

CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC CẮT DỊCH VỤ NƯỚC KHI KHÔNG THANH TOÁN TIỀN

1. **Áp dụng Chính sách.** Chính Sách về việc Cắt Dịch Vụ Nước khi Không Thanh Toán Tiền ("Chính sách") sẽ được áp dụng cho tất cả các tài khoản trong Thành phố dành cho dịch vụ nước phục vụ cư dân, nhưng sẽ không áp dụng cho bất kỳ tài khoản nào dành cho dịch vụ không phải của cư dân. Tới chừng mực mà Chính sách này xung đột với bất kỳ luật lệ, quy định hoặc chính sách nào của Thành phố, Chính sách này sẽ giữ quyền kiểm soát.

2. **Thông tin Liên lạc.** Nếu có câu hỏi hoặc cần trợ giúp về hóa đơn nước của bạn, bạn có thể liên hệ với nhân viên Dịch vụ Khách hàng của Thành phố qua số (626) 254-2700. Khách hàng cũng có thể ghé thăm Trung tâm Dịch vụ của các Dịch vụ Công trình Công cộng trực tiếp từ thứ Hai tới thứ Năm từ 6:45 sáng tới 5:00 chiều, và các ngày thứ Sáu cách nhật từ 6:45 sáng tới 4:00 chiều, ngoại trừ các ngày nghỉ lễ của Thành phố.

3. **Thủ tục Lập Hóa đơn.** Tiền phí dịch vụ nước được trả cho Thành phố hai tháng một lần hoặc đôi khi theo mức tần suất khác do Hội đồng Thành phố quyết định. Tất cả các hóa đơn dịch vụ nước tới hạn và phải được thanh toán khi được thông báo và sẽ được coi là không trả đúng hạn sau mười lăm (15) ngày tính từ ngày gửi thư.

4. **Ngừng cung cấp Dịch vụ Nước khi Không thanh toán tiền.** Nếu hóa đơn bị thanh toán chậm ít nhất sáu mươi (60) ngày, Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước tới địa chỉ dịch vụ.

4.1 Thông báo bằng Văn bản gửi tới Khách hàng. Thành phố sẽ cung cấp một thông báo qua đường bưu điện tới khách hàng có tên trong hồ sơ ít nhất là mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số lượng món nợ không trả đúng hạn;
- (c) ngày mà khoản thanh toán hoặc việc thu xếp thanh toán phải được thực hiện để tránh việc bị ngừng dịch vụ;
- (d) thủ tục để khách hàng có thể bắt đầu một khiếu nại hoặc yêu cầu một cuộc điều tra hoặc kiến nghị về dịch vụ hoặc các khoản tiền phải trả;
- (e) một bản miêu tả thủ tục để khách hàng có thể yêu cầu thu xếp hình thức thanh toán thay thế, trong đó có thể bao gồm việc gia hạn, trả dần, lịch trình thanh toán khác, hoặc giảm khoản tiền cần thanh toán;
- (f) thủ tục dành cho khách hàng để nhận thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu thích hợp; và
- (g) số điện thoại mà khách hàng có thể gọi để yêu cầu về việc thu xếp thanh toán hoặc để nhận thêm thông tin từ Thành phố.

4.2 Thông báo bằng Văn bản tới Người Cư ngụ hoặc Người Thuê nhà.

(a) Nếu Thành phố trang bị dịch vụ đồng hồ đo nước riêng cho từng nhà riêng, công trình kiến trúc gồm nhiều nhà ở, công viên nhà di động, hoặc khu cắm trại dành cho người lao động trang trại và người chủ, giám đốc hoặc người vận hành nhà ở, công trình kiến trúc, hoặc công viên là khách hàng có tên trong hồ sơ, hoặc nếu khách hàng của địa chỉ gửi thư có trong hồ sơ không phải là người sống ở địa chỉ dịch vụ, Thành phố cũng sẽ gửi một thông báo cho những người cư ngụ đang sống tại địa chỉ dịch vụ ít nhất là mười (10) ngày trước khi ngừng dịch vụ nước. Thông báo sẽ được gửi cho "Người Cư ngụ", sẽ bao gồm thông tin được yêu cầu trong Mục 4.1 phía trên và sẽ thông báo cho người cư ngụ tại địa chỉ cư trú đó rằng họ có quyền trở thành các khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả khoản tiền nợ trong tài khoản không trả đúng hạn. Các điều khoản và điều kiện để những người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành phố được cung cấp trong Phần 8 dưới đây.

(b) Nếu Thành phố cung cấp nước thông qua một đồng hồ đo nước chung cho công trình kiến trúc gồm nhiều nhà ở, công viên nhà di động, hoặc một công trình nhà ở cố định trong một khu cắm trại dành cho người lao động và người chủ, giám đốc hoặc người vận hành nhà ở, công trình kiến trúc, hoặc công viên là khách hàng có tên trong hồ sơ, Thành phố sẽ cố gắng với thiện ý thông báo cho những người cư ngụ, bằng cách dán thông báo bằng văn bản trên cửa ra vào của từng nhà ở ít nhất là mười lăm (15) ngày trước khi hủy dịch vụ, trong đó nêu rõ rằng tài khoản đang bị nợ quá hạn và dịch vụ có thể bị hủy vào ngày nêu trong thông báo đó. Nếu việc dán thông báo này ở cửa nhà là không hợp lý hoặc không thực hiện được, Thành phố sẽ dán hai (2) bản sao của thông báo này ở khu vực sinh hoạt chung có thể tiếp cận được và tại từng điểm tiếp cận của công trình kiến trúc nhà ở hoặc các công trình kiến trúc nhà ở. Thông báo sẽ báo cho những người cư ngụ tại nhà ở rằng họ có quyền trở thành các khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả số tiền nợ trong tài khoản không trả đúng hạn. Thông báo cũng sẽ nêu rõ những việc mà người cư ngụ được yêu cầu thực hiện để ngăn chặn việc hủy bỏ, hoặc tái thiết lập dịch vụ; chi phí dịch vụ ước tính hàng tháng; chức danh, địa chỉ, và số điện thoại của một đại diện của Sở Dịch vụ Công trình Công cộng, người có thể hỗ trợ những người cư ngụ trong việc tiếp tục dịch vụ. Các điều khoản và điều kiện để những người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành phố được cung cấp trong Phần 8 dưới đây.

Thông báo Trực tiếp hoặc qua Điện thoại. Thành phố cũng sẽ có nỗ lực hợp lý và với thiện ý trong việc liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng có tên trong hồ sơ hoặc một người trưởng thành, sống tại địa điểm dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

4.3 Dán Thông báo tại Địa chỉ Dịch vụ. Nếu Thành phố không thể liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng hoặc một người trưởng thành sống tại địa chỉ dịch vụ, Thành phố sẽ cố gắng với thiện ý để lại một thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ dành cho dân cư và một bản sao của Chính sách này tại một địa điểm dễ thấy ở địa chỉ dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính sách này sẽ được đặt tại nhà ở ít nhất là bốn mươi tám (48) tiếng trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số lượng món nợ không trả đúng hạn;
- (c) ngày mà khoản thanh toán hoặc việc thu xếp thanh toán phải được thực hiện để tránh việc bị ngừng dịch vụ;
- (d) thủ tục dành cho khách hàng để nhận thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu thích hợp; và
- (e) số điện thoại mà khách hàng có thể gọi để yêu cầu một phương án thu xếp thanh toán hoặc để nhận thêm thông tin từ Sở Dịch vụ Công trình Công cộng.

4.4 Các Trường hợp Sẽ Không bị Ngừng Dịch vụ. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cung cấp nước dân cư cho đối tượng không thanh toán tiền trong những trường hợp sau đây:

- (a) Trong một cuộc điều tra do Sở Dịch vụ Công trình Công cộng thực hiện về một tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5.1 dưới đây;
- (b) Trong thời gian chờ giải quyết một kiến nghị được gửi tới Hội đồng Thành phố theo Mục 5.3 dưới đây; hoặc
- (c) Trong khoảng thời gian mà khoản thanh toán của một khách hàng được Sở Dịch vụ Công trình Công cộng chấp thuận cho gia hạn, trả dần, áp dụng lịch trình thanh toán khác, hoặc giảm mức tiền theo Mục 6 dưới đây, và khách hàng tiếp tục tuân thủ phương án thu xếp thanh toán đã được phê duyệt.

4.5 Các Trường hợp Cung cấp Dịch vụ Thông qua Đồng hồ Tổng Sẽ Không bị Ngừng Dịch vụ. Nếu Sở Dịch vụ Công trình Công cộng cung cấp nước thông qua một đồng hồ tổng trong một công trình kiến trúc gồm nhiều nhà ở, công viên nhà di động, hoặc một công trình nhà ở cố định nằm trong một khu cắm trại dành cho người lao động và người chủ, giám đốc hoặc người vận hành nhà ở, công trình kiến trúc, hoặc công viên là khách hàng có tên trong hồ sơ, Sở Dịch vụ Công trình Công cộng sẽ không ngừng việc cung cấp dịch vụ vì không thanh toán tiền trong các trường hợp sau đây:

- (a) Nếu một tài khoản không trả đúng hạn liên quan tới một bất động sản khác được sở hữu, quản lý hoặc vận hành bởi khách hàng đó;
- (b) Nếu một nhân viên y tế công cộng hoặc nhân viên tòa nhà chứng nhận rằng việc hủy dịch vụ có thể mang đến một mối đe dọa nghiêm trọng cho sức khỏe hoặc sự an toàn của những người cư ngụ tại địa điểm đó hoặc công chúng.

4.6 Các Trường hợp Y tế và Tài chính Đặc biệt mà Không bị Ngừng Cung cấp Dịch vụ.

- (a) Sở Dịch vụ Công trình Công cộng sẽ không ngừng việc cung cấp dịch vụ nước nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:
- (i) Khách hàng, hoặc một người thuê nhà của khách hàng, nộp lên Thành phố một giấy chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có giấy phép, trong đó nêu ra rằng việc ngừng cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa tính mạng, hoặc gây ra một mối đe dọa nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại tòa nhà mà dịch vụ được cung cấp;
 - (ii) Khách hàng chứng nhận rằng anh ấy hoặc cô ấy không đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng được coi là không đủ khả năng tài chính để chi trả trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện là người được hưởng CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập An sinh Bổ sung/Thu nhập Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ Sơ sinh và Trẻ em, hoặc (b) khách hàng cam đoan đúng sự thật rằng tổng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm của chuẩn nghèo liên bang; và
 - (iii) Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một phương án thu xếp thanh toán khác, bao gồm gia hạn, trả dần, lịch trình thanh toán khác hoặc giảm mức tiền thanh toán liên quan tới các khoản nợ quá hạn.
- (b) Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện nêu trên, Thành phố phải cung cấp cho khách hàng một trong các lựa chọn sau đây, lựa chọn này do Thành phố toàn quyền quyết định: (1) gia hạn thời gian thanh toán; (2) trả dần khoản tiền còn nợ; (3) một lịch trình thanh toán khác; hoặc (4) giảm khoản tiền cần trả. Giám đốc Công trình Công cộng hoặc Người quản lý Dịch vụ Tiện ích sẽ lựa chọn phương án thu xếp thanh toán phù hợp nhất, trong đó có tính đến thông tin và tài liệu chứng minh được khách hàng cung cấp, cũng như các nhu cầu về thanh toán của Thành phố. Bất kỳ một phương án thu xếp thanh toán nào được cung cấp căn cứ theo Phần này sẽ phải tuân theo các điều khoản, điều kiện và biện pháp khắc phục trong Phần 6.

- (c) Khách hàng chịu trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện nêu trong tiểu phần (a) đã được đáp ứng. Sau khi nhận được tài liệu chứng minh từ khách hàng, Thành phố sẽ xem lại tài liệu chứng minh đó trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về phương án thu xếp thanh toán khác đã được Thành phố lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký tên đồng ý để tham gia vào phương án thu xếp thanh toán đó; (2) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng anh ấy hoặc cô ấy không đáp ứng các điều kiện trong tiểu phần (a).
- (d) Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu một khách hàng đã được cấp một phương án thu xếp thanh toán khác trong phần này không thực hiện bất kỳ hành động nào sau đây trong vòng sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) thanh toán các khoản tiền chưa trả của họ trước ngày thanh toán đã được gia hạn; (b) trả bất kỳ một khoản tiền trả dần nào đã tới hạn theo như lịch trình thanh toán dần; (c) trả bất kỳ khoản tiền nợ tới hạn nào theo một lịch trình thanh toán khác; (d) trả khoản tiền đã được giảm đúng hạn; hoặc (e) trả các khoản tiền dịch vụ nước hiện thời của họ. Thành phố sẽ đăng một thông báo cuối cùng với mục đích ngừng cung cấp dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ nhìn thấy ở địa chỉ dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho khách hàng quyền được yêu cầu Thành phố tiến hành điều tra hoặc xem xét.

4.7 Thời gian Ngừng Cung cấp Dịch vụ. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước do chưa thanh toán tiền vào một ngày Thứ Bảy, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ hợp pháp, hoặc vào bất kỳ thời gian nào mà văn phòng của Thành phố không mở cửa đón tiếp công chúng.

4.8 Phục hồi Dịch vụ. Khách hàng bị ngừng dịch vụ nước có thể liên hệ với Thành phố qua điện thoại hoặc trực tiếp về việc phục hồi dịch vụ. Việc phục hồi dịch vụ sẽ phụ thuộc vào việc thanh toán: (a) bất kỳ khoản nợ quá hạn nào bao gồm cả lãi suất hoặc tiền phạt nếu có; (b) bất kỳ các khoản phí tái kết nối nào, có áp dụng các hạn chế trong Mục 7.1, nếu có; (c) và một khoản đặt cọc bảo đảm, nếu được Thành phố yêu cầu.

5. Thủ tục để Không Thừa nhận hoặc để Kiến nghị một Hóa đơn.

5.1 Thời gian để Bắt đầu một Khiếu nại hoặc Yêu cầu một Cuộc Điều tra. Một khách hàng có thể bắt đầu một khiếu nại hoặc yêu cầu một cuộc điều tra về khoản tiền của một hóa đơn trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận một hóa đơn gây tranh cãi. Chỉ áp dụng cho các mục đích của Mục 5.1 này, khách hàng được coi là đã nhận được một hóa đơn nếu đã được năm (5) ngày tính từ ngày gửi.

5.2 Được Thành phố Xét duyệt. Một khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được Giám đốc Công trình Công cộng hoặc Người quản lý Dịch vụ Tiện ích xét

duyet; người này sẽ cung cấp một quyết định bằng văn bản tới cho khách hàng đó. Việc xét duyệt sẽ bao gồm việc cân nhắc liệu rằng khách hàng đó có thể được nhận một phương án gia hạn, trả dần hoặc lịch trình thanh toán khác, hoặc được giảm tiền nợ theo như Phần 6 không.

5.3 Kiến nghị lên Hội đồng Thành phố. Bất kỳ khách hàng nào đã nộp khiếu nại hoặc yêu cầu kịp thời về việc điều tra căn cứ theo Phần 5 này và nhận được một quyết định bất lợi có thể kiến nghị quyết định đó tới Hội đồng Thành phố bằng cách nộp một thông báo bằng văn bản về việc kiến nghị cho Viên chức Thành phố trong vòng mười (10) ngày làm việc tính từ ngày Thành phố gửi quyết định của mình. Sau khi nhận được thông báo về việc kiến nghị, Viên chức Thành phố sẽ đưa vấn đề này ra bàn tại buổi họp Hội đồng Thành phố tiếp theo và gửi cho khách hàng thông báo bằng văn bản về thời gian và địa điểm của phiên xử ít nhất là mười (10) ngày trước buổi họp đó. Quyết định của Hội đồng Thành phố sẽ là cuối cùng.

6. **Việc Gia hạn và các Phương án Thu xếp Thanh toán Khác.**

6.1 Thời gian để Yêu cầu Gia hạn hoặc Phương án Thu xếp Thanh toán Khác. Nếu một khách hàng không thể trả một hóa đơn trong thời gian thanh toán thông thường, khách hàng đó có thể yêu cầu gia hạn hoặc một phương án thu xếp thanh toán khác được mô tả trong Phần 6 này. Nếu một khách hàng nộp yêu cầu của mình trong vòng mười ba (13) ngày sau khi Thành phố gửi một thông báo bằng văn bản về việc ngừng dịch vụ, yêu cầu đó sẽ được Giám đốc Công trình Công cộng hoặc Người Quản lý Dịch vụ Tiện ích xét duyệt. Các quyết định của thành phố về việc gia hạn hoặc các phương án thu xếp thanh toán khác là cuối cùng và kiến nghị quyết định này lên Hội đồng Thành phố sẽ không được phép thực hiện.

6.2 Gia hạn. Nếu Thành phố đồng ý, việc thanh toán của khách hàng cho phần tiền nợ chưa trả của họ có thể tạm thời được gia hạn trong khoảng thời gian không quá sáu (6) tháng tính từ thời hạn thanh toán ban đầu. Giám đốc Công trình Công cộng hoặc người được chỉ định sẽ được toàn quyền quyết định khoảng thời gian gia hạn mà khách hàng được hưởng. Khách hàng phải trả toàn bộ khoản nợ muộn nhất là vào ngày Thành phố đặt ra và phải thanh toán đúng hạn tất cả các khoản phí dịch vụ nước tích lũy trong suốt các chu kỳ hóa đơn sau đó. Ngày thanh toán gia hạn sẽ được nêu rõ bằng văn bản và được cung cấp cho khách hàng.

6.3 Sự trả dần. Nếu Thành phố chấp thuận, việc thanh toán của một khách hàng cho tiền nợ chưa trả của họ có thể được trả dần trong một khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, do Giám đốc Công trình Công cộng hoặc người được chỉ định toàn quyền quyết định. Nếu phương án trả dần được chấp thuận, khoản tiền chưa trả sẽ được chia theo số tháng trong giai đoạn trả dần, và số tiền đó sẽ được tính vào các hóa đơn dịch vụ nước hàng tháng của khách hàng cho tới khi được trả hết. Trong giai đoạn trả dần, khách hàng phải cập nhật tất cả các khoản tiền dịch vụ nước tích lũy trong suốt bất kỳ chu kỳ thanh toán tiếp theo nào. Lịch trình trả dần và khoản tiền phải trả sẽ được nêu rõ bằng văn bản và được cung cấp cho khách hàng.

6.4 Lịch trình Thanh toán Khác. Nếu được Thành phố chấp thuận, một khách hàng có thể thanh toán phần tiền chưa trả của mình theo một lịch trình thanh toán khác, không được quá mười hai (12) tháng, theo quyền quyết định của Giám đốc Công trình Công cộng hoặc Người quản lý Dịch vụ Tiện ích. Nếu được chấp thuận, lịch trình thanh toán khác có thể cho phép các khoản thanh toán trọn gói định kỳ không trùng với ngày thanh toán đã được xác định từ trước của Thành phố hoặc có thể cho phép thanh toán ít thường xuyên hơn hoặc thường xuyên hơn so với ngày thanh toán thông thường của Thành phố. Trong suốt giai đoạn của lịch trình thanh toán khác, khách hàng phải cập nhật tất cả các khoản tiền dịch vụ nước hiện thời, được tích lũy trong suốt bất kỳ chu kỳ thanh toán nào sau đó. Lịch trình thanh toán khác và số tiền phải trả sẽ được nêu rõ bằng văn bản và sẽ được cung cấp cho khách hàng.

6.5 Giảm Khoản tiền phải trả. Tùy theo quyết định của Giám đốc Dịch vụ Công trình Công cộng hoặc Người Quản lý Dịch vụ Tiện ích, một khách hàng có thể được giảm khoản tiền phải trả cho dịch vụ nước mà khách hàng đó đang nợ. Giám đốc Công trình Công cộng hoặc Người Quản lý Dịch vụ Tiện ích sẽ toàn quyền quyết định liệu khách hàng có được giảm khoản tiền thanh toán hay không. Số tiền phải thanh toán sau khi được giảm và hạn thanh toán sẽ được nêu rõ bằng văn bản và được cung cấp cho khách hàng.

6.6 Không Tuân thủ. Nếu một khách hàng không tuân thủ phương án thu xếp thanh toán mà Thành phố đã phê duyệt theo phần này, hoặc không trả các khoản tiền phí dịch vụ điện nước hiện có của anh ấy hoặc cô ấy và số lượng tiền nợ ban đầu đã quá hạn trả hơn 60 ngày, Khu vực có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước. Thành phố sẽ đăng một thông báo cuối cùng với mục đích ngừng cung cấp dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ nhìn thấy ở địa chỉ dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho khách hàng quyền được yêu cầu Thành phố tiến hành điều tra hoặc xem xét.

7. **Các Chương trình Cụ thể dành cho Khách hàng Thu nhập Thấp.**

7.1 Các Hạn mức về Phí Tái kết nối và Miễn Lãi suất. Đối với các khách hàng là cư dân, chứng minh được cho Thành phố rằng thu nhập hộ gia đình nằm dưới 200 phần trăm của chuẩn nghèo liên bang, Thành phố sẽ:

- (a) Giới hạn bất kỳ chi phí tái kết nối nào trong thời gian vận hành thông thường tới không quá năm mươi đô la (\$50) và trong thời gian ngoài giờ vận hành, giới hạn tới không quá một trăm năm mươi đô la (\$150). Các giới hạn này sẽ chỉ áp dụng nếu các phí tái kết nối của Thành phố thực sự vượt quá các mức này. Các giới hạn này phụ thuộc vào mức điều chỉnh hàng năm đối với các thay đổi trong Chỉ số Giá Tiêu dùng cho Tất cả Người Tiêu thụ ở Thành thị (CPI-U) của Cục Số liệu Thống kê Lao động, bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- (b) Miễn các khoản lãi suất của các hóa đơn quá hạn thanh toán một lần trong vòng 12 tháng. Thành phố sẽ áp dụng việc miễn bất kỳ

khoản tiền lãi suất nào chưa được thanh toán tại thời điểm khách hàng yêu cầu.

7.2 Các Tiêu chí. Thành phố sẽ coi một khách hàng cư dân là khách hàng có tổng thu nhập hộ gia đình nằm dưới 200 phần trăm của chuẩn nghèo liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào của hộ gia đình hiện là người được hưởng CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập An sinh Bổ sung/Thu nhập Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ Sơ sinh và Trẻ em, hoặc (b) khách hàng cam đoan đúng sự thật rằng tổng thu nhập hộ gia đình hàng năm thấp hơn 200 phần trăm của chuẩn nghèo liên bang.

8. Thủ tục để Người Cư ngụ hoặc Người Thuê nhà được Trở thành các Khách hàng của Thành phố.

8.1 Chấp thuận các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ của Thành phố. Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ thực sự tại nhà ở nếu từng người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của các quy định và luật lệ của Thành phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể nhận trách nhiệm thanh toán các khoản chi phí tiếp theo của tài khoản theo yêu cầu của Thành phố, hoặc nếu có biện pháp vật chất, hợp pháp nào cho Thành phố, để chọn ngừng cung cấp dịch vụ tới những người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu của các quy định và luật lệ của Thành phố, Thành phố sẽ đảm bảo cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đáp ứng các yêu cầu.

8.2 Xác nhận Tình trạng Thuê nhà. Đối với chỗ ở của một hộ gia đình riêng, để được miễn khoản tiền nợ trong tài khoản nợ đã quá hạn, một người cư ngụ trở thành khách hàng phải xác nhận rằng khách hàng sở hữu tài khoản có nợ quá hạn có tên trong hồ sơ là hoặc đã là chủ nhà, giám đốc, hoặc một đại lý của chỗ ở này. Sự xác nhận có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở một hợp đồng thuê hoặc cho thuê, các hóa đơn tiền thuê nhà, một văn bản của chính phủ chỉ ra rằng người cư ngụ đang thuê nhà đó, hoặc thông tin được tiết lộ căn cứ theo Phần 1962 của Bộ luật Dân sự, theo toàn quyền quyết định của Thành phố.

8.3 Khấu trừ từ Tiền Thuê nhà. Căn cứ theo Phần 60371(d) của Bộ luật Chính phủ, bất kỳ người cư ngụ nào trở thành một khách hàng của Thành phố căn cứ theo Phần 8 này, và là người mà các khoản thanh toán định kỳ, ví dụ như tiền thuê nhà, bao gồm các khoản tiền dịch vụ nước dân cư, trong đó các khoản tiền này không được tách riêng, có thể khấu trừ tất cả các khoản tiền hợp lý phải trả cho Thành phố về các dịch vụ này trong các chu kỳ thanh toán trước đó từ khoản thanh toán định kỳ vào từng chu kỳ thanh toán.

9. **Thông báo dành cho Bên thứ ba về Dịch vụ dành cho Người cao tuổi và Người lớn Phụ thuộc.** Thành phố sẽ cung cấp cho các khách hàng là cư dân từ 65 tuổi trở lên, hoặc người trưởng thành sống phụ thuộc (như được định nghĩa trong Bộ Luật Phúc lợi và Thể chế Phần 15610 (b) (1)), một dịch vụ thông báo của bên thứ ba trong đó Thành phố sẽ cố gắng thông báo với một người mà khách hàng chỉ định để

nhận thông báo khi tài khoản của khách hàng đã quá hạn thanh toán và sẽ bị hủy dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm thông tin về những việc cần làm để ngăn chặn việc hủy dịch vụ. Thành phố sẽ gửi thông báo qua đường bưu điện tới bên thứ ba được chỉ định ít nhất mười (10) ngày trước khi tiến hành hủy cung cấp dịch vụ. Để tham gia, khách hàng phải nộp một yêu cầu nhận thông báo của bên thứ ba trên một mẫu đơn do Thành phố cung cấp và phải bao gồm sự chấp thuận bằng văn bản của bên thứ ba được chỉ định. Dịch vụ thông báo sẽ không bắt buộc bên thứ ba phải trả bất kỳ khoản tiền quá hạn nào, cũng như không ngăn cản hoặc trì hoãn việc hủy cung cấp dịch vụ.

10. **Ngôn ngữ của các Thông báo bằng Văn bản Nhất định.** Tất cả các thông báo bằng văn bản thuộc Phần 4 và Mục 6.6 của Chính sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Philipin, Việt Nam, Hàn Quốc và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được mười phần trăm (10%) hoặc hơn trong tổng dân số của khu vực dịch vụ của Thành phố sử dụng.

11. **Các Biện pháp Khắc phục khác.** Bên cạnh việc ngừng cung cấp dịch vụ nước, Thành phố có thể áp dụng các biện pháp khắc phục khác có sẵn theo luật hoặc sự hợp tình hợp lý đối với việc không thanh toán chi phí dịch vụ nước, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở việc: đảm bảo các khoản nợ quá hạn bằng cách cho phép chủ nợ nắm giữ vật thế chấp trên bất động sản, hoặc nộp một khiếu nại hoặc kiện tụng hoặc giao số tiền chưa trả cho bên đòi nợ giải quyết. Trong trường hợp quyết định của vụ kiện tụng đứng về phía Thành phố, Thành phố sẽ có quyền được nhận khoản thanh toán cho tất cả các chi phí, bao gồm lệ phí luật sư và tiền lãi suất tích lũy.

12. **Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước đối với các Vi phạm khác của Khách hàng.** Thành phố có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước cho bất kỳ vi phạm nào đối với các chỉ thị, quy định hoặc luật lệ khác của thành phố ngoài việc không thanh toán.

13. **Các Quyết định của Nhân viên Thành phố.** Bất kỳ quyết định nào được Giám đốc Dịch vụ Công trình Công cộng đưa ra theo Chính sách này có thể được đưa ra bởi Người Quản lý Dịch vụ Tiện ích hoặc người được anh ấy/cô ấy chỉ định.