

1. CƠ SỞ PHÁP LÝ

Chính sách này được ban hành theo Bộ luật Sức khỏe & An toàn §§116900 và các điều khoản tiếp theo (Đạo luật Bảo vệ Khỏi bị Cúp nước - Water Shutoff Protection Act), đã được sửa đổi theo Dự luật Thượng viện SB 3 (Luật năm 2023, chương 855).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách về việc Tạm ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước Sinh hoạt ("Chính sách") này áp dụng cho tất cả tài khoản sử dụng nước sinh hoạt của Quận, không áp dụng cho các tài khoản dịch vụ phi sinh hoạt. Dịch vụ nước sinh hoạt được hiểu là dịch vụ cấp nước cho điểm kết nối hộ gia đình, bao gồm nhà ở đơn hộ, nhà ở đa hộ, nhà di động, bao gồm nhưng không giới hạn ở nhà di động trong các khu nhà di động, hoặc nhà ở cho công nhân nông trại. Trong trường hợp Chính sách này có xung đột với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Quận, Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng.

3. ĐỊNH NGHĨA

A. Ngày làm việc

Ngày văn phòng Quận mở cửa phục vụ công chúng. Không bao gồm Thứ Bảy, Chủ Nhật, các ngày lễ của Quận và các ngày Thứ Sáu xen kẽ mà văn phòng đóng cửa.

B. Khách hàng đứng tên tài khoản

Cá nhân hoặc tổ chức đứng tên trên tài khoản, bất kể người đó có cư trú tại địa chỉ sử dụng dịch vụ hay không.

C. Quá hạn

Hóa đơn không được thanh toán đầy đủ trước hạn chót ghi trên thông báo tiền nước, thường là 25 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn.

D. Người cư trú

Người đang sinh sống tại địa chỉ sử dụng dịch vụ nhưng không phải là khách hàng đứng tên tài khoản, bao gồm cả người thuê nhà thuộc tài khoản do chủ nhà đứng tên.

E. Y bác sĩ chăm sóc ban đầu

Được định nghĩa theo Bộ luật Phúc lợi & Thể chế §14088(b)(1)(A).

4. THÔNG TIN LIÊN HỆ

Đối với các câu hỏi hoặc yêu cầu hỗ trợ liên quan đến hóa đơn tiền nước, hoặc để trao đổi về các giải pháp tránh bị tạm ngừng dịch vụ nước sinh hoạt do chưa thanh toán, quý khách có thể liên hệ Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Quận qua số điện thoại (949) 837-0660. Khách hàng cũng có thể đến trực tiếp Quầy Dịch vụ Khách hàng của Quận từ Thứ Hai đến Thứ Năm từ 7:30 sáng đến 4:00 chiều, Thứ Sáu từ 7:30 sáng đến 3:00 chiều (đóng cửa vào các ngày Thứ Sáu cách tuần), trừ các ngày lễ của Quận. Văn phòng Dịch vụ Khách hàng của Quận đặt tại số 24251 Los Alisos Blvd., Lake Forest.

5. LẬP HÓA ĐƠN VÀ QUY TRÌNH TÍNH PHÍ

Cước dịch vụ cấp thoát nước phải được thanh toán đầy đủ định kỳ hàng tháng, hoặc theo tần suất khác do Hội đồng Quản trị quyết định theo từng thời điểm. Hạn thanh toán được quy định rõ trên thông báo tiền nước, thường là 25 ngày kể từ ngày phát hành. Mọi hóa đơn không được thanh toán trước hạn chót này đều bị coi là quá hạn.

6. TAM NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC DO CHƯA THANH TOÁN

Nếu hóa đơn quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày, Quận có thể tạm ngừng cung cấp dịch vụ nước tới địa chỉ sử dụng.

A. Thông báo bằng Văn bản cho Khách hàng

Quận sẽ gửi thông báo bằng văn bản qua thư bưu điện tới khách hàng đứng tên tài khoản với định dạng rõ ràng, để đọc ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi tạm ngừng cấp nước. Thông báo phải bao gồm, nhưng không giới hạn, các thông tin sau:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng;
2. Số tiền không trả đúng hạn;
3. Ngày hạn chót phải thanh toán hoặc điều chỉnh thanh toán để tránh ngừng dịch vụ;
4. Hướng dẫn quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gian thanh toán nợ cước;
5. Hướng dẫn quy trình để khách hàng hoặc người trưởng thành cư trú tại địa điểm đó gửi khiếu nại, yêu cầu điều tra hoặc phúc thẩm liên quan đến dịch vụ hoặc cước phí;

6. Hướng dẫn quy trình để khách hàng yêu cầu lịch trình thanh toán hoãn lại, giảm nhẹ hoặc phương án thay thế, bao gồm cả việc chia nhỏ khoản nợ cước để trả góp;
7. Hướng dẫn quy trình để khách hàng tìm hiểu thông tin về Chương trình Hỗ trợ Mức giá Tối thiểu của Quận (Mục 7030 trong Bộ luật Hành chính của Quận);
8. Số điện thoại để khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Quận.

B. Thông báo bằng Văn bản cho Người cư trú hoặc Người thuê nhà

1. Quận cũng sẽ gửi thông báo bằng định dạng rõ ràng, dễ đọc đến các cư dân đang sinh sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước trong các trường hợp sau:
 - a) Quận cung cấp dịch vụ đo đếm riêng cho nhà ở đơn lập, chung cư/cơ sở lưu trú nhiều căn hộ, khu nhà lưu động, hoặc nhà ở cố định trong khu cắm trại của công nhân, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành là khách hàng đứng tên trên hồ sơ; hoặc
 - b) Địa chỉ nhận thư của khách hàng đứng tên trên hồ sơ không trùng với địa chỉ cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ được gửi tới “Người cư trú”, bao gồm thông tin bắt buộc trong Mục 6.A ở trên và sẽ thông báo cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải thanh toán số tiền còn nợ trong tài khoản trễ hạn. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Quận được trình bày trong Mục 10 dưới đây.
2. Nếu Quận cung cấp nước cho các hộ gia đình thông qua một đồng hồ tổng, Quận sẽ nỗ lực thiện chí để thông báo cho người cư trú biết rằng tài khoản đang nợ tiền và dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp vào ngày được ấn định cụ thể trong thông báo, tối thiểu mười (10) ngày làm việc trước khi tiến hành cắt nước. Quận sẽ thực hiện thông báo bằng một trong các hình thức:
 - a) Gửi thư thông báo đến từng căn hộ;
 - b) Dán thông báo lên cửa của từng căn hộ;
 - c) Trường hợp việc thông báo đến từng căn hộ không khả thi hoặc khó thực hiện, sẽ dán hai (2) bản sao thông báo tại mỗi khu vực chung để tiếp cận và tại mỗi lối ra vào của (các) tòa nhà; hoặc
 - d) Thực hiện nỗ lực hợp lý và thiện chí khác nhằm gửi thông báo bằng văn bản đến các cư dân.

Thông báo sẽ được gửi tới “Người cư trú”, bao gồm thông tin bắt buộc trong Mục 6.A ở trên và sẽ thông báo cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải thanh toán số tiền còn nợ trong tài khoản trễ hạn. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Quận được trình bày trong Mục 10 dưới đây.

C. Thông Báo Bằng Văn Bản Không Thẻ Gửi Đat

Nếu thông báo bằng văn bản gửi cho khách hàng bị bưu điện trả lại do không thể giao, Quận sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý và thiện chí để liên hệ trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng đứng tên trên hồ sơ hoặc một người trưởng thành đang sinh sống tại căn hộ của khách hàng ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Quận sẽ đề nghị cung cấp bản sao Chính sách này bằng văn bản và thảo luận các phương án nhằm tránh bị cắt dịch vụ nước do chậm thanh toán, bao gồm cả khả năng gia hạn hoặc thỏa thuận phương thức thanh toán khác.

Nếu thông báo bằng văn bản bị trả lại qua đường bưu điện và Quận không thể liên lạc được với khách hàng hoặc người trưởng thành sinh sống tại căn hộ qua điện thoại, Quận sẽ nỗ lực thiện chí đến trực tiếp căn hộ để để lại thông báo hoặc bố trí đặt thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ nước do chưa thanh toán cùng Chính sách về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt này ở một vị trí dễ quan sát.

D. Thông Báo Qua Điện Thoại

Nếu Quận liên hệ với khách hàng qua điện thoại thay vì gửi thông báo bằng văn bản, Quận sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng bản sao Chính sách này bằng văn bản và đề nghị thảo luận các phương án ngăn chặn việc cắt nước, bao gồm lịch thanh toán thay thế, hoãn thanh toán, mức thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu trả góp/phân kỳ khoản nợ chưa thanh toán, và thủ tục kiến nghị xem xét lại hóa đơn cũng như khiếu nại.

E. Dán Thông Báo Tại Địa Chỉ Đăng Ký Dịch Vụ

Quận sẽ nỗ lực thiện chí để lại thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt tại một vị trí dễ quan sát ở địa chỉ đăng ký dịch vụ. Thông báo sẽ được để lại tại căn hộ ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo quy định tại khoản này mang tính chất bổ sung và không thay thế cho bất kỳ thông báo, việc liên hệ khách hàng hoặc việc niêm yết nào khác được yêu cầu bởi Chính sách này hoặc quy định pháp luật hiện hành. Thông báo sẽ bao gồm thông tin về:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng;

2. Số tiền không trả đúng hạn;
3. Các khoản phí phát sinh bổ sung (nếu có);
4. Tổng số tiền phải thanh toán;
5. Ngày hạn chót phải thanh toán hoặc điều chỉnh thanh toán để tránh ngừng dịch vụ;
6. Quy trình để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
7. Số điện thoại để khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Quận.

F. Các Trường Hợp Theo Đó Dịch Vụ Nước Sẽ Không Bị Ngừng Cung Cấp

Quận sẽ không ngừng dịch vụ nước sinh hoạt đối với khách hàng không thanh toán phí dịch vụ trong các trường hợp sau:

1. Trong quá trình Quận đang điều tra, giải quyết khiếu nại, tranh chấp hoặc phản ánh của khách hàng hoặc người trưởng thành đang sinh sống tại căn hộ theo Mục 7.A dưới đây;
2. Trong thời gian đang chờ giải quyết khiếu nại lên Hội đồng Quản trị theo Mục 7.C dưới đây;
3. Trong thời gian đang chờ giải quyết khiếu nại lên bất kỳ cơ quan hành pháp hoặc cơ quan tư pháp nào khác mà việc khiếu nại đó được thực hiện hợp pháp;
4. Trong thời gian Quận đang xem xét yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc trong bất kỳ thời hạn xem xét lại tương ứng nào theo Mục 8 dưới đây; hoặc
5. Trong khoảng thời gian khoản thanh toán của khách hàng được hưởng gia hạn, khấu hao dần, lịch thanh toán thay thế hoặc giảm phí dịch vụ theo Mục 8 dưới đây và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán được phê duyệt.

G. Các Trường Hợp Đặc Biệt Về Y Tế Và Tài Chính Theo Đó Các Dịch Vụ Sẽ Không Bị Ngừng Cung Cấp

1. Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
 - a) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Quận bản xác nhận của cơ sở/bác sĩ chăm sóc sức khỏe ban đầu, theo định nghĩa tại Điều 14088(b)(1)(A) thuộc Bộ luật Phúc lợi và Cơ sở Y tế, chứng minh rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc gây đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của cư dân

đang sinh sống tại địa điểm được cung cấp dịch vụ sinh hoạt;

b) Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ dành cho khu dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của Quận. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu:

- i. Bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang hưởng hỗ trợ từ một trong các chương trình: CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập Bổ sung An sinh/Phụ cấp Bổ sung của Bang (SSI/SSP), hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em (WIC); hoặc
- ii. Khách hàng cam đoan/kê khai rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% so với mức chuẩn nghèo liên bang;

c) Khách hàng sẵn sàng ký một thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm gia hạn, khấu hao, lịch thanh toán thay thế, hoặc giảm bớt số tiền cần thanh toán liên quan đến các khoản phí trễ hạn.

2. Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng đầy đủ các điều kiện nêu trên, Quận sẽ đưa ra cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau đây (do Quận toàn quyền quyết định lựa chọn):

- a) Gia hạn thời hạn thanh toán;
- b) Trả góp số dư chưa thanh toán;
- c) Lập lịch trình thanh toán thay thế; hoặc
- d) Giảm khoản thanh toán mà không làm phát sinh chi phí bổ sung cho các người dùng nước khác.

Tổng Quản lý Quận sẽ lựa chọn phương án thanh toán phù hợp nhất trên cơ sở xem xét thông tin, hồ sơ tài liệu do khách hàng cung cấp cũng như nhu cầu thu hồi nợ của Quận.

3. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh mình đáp ứng đủ các điều kiện quy định tại Khoản 6.G.1. Khi nhận được hồ sơ từ khách hàng, Quận sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và:

- a) Thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Quận lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký xác nhận đồng ý tham gia thỏa thuận thay thế đó;
- b) Yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin bổ sung; hoặc
- c) Thông báo cho khách hàng biết họ không đáp ứng đủ các điều kiện quy định tại Mục 6.G.1.

Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ trong thời gian hồ sơ nộp theo Mục 6.G đang được xử lý.

H. Thời Gian Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ

Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước do chậm thanh toán vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, các ngày lễ theo quy định của pháp luật, hoặc vào bất kỳ thời điểm nào mà văn phòng của Quận không mở cửa làm việc với công chúng.

I. Khôi Phục Dịch Vụ

Quận sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách thức khôi phục dịch vụ sinh hoạt. Quận sẽ khôi phục dịch vụ cấp nước sau khi thực hiện một trong các điều kiện sau:

- 1. Thanh toán toàn bộ các khoản nợ quá hạn, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt áp dụng;
- 2. Thanh toán mọi khoản phí đầu nối lại theo quy định tại Điều 7150 thuộc Bộ luật Hành chính của Quận, tùy thuộc vào các giới hạn tại Mục 9.A (nếu có);
- 3. Thanh toán khoản tiền ký quỹ/đặt cọc, nếu Quận có yêu cầu;
- 4. Ký kết một thỏa thuận thanh toán đã được phê duyệt theo Mục 8.

Nếu Quận xác định rằng dịch vụ nước sinh hoạt đã bị ngừng cung cấp do sai sót hoặc trái với quy định pháp luật hiện hành hoặc Chính sách này, Quận sẽ khôi phục dịch vụ mà không thu phí đầu nối lại hoặc phí khôi phục.

7. THỦ TỤC KHIẾU NẠI HOẶC TRANH CHẤP HÓA ĐƠN

A. Thời Hạn Khởi Tố Khiếu Nại Hoặc Yêu Cầu Điều Tra

Khách hàng hoặc người trưởng thành đang sinh sống tại căn hộ có thể khởi tố khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền trên hóa đơn trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn tranh chấp, hoặc vào bất kỳ thời điểm nào trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ ghi trong thông báo ban hành theo Mục 6.A, tùy theo thời điểm nào đến sau. Chỉ riêng đối với

mục đích của Mục 7.A này, hóa đơn được coi là khách hàng đã nhận được sau năm (5) ngày kể từ ngày gửi qua đường bưu điện và nhận được ngay lập tức khi gửi qua thư điện tử.

B. Xem Xét Bồi Quận

Đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra nộp đúng hạn sẽ được xem xét bởi quản lý của Quận, người này sẽ ra văn bản quyết định gửi cho khách hàng. Quá trình xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá liệu khách hàng có đủ điều kiện nhận được gia hạn, trả góp, áp dụng lịch trình thanh toán thay thế hoặc giảm nợ theo Mục 8 hay không. Quận có thể, theo toàn quyền quyết định của mình, xem xét các đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra quá thời hạn; tuy nhiên, các đơn này sẽ không thuộc đối tượng được khiếu nại tiếp lên cấp cao hơn.

C. Khiếu Nại Lên Hội Đồng Quản Trị

Bất kỳ khách hàng hoặc người trưởng thành nào đang sinh sống tại căn hộ có đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra nộp đúng hạn theo Mục 7 này mà nhận được quyết định bất lợi từ Quận thì có quyền khiếu nại quyết định đó lên Hội đồng Quản trị bằng cách nộp văn bản thông báo khiếu nại cho Thư ký Quận trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Quận gửi quyết định qua đường bưu điện. Sau khi nhận được thông báo khiếu nại, Thư ký Quận sẽ xếp lịch đưa vụ việc ra phiên điều trần tại cuộc họp Hội đồng Quản trị sắp tới và gửi văn bản thông báo cho khách hàng về thời gian, địa điểm diễn ra phiên điều phân xử ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội đồng Quản trị là quyết định cuối cùng.

8. GIA HẠN VÀ CÁC THỎA THUẬN THANH TOÁN THAY THẾ KHÁC

Các kế hoạch hoãn hoặc giảm thanh toán và các lịch trình thanh toán thay thế mô tả tại Mục 8 này được áp dụng cho bất kỳ khách hàng sinh hoạt nào không có khả năng thanh toán hóa đơn trong thời hạn thanh toán bình thường. Một kế hoạch được đưa ra theo Mục 8 này không bắt buộc phải giảm tổng số tiền nợ đối với dịch vụ nước đã cung cấp. Điều kiện để được gia hạn, phân kỳ/trả góp, áp dụng lịch trình thanh toán thay thế hoặc giảm nợ theo Mục này không đòi hỏi khách hàng phải đáp ứng các điều kiện khó khăn về y tế và tài chính quy định tại Mục 6.G.

A. Thời Hạn Yêu Cầu Gia Hạn Hoặc Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế Khác

Nếu khách hàng không có khả năng thanh toán hóa đơn trong thời hạn thanh toán bình thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc áp dụng

thỏa thuận thanh toán thay thế khác mô tả tại Mục 8 này. Nếu khách hàng nộp yêu cầu trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ từ Quận, yêu cầu sẽ được quản lý của Quận xem xét. Yêu cầu nộp ngoài thời hạn này vẫn sẽ được xem xét, nhưng không được hưởng quyền yêu cầu xem xét lại và khiếu nại mô tả tại Mục này. Chỉ riêng đối với mục đích của Mục 8.A này, thông báo bằng văn bản được coi là khách hàng đã nhận được sau năm (5) ngày kể từ ngày gửi qua đường bưu điện và nhận được ngay lập tức khi gửi qua email. Khách hàng có yêu cầu theo Mục 8 này bị từ chối có thể yêu cầu Tổng Quản lý xem xét lại trong vòng mười (10) ngày làm việc. Dịch vụ sẽ không bị ngừng cung cấp trong thời gian đơn yêu cầu xem xét lại nộp đúng hạn đang chờ xử lý.

B. Gia Hạn

Nếu được Quận chấp thuận, việc thanh toán số dư chưa trả của khách hàng có thể được gia hạn tạm thời trong một khoảng thời gian không vượt quá sáu (6) tháng kể từ ngày khoản nợ đến hạn ban đầu. Tổng Quản lý Quận sẽ quyết định, theo toàn quyền của mình, thời gian gia hạn cho khách hàng là bao lâu. Khách hàng phải thanh toán toàn bộ số dư chưa trả vào ngày do Quận ấn định và phải duy trì thanh toán đúng hạn tất cả các khoản phí dịch vụ nước phát sinh trong các kỳ hóa đơn tiếp theo. Ngày thanh toán gia hạn sẽ được lập thành văn bản và cung cấp cho khách hàng. Quận có thể chấp thuận thời gian hoàn trả dài hơn nếu xét thấy thời gian dài hơn đó là cần thiết để tránh khó khăn quá mức cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của từng trường hợp cụ thể.

C. Trả Góp

Nếu được Quận chấp thuận, việc thanh toán số dư chưa trả của khách hàng có thể được trả góp trong một khoảng thời gian không vượt quá mười hai (12) tháng, do Tổng Quản lý Quận toàn quyền quyết định. Quận có thể chấp thuận thời gian hoàn trả dài hơn nếu xét thấy thời gian dài hơn đó là cần thiết để tránh khó khăn quá mức cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của từng trường hợp cụ thể.

Nếu việc trả góp được phê duyệt, số dư chưa trả sẽ được chia cho số tháng trong thời hạn phân kỳ, và số tiền đó sẽ được cộng vào hóa đơn tiền nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi được thanh toán toàn bộ.

Trong thời gian trả góp, khách hàng phải duy trì thanh toán đúng hạn tất cả các khoản phí dịch vụ nước phát sinh trong các kỳ hóa đơn tiếp theo. Lịch trình trả góp và số tiền phải trả sẽ được lập thành văn bản và cung cấp cho khách hàng.

D. Lịch Trình Thanh Toán Thay Thế

Nếu được Quận chấp thuận, khách hàng có thể thanh toán số dư chưa trả theo lịch trình thanh toán thay thế không vượt quá mười hai (12) tháng, do Tổng Quản lý Quận toàn quyền quyết định. Nếu được phê duyệt, lịch trình thanh toán thay thế có thể cho phép thanh toán gộp định kỳ không trùng với ngày thanh toán cố định của Quận, hoặc có thể quy định các khoản thanh toán được thực hiện với tần suất nhiều hơn hoặc ít hơn so với ngày thanh toán định kỳ của Quận. Trong thời gian áp dụng lịch trình thanh toán thay thế, khách hàng phải duy trì thanh toán đúng hạn tất cả các khoản phí dịch vụ nước phát sinh trong các kỳ hóa đơn tiếp theo. Lịch trình thanh toán thay thế và số tiền phải trả sẽ được lập thành văn bản và cung cấp cho khách hàng. Quận có thể chấp thuận thời gian hoàn trả dài hơn nếu xét thấy thời gian dài hơn đó là cần thiết để tránh khó khăn quá mức cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của từng trường hợp cụ thể.

E. Giảm Khoản Thanh Toán

Nếu được Quận chấp thuận, khách hàng có thể được giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán cho dịch vụ cấp nước. Bất kỳ khoản giảm giá nào như vậy sẽ được tài trợ bằng nguồn quỹ không bị hạn chế của Quận, chứ không phải từ các khoản phí hoặc lệ phí do những khách hàng khác trả.

F. Không Tuân Thủ Thỏa Thuận

Quận có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng đã được chấp thuận thỏa thuận thanh toán thay thế theo Mục 8 này không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong từ sáu mươi (60) ngày trở lên:

- a) Thanh toán các khoản nợ chưa trả vào đúng ngày gia hạn thanh toán;
- b) Thanh toán bất kỳ khoản trả góp nào đến hạn theo lịch trình trả góp;
- c) Thanh toán bất kỳ khoản tiền nào đến hạn theo lịch trình thanh toán thay thế;
- d) Thanh toán số tiền đã được giảm đúng hạn; hoặc
- e) Thanh toán các khoản phí dịch vụ nước phát sinh trong kỳ hiện tại.

Quận sẽ dán thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ tại một vị trí nổi bật, dễ quan sát ở địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo cuối cùng này không mở lại thời hạn khiếu nại, điều tra hoặc phúc quyết theo Mục 7 đối với hóa đơn đã được xem xét theo Mục đó.

9. CÁC CHƯƠNG TRÌNH CU THỂ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÓ THU NHẬP THẤP

A. Giới Hạn Phí Đầu Nối Lại Và Miễn Tiền Lãi

Đối với khách hàng sinh hoạt chứng minh được với Quận rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200% so với mức chuẩn nghèo liên bang, Quận sẽ:

1. Giới hạn phí đầu nối lại trong giờ làm việc bình thường ở mức năm mươi đô la (\$50), và ngoài giờ làm việc ở mức một trăm năm mươi đô la (\$150) nhưng không vượt quá chi phí đầu nối lại thực tế của Quận nếu chi phí này thấp hơn. Các mức giới hạn này sẽ được điều chỉnh hàng năm theo sự thay đổi của Chỉ số Giá Tiêu dùng cho Tất cả Người tiêu dùng Thành thị (CPI-U) do Cục Thống kê Lao động công bố, bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
2. Quận hiện không tính tiền lãi đối với các hóa đơn quá hạn. Nếu tiền lãi được áp dụng trong tương lai, Quận sẽ miễn tiền lãi 12 tháng một lần cho các khách hàng đủ điều kiện. Quận sẽ áp dụng việc miễn giảm cho bất kỳ khoản tiền lãi nào chưa được thanh toán tại thời điểm khách hàng đưa ra yêu cầu.

B. Điều Kiện Đủ Năng Lực

Quận sẽ coi khách hàng sinh hoạt có thu nhập hộ gia đình dưới 200% so với mức chuẩn nghèo liên bang nếu:

1. bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang hưởng hỗ trợ từ một trong các chương trình: CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập Bổ sung An sinh/Phụ cấp Bổ sung của Bang (SSI/SSP), hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em (WIC); hoặc
2. khách hàng cam đoan/kê khai rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% so với mức chuẩn nghèo liên bang.

10. THỦ TỤC ĐỂ NGƯỜI CƯ TRÚ HOẶC NGƯỜI THUÊ NHÀ TRỞ THÀNH KHÁCH HÀNG CỦA QUẬN

A. Phạm vi áp dụng

Mục 10 này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu bất động sản, chủ nhà, nhân viên quản lý hoặc người điều hành của địa chỉ cung cấp dịch vụ cho khu dân cư được liệt kê là khách hàng đăng ký dịch vụ và đã được gửi thông báo về kế hoạch ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán.

B. Chấp thuận Điều khoản và Điều kiện của Dịch vụ của Quận

Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho các cư dân thực tế sinh sống tại đó nếu mỗi cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ cũng như đáp ứng các yêu cầu thuộc Bộ luật Hành chính của Quận. Dù vậy, nếu một hoặc nhiều người cư trú có khả năng và sẵn sàng chịu trách nhiệm cho các khoản phí phát sinh sau đó trên tài khoản theo mức độ hài lòng của Quận, hoặc nếu có phương tiện kỹ thuật/thực địa sẵn có hợp pháp cho Quận để ngừng cung cấp dịch vụ một cách chọn lọc đối với những cư dân không đáp ứng yêu cầu của Bộ luật Hành chính, Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó.

C. Xác Minh Tình Trạng Thuê Nhà

Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền nợ trên tài khoản vi phạm, cư dân của một nhà ở đơn lập độc lập phải xác minh rằng khách hàng đứng tên trên hồ sơ tài khoản nợ đó là hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của căn nhà. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai tiền thuê có chữ ký của chủ nhà, nhân viên quản lý, hoặc người đại diện, hồ sơ của chính phủ cho biết người cư trú đang thuê bất động sản, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo toàn quyền quyết định của Quận.

D. Phương Thức Thiết Lập Tín Nhiệm

Nếu việc đã từng sử dụng dịch vụ trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín nhiệm với Quận, thì việc cư trú và bằng chứng về việc thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn hoặc nghĩa vụ tín dụng khác được Quận chấp nhận trong khoảng thời gian đó được coi là tương đương và đạt yêu cầu.

E. Khấu Trừ Vào Tiền Thuê Nhà

Theo Điều 60371(d) thuộc Bộ luật Chính quyền, bất kỳ cư dân nào trở thành khách hàng của Quận theo Mục 10 này và có các khoản thanh toán định kỳ, như tiền thuê nhà, đã bao gồm cả tiền dịch vụ nước sinh hoạt mà các khoản phí này không được tách riêng, thì có quyền khấu trừ vào khoản thanh toán định kỳ của mỗi kỳ thanh toán toàn bộ chi phí hợp lý đã trả cho Quận cho các dịch vụ đó trong kỳ thanh toán liền trước.

11. NGÔN NGỮ CHO CHÍNH SÁCH NÀY & MỘT SỐ THÔNG BÁO BẰNG VĂN BẢN NHẤT ĐỊNH

Chính sách này sẽ được đăng tải công khai trên trang web của Quận và bản sao bằng văn bản sẽ được cung cấp cho khách hàng khi có yêu cầu. Chính sách này sẽ có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi mười phần trăm (10%) trở lên số dân trong khu vực phục vụ của Quận.

Tất cả các thông báo bằng văn bản được yêu cầu theo Đạo luật Bảo vệ Ngừng Cung cấp Nước sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi mười phần trăm (10%) trở lên số lượng khách hàng trong khu vực phục vụ của Quận.

12. CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KHÁC

Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ nước, Quận có thể áp dụng bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác theo quy định của pháp luật hoặc công lý đối với việc không thanh toán tiền nước, bao gồm nhưng không giới hạn ở: bảo đảm các khoản nợ quá hạn bằng cách đăng ký quyền thế chấp đối với bất động sản, nộp đơn kiện hoặc thực hiện hành động pháp lý, hoặc chuyển giao khoản nợ chưa thanh toán cho cơ quan thu hồi nợ. Trong trường hợp vụ kiện pháp lý được phán quyết có lợi cho Quận, Quận sẽ có quyền được thanh toán toàn bộ chi phí và phí tổn, bao gồm cả chi phí luật sư và tiền lãi tích lũy.

13. NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC DO CÁC VI PHẠM KHÁC CỦA KHÁCH HÀNG

Quận bảo lưu quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước đối với bất kỳ vi phạm nào đối với các sắc lệnh, quy tắc hoặc quy định của Quận ngoài việc chậm thanh toán. Việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt vì các lý do khác ngoài việc chậm thanh toán chỉ được thực hiện theo sự cho phép của pháp luật hiện hành và các sắc lệnh, quy tắc, quy định cũng như Bộ luật Hành chính của Quận. Không có quy định nào trong Mục này được hiểu là làm giảm bất kỳ sự bảo vệ về mặt thủ tục nào được yêu cầu bởi pháp luật hiện hành.

14. CÁC KHOẢN PHÍ VÀ LỆ PHÍ PHÁT SINH

Trừ khi có quy định rõ ràng khác trong Chính sách này, bất kỳ khoản phí và lệ phí nào phát sinh bởi khách hàng theo bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Quận, bao gồm nhưng không giới hạn ở các khoản phí quá hạn, sẽ đến hạn và phải thanh toán theo đúng quy định tại các tài liệu đó.

15. BÁO CÁO HÀNG NĂM VỀ VIỆC CẮT NƯỚC

Quận sẽ báo cáo hàng năm số lượng các trường hợp ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt do không có khả năng thanh toán trên trang web của Quận và cho Ủy ban Kiểm soát Tài nguyên Nước Tiểu bang thông qua Báo cáo Hàng năm Điện tử hoặc hệ thống kế thừa phù hợp. Quận cũng sẽ báo cáo thông tin tương tự cho Hội đồng Quản trị của Quận.

16. QUYẾT ĐỊNH BỞI NHÂN VIÊN CỦA QUẬN

Bất kỳ quyết định nào có thể được đưa ra bởi Tổng Quản lý Quận theo Chính sách này đều có thể được đưa ra bởi người được ủy quyền của họ.

R 20-1-1 01/21/2020; 08/27/26;