**CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC DO KHÔNG THANH TOÁN**

**[Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe California §§ 116900-116926]**

*Được thông qua theo Nghị Quyết Số 851 của Hội Đồng Quản Trị Khu Bảo Tồn Nguồn Nước Sông Santa Ynez, Khu Cải Thiện Số 1 ngày 18 tháng 3 năm 2025*

1. **Áp Dụng Chính Sách.** Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Do Không Thanh Toán ("Chính Sách") này được thông qua bởi Khu Bảo Tồn Nước Sông Santa Ynez, Khu Dịch Vụ Cải Thiện Số 1 ("Khu") theo các yêu cầu của Bộ Luật Chống Ngừng Cấp Nước California, Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe California, Phần 116900 và tiếp theo. ("Đạo Luật") được sửa đổi theo từng thời điểm. Theo Đạo Luật, Chính Sách này chỉ bắt buộc áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước của Khu được sử dụng để cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, bao gồm các tài khoản Sinh Hoạt và Nhà Ở Nông Thôn/Nông Nghiệp Giới Hạn, cung cấp dịch vụ cho nhà ở một gia đình, nhà ở nhiều gia đình, nhà di động và nhà ở công nhân trang trại. Bất kể các điều khoản giới hạn của Đạo Luật, các phần khác nhau của Chính Sách này được viết để áp dụng cho tất cả các tài khoản của Khu như một biện pháp thúc đẩy hiệu quả hành chính và sự bình đẳng giữa các Khách Hàng của Khu.

2. **Thông Tin Liên Lạc.** Đối với các câu hỏi hoặc hỗ trợ về hóa đơn nước do Khu cấp, hoặc liên quan đến các lựa chọn tránh bị ngừng dịch vụ cấp nước dân cư, Khách Hàng có thể liên lạc với nhân viên của Khu qua điện thoại theo số (805) 688-6015 hoặc qua email general@syrwd.org. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến văn phòng của Khu tại địa chỉ 3622 Sagunto Street, Santa Ynez, California 93460 trong giờ làm việc bình thường (trừ ngày lễ), từ 9:00 sáng đến 5:00 chiều ngày Thứ Hai đến Thứ Sáu.

3. **Thời Hạn Thanh Toán và Phạt Do Chậm Thanh Toán** Hóa đơn tiền nước do Khu phát hành đến hạn và phải được thanh toán cho Khu vào hoặc trước ngày làm việc cuối cùng của tháng mà hóa đơn được phát hành qua thư và/hoặc email. Hóa đơn không được thanh toán đầy đủ vào cuối giờ làm việc của ngày đáo hạn sẽ được coi là Quá Hạn. 10 (mười) ngày theo lịch sau ngày Quá Hạn, một khoản phạt trả chậm bằng mười phần trăm (10%) trên số dư nợ chưa thanh toán của tài khoản sẽ được áp dụng, và Khu có thể gửi Thông Báo Quá Hạn và Đang Chờ Xử Lý Ngừng Cung Cấp đối với tài khoản đang được xem xét vào thời điểm do Khu xác định. Khu có thể xem xét các yêu cầu của Khách Hàng để miễn trừ nộp phạt do chậm thanh toán trong các trường hợp đặc biệt, với điều kiện là yêu cầu đó được gửi đến Khu không muộn hơn 20 (hai mươi) ngày sau Ngày Quá Hạn, và với điều kiện bổ sung là Khách Hàng đó đã không được miễn nộp phạt do chậm thanh toán trong vòng 12 (mười hai) tháng trước đó. Các quyết định không miễn trừ tiền nộp phạt do chậm thanh toán là quyết định cuối cùng và không áp dụng theo các quy định về xem xét hoặc kháng cáo nêu ở Phần 6 dưới đây. Khu sẽ không áp dụng việc trừ tiền phạt do chậm thanh toán nếu số dư vào Ngày Quá Hạn chỉ còn $20.00 (hai mươi đô la) hoặc ít hơn, và số dư hai mươi đô la trở xuống sẽ được chuyển sang và cộng vào tài khoản của Khách Hàng cho thời hạn thanh toán tiếp theo.

4. **Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Do Không Thanh Toán.** Nếu toàn bộ hoặc bất kỳ phần nào của hóa đơn dịch vụ nước đã quá hạn từ 60 (sáu mươi) ngày theo lịch trở lên, Khu có thể ngừng dịch vụ cấp nước đến địa chỉ phục vụ.

4.1 Thông Báo Bằng Văn Bản Cho Khách Hàng và Người Cư Ngụ. Khu sẽ gửi thông báo qua thư cho Khách Hàng không dưới mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước. Thông báo bằng văn bản như trên có thể được cung cấp sớm trong thời hạn 60 ngày kể từ Ngày Quá Hạn và dưới hình thức Thông Báo Quá Hạn và Chờ Xử Lý Ngừng Cung Cấp nêu tại Phần 3 ở trên. Nếu địa chỉ của Khách Hàng không phải là địa chỉ của ngôi nhà được cung cấp dịch vụ,

thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của ngôi nhà mà dịch vụ nước được cung cấp, gửi đến "Người cư ngụ", với điều kiện Khu sẽ không chịu trách nhiệm gửi thông báo đến địa chỉ nhà không nhận chuyển phát thư từ Dịch vụ Bưu chính Hoa Kỳ. (Các) thông báo sẽ bao gồm:

(a) tên và địa chỉ của Khách Hàng đứng tên hợp đồng;

(b) số tiền Quá Hạn, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng;

(c) ngày phải thanh toán đầy đủ để tránh bị ngừng dịch vụ;

(d) quy trình và thời hạn mà Khách Hàng có thể yêu cầu bằng văn bản để gia hạn thời gian thanh toán số tiền Quá Hạn, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, hoặc yêu cầu lịch thanh toán thay thế, thu xếp cho khấu trừ dần, tạm thời hoãn thanh toán hoặc giảm số tiền phải thanh toán theo Mục 4.4 hoặc Mục 5 dưới đây;

(e) quy trình để Khách Hàng yêu cầu xem xét và kháng cáo về hóa đơn cho dịch vụ nước;

(f) thông tin mà người thuê nhà hoặc người cư ngụ, nếu không phải là Khách Hàng đứng tên hợp đồng, có thể có quyền trở thành Khách Hàng của Khu mà không phải trả bất kỳ khoản tiền Quá Hạn nào trong tài khoản; và

(g) thông tin liên lạc của Khu.

4.2 Người Thuê Nhà hoặc Người Cư Ngụ. Trong trường hợp dịch vụ nước sinh hoạt được cung cấp thông qua đồng hồ cá nhân cho cư dân tại nhà ở riêng lẻ một hộ gia đình, công trình nhà nhiều căn hộ, khu nhà di động hoặc công trình nhà ở thường trú trong trại lao động theo định nghĩa của Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe, và Khu được thông báo rằng chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành chỗ ở nói trên là Khách Hàng đứng tên tài khoản thay vì các cư dân đang sinh sống tại đó, Khu sẽ cố gắng thông báo cho người cư trú nói trên bằng cách thông báo bằng văn bản, ít nhất 10 (mười) ngày trước khi tạm dừng dịch vụ cấp nước, rằng đã quá hạn thanh toán và dịch vụ cấp nước đến chỗ ở đó sẽ bị ngừng. Thông báo bằng văn bản có thể được gửi tới "Người Cư Ngụ" và có thể được cung cấp dưới dạng Thông Báo Quá Hạn và Chờ Xử Lý Ngừng Cung Cấp như được mô tả trong Phần 3 ở trên. Giấy báo sẽ thông báo cho người cư ngụ rằng họ có thể có quyền trở thành Khách Hàng của Khu mà không cần phải trả bất kỳ khoản tiền quá hạn nào trên tài khoản chậm thanh toán. Các điều khoản và điều kiện khác để người cư ngụ trở thành Khách Hàng của Khu được cung cấp trong Phần 8 dưới đây.

4.3 Thông Báo Nhắc Nhở Bổ Sung Trước Khi Ngừng Dịch Vụ. Trong trường hợp hóa đơn dịch vụ nước vẫn ở trạng thái Quá Hạn và thông báo bằng văn bản về việc ngừng dịch vụ do không thanh toán đã được gửi cho Khách Hàng theo Chính Sách này, thông báo có thể bao gồm Thông Báo Quá Hạn và Đang Chờ Xử Lý Ngừng Cung Cấp như được mô tả trong Phần 3 ở trên, Khu có thể, theo quyết định riêng và tuyệt đối của mình, cố gắng cung cấp thêm thông báo xã giao trước khi ngừng dịch vụ nước đến địa chỉ cung cấp dịch vụ, trong đó thông báo xã giao bổ sung có thể bao gồm cuộc gọi điện thoại để biết hướng dẫn sử dụng, cuộc gọi tự động, thẻ gắn cửa hoặc các phương tiện khác do Khu xác định.

4.4 Các Trường Hợp Có Hoàn Cảnh Y Tế và Tài Chính Đặc Biệt Không Bị Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt.

(a) Khu sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán nếu tất cả các điều kiện sau đây được thỏa mãn:

(i) Khách Hàng hoặc người thuê của Khách Hàng, nộp cho Khu chứng nhận của bác sĩ chăm sóc chính được cấp phép, như thuật ngữ được định nghĩa tại Mục 14088(b)(1)(A) của Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế California, rằng việc ngừng dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại nơi cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt; và

(ii) Khách hàng chứng minh với Khu thông qua tài liệu rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Khu, trong đó Khách Hàng được coi là không thể thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu (a) trong hộ gia đình của Khách Hàng có người hiện đang hưởng bảo hiểm CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Tiền Trợ Cấp An Sinh (Supplemental Security Income)/Chương Trình Trợ Cấp Bổ Sung của Tiểu Bang (State Supplementary Payment Program), hoặc Chương Trình Trợ Cấp Dinh Dưỡng Đặc Biệt của California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children), hoặc (b) Khách Hàng tuyên bố với cam kết bị phạt nếu khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200% mức nghèo đói của liên bang; và

(iii) Khách Hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn thanh toán hoặc giảm tiền thanh toán, đối với tất cả các khoản thanh toán Quá Hạn, bao gồm cả số tiền phạt phải nộp, theo các điều khoản được Khu chấp nhận.

(b) Bất kỳ Khách Hàng nào mong muốn tránh bị ngừng dịch vụ theo Mục 4.4 này sẽ có trách nhiệm liên lạc với Khu để thiết lập tất cả các điều kiện và cung cấp tài liệu được nêu trong Mục 4.4(a) ở trên và các yêu cầu đó phải được hoàn thành đầy đủ trong thời gian sớm nhất có thể sau khi nhận được Thông Báo Quá Hạn và Chờ Xử Lý Ngừng Cung Cấp, nhưng không muộn hơn 15 ngày kể từ ngày nhận được thông báo.

(c) Nếu tất cả các điều kiện được quy định tại Mục 4.4(a)-(b) được Khách Hàng chấp thuận, Khu có thể, theo quyết định riêng và tuyệt đối của mình, cung cấp một hoặc nhiều tùy chọn thanh toán sau cho Khách Hàng, như được mô tả cụ thể tại các Mục 5.2 đến 5.5 dưới đây:

(i) tham gia vào một lịch thanh toán thay thế;

(ii) trả góp số tiền chưa thanh toán;

(iii) tạm hoãn thanh toán; hoặc

(iv) giảm trừ một phần số tiền chưa thanh toán, với điều kiện là việc giảm trừ đó không làm cho những người đóng thuế khác phải trả thêm tiền.

(d) Các điều khoản, điều kiện và bất kỳ thông số nào khác của (các) phương thức thanh toán do Khu cung cấp cho Khách Hàng theo Mục 4.4 này sẽ được Khu lập theo quyết định riêng và tuyệt đối.

(e) Phương thức thanh toán và các điều khoản do Khu cung cấp sẽ dẫn đến việc Khách Hàng thanh toán tất cả các khoản tiền Quá Hạn, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, cho Khu trong vòng 12 (mười hai) tháng; tuy nhiên, các trường hợp đặc biệt có thể áp dụng khoảng thời gian dài hơn.

(f) Bất kể các quy định nêu tại các Mục 4.4(a)-(e) ở trên, Khu có thể ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt cho Khách Hàng nếu: (i) trong vòng 60 (sáu mươi) ngày theo lịch trở lên mà Khách Hàng không tuân thủ các điều khoản của lịch thanh toán thay thế, thỏa thuận trả góp hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm trừ tiền thanh toán do Khu cung cấp; hoặc (ii) trong khi thực hiện lịch thanh toán thay thế, thỏa thuận trả góp hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm trừ tiền thanh toán do Khu cung cấp, Khách Hàng không thanh toán phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại của mình trong 60 (sáu mươi) ngày theo lịch. Trong các trường hợp đó, Khu sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt ở một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại khu nhà ít nhất 5 (năm) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng và việc ngừng dịch vụ theo Mục 4.4(f) này không phải cung cấp các thông tin đã cung cấp cho Khách Hàng theo Mục 4.1 ở trên và sẽ không phải tuân theo các quy định xem xét hoặc kháng nghị của Mục 6 bên dưới.

(g) Các quyết định của Khu theo các điều khoản của Mục 4.4 này sẽ được ủy quyền cho và thực hiện bởi Tổng Giám Đốc của Khu và/hoặc người được Tổng Giám Đốc chỉ định.

5. **Sắp Xếp Thanh Toán Thay Thế và Các Thủ Tục Liên Quan.**

5.1 Thủ Tục Để Khách Hàng Yêu Cầu Các Tùy Chọn Kế Hoạch Thanh Toán. Tách biệt với các thỏa thuận thanh toán thay thế mà Khu có thể cung cấp cho Khách Hàng theo các quy định và điều kiện của Mục 4.4 ở trên, Khu có thể, theo quyết định riêng và tuyệt đối của mình, và đáp ứng yêu cầu bằng văn bản của Khách Hàng gửi cho Khu theo Chính Sách này, cung cấp một hoặc nhiều tùy chọn thanh toán sau đây cho Khách Hàng, dựa trên trường hợp khẩn cấp hoặc các trường hợp đặc biệt khác, khi Khách Hàng không thể thanh toán đầy đủ số tiền Quá Hạn của mình, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, trước ngày đáo hạn: (i) tham gia vào một lịch thanh toán thay thế; (ii) trả góp số tiền chưa thanh toán; (iii) tạm hoãn thanh toán; hoặc (iv) giảm trừ một phần số tiền chưa thanh toán, với điều kiện là việc giảm trừ đó không làm cho những người đóng thuế khác phải trả thêm tiền.

(a) Bất kỳ Khách Hàng nào thuộc đối tượng của Thông Báo Quá Hạn và Chờ Xử Lý Ngừng Cung Cấp đều có thể gửi yêu cầu bằng văn bản cho Khu để thanh toán toàn bộ số tiền Quá Hạn, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, thông qua tùy chọn thanh toán thay thế. Yêu cầu bằng văn bản của Khách Hàng phải được gửi đến Khu trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày Thông Báo Quá Hạn và Chờ Xử Lý Ngừng Cung Cấp. Các yêu cầu không được gửi trong khoảng thời gian 10 ngày sẽ được coi là không kịp thời và không được Khu chấp nhận, xem xét hoặc quyết định. Để phục vụ mục đích của Phần 5.1(a) này yêu cầu bằng văn bản của Khách Hàng về tùy chọn thanh toán thay thế sẽ được coi là đã được Khách Hàng gửi đến vào ngày đóng dấu bưu điện nếu được gửi qua thư, và vào ngày gửi nếu được gửi bằng email hoặc dịch vụ cá nhân đến văn phòng của Khu trong giờ làm việc bình thường. Trong mọi trường hợp, yêu cầu của Khách Hàng về lựa chọn thanh toán thay thế theo quy định tại các Mục 5.2 đến 5.5 dưới đây sẽ không làm phát sinh nghĩa vụ đối với cầu Khu phải đề xuất hoặc chấp thuận phương án thanh toán thay thế đó cho Khách Hàng.

(b) Các điều khoản, điều kiện và các thông số nào khác của bất kỳ phương án thanh toán thay thế nào được Khu cung cấp cho Khách Hàng theo Mục 5.1 này sẽ được Khu lập theo quyết định riêng và tuyệt đối.

(c) Trong phạm vi Khu cung cấp một phương án thanh toán, các điều khoản của phương án sẽ dẫn đến việc Khách Hàng thanh toán đầy đủ cho Khu toàn bộ số tiền Quá Hạn, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, trong thời hạn không quá 12 (mười hai) tháng; tuy nhiên, Khu có thể quy định một thời hạn ngắn hơn.

(d) Trong trường hợp Khách Hàng đã chấp thuận một phương án thanh toán thay thế theo quy định tại Mục 5 này, Khu có thể ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt cho Khách Hàng nếu: (i) Khách Hàng không tuân thủ các điều khoản của lịch thanh toán thay thế, thỏa thuận trả góp hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm trừ tiền thanh toán do Khu cung cấp; hoặc (ii) trong khi thực hiện lịch thanh toán thay thế, thỏa thuận trả góp hoặc kế hoạch hoãn hoặc giảm trừ tiền thanh toán do Khu cung cấp, Khách Hàng không thanh toán phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại của mình trong 30 (ba mươi) ngày theo lịch. Trong các trường hợp đó, Khu sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt ở một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại khu nhà ít nhất 5 (năm) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng và việc ngừng dịch vụ theo Mục 5.1(d) này không phải cung cấp các thông tin đã cung cấp cho Khách Hàng theo Mục 4.1 ở trên và sẽ không phải tuân theo các quy định xem xét hoặc kháng nghị của Mục 6 bên dưới.

(e) Các quyết định của Khu theo các điều khoản của Mục 5.1 và các Mục 5.2 đến 5.5 bên dưới sẽ được ủy quyền cho và thực hiện bởi Tổng Giám Đốc của Khu và/hoặc người được Tổng Giám Đốc chỉ định.

5.2 Lịch Thanh Toán Thay Thế . Nếu được Khu chấp thuận theo Mục 4.4 hoặc Mục 5.1 ở trên, khoản thanh toán của Khách Hàng cho số tiền Quá Hạn của mình, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, có thể được trả theo lịch thanh toán thay thế. Lịch thanh toán thay thế có thể

cho phép thanh toán một lần theo định kỳ không trùng với và có thể thường xuyên hơn ít nhiều so với ngày đáo hạn do Khu quy định đối với các hóa đơn hàng tháng thông thường. Khách hàng sẽ phải thanh toán đầy đủ toàn bộ số tiền Quá Hạn, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, vào ngày đáo hạn do Khu quy định và phải duy trì hiện hành trên tất cả các mức giá và phí dịch vụ cấp nước phát sinh trong bất kỳ và tất cả các giai đoạn thanh toán sau khi lịch thanh toán thay thế được Khu cung cấp. Lịch thanh toán thay thế sẽ được quy định bằng văn bản và được Khách Hàng ký xác nhận. Theo nguyên tắc chung, mặc dù tuân theo các điều khoản của lịch thanh toán thay thế, Khách Hàng không được yêu cầu lịch thanh toán thay thế, trả góp, hoãn thanh toán hoặc giảm trừ thanh toán riêng cho một khoản tiền Quá Hạn riêng biệt.

5.3 Trả Góp . Nếu được Khu chấp thuận theo Mục 4.4 hoặc Mục 5.1 ở trên, khoản thanh toán của Khách Hàng cho số tiền Quá Hạn của mình, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, có thể được trả góp trong một khoảng thời gian xác định. Nếu việc trả góp được phê duyệt, số tiền Quá Hạn, bao gồm cả các khoản phạt được áp dụng, sẽ được chia đều cho số tháng trong thời gian trả góp và số tiền bổ sung đó sẽ đáo hạn cùng với hóa đơn tiền nước hàng tháng thông thường của Khách Hàng. Khách hàng sẽ phải thanh toán đầy đủ toàn bộ số tiền Quá Hạn, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, vào ngày đáo hạn do Khu quy định và phải duy trì hiện hành trên tất cả các mức giá và phí dịch vụ cấp nước phát sinh trong bất kỳ và tất cả các giai đoạn thanh toán sau khi lịch trả góp được Khu cung cấp. Lịch trả góp sẽ được quy định bằng văn bản và được Khách Hàng ký xác nhận. Theo nguyên tắc chung, mặc dù tuân theo các điều khoản của lịch trả góp, Khách Hàng không được yêu cầu lịch thanh toán thay thế, trả góp, hoãn thanh toán hoặc giảm trừ thanh toán riêng cho một khoản tiền Quá Hạn riêng biệt.

5.4 Tạm Hoãn Thanh Toán. Nếu được Khu chấp thuận theo Mục 4.4 hoặc Mục 5.1 ở trên, khoản thanh toán của Khách Hàng cho số tiền Quá Hạn của mình, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, có thể được tạm hoãn trong một khoảng thời gian không quá 6 (sáu) tháng sau ngày đáo hạn ban đầu của khoản thanh toán. Khách hàng sẽ phải thanh toán đầy đủ toàn bộ số tiền Quá Hạn, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng, vào ngày đáo hạn do Khu quy định và phải duy trì hiện hành trên tất cả các mức giá và phí dịch vụ cấp nước phát sinh trong bất kỳ và tất cả các giai đoạn thanh toán sau khi kế hoạch hoãn thanh toán được Khu cung cấp. Kế hoạch hoãn thanh toán sẽ được quy định bằng văn bản và được Khách Hàng ký xác nhận. Theo nguyên tắc chung, mặc dù tuân theo các điều khoản của kế hoạch hoãn thanh toán, Khách Hàng không được yêu cầu lịch thanh toán thay thế, trả góp, hoãn thanh toán hoặc giảm trừ thanh toán riêng cho một khoản tiền Quá Hạn riêng biệt.

5.5 Giảm Tiền Thanh Toán. Trong trường hợp cực kỳ nghiêm trọng hoặc khẩn cấp, Khách Hàng có thể yêu cầu giảm một phần số tiền Quá Hạn của mình, bao gồm cả số tiền phạt áp dụng; tuy nhiên, với điều kiện là nếu giảm trên 25% (hai mươi lăm phần trăm) số tiền chưa thanh toán thì phải được sự chấp thuận của Hội Đồng Quản Trị, và theo Đạo Luật, số tiền giảm trừ đó không được gây ra kết quả là những người đóng thuế khác phải trả thêm tiền. Tất cả các khoản giảm thanh toán một phần phải được quy định bằng văn bản và được Khách Hàng ký xác nhận.

## 6. Thủ Tục Yêu Cầu Kiểm Tra Lại Hoặc Kháng Nghị về Hóa Đơn Dịch Vụ Cấp Nước.

6.1 Thời Hạn Yêu Cầu Kiểm Tra Lại Hóa Đơn. Khách Hàng có thể yêu cầu Khu kiểm tra lại hóa đơn dịch vụ nước bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản cho Khu trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày Khách Hàng nhận được hóa đơn. Việc kiểm tra lại hóa đơn theo Chính Sách này sẽ không bao gồm bất kỳ kiểm tra hoặc thách thức nào liên quan đến mức sử dụng nước cơ sở của Khu hoặc các khoản phí khác đã được Hội Đồng Quản Trị thông qua theo luật và quy trình áp dụng riêng. Để phục vụ mục đích của Phần 6.1(a) này, hóa đơn sẽ được xem là đã được

Khách Hàng nhận sau 5 (năm) ngày kể từ ngày Khu phát hành, và yêu cầu bằng văn bản của Khách Hàng về việc kiểm tra lại sẽ được coi là đã được Khách Hàng gửi đến vào ngày đóng dấu bưu điện nếu được gửi qua thư, và vào ngày gửi nếu được gửi bằng email hoặc dịch vụ cá nhân đến văn phòng của Khu trong giờ làm việc bình thường.

6.2 Khu Kiểm Tra Lại Hóa Đơn . Yêu cầu kiểm tra lại hóa đơn mà Khách Hàng gửi đến kịp thời sẽ được Tổng Giám Đốc của Khu xem xét và xác định, và sau đó sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản về quyết định cho Khách Hàng.

6.3 Kháng Nghị lên Hội Đồng Quản Trị. Bất kỳ Khách Hàng nào gửi yêu cầu bằng văn bản kịp thời về việc kiểm tra lại hóa đơn theo Mục 6.1 ở trên đều có thể kháng nghị quyết định của Khu theo Mục 6.2 ở trên lên Hội Đồng Quản Trị của Khu bằng cách gửi thông báo kháng nghị đến Khu, và Khu phải nhận được văn bản kháng nghị đó trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày Khách Hàng nhận được quyết định của Khu theo Mục 6.2. Để phục vụ mục đích của Phần 6.1(a) này, quyết định của Khu sẽ được xem là đã được Khách Hàng nhận sau 5 (năm) ngày kể từ ngày Khu phát hành, và yêu cầu bằng văn bản của Khách Hàng về việc kháng nghị sẽ được coi là đã được Khách Hàng gửi đến vào ngày đóng dấu bưu điện nếu được gửi qua thư, và vào ngày gửi nếu được gửi bằng email hoặc dịch vụ cá nhân đến văn phòng của Khu trong giờ làm việc bình thường. Khi nhận được thông báo kháng nghị, Khu sẽ sắp xếp để điều trần về vấn đề trước Hội Đồng Quản Trị tại một cuộc họp Hội Đồng sắp tới. Thông báo bằng văn bản về ngày, thời gian và địa điểm kháng nghị được điều trần trước Hội Đồng Quản Trị sẽ được cung cấp cho Khách Hàng. Quyết định của Hội Đồng Quản Trị sẽ là quyết định cuối cùng.

6.4 Duy Trì Dịch Vụ Cấp Nước Trong Thời Gian Chờ Giải Quyết Kháng Nghị. Trong trường hợp Khách Hàng kịp thời gửi văn bản kháng nghị kịp thời về vấn đề hóa đơn nước cần được Hội Đồng Quản Trị lắng nghe, Khu sẽ không dừng dịch vụ cấp nước cho Khách Hàng trong khi chờ xử lý kháng nghị.

## 7. Các Chương Trình Cụ Thể Dành Cho Khách Hàng Thu Nhập Thấp.

7.1 Giới Hạn Phí Kết Nối Lại và Miễn Lãi Suất. Đối với các Khách Hàng nhận dịch vụ nước sinh hoạt và có thể chứng minh với Khu, thông qua các giấy tờ có thể kiểm chứng được nêu ở Phần 7.2 dưới đây, rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo đói của liên bang, Khu sẽ:

(a) Giới hạn phí kết nối lại phí dịch vụ theo chi phí kết nối lại thực tế, không quá $50 (năm mươi đô la) trong giờ làm việc bình thường và $150 (một trăm năm mươi đô la) ngoài giờ làm việc bình thường. Các giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng Của Cục Thống Kê Lao Động Cho Tất Cả Người Tiêu Dùng Thành Thị (CPI-U) bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 năm 2021; và

(b) Miễn các khoản lãi suất cho các hóa đơn quá hạn 12 tháng một lần cho các vấn đề đã được chuyển cho công ty thu hồi nợ.

7.2 Khách Hàng Hội Đủ Điều Kiện. Để phục vụ các mục đích của Mục 7.1 ở trên, Khu sẽ coi một Khách Hàng nhận dịch vụ nước sinh hoạt là hộ có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo đói của liên bang nếu (a) trong hộ gia đình có người hiện đang hưởng bảo hiểm CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Tiền Trợ Cấp An Sinh/Chương Trình Trợ Cấp Bổ Sung của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Trợ Cấp Dinh Dưỡng Đặc Biệt của California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em, hoặc (b) Khách Hàng tuyên bố với cam kết bị phạt nếu khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200% mức nghèo đói của liên bang.

8. **Thủ Tục Để Người Cư Ngụ hoặc Người Thuê Nhà Trở Thành Khách Hàng Của Khu Cho Các Mục Đích Nhận Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt.**

8.1 Áp Dụng. Phần 8 này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu nhà, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành dịch vụ nhà ở được liệt kê là Khách Hàng của dịch vụ chứ không phải người thuê hoặc người cư ngụ thực sự nhận dịch vụ cấp nước, và dịch vụ bị ngừng do không thanh toán.

8.2 Đồng Ý Với Các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Của Khu. Khu có thể cung cấp dịch vụ cấp nước cho người thuê nhà hoặc người cư ngụ thực tế tại địa chỉ dịch vụ nếu một hoặc nhiều người thuê nhà hoặc người cư ngụ đồng ý chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo vào tài khoản và đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ nước theo yêu cầu của các Nguyên Tắc và Quy Định của Khu. Trong trường hợp có nhiều hơn một địa chỉ nhà hoặc khu nhà được phục vụ bởi một đồng hồ hoặc đồng hồ tổng, Khu có thể cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt riêng biệt cho (các) cư dân nếu một hoặc nhiều người thuê hoặc người cư ngụ được phục vụ theo đồng hồ đó chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo vào tài khoản và đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ nước theo các yêu cầu của các Nguyên Tắc và Quy Định của Khu; ngoài ra, nếu Khu có sẵn một phương tiện thực tế và hợp pháp để ngừng dịch vụ nước sinh hoạt cho một số người thuê hoặc người cư ngụ không đồng ý chịu trách nhiệm tài chính đối với các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản hoặc nếu không đáp ứng các yêu cầu hiện hành, Khu có thể cung cấp dịch vụ cho người thuê hoặc người cư ngụ đồng ý chịu trách nhiệm tài chính cho các khoản phí tiếp theo đối với (các) tài khoản riêng theo của các Nguyên Tắc và Quy Định của Khu.

8.3 Xác Minh Việc Thuê Nhà hoặc Cư Ngụ. Để đủ điều kiện trở thành Khách Hàng của Khu mà không phải trả số tiền Quá Hạn trên tài khoản quá hạn, người thuê nhà hoặc người cư ngụ tìm muốn trở thành Khách Hàng mới phải chứng minh rằng Khách Hàng hiện tại của dịch vụ cấp nước có tài khoản quá hạn là là chủ sở hữu, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở. Tùy theo quyết định của Khu, các tài liệu chứng minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai thuê, tài liệu của cơ quan chính phủ chỉ ra rằng người thuê hoặc người cư ngụ đang thuê nhà ở, hoặc bằng chứng khác mà Khu chấp nhận là đầy đủ để xác lập về mối quan hệ thuê nhà hoặc cư ngụ với Khách Hàng dịch vụ cấp nước có tài khoản quá hạn.

9. **Ngôn Ngữ Của Chính Sách và Một Số Văn Bản Thông Báo.** Chính sách này và các thông báo bằng văn bản sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi 10% (mười phần trăm) số Khách Hàng trong khu vực phục vụ của Khu.

10. **Các Biện Pháp Khắc Phục Khác.** Ngoài việc ngừng dịch vụ nước, Khu có thể theo đuổi bất kỳ và tất cả các biện pháp khắc phục khác hiện có theo pháp luật hoặc sự công bằng về việc không trả tiền nước, phí dịch vụ và các khoản phạt áp dụng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc nộp đơn khiếu nại hoặc kiện tụng, hoặc chuyển số tiền chưa trả cho các công ty thu hồi nợ. Trong trường hợp khiếu nại hoặc kiện tụng được quyết định có lợi cho Khu, Khu sẽ có quyền được thanh toán tất cả các chi phí, bao gồm nhưng không giới hạn ở phí và chi phí luật sư, phí và chi phí tư vấn, và lãi dồn tích.

11. **Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Đối Với Các Vi Phạm Khác Của Khách Hàng.** Khu có quyền ngừng dịch vụ cấp nước đối với bất kỳ và tất cả các vi phạm ngoài việc không thanh toán như được quy định trong Chính Sách này, bao gồm nhưng không giới hạn ở các vi phạm pháp

lệnh, chính sách, Nguyên Tắc và Quy Định của Khu, hoặc các luật liên bang, tiểu bang hoặc địa phương hiện hành khác.

12. **Phí và Lệ Phí Phát Sinh.** Trừ khi có quy định khác trong Chính Sách này, mọi mức giá, phí, lệ phí, tiền phạt hoặc các khoản nợ khác mà Khách Hàng phải chịu và phải trả cho Khu theo bất kỳ pháp lệnh, chính sách, Nguyên Tắc và Quy Định của Khu, hoặc các luật của liên bang, tiểu bang hoặc địa phương hiện hành khác sẽ vẫn là khoản nợ đến hạn và phải trả như quy định trong đó.

13. **Quyết định của Nhân Viên Khu.** Bất kỳ quyết định nào có thể được đưa ra bởi Tổng Giám Đốc của Khu theo Chính sách này cũng có thể được đưa ra bởi người được chỉ định của Tổng Giám Đốc.