thuận trả góp là 12 tháng. Có bốn lựa chọn cho thời hạn trả góp theo thỏa thuận là 3, 6, 9 hoặc 12 tháng, tùy thuộc vào số tiền quá hạn hiện tại, như được trình bày dưới đây:



Số tiền quá hạn còn nợ	Thời hạn thỏa thuận trả góp
0,01 USD đến 500 USD	3 tháng
500,01 USD đến 1.500 USD	6 tháng
1.500,01 USD đến 3.000 USD	9 tháng
Trên 3.000 USD	12 tháng

Khách hàng có thể yêu cầu tham gia thỏa thuận trả góp bằng cách liên lạc với văn phòng Thanh toán Dịch vụ Tiện ích qua số (805) 564-5343 hoặc gửi email đến UtilityBilling@SantaBarbaraCA.gov.

Vì phạm Thỏa thuận trả góp

Khi khoản thanh toán trả góp hằng tháng và hóa đơn hằng tháng hiện tại không được thanh toán đúng hạn, khách hàng sẽ nhận được thông báo dưới hình thức dán tại cửa. Việc tiếp tục không thanh toán có thể dẫn đến việc ngừng cung cấp dịch vụ.

Dán thông báo tại cửa

Nếu tài khoản đang tham gia thỏa thuận trả góp không duy trì đúng hạn các khoản thanh toán trả góp và hóa đơn hằng tháng, Thành phố sẽ dán thông báo tại cửa kèm theo bản sao của chính sách này tại địa điểm nhận dịch vụ. Thông báo này sẽ là thông báo cuối cùng yêu cầu thanh toán và tạo cơ hội để khách hàng hành động kịp thời. Để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ, khách hàng phải thanh toán toàn bộ số tiền còn nợ hoặc đảm bảo rằng các khoản thanh toán theo thỏa thuận trả góp trước đó và các khoản phí trong hóa đơn hằng tháng đều được thanh toán đầy đủ trong thời hạn của thỏa thuận trả góp.

Ngừng cung cấp dịch vụ

Nếu tài khoản đang tham gia thỏa thuận trả góp không thanh toán đúng hạn các khoản trả góp và hóa đơn hằng tháng, đồng thời thông báo đã được dán tại cửa địa điểm nhận dịch vụ kèm theo bản sao của chính sách này, dịch vụ cấp nước và/hoặc thu gom rác sẽ bị ngừng.

Yêu cầu sau khi ngừng cung cấp dịch vụ

Nếu bị ngừng dịch vụ cấp nước, khách hàng cần lưu ý rằng phải thanh toán đầy đủ toàn bộ số tiền trên tài khoản hóa đơn dịch vụ tiện ích trước khi có thể khôi phục dịch vụ. Ngoài ra, khách hàng sẽ phải thanh toán phí kết nối lại dịch vụ cấp nước. Các khoản phí được quy định trong Danh mục Tiền phạt, Lệ phí và Chi phí Dịch vụ của Thành phố Santa Barbara tại <https://santabarbaraca.gov/finance/budget-reports>.

Thành phố khuyến nghị khách hàng nên chọn tham gia thỏa thuận trả góp trước khi bị ngừng dịch vụ để tránh bất tiện và đảm bảo dịch vụ cấp nước được duy trì liên tục.

Để biết thông tin về giờ làm việc thông thường và ngoài giờ, khách hàng có thể truy cập trang web văn phòng Thanh toán Dịch vụ Tiện ích của Thành phố Santa Barbara tại: <https://SantaBarbaraCA.gov/Utility-Billing>.



Khoản thanh toán bị trả lại

Nếu một khoản thanh toán bị trả lại — dù được thực hiện bằng séc giấy hoặc bằng phương thức điện tử như ACH hoặc thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ — khách hàng sẽ bị tính phí cho khoản thanh toán bị trả lại và khoản thanh toán đó sẽ được xem là chưa thanh toán.

Có hai loại khoản thanh toán bị trả lại, mỗi loại có quy trình xử lý khác nhau:

1. Bị trả lại khoản thanh toán trả góp theo thỏa thuận trả góp
Khi bị trả lại một khoản thanh toán được thực hiện theo thỏa thuận trả góp đã được phê duyệt, khách hàng được xem là đã vi phạm thỏa thuận thanh toán. Theo quy định của SB 998, tài khoản sẽ đủ điều kiện để bị ngừng cung cấp dịch vụ. Thành phố sẽ gửi văn bản thông báo qua bưu điện cho khách hàng, thông báo về khoản thanh toán bị trả lại và cho biết thời hạn ngừng cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của SB 998. Để tránh bị gián đoạn dịch vụ, khách hàng phải thanh toán đầy đủ các khoản còn thiếu theo kế hoạch trả góp hoặc thanh toán toàn bộ số tiền quá hạn.
2. Bị trả lại khoản thanh toán hóa đơn thông thường
Khi bị trả lại khoản thanh toán thông thường cho hóa đơn hằng tháng và tài khoản chưa quá hạn 60 ngày, Thành phố sẽ gửi thông báo cho khách hàng, giải thích rằng khoản thanh toán đã bị trả lại và yêu cầu khách hàng gửi khoản thanh toán thay thế.

Đối với tất cả các khoản thanh toán bị trả lại, khách hàng phải thực hiện các khoản thanh toán tiếp theo bằng tiền mặt, séc ngân hàng hoặc phiếu chuyển tiền.

Hiểu rõ các Lựa chọn và Trách nhiệm trong Mối quan hệ giữa Người thuê nhà và Chủ nhà

Quyền bảo vệ dành cho người thuê nhà

Luật SB 998 của California bao gồm các quy định cụ thể nhằm bảo vệ người thuê nhà tại các bất động sản cho thuê liên quan đến việc ngừng dịch vụ cấp nước. Nếu chủ nhà chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn nước, một số biện pháp bảo vệ nhất định sẽ được áp dụng để đảm bảo người thuê nhà không chịu ảnh hưởng bất công do tài khoản quá hạn thanh toán.

Yêu cầu về thông báo

Thành phố sẽ thông báo cho người thuê nhà về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ bằng cách dán thông báo tại cửa kèm theo bản sao của chính sách này tại nơi cư trú sử dụng dịch vụ sớm ít nhất 10 ngày theo lịch trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo này đóng vai trò là lời nhắc cuối cùng và tạo cơ hội để người thuê nhà hành động ngay lập tức nhằm tránh bị gián đoạn dịch vụ.



Các Lựa chọn dành cho Người thuê nhà

Người thuê nhà có quyền chọn đứng tên và chịu trách nhiệm đối với tài khoản dịch vụ cấp nước mà không bị yêu cầu thanh toán bất kỳ khoản tiền quá hạn nào hoặc thanh toán trực tiếp khoản tiền quá hạn cho thành phố để duy trì dịch vụ.¹

Yêu cầu đối với chủ tài khoản mới tiếp nhận tài khoản quá hạn

Có những trường hợp tài khoản đang ở trạng thái quá hạn và chủ sở hữu mới hoặc người thuê nhà mới muốn mở tài khoản mới cho địa chỉ sử dụng dịch vụ của tài khoản quá hạn đó. Trong một số trường hợp, chủ tài khoản mới sẽ không phải chịu trách nhiệm thanh toán các khoản dư nợ quá hạn của chủ tài khoản trước. Để thiết lập tài khoản mới, chủ sở hữu bất động sản hoặc người thuê nhà phải cung cấp bản sao giấy chứng nhận chuyển nhượng quyền sở hữu (grant deed), hóa đơn thuế bất động sản hoặc hợp đồng thuê nhà có liệt kê tất cả cư dân đang sống tại địa chỉ sử dụng dịch vụ để mở tài khoản mới.

Báo cáo

Thành phố báo cáo số lần ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước hằng năm đối với khách hàng dân cư trên trang web của Thành phố. Cần lưu ý rằng số liệu này bao gồm tất cả trường hợp ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng, bất kể việc ngừng dịch vụ xảy ra do không có khả năng tài chính để thanh toán hay vì các lý do khác, chẳng hạn như chuyển nhà.

Quy trình khiếu nại hóa đơn dịch vụ tiện ích có tranh chấp

Quy trình xem xét và khiếu nại đối với hóa đơn dịch vụ tiện ích có tranh chấp được đưa vào chính sách này nhằm đảm bảo mọi khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận thông tin cần thiết và được thông báo đầy đủ về các quyền và lựa chọn của mình trong trường hợp có tranh chấp. Ngoài ra, trong thời gian hóa đơn dịch vụ tiện ích đang được xem xét theo quy trình khiếu nại, dịch vụ cấp nước và/hoặc thu gom rác sẽ không bị ngừng, đảm bảo dịch vụ được duy trì liên tục trong suốt quá trình xem xét.

1. Xem xét bởi Giám đốc Tài chính

Khách hàng muốn tranh chấp về tính chính xác của hóa đơn dịch vụ cấp nước, thoát nước và/hoặc thu gom rác phải gửi văn bản yêu cầu đến Giám đốc Tài chính của Thành phố hoặc người được chỉ định, chậm nhất trong vòng chín mươi (90) ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn ban đầu, để yêu cầu xem xét hóa đơn. Khi tiếp nhận yêu cầu này, khách hàng sẽ có cơ hội được Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định tiến hành xem xét, điều tra và tổ chức buổi trao đổi liên quan đến tính chính xác của hóa đơn. Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định có quyền sửa đổi hóa đơn nếu phát hiện có sai sót. Khách hàng sẽ nhận được văn bản thông báo về quyết định liên quan đến tranh chấp. Mọi quyết định của Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định sẽ là quyết định cuối cùng.

¹ Để biết thêm thông tin về các quyền và trách nhiệm của người thuê nhà, vui lòng tham khảo Mục 116916 của Bộ luật Y tế và An toàn California.

2. Ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán

Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng nếu hóa đơn chưa được thanh toán đầy đủ và khách hàng không nộp đơn khiếu nại hợp lệ, đúng thời hạn, hoặc khiếu nại đã bị từ chối và quyết định từ chối đã có hiệu lực cuối cùng.

3. Thông báo

Theo quy trình khiếu nại này, thông báo của Thành phố được xem là đã được gửi khi (1) được trao trực tiếp cho khách hàng, (2) được đặt trong phong bì ghi địa chỉ của khách hàng, đã thanh toán trước phí bưu điện và gửi qua hệ thống bưu chính Hoa Kỳ; hoặc (3) được gửi email đến khách hàng nếu khách hàng đã cung cấp địa chỉ email và yêu cầu khiếu nại ban đầu được gửi bằng phương thức điện tử.

Chính sách này nhằm cung cấp thông tin rõ ràng và sự an tâm rằng Thành phố Santa Barbara cam kết hỗ trợ khách hàng. Mục tiêu của Thành phố là phối hợp với khách hàng để đảm bảo tất cả dịch vụ của thành phố, bao gồm dịch vụ cấp nước và thu gom rác, được duy trì liên tục, đồng thời mọi vấn đề hoặc tranh chấp đều được giải quyết một cách công bằng và hiệu quả.

Thông tin cập nhật, chẳng hạn như giờ làm việc và các phương thức thanh toán hóa đơn dịch vụ tiện ích, có thể được tìm thấy trên trang web của Thành phố tại: <https://santabarbaraca.gov/utility-billing>.

Nếu có bất kỳ câu hỏi nào hoặc cần hỗ trợ thêm, vui lòng liên hệ với văn phòng Thanh toán Dịch vụ Tiện ích của Thành phố qua số điện thoại (805) 564-5343.

