



CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO KHU DÂN CƯ

**Được thông qua bởi Nghị quyết số 864 của Hội đồng Quản trị Cục Thủy lợi
Phía Đông Quận Cam vào ngày 19 tháng 11 năm 2019.**

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 Cấp nước 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. **Định nghĩa.** Những định nghĩa sau đây sẽ áp dụng với Chính sách này, liên quan đến Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư:

2.1 “Hóa đơn” đề cập đến hóa đơn dành cho Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư mà Khách hàng nhận được từ Cục để được cấp nước.

2.2 “Ngày Thanh toán” đề cập đến ngày mà hóa đơn được Quận in ra, và sẽ là ngày mà từ đó tất cả các ngày khác sẽ được tính.

2.3 “Khách hàng Đăng ký Dịch vụ” và/hoặc “Khách hàng” đề cập đến khách hàng của dịch vụ cấp nước bán lẻ có trong hệ thống hồ sơ của Cục Thủy lợi Phía Đông Quận Cam về một tài sản nhất định hoặc đường dẫn nước.

2.4 “Dịch vụ Khách hàng” đề cập đến các nhân viên của EOCWD cung cấp các dịch vụ liên quan đến khách hàng.

2.5 “Ngày Trễ hạn” đề cập đến ngày ngay sau Ngày Đến hạn, như được định nghĩa trong văn bản này, và là ngày đầu tiên Khách hàng trễ và quá hạn Thanh toán.

2.6 “Cục” đề cập đến Cục Thủy lợi Phía Đông Quận Cam, một cục thủy lợi được thành lập và hoạt động theo quy định của Bộ luật về Nước Mực 30000 và các trang sau đó.

2.7 “Văn phòng của Cục” đề cập đến các trụ sở của Cục nằm ở 185 N. McPherson Road tại Thành phố Orange, Quận Cam và Tiểu bang California.

2.8 “Ngày Đến hạn” đề cập đến ngày cuối cùng để thanh toán Hóa đơn hiện có cho Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư, là ngày được in trên Hóa đơn Khách hàng đó, 30 ngày kể từ ngày Cục gửi Hóa đơn đó cho Khách hàng.

2.9 “Bộ Hạn chế Dòng chảy” đề cập đến thiết bị dùng để hạn chế lưu lượng nước.

2.10 “Tổng Giám đốc” đề cập đến tổng giám đốc của Cục, được Hội đồng chỉ định theo Bộ luật về Nước Mực 30540.

2.11 “Dịch vụ Cấp nước Ngoài Khu dân cư” đề cập đến tất cả mạng lưới dịch vụ cấp nước ngoài mạng lưới Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư được định nghĩa trong văn bản này.

2.12 “Người cư trú” là cá nhân hoặc các cá nhân trưởng thành hiện đang cư trú hợp pháp trong một khu dân cư, bất kể là chủ nhà, người thuê hay người khác.

2.13 “Thông báo Quá hạn” sẽ đề cập đến những thông báo được cung cấp trong văn bản này cho Khách hàng liên quan đến việc họ chưa thanh toán các hóa đơn chưa được thanh toán cho Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư.

2.14 “Thanh toán” đề cập đến việc thanh toán bằng séc, tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ trong giờ làm việc và bằng thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ thông qua cổng thanh toán trực tuyến của Cục sau giờ làm việc.

2.15 “Kế hoạch Thanh toán” đề cập đến một thỏa thuận được ký giữa Cục và Khách hàng theo các điều khoản của Chính sách này, được cung cấp để thanh toán các số dư chưa thanh toán và có thể bao gồm khấu hao số dư chưa thanh toán, thời hạn thanh toán thay thế hoặc hoãn thanh toán tạm thời

2.16 “Chính sách” đề cập đến Chính sách này liên quan đến Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư, được phát triển theo các yêu cầu của Bộ luật về An toàn và Sức khỏe Mục 116900 và các trang sau đó.

2.17 “Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Ban đầu” đề cập đến (i) bất cứ bác sĩ nội khoa, bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản-phụ khoa, bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình, chuyên viên y tế không phải bác sĩ, hoặc bất cứ phòng khám chăm sóc ban đầu, phòng khám y tế nông thôn, phòng khám cộng đồng hoặc bệnh viện ngoại trú nào hiện đã đăng ký tham gia chương trình Medi-Cal, đồng ý cung cấp dịch vụ quản lý trường hợp cho những người thụ hưởng Medi-Cal; hoặc (ii) một quận hoặc phân khu chính trị khác sử dụng, điều hành hoặc ký hợp đồng với, bất cứ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu nào được liệt kê trong 2.17(i) và đồng ý sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu đó với mục đích ký hợp đồng theo Chính sách này.

2.18 “Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy” đề cập đến thông tin mà Khách hàng cung cấp cho Cục để sử dụng trong việc tuân thủ Chính sách này của Cục và sẽ là phương thức liên lạc và/hoặc điểm liên lạc được chấp nhận cho Khách hàng đối với tất cả các thông báo được cung cấp trong văn bản này. Cục có quyền sử dụng Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy mà Khách hàng cung cấp để gửi các thông báo, và Khách hàng sẽ không có quyền từ chối nhận nếu thông tin và/hoặc thông báo được gửi đến Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy đó.

2.19 “Cư dân” đề cập đến Người cư trú hợp pháp đang cư trú tại một khu dân cư đang nhận và đủ điều kiện nhận Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư.

2.20 “Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư” là dịch vụ cấp nước cho một mạng lưới khu dân cư bao gồm các nhà ở một căn hộ; nhà ở nhiều căn hộ; nhà di động, bao gồm nhưng không giới hạn ở nhà di động và khu nhà di động; và nhà ở dành cho công nhân nông nghiệp.

2.21 “Quy tắc và Quy định” đề cập đến các Quy tắc và Quy định đối với Dịch vụ Cấp nước được Hội đồng của Cục thông qua, và thỉnh thoảng có thể sẽ được sửa đổi.

2.22 “Địa chỉ Cung cấp Dịch vụ” đề cập đến địa chỉ của khu dân cư mà dịch vụ cấp nước trên thực tế được Cục cung cấp cho Khách hàng.

2.23 “Bưu chính Hoa Kỳ” đề cập đến việc chuyển phát qua Dịch vụ Bưu chính Hoa Kỳ và được coi là đã được Khách hàng và/hoặc người nhận nhận được trong năm ngày kể từ ngày Cục gửi.

3. **Thông tin Liên hệ của Cục.** Nếu có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ liên quan đến Hóa đơn, quý vị có thể liên lạc với nhân viên Dịch vụ Khách hàng của Cục cả trong giờ làm việc và sau giờ làm việc theo số (714) 538-5815 hoặc tại địa chỉ admin@eocwd.com. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến Văn phòng của Cục trong thời gian từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, trừ các ngày nghỉ của Cục.

4. **Quy trình Lập hóa đơn.** Chi phí dịch vụ cấp nước hiện đang được Cục lập hóa đơn hai tháng một lần, có thể được Ban Giám đốc sửa đổi theo từng thời điểm. Tất cả các hóa đơn cho dịch vụ nước đến hạn và phải trả ba mươi (30) ngày sau Ngày Lập hóa đơn (Ngày Đến hạn). Bất cứ Hóa đơn nào chưa được thanh toán trong khoảng thời gian đó sẽ được coi là trễ hạn.

5. **Ngừng Dịch vụ Cấp nước do Chưa thanh toán.** Theo quy định của Chính sách này, nếu Hóa đơn chưa được thanh toán đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ Ngày Trễ hạn và nếu Kế hoạch Thanh toán chưa được thực hiện, Cục có thể ngừng dịch vụ cấp nước cho địa chỉ cung cấp dịch vụ nếu các thủ tục sau đây đã được tuân thủ:

5.1 Thông báo về việc Trễ hạn và Hạn chế Sử dụng Nước. Cục, trong quá trình triển khai các quy định này, sẽ sử dụng khung thời gian tối thiểu sau đây:

(a) Thông báo Quá hạn – 5 Ngày Kể từ Ngày Chưa thanh toán:

Trong thời gian từ năm (5) ngày trở lên kể từ ngày chưa thanh toán Hóa đơn gốc, Cục sẽ gửi Thông báo Quá hạn qua Dịch vụ Bưu chính Hoa Kỳ, đánh giá phí thanh toán trễ theo Biểu giá, Phí và Cước phí theo quy định trong bộ Quy tắc & Quy định và yêu cầu thanh toán trong vòng 15 ngày;

(b) Thông báo Trễ hạn – 20 Ngày Kể từ Ngày Chưa thanh toán: Trong thời gian từ hai mươi (20) ngày trở lên kể từ ngày chưa thanh toán Hóa đơn gốc, Cục sẽ gửi Thông báo Trễ hạn qua dịch vụ giao hàng cá nhân, trong đó bao gồm thông báo rằng việc chưa thanh toán sau 15 ngày sẽ khiến họ phải lắp đặt Bộ Hạn chế Dòng chảy nhằm giảm lượng sử dụng nước của khu dân cư xuống sử dụng trong nhà (không quá khoảng 55 gallon mỗi người trong một ngày);

(a) Thông báo Chuẩn bị Cắt nước – 35 Ngày Kể từ Ngày Chưa thanh toán: Trong thời gian từ ba mươi lăm (35) ngày trở lên kể từ ngày chưa thanh toán Hóa đơn gốc, Cục sẽ gửi Thông báo Chuẩn bị Cắt nước qua dịch vụ giao hàng cá nhân, trong đó cho biết dịch vụ nước có thể sẽ bị cắt vào ngày thứ sáu mươi (60) kể từ ngày chưa thanh toán Hóa đơn gốc nếu không được thanh toán trước đó. Cục sẽ lắp đặt Bộ Hạn chế Dòng chảy để hạn chế lượng sử dụng nước của khu dân cư xuống sử dụng trong nhà, nhằm mục đích giảm lượng sử dụng xuống không quá 55 gallon mỗi người trong một ngày trong thời gian Hóa đơn đó chưa được thanh toán;

(b) Thông báo cho Người cư trú – 45 Ngày Kể từ Ngày Chưa thanh toán: Vào bất cứ thời điểm nào trong hoặc sau ngày thứ bốn lăm (45) kể từ ngày chưa thanh toán Hóa đơn gốc, Cục có thể gửi thông báo đó cho Người cư trú theo

yêu cầu của Mục 5.3 và 5.4 liên quan đến việc ngừng dịch vụ, theo các điều khoản được quy định trong Chính sách này; và

(c) Thông báo Cắt nước Cuối cùng – 50 Ngày Kể từ Ngày Chưa thanh toán: Thông báo Cắt nước Cuối cùng được gửi và dán tại Địa chỉ Cung cấp Dịch vụ.

(d) Ngừng Dịch vụ – 60 Ngày Kể từ Ngày Chưa thanh toán: Theo các quy định của Chính sách này, Cục có quyền tiến hành các thủ tục ngừng dịch vụ. Trong phạm vi không mâu thuẫn với Chính sách này, Mục 3.8 của Quy tắc và Quy định của Cục sẽ được áp dụng sau đó.

(e) Không quy định nào trong Chính sách này nghiêm cấm Cục cung cấp các thông báo bổ sung, theo toàn quyền quyết định của Cục.

5.2 Thông báo Bằng Văn bản cho Khách hàng về việc 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 mà việc thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải được thực hiện 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) bản 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 hoặc thời hạn thanh toán thay thế;
- (f) 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.

5.3 Thông báo Bằng Văn bản cho Người Cư trú hoặc Người Thuê nhà.

(a) Cục cũng sẽ gửi một thông báo qua Dịch vụ Bưu chính Hoa Kỳ cho những Người Cư trú sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ trong ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước trong các trường hợp sau: (i) Cục cung cấp dịch vụ đo đạc riêng cho nhà ở một căn hộ, nhà ở nhiều căn hộ, khu nhà di động, hoặc khu nhà cho công nhân nông nghiệp 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 giống với địa chỉ cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ được gửi tới Người Cư trú, bao gồm thông tin bắt buộc trong Mục 5.2 ở trên và sẽ thông báo cho Người Cư trú rằng họ có quyền trở thành Khách hàng của Cục 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 Cục được trình bày trong Mục 9 dưới đây.

5.4 Dán Thông báo Cắt nước Cuối cùng tại Địa chỉ Cung cấp Dịch vụ. Nếu Cục không thể liên lạc với Khách hàng hoặc Người Cư trú đang sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ trực tiếp hoặc qua điện thoại, 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 năm ngày 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 mà việc thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải được thực hiện để dịch vụ không bị ngừng;
- (d) 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.

5.5 Các Trường hợp Trong đó Dịch vụ Sẽ Không Bị Ngừng Ngay lập tức. Cục sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước cho khu dân cư do chưa thanh toán trong các trường hợp sau:

- (a) Trong thời gian chờ xử lý đơn kháng cáo lên Hội đồng Quản trị theo Mục 6.4 dưới đây; hoặc
- (b) Trong khoảng thời gian mà việc thanh toán của Khách hàng phải tuân thủ việc gia hạn, khấu hao hoặc thời hạn thanh toán thay thế do Cục phê duyệt, và Khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán được phê duyệt.

5.6 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) Khách hàng, hoặc Người Cư trú, nộp cho Cục giấy chứng nhận được việc trên giấy tiêu đề, mẫu đơn hoặc mẫu giấy chính thức 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 cơ sở được cung cấp dịch vụ. Khách hàng và Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Ban đầu của họ phải áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo rằng chứng nhận đó không chứa thông tin bảo mật được bảo vệ theo Đạo luật về Trách nhiệm Giải trình và Cung cấp Thông tin Bảo hiểm Y tế năm 1996 (“HIPAA”) và việc gửi thông tin đó sẽ được coi là từ bỏ quyền lợi và đồng ý cho Cục sử dụng thông tin đó cho các mục đích liên quan đến Cục. Dù vậy, Cục sẽ cố gắng hết

sức để giới hạn thông tin đó trong phạm vi các nhân viên cốt yếu và sẽ không bán hoặc cung cấp thông tin đó cho bên thứ ba trừ khi do pháp luật yêu cầu; và

- (ii) Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ 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: (a) bất cứ thành viên nào trong 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 của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc tham gia vào Chương trình Biểu giá Thay thế cho Dịch vụ Năng lượng của California (CARE) của Công ty điện lực Southern California Edison (SCE) hoặc Công ty Southern California Gas; hoặc (b) Khách hàng cam đoan rằng thu nhập hàng năm của 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 việc gia hạn, khấu hao hoặc thời hạn thanh toán thay thế 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 từ một trong những tùy chọn sau đây trở lên, do Cục toàn quyền lựa chọn: (1) gia hạn thời hạn thanh toán; (2) khấu hao số dư chưa thanh toán; hoặc (3) thời hạn thanh toán thay thế. Tổng Giám đốc của Cục sẽ lựa chọn thỏa thuận thanh toán phù hợp nhất, dựa trên các thông tin và tài liệu do Khách hàng cung cấp, cũng như các nhu cầu thanh toán của Cục. Cục sẽ cung cấp các tùy chọn đó cho Khách hàng nhiều nhất một lần trong mười hai tháng.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu mục (a) đã được đáp ứng, và cung cấp Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy cho Cục đối với tất cả các điểm liên hệ dưới đây. Khi nhận được tài liệu từ Khách hàng, Cục sẽ xem xét tài liệu đó trong vòng mười (10) ngày và: (1) thông báo cho Khách hàng qua Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy 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; (2) yêu cầu thêm thông tin từ Khách hàng; hoặc (3) thông báo cho Khách hàng qua Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy được cung cấp rằng họ không đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a). Trong trường hợp Cục yêu cầu thêm thông tin, Khách hàng sẽ có năm (5) ngày để cung cấp thông tin đó, và Cục sẽ có thêm năm (5) ngày để hoàn thành việc xem xét sau khi Cục nhận được thông tin đó. Nếu Khách hàng không thể cung cấp thông tin được yêu cầu sau yêu cầu đầu tiên, Cục có thể

từ chối yêu cầu của Khách hàng.

- (d) Cục có thể ngừng dịch vụ cấp nước nếu Khách hàng đã được cấp một thỏa thuận thanh toán thay thế theo mục này không thực hiện bất cứ điều nào trong những điều sau đây trong từ sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán của mình trước ngày thanh toán được gia hạn; (b) thanh toán số tiền còn nợ đã được khấu hao theo thời hạn khấu hao; (c) thanh toán số tiền còn nợ theo lịch trình thanh toán thay thế; hoặc (d) thanh toán chi phí dịch vụ cấp nước hiện tại. Cục sẽ dán thông báo cuối cùng về kế hoạch ngừng dịch vụ tại nơi 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. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép Khách hàng tham gia bất cứ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Cục. Trong trường hợp đó, tất cả các khoản tiền còn nợ, trong quá khứ và hiện tại, đều sẽ tính là đến hạn ngay lập tức và nước sẽ bị cắt cho đến khi tất cả các khoản tiền đến hạn được thanh toán hoặc, nếu tiền gửi được sử dụng để thanh toán đã được bổ sung thêm. Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế sẽ không được cung cấp thỏa thuận thanh toán thay thế nào nữa.

5.7 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 về việc khôi phục dịch vụ. Việc khôi phục sẽ dựa trên việc thanh toán: (a) tất cả các khoản tiền quá hạn, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt hiện hành; (b) tất cả các khoản phí tái kết nối tùy theo các giới hạn trong Mục 8.1, nếu áp dụng; (c) và tiền đặt cọc, nếu Cục yêu cầu.

6. Thủ tục để Nộp Đơn Kháng cáo chống lại Hóa đơn.

6.1 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 mười lăm (15) ngày kể từ ngày Lập Hóa đơn.

6.2 Xem xét bởi Cục. Đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được xem xét bởi Dịch vụ Khách hàng, những người sẽ đưa ra quyết định bằng lời nói cho Khách hàng bằng cách sử dụng Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy của Khách hàng. Dịch vụ Khách hàng sẽ có 5 ngày để trả lời các yêu cầu kịp thời đó.

6.3 Đơn Kháng cáo tới Tổng Giám đốc. Bất cứ Khách hàng nào có yêu cầu điều tra kịp thời theo Mục 6 này nhận được quyết định bất lợi từ Dịch vụ Khách hàng có quyền kháng cáo quyết định đó lên Tổng Giám đốc bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc bằng lời cho Dịch vụ Khách hàng trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được quyết định từ Dịch vụ Khách hàng. Tổng Giám đốc, theo toàn quyền quyết định của mình, có thể xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không kịp thời. Tổng Giám đốc thường sẽ đưa ra quyết định về tất cả các đánh giá được trình bày trong Mục này trong vòng 5 ngày làm việc, trừ khi Tổng Giám đốc cung cấp thông báo bằng văn bản về việc gia hạn thêm tối đa 10 ngày làm việc.

6.4 Đơn Kháng cáo tới Hội đồng Quản trị. Bất cứ Khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu

cầu điều tra kịp thời theo Mục 6 này nhận được quyết định bất lợi từ Tổng Giám đốc, 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 nhận được quyết định của Tổng Giám đốc, trong đó được coi là nhận được khi gửi tới văn phòng Cục. Khi nhận được đơn kháng cáo, Cục sẽ đưa ra vấn đề để thảo luận tại cuộc họp Hội đồng trong tương lai và sẽ thông báo cho Khách hàng qua Thông tin liên hệ đáng tin cậy của họ. Quyết định của Hội đồng Quản trị sẽ là quyết định cuối cùng.

6.5 Dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngừng với Khách hàng có đơn kháng cáo đang chờ xử lý, miễn là đơn khiếu nại ban đầu tuân thủ Mục 6.1 của Chính sách này. Bất cứ khoản phí trễ nào đã được đánh giá, hoặc đến hạn đánh giá, trong khoảng thời gian mà một cuộc điều tra hoặc khiếu nại đang chờ xử lý theo Mục 6 này, sẽ được miễn nếu khiếu nại của Khách hàng là đúng và/hoặc Cục mắc sai lầm trong quá trình lập hóa đơn.

7. Gia hạn và Các Thỏa thuận Thanh toán Thay thế Khác

7.1 Thời gian Yêu cầu Gia hạn hoặc Thỏa thuận Thanh toán Thay thế Khác. Nếu Khách hàng đủ điều kiện theo Mục 5.6 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 7. Tất cả các yêu cầu như vậy sẽ phải kèm theo Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy được Cục sử dụng trong tất cả các thư với Khách hàng liên quan đến yêu cầu đó.

7.2 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 hai (2) tháng, theo toàn quyền quyết định của Tổng Giám đốc, đến tối đa bốn (4) tháng kể từ ngày số dư ban đầu đến hạn. Tổng Giám đốc của Cục có toàn quyền quyết định thời gian gia hạn sẽ được cung cấp cho Khách hàng. Khách hàng sẽ 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. Ngày thanh toán được gia hạn sẽ được quy định bằng văn bản và được gửi cho Khách hàng bằng cách sử dụng Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy được cung cấp.

7.3 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 hai (2) tháng, theo toàn quyền quyết định của Tổng Giám đốc, đến tối đa bốn (4) tháng như được Tổng Giám đốc của Cục quyết định. 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 thêm vào hóa đơn hai tháng một lần cho dịch vụ cấp nước 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. Thời hạn khấu hao và số tiền đến hạn sẽ được quy định bằng văn bản và được gửi cho Khách hàng bằng cách sử dụng Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy.

7.4 Lịch trình Thanh toán Thay thế. Nếu được Cục chấp thuận, Khách hàng có thể thanh toán số dư chưa thanh toán của mình theo lịch trình thanh toán thay thế không vượt quá hai (2) tháng, theo toàn quyền quyết định của Tổng Giám đốc, đến tối đa thêm hai (2) tháng. Nếu được chấp thuận, lịch trình thanh toán thay thế có thể cho phép thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán do Cục chỉ định hoặc có thể cung

cấp cho các khoản thanh toán được thanh toán thường xuyên hơn hoặc ít thường xuyên hơn so với ngày thanh toán thông thường của Cục. Trong thời gian tiến hành lịch trình thanh toán thay thế, 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 thanh toán thay thế và số tiền đến hạn sẽ được quy định bằng văn bản và được gửi cho Khách hàng bằng cách sử dụng Thông tin Liên hệ Đáng tin cậy.

7.5 Không Tuân thủ. Nếu Khách hàng đã được cấp một thỏa thuận thanh toán theo Mục 5.6 và Mục 7 này và không thể: (1) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán trước ngày gia hạn; (2) thanh toán số tiền đến hạn theo thời hạn khấu hao; hoặc (3) thanh toán số tiền đến hạn theo lịch trình thanh toán thay thế trong hơn 60 ngày, 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. Trong trường hợp đó, tất cả các khoản tiền còn nợ, trong quá khứ và hiện tại, đều sẽ tính là đến hạn ngay lập tức và nước sẽ bị cắt cho đến khi tất cả các khoản tiền đến hạn được thanh toán hoặc, nếu tiền gửi được sử dụng để thanh toán đã được bổ sung thêm. Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế sẽ không được cung cấp thỏa thuận thanh toán thay thế nào nữa.

8. Các Chương trình Đặc biệt dành cho Khách hàng có Thu nhập Thấp.

8.1 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:

8.2 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 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 tại Los Angeles-Long Beach-Anaheim (CUURS49ASA0), bắt đầu từ ngày 1 tháng 3 năm 2021, dựa trên chênh lệch tỷ lệ thuận giữa các chỉ số hàng năm được công bố cho năm trước liền kề và năm trước đó.

- (a) Trong trường hợp bị tính phí, miễn trừ số tiền lãi đối với Hóa đơn trễ hạn một lần trong mỗi 12 tháng.

8.3 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 của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc tham gia vào Chương trình Biểu giá Thay thế cho Dịch vụ Năng lượng của California (CARE) của Công ty điện lực Southern California Edison (SCE) hoặc Công ty Southern California Gas; hoặc (b) Khách hàng cam đoan rằng thu nhập hàng năm của gia đình thấp hơn 200% chuẩn nghèo của liên bang và chấp nhận chịu phạt nếu khai man.

9. Thủ tục dành cho Người Cư trú hoặc Người Thuê nhà để Trở thành Khách hàng của Cục.

9.1 Phạm vi Áp dụng. Mục 9 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 cung cấp Thông báo Trễ hạn với mục đích ngừng dịch vụ cấp nước do chưa thanh toán.

9.2 Chấp thuận Điều khoản và Điều kiện của Dịch vụ của Cục. Cục sẽ cung cấp dịch vụ cho Người Cư trú nếu Người Cư trú chấp thuận các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của Quy tắc và Quy định của Cục. Dù vậy, với những trường hợp mà nhiều người cư trú được sử dụng cùng một đồng hồ đơn, 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 theo yêu cầu của Cục 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 của Quy tắc và Quy định của Cục, Cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những Người Cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó. Nếu có nhiều hơn một Người Cư trú muốn trở thành Khách hàng Đăng ký Dịch vụ của Cục, từng Người Cư trú phải hội đủ điều kiện và đáp ứng các điều khoản và điều kiện của Cục.

9.3 Xác minh Hợp đồng Thuê nhà. Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải thanh toán số tiền đến hạn 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, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo toàn quyền quyết định của Cục.

9.4 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 (ví dụ như thanh toán tiền thuê nhà cho chủ nhà) 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. Khoản khấu trừ đó thuộc trách nhiệm của Người Cư trú, và không có khoản nào qua điều khoản này, chỉ được bao gồm cho mục

đích cung cấp thông tin, sẽ là nghĩa vụ của Cục.

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 5.1 (d) & (e) 5.3, và 5.4 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 Quận ngoài việc không thanh toán.

13. **Các Chi phí Phát sinh.** Trừ khi được quy định rõ ràng trong Chính sách này, bất cứ chi 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 có thể 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 của Cục đưa ra theo Chính sách này có thể được đưa ra bởi người được chỉ định của Tổng giám đốc đó.