

CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO KHU DÂN CƯ

Được Hội đồng Quản trị Thông qua
vào Ngày 11 Tháng 12 năm 2019

Có Hiệu lực vào Ngày 1 Tháng 2 năm 2020



1. **Phạm vi Áp dụng Chính sách.** Chính sách Ngừng Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư (“Chính sách” này) sẽ áp dụng cho tất cả các thành viên của Cục sử dụng Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư, nhưng sẽ không áp dụng cho bất cứ thành viên nào sử dụng dịch vụ ngoài khu dân cư. Trong trường hợp Chính sách này mâu thuẫn với bất cứ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Cục, Chính sách này sẽ được áp dụng.
2. **Thông tin Liên hệ.** Nếu có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ liên quan đến hóa đơn nước, khách hàng có thể liên lạc với nhân viên Dịch vụ Khách hàng của Cục qua số điện thoại (909) 889-9501. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến văn phòng Dịch vụ Khách hàng của Cục trong thời gian từ Thứ Hai đến Thứ Năm từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, vào Thứ Sáu từ 7:30 sáng đến 4:30 chiều, và vào Thứ Ba của tuần thứ 2 và thứ 4 từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cục không làm việc vào các ngày lễ.
3. **Quy trình Thanh toán.** Chi phí dịch vụ cấp nước phải được thanh toán cho Cục mỗi tháng một lần hoặc với tần suất khác trong một số thời điểm theo quy định của Hội đồng Quản trị. Tất cả các hóa đơn cho dịch vụ cấp nước đến hạn và phải được thanh toán trong hai mươi (20) ngày kể từ ngày Cục gửi hóa đơn qua bưu điện hoặc qua email. Bất cứ Hóa đơn nào chưa được thanh toán trong khoảng thời gian đó sẽ được coi là trễ hạn.
4. **Ngừng Dịch vụ Cấp nước do Không thanh toán.** Nếu hóa đơn trễ hạn trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, Cục có thể ngừng dịch vụ cấp nước cho địa chỉ cung cấp dịch vụ.
 - 4.1 Thông báo bằng Văn bản cho Khách hàng. Cục sẽ gửi một thông báo qua bưu điện (Thông báo Quá hạn) cho khách hàng đăng ký dịch vụ trong ít nhất hai mươi lăm (25) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước. Thông báo sẽ bao gồm:
 - (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
 - (b) số tiền trễ hạn thanh toán;
 - (c) ngày phải tiến hành thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để dịch vụ không bị ngừng;
 - (d) thủ tục mà khách hàng có thể sử dụng để nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra hoặc kháng cáo liên quan đến dịch vụ hoặc chi phí;
 - (e) mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể sử dụng để yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế, có thể bao gồm việc gia hạn, khấu hao, lịch trình thanh toán thay thế hoặc giảm bớt số tiền cần thanh toán;
 - (f) thủ tục để khách hàng nhận thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu áp dụng; và
 - (g) số điện thoại mà khách hàng có thể liên hệ để yêu cầu một thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Cục.
 - 4.2 Thông báo bằng Văn bản cho Người Cư trú hoặc Người Thuê nhà.
 - (a) Cục cũng sẽ gửi một thông báo cho những người cư trú đang sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ trong ít nhất hai mươi lăm (25) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước trong các trường hợp sau:
 - (i) Cục cung cấp dịch vụ đo nước riêng cho nhà ở một căn hộ, nhà ở nhiều căn hộ hoặc khu nhà di động, và chủ sở hữu, nhân viên quản lý hoặc người điều hành là khách hàng đăng ký dịch vụ; hoặc
 - (ii) địa chỉ gửi thư của khách hàng đăng ký dịch vụ không phải địa chỉ cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ được gửi tới “Người Cư trú”, bao gồm thông tin bắt buộc trong Mục 4.1 bên trên và thông báo cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Cục mà không 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 Cục được trình bày trong Mục 8 dưới đây.
 - (b) Nếu Cục cấp nước cho các khu dân cư bằng đồng hồ chuẩn, Cục sẽ cố gắng thông báo cho những người cư trú, ít nhất mười (10) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ, rằng tài khoản chưa được thanh toán và dịch vụ sẽ bị ngừng vào ngày được ghi trong thông báo. Cục sẽ gửi thông báo bằng cách:

- (i) gửi thông báo qua bưu điện tới từng nhà ở;
 - (ii) dán thông báo trên cửa của từng nhà ở;
 - (iii) dán hai (2) bản sao của thông báo trên từng khu vực chung để tiếp cận và tại từng lối vào tới các tòa nhà nếu việc gửi thông báo cho từng nhà ở không thể thực hiện được hoặc không khả thi; hoặc
 - (iv) cố gắng tìm cách khác để gửi thông báo bằng văn bản cho người cư trú. Thông báo sẽ được gửi tới “Người Cư trú”, bao gồm thông tin bắt buộc trong Mục 4.1 bên trên và thông báo cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Cục mà không 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 Cục được trình bày trong Mục 8 dưới đây.
- 4.3 Thông báo Trực tiếp hoặc Qua Điện thoại. Cục cũng sẽ cố gắng liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng đăng ký dịch vụ hoặc một người trưởng thành đang sống tại cơ sở của khách hàng:
- (a) Ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng dịch vụ. Cục sẽ thông báo qua điện thoại cho khách hàng đăng ký dịch vụ rằng dịch vụ sẽ bị ngừng và đề xuất gửi một bản sao của Chính sách này dưới dạng văn bản và thảo luận về các tùy chọn để không bị ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán, bao gồm khả năng gia hạn thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán khác.
 - (b) Ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng dịch vụ, Cục sẽ thông báo dưới dạng văn bản cho những người cư trú rằng tài khoản chưa được thanh toán và dịch vụ sẽ bị ngừng vào ngày được ghi trong thông báo.
- 4.4 Dán Thông báo tại Địa chỉ Cung cấp Dịch vụ. Nếu Cục không thể liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng hoặc một người trưởng thành đang sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ, Cục sẽ tìm cách để lại thông báo chuẩn bị ngừng cung cấp dịch vụ cho khu dân cư và một bản sao của Chính sách này ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính sách này sẽ được để lại tại nơi cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm:
- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
 - (b) số tiền trễ hạn thanh toán;
 - (c) ngày phải tiến hành thanh toán để dịch vụ không bị ngừng;
 - (d) số điện thoại mà khách hàng/người cư trú có thể liên hệ để yêu cầu một bản sao của chính sách này hoặc nhận thêm thông tin từ Cục.
- 4.5 Các Trường hợp Trong đó Dịch vụ sẽ Không bị Ngừng. Cục sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước cho khu dân cư do không thanh toán trong các trường hợp sau:
- (a) Trong thời gian Cục điều tra về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5.1 dưới đây;
 - (b) Trong thời gian chờ xử lý đơn kháng cáo lên Hội đồng Quản trị theo Mục 5.3 dưới đây;
 - (c) Trong thời gian mà việc thanh toán của khách hàng phải tuân thủ thỏa thuận gia hạn, khấu hao, lịch trình thanh toán thay thế hoặc giảm bớt do Cục phê duyệt theo Mục 6 dưới đây, và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán được phê duyệt.
- 4.6 Các Trường hợp Y tế và Tài chính Đặc biệt Trong đó Dịch vụ sẽ Không bị Ngừng.
- (a) Cục sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:
 - (i) Bất cứ khách hàng đăng ký dịch vụ nào nộp cho Cục giấy chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu được cấp phép, trong đó cho biết việc ngừng

dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại các cơ sở được cung cấp dịch vụ dành cho khu dân cư;

- (ii) 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 Cục. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu:
 - (1) bất cứ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại của chương trình CalWORKs, CalFresh, chương trình hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Tiền Trợ cấp An sinh/Tiền trả Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Phụ cấp Dinh dưỡng Đặc biệt dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, hoặc
 - (2) khách hàng cam đoan rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% chuẩn nghèo của liên bang và chấp nhận chịu phạt nếu khai man; và
 - (iii) Khách hàng sẵn sàng ký một thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm gia hạn, khấu hao hoặc giảm bớt số tiền cần thanh toán liên quan đến các khoản phí trễ hạn.
- (b) Đối với bất cứ khách hàng nào đáp ứng tất cả những điều kiện trên, Cục sẽ cung cấp cho khách hàng đó một trong những tùy chọn sau đây, do Cục toàn quyền lựa chọn:
- (i) gia hạn thời hạn thanh toán;
 - (ii) khấu hao số dư chưa thanh toán; hoặc
 - (iii) giảm bớt số tiền cần thanh toán.
- Tổng Giám đốc của Cục sẽ lựa chọn thỏa thuận thanh toán phù hợp nhất, dựa trên thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp, cũng như các nhu cầu thanh toán của Cục.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu mục (a) đã được đáp ứng. Khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Cục sẽ xem xét tài liệu đó trong vòng bảy (7) ngày và:
- (i) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Cục lựa chọn và yêu cầu đơn chấp thuận có chữ ký của khách hàng về việc tham gia thỏa thuận thay thế đó;
 - (ii) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc
 - (iii) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a).
- (d) Cục sẽ dán thông báo cuối cùng về kế hoạch ngừng dịch vụ ở một nơi dễ nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ trong ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ nếu:
- (i) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận khấu hao hoặc hoãn lại hoặc giảm bớt trong kế hoạch thanh toán dành cho các khoản phí trễ hạn trong từ sáu mươi (60) ngày trở lên.
 - (ii) Trong khi thực hiện thỏa thuận khấu hao, hoặc hoãn lại hoặc giảm bớt trong kế hoạch thanh toán dành cho các khoản phí trễ hạn, khách hàng đăng ký dịch vụ không thanh toán phí dịch vụ dành cho khu dân cư hiện tại của mình trong từ sáu mươi (60) ngày trở lên.

Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất cứ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Cục.

- 4.7 Thời gian Ngừng Dịch vụ. Cục sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ thời điểm nào văn phòng của Cục không làm việc.
- 4.8 Khôi phục Dịch vụ. Khách hàng đã bị ngừng dịch vụ cấp nước có thể liên hệ với Cục qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp để khôi phục dịch vụ. Việc khôi phục sẽ phụ thuộc vào việc thanh toán:
- tất cả các khoản tiền quá hạn, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt hiện hành;
 - tất cả các khoản phí tái kết nối, theo các giới hạn trong Mục 7.1, nếu áp dụng; và
 - tiền đặt cọc, nếu Cục yêu cầu.

5. Thủ tục để Nộp đơn Kháng cáo về Hóa đơn.

- 5.1 Thời gian Nộp Đơn Khiếu nại hoặc Yêu cầu Điều tra. Khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền của hóa đơn trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn có tranh chấp. Chỉ với mục đích của Mục 5.1 này, hóa đơn sẽ được coi là đã được khách hàng nhận được trong năm (5) ngày kể từ ngày được gửi qua bưu điện [và ngay sau khi gửi qua email].
- 5.2 Xem xét bởi Cục. Đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được xem xét bởi Giám đốc Tài chính, người sẽ cung cấp quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Quá trình xem xét sẽ bao gồm việc cân nhắc xem khách hàng có thể nhận được thỏa thuận gia hạn, khấu hao, lịch trình thanh toán thay thế hoặc giảm bớt số tiền cần thanh toán theo Mục 6 hay không. Theo toàn quyền quyết định của mình, Cục có thể xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không kịp thời; tuy nhiên, các khiếu nại hoặc yêu cầu đó không được kháng cáo.
- 5.3 Kháng cáo lên Hội đồng Quản trị. Bất cứ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời theo Mục 5 này nhận được quyết định bất lợi từ Cục, có quyền kháng cáo quyết định đó lên Hội đồng Quản trị bằng cách gửi đơn kháng cáo bằng văn bản cho Thư ký của Cục trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Cục gửi quyết định đó. Khi nhận được đơn kháng cáo, Thư ký của Cục sẽ đưa ra vấn đề để thảo luận tại cuộc họp Hội đồng Quản trị tiếp theo và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm của phiên điều trần trong ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội đồng Quản trị sẽ là quyết định cuối cùng.

6. Gia hạn và các Thỏa thuận Thanh toán Thay thế Khác.

- 6.1 Thời gian Yêu cầu Gia hạn hoặc Thỏa thuận Thanh toán Thay thế Khác. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời gian thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác được trình bày trong Mục 6 này. Nếu khách hàng nộp yêu cầu của mình trong vòng mười ba (13) ngày kể từ ngày Cục gửi thông báo bằng văn bản về việc ngừng dịch vụ được trình bày trong mục 4.1, yêu cầu đó sẽ được giám đốc của Cục xem xét. Các quyết định của Cục liên quan đến việc gia hạn và các thỏa thuận thanh toán thay thế khác là quyết định cuối cùng và không thể kháng cáo lên Hội đồng Quản trị của Cục.
- 6.2 Gia hạn. Nếu được Cục chấp thuận, việc thanh toán số dư chưa thanh toán của khách hàng có thể được gia hạn tạm thời trong thời gian không quá năm mươi (50) ngày kể từ ngày số dư ban đầu đến hạn. Khách hàng phải thanh toán toàn bộ số dư chưa thanh toán trước ngày Cục chỉ định và phải tiếp tục cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong bất cứ thời hạn thanh toán nào sau đó. Không được vượt quá ba (3) lần gia hạn mỗi năm.
- 6.3 Khấu hao. Nếu được Cục chấp thuận, việc thanh toán số dư chưa thanh toán của khách hàng có thể được khấu hao trong thời gian không quá mười hai (12) tháng theo toàn quyền quyết định của Giám đốc Tài chính của Cục. Nếu thỏa thuận khấu hao được chấp thuận, số dư chưa thanh toán sẽ được chia cho số tháng trong thời gian khấu hao và số tiền đó sẽ được cộng gộp vào hóa đơn dịch vụ cấp nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi được thanh toán đầy đủ. Trong thời gian khấu hao, khách hàng phải tiếp tục cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong bất cứ thời hạn thanh toán nào sau đó. Lịch trình khấu hao và số tiền còn nợ sẽ được quy định bằng văn bản và được gửi cho khách hàng. Giới hạn ở một (1) thỏa thuận trong mỗi mười hai (12) tháng.

6.4 Giảm bớt Số tiền cần Thanh toán. Nếu được Cục chấp thuận, khách hàng có thể được giảm bớt số dư chưa thanh toán còn nợ với số tiền giảm không vượt quá tổng số tiền trễ hạn còn nợ. Số tiền giảm đó không được lấy từ các khoản phí hoặc lệ phí do các khách hàng khác thanh toán. Giám đốc Tài chính của Cục có toàn quyền quyết định có giảm bớt không, và số tiền giảm, dựa trên:

- (a) tính khả dụng của các quỹ tài trợ của Cục để tài trợ số tiền giảm trong thời gian quy định;
- (b) nhu cầu tài chính đã được chứng minh của khách hàng; và
- (c) lịch sử thanh toán hoặc thỏa thuận giảm bớt trước đó của khách hàng, và ngày đến hạn để thanh toán số tiền đã giảm đó sẽ được quy định bằng văn bản và được gửi cho khách hàng.

6.5 Không Tuân thủ. Nếu khách hàng được cung cấp một thỏa thuận thanh toán theo Mục 6 này và không:

- (a) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán trước ngày gia hạn;
- (b) thanh toán số tiền đến hạn theo lịch trình khấu hao; hoặc
- (c) thanh toán số tiền đã giảm trước ngày đến hạn, thì Cục có quyền chấm dứt dịch vụ cấp nước.

Cục sẽ dán thông báo cuối cùng về kế hoạch ngừng dịch vụ ở nơi nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất cứ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Cục.

7. Các Chương trình dành cho Khách hàng có Thu nhập Thấp.

7.1 Giới hạn Chi phí Tái kết nối và Miễn trừ Lãi. Đối với những khách hàng chứng minh với Cục rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo của liên bang, Cục sẽ:

- (a) Giới hạn mọi chi phí tái kết nối trong giờ hoạt động thông thường xuống năm mươi đô la (\$50) và trong giờ không hoạt động xuống một trăm năm mươi đô la (\$150). Các giới hạn sẽ chỉ áp dụng nếu chi phí tái kết nối của Cục trên thực tế vượt quá số tiền này. Các giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm do thay đổi trong Chỉ số Giá Tiêu dùng đối với Tất cả Người Tiêu dùng ở Đô thị (CPI-U) của Cục Thống kê Bộ Lao động bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- (b) Miễn trừ tiền phạt trong các hóa đơn trễ hạn một lần trong mỗi 12 tháng. Cục sẽ miễn trừ mọi khoản tiền phạt chưa thanh toán vào thời điểm theo yêu cầu của khách hàng.

7.2 Các Yêu cầu để Đủ điều kiện. Cục sẽ coi khách hàng là có thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo của liên bang nếu:

- (a) bất cứ thành viên nào trong hộ gia đình là người nhận hiện tại của chương trình CalWORKs, CalFresh, chương trình hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Tiền Trợ cấp An sinh/Tiền trả Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Phụ cấp Dinh dưỡng Đặc biệt dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, hoặc
- (b) khách hàng cam đoan rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% chuẩn nghèo của liên bang và chấp nhận chịu phạt nếu khai man.

8. Thủ tục để Người Cư trú hoặc Người Thuê nhà Trở thành Khách hàng Đăng ký Dịch vụ trong Tài khoản Dịch vụ của Cục.

8.1 Phạm vi Áp dụng. Mục 8 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.

- 8.2 **Chấp thuận Điều khoản và Điều kiện của Dịch vụ của Cục.** Cục sẽ cung cấp dịch vụ cho người cư trú trên thực tế nếu từng người cư trú chấp thuận các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu trong quy tắc và quy định của Cục. Dù vậy, nếu từ một người cư trú trở lên sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm với các khoản phí sau đó của tài khoản khiến Cục hài lòng, hoặc nếu có một phương tiện vật lý, có sẵn về mặt pháp lý cho Cục, để ngừng cung cấp dịch vụ một cách chọn lọc cho những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu trong quy tắc và quy định của Cục, Cục sẽ chỉ định những người đó là khách hàng đăng ký dịch vụ bổ sung, và cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó.
- 8.3 **Xác minh Hợp đồng Thuê nhà.** Để đủ điều kiện trở thành khách hàng đăng ký dịch vụ bổ sung mà không phải thanh toán số tiền còn nợ trong tài khoản trễ hạn, người cư trú phải xác minh rằng khách hàng đăng ký dịch vụ của tài khoản trễ hạn là chủ nhà, nhân viên quản lý hoặc người đại diện của nhà ở đó. 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 Cục.
- 8.4 **Cách thức Xây dựng Lòng tin.** Nếu dịch vụ trước đó trong một khoảng thời gian là điều kiện để xây dựng lòng tin với Cục để miễn trừ tiền đặt cọc, thì việc cư trú và bằng chứng về việc thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn hoặc thỏa thuận ràng buộc khác được Cục chấp thuận trong khoảng thời gian đó là điều kiện tương đương thỏa đáng.
- 8.5 **Khấu trừ từ Tiền Thuê nhà.** Theo Bộ luật Chính quyền Mục 60371(d), bất cứ người cư trú nào trở thành khách hàng của Cục theo Mục 8 này và có các khoản thanh toán định kỳ, ví dụ như tiền thuê nhà, bao gồm các khoản phí cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí đó không được trình bày riêng, có thể khấu trừ từ khoản thanh toán định kỳ đó, trong mỗi kỳ thanh toán, tất cả các khoản phí hợp lý đã được thanh toán cho Cục cho các dịch vụ đó trong thời gian thanh toán trước đó.
9. **Yêu cầu Báo cáo Hàng năm.** Hàng năm Cục sẽ báo cáo về số lần ngừng dịch vụ cho khu dân cư do không có khả năng thanh toán trên trang web của Cục và cho Ủy ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang.
10. **Ngôn ngữ cho các Thông báo bằng Văn bản Nhất định.** Tất cả các thông báo bằng văn bản theo Mục 4 và Mục 6.6 của Chính sách này sẽ được cung cấp bằng Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung Quốc, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt, Tiếng Hàn và bất cứ ngôn ngữ nào khác có hơn mười phần trăm (10%) số người trong khu vực dịch vụ của Cục sử dụng.
11. **Các Biện pháp Khác.** Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước, Cục có thể thực hiện bất cứ biện pháp nào khác theo luật pháp hoặc luật công lý đối với việc không thanh toán chi phí dịch vụ cấp nước, bao gồm nhưng không giới hạn ở: bảo đảm số tiền trễ hạn bằng cách nộp các tài sản thế chấp vào bất động sản, nộp đơn khiếu nại hoặc khởi kiện, hoặc chuyển số tiền chưa thanh toán cho bên thu hồi nợ. Trong trường hợp vụ kiện được quyết định có lợi cho Cục, Cục sẽ có toàn quyền với việc thanh toán tất cả các chi phí, bao gồm phí luật sư và số tiền lãi tích lũy.
12. **Ngừng Dịch vụ Cấp nước Do Các Vi phạm Khác của Khách hàng.** Cục có quyền ngừng dịch vụ cấp nước đối với bất cứ hành vi nào vi phạm điều lệ, quy tắc hoặc quy định của Cục ngoài việc không thanh toán.
13. **Các Phí và Lệ phí Phát sinh.** Trừ khi được quy định rõ ràng trong Chính sách này, bất cứ phí và lệ phí nào phát sinh do khách hàng theo bất cứ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Cục, bao gồm nhưng không giới hạn ở, các khoản phí trễ hạn, sẽ đến hạn và phải thanh toán như được quy định trong đó.
14. **Quyết định được đưa ra bởi Nhân viên của Cục.** Bất cứ quyết định nào do Tổng Giám đốc/Giám đốc Điều hành hoặc Giám đốc Tài chính của Cục đưa ra theo Chính sách này có thể được đưa ra bởi người được chỉ định của họ.



OFFICE HOURS

Monday – Thursday 8:00am – 5:00pm
2nd and 4th Tuesday 9:00am – 5:00pm
Friday 7:30am – 4:30pm

WEBSITE

eastvalley.org

CUSTOMER SERVICE & AFTER-HOURS EMERGENCY SERVICE

(909) 889-9501

DISTRICT BOARD MEETINGS

2nd and 4th Wednesday of each month at 5:30pm
District Headquarters Board Room
3111 Greenspot Road, Highland, CA 92346

@eastvalleywater

