

2.01.07 Ngừng cấp dịch vụ.

A. Dịch vụ cấp nước có thể bị ngừng vì một trong các lý do sau:

1. Chậm trễ thanh toán bất kỳ khoản phí hoặc lệ phí dịch vụ cấp nước nào, ngoại trừ dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ không bị ngừng cấp do không thanh toán trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:
  - a. Trong quá trình Quận đang tiến hành bất kỳ cuộc điều tra nào về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng.
  - b. Khi khách hàng đã được cấp thêm thời hạn thanh toán hóa đơn liên quan đến dịch vụ cấp nước.
  - c. Khi khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận trả dần.
  - d. Trên chứng nhận của bác sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật được cấp phép cho biết việc ngừng cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng của khách hàng và khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ trong thời hạn thanh toán thông thường và sẵn sàng ký thỏa thuận trả dần với Quận, đồng thời xin phép trả dần, trong thời hạn không quá mười hai (12) tháng, số dư nợ chưa thanh toán của bất kỳ kỳ hóa đơn nào được xác định là vượt quá khả năng thanh toán của khách hàng trong thời hạn thanh toán thông thường.
  - e. Khách hàng có thể chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho các dịch vụ sinh hoạt trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường của Quận. Khách hàng có thể chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho các dịch vụ sinh hoạt trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường của Quận nếu bất kỳ thành viên gia đình nào đang là đối tượng nhận chương trình hỗ trợ tài chính như Cal WORKS, Medi-Cal hoặc các chương trình hỗ trợ chung khác.
  - f. Khách hàng có thể tuyên bố và chứng minh rằng thu nhập hàng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo đói liên bang.
2. Dùng nước trái phép.
3. Khách hàng không duy trì trang thiết bị ở điều kiện phù hợp để tránh lãng phí nước.

4. Có bất kỳ kết nối chéo không được bảo vệ nào tại khu nhà của khách hàng hoặc thiếu biện pháp bảo vệ ngược dòng đầy đủ tại điểm kết nối dịch vụ.
  5. Để bảo vệ Quận tránh hành vi lạm dụng hoặc gian lận.
  6. Khách hàng vi phạm bất kỳ quy tắc, quy định hoặc lệ phí nào của Quận quản lý dịch vụ cấp nước.
- B. Bắt đầu vào lúc tám giờ sáng của ngày sau ngày đến hạn được ghi trên bảng thông báo treo cửa, phí khóa/cấp lại được thiết lập theo nghị quyết của Quận sẽ được tính vào tài khoản. Ngoài ra, cũng có thể cần có giấy giao việc để ngừng cấp dịch vụ do không thanh toán, tuân theo Mục 2.01.07A nêu trên
- C. Mười ngày sau khi Quận cấp giấy giao việc để ngừng cấp dịch vụ theo Mục 2.01.07B nêu trên, dịch vụ được xem là bị ngừng vĩnh viễn và tài khoản sẽ được tắt toán.
- D. Dịch vụ bị ngừng cấp theo Mục này sẽ không được khôi phục cho đến khi đã thanh toán đầy đủ tất cả các khoản phí và lệ phí.

#### 2.01.08 Thông báo ngừng cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán

- A. Ít nhất bảy (7) ngày trước ngày đề xuất ngừng cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán số tiền còn nợ liên quan đến dịch vụ đó, Quận phải liên hệ với khách hàng qua điện thoại hoặc cung cấp thông báo Khóa dịch vụ cho khách hàng hoặc người cư trú có dịch vụ bị ngừng cấp. Thông báo phải bao gồm thông tin như mô tả trong mục 2.01.08 B

Nếu Quận liên hệ với khách hàng qua điện thoại, họ phải cung cấp cho khách hàng thông tin về cách nhận chính sách của Quận về việc ngừng cấp dịch vụ. Quận cũng phải thông báo cho khách hàng về lựa chọn yêu cầu trả dần cho số tiền còn nợ.

Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ khu nhà bị ngừng cấp dịch vụ, Quận sẽ gửi thư thông báo, đã trả sẵn bưu phí đến địa chỉ lập hóa đơn của khách hàng.

Ngoài thông báo bảy (7) ngày theo quy định trong các khoản trước, Quận phải nỗ lực liên hệ với bất kỳ người lớn nào đang sinh sống tại khu nhà của khách hàng qua điện thoại hoặc thông tin liên hệ cá nhân ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cấp dịch vụ, trừ khi không thể liên hệ qua điện thoại hoặc thông tin liên hệ cá nhân, Quận phải thông báo việc

ngừng cấp dịch vụ qua thư, trực tiếp hoặc dán tại vị trí dễ thấy tại khu nhà ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cấp dịch vụ

- B. Mỗi Thông báo khóa dịch vụ theo yêu cầu của mục này phải bao gồm tất cả các thông tin sau:
1. Tên và địa chỉ khách hàng có tài khoản còn nợ;
  2. Số tiền còn nợ;
  3. Ngày cần phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng cấp dịch vụ;
  4. Thủ tục để khách hàng nhận được thông tin theo đó khách hàng có thể khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về dịch vụ hoặc chi phí, trừ khi hóa đơn của Quận cho dịch vụ có mô tả về thủ tục đó;
  5. Thủ tục để khách hàng nhận được thông tin về việc có thể yêu cầu trả dần số tiền còn nợ; và
  6. Số điện thoại và tên người đại diện của Quận có thể cung cấp thêm thông tin hoặc sắp xếp biện pháp thanh toán khác.

2.01.09 Thông báo ngừng cấp dịch vụ đối với các khu chung cư hoặc nhà riêng một gia đình khi có quan hệ chủ nhà - người thuê nhà

Bất cứ khi nào Quận cấp nước theo đồng hồ chính hoặc cấp dịch vụ theo đồng hồ riêng tại các khu chung cư, khu nhà ở di động hoặc nông trại, Quận sẽ đưa ra thông báo sau trước khi ngừng cấp dịch vụ:

- A. Thông báo cho chủ nhà theo Mục 2.01.08 nêu trên; và
- B. Thực hiện mọi nỗ lực hợp lý để thông báo cho người dùng dịch vụ thực tế, khi tài khoản còn nợ bằng cách thông báo rằng dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp sau bảy (7) ngày. Thông báo đã nêu sẽ tuân theo Mục 60371, Đạo luật chính phủ.
- C. Thông báo ngừng cấp dịch vụ phải cung cấp thêm thông tin cho cư dân về việc họ có quyền trở thành khách hàng, mà sau đó dịch vụ sẽ được lập hóa đơn mà không cần phải thanh toán bất kỳ khoản tiền nào có thể đến hạn trong tài khoản nợ.
- D. Quận không phải cung cấp sẵn dịch vụ cho cư dân trừ khi mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu trong chính sách của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân

sẵn sàng chịu trách nhiệm về các khoản phí sau đó tính vào tài khoản để đáp ứng các yêu cầu của Quận, hoặc nếu có các biện pháp thực tế hợp pháp để Quận tạm chấm dứt dịch vụ đối với các cư dân không đáp ứng các yêu cầu của Quận, Quận phải cung cấp dịch vụ cho các cư dân đã đáp ứng các yêu cầu đó.

- E. Trong trường hợp nhà ở là nhà riêng một gia đình, cơ quan phải thông báo ngừng cấp dịch vụ cho cư dân ít nhất bảy (7) ngày trước ngày ngừng cấp đề xuất. Để được miễn số tiền đến hạn còn nợ, Quận sẽ yêu cầu cư dân trở thành khách hàng để xác minh rằng khách hàng có tài khoản còn nợ đã lưu hồ sơ, hiện hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện của nơi ở.

#### 2.01.10 Thông báo ngừng cấp dịch vụ ngoài mục đích sinh hoạt do không thanh toán

Quận phải cung cấp văn bản thông báo cho khách hàng ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cấp dịch vụ nước ngoài mục đích sinh hoạt. Thông báo cần nêu rõ lý do ngừng cấp đề xuất và cho khách hàng cơ hội thảo luận lý do ngừng cung cấp dịch vụ đề xuất với Tổng giám đốc hoặc người được Tổng giám đốc chỉ định. Tổng giám đốc hoặc người được chỉ định có quyền xem xét tranh chấp và khắc phục lỗi cũng như giải quyết các tranh cãi về việc ngừng cung cấp dịch vụ đề xuất. Phải bao gồm tên và số điện thoại của Tổng giám đốc hoặc người được chỉ định trong thông báo ngừng cung cấp dịch vụ đề xuất đã gửi cho khách hàng không dùng cho mục đích sinh hoạt.

#### 2.01.11 Ngừng cấp dịch vụ vào cuối tuần, ngày lễ hoặc sau giờ làm việc

Khách hàng hoặc người dùng sẽ không bị ngừng cấp dịch vụ từ Quận vì chưa thanh toán vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày nghỉ lễ hoặc bất kỳ thời điểm nào trong khi văn phòng kinh doanh của Quận không làm việc.

#### 2.01.12 Điều tra và trả dần hóa đơn nợ đối với dịch vụ cấp nước sinh hoạt.

- A. Tổng giám đốc hoặc người được chỉ định theo đây được ủy quyền điều tra khiếu nại và xem xét tranh chấp về bất kỳ vấn đề nào khiến dịch vụ cấp nước có thể bị ngừng và khắc phục lỗi cũng như giải quyết các tranh cãi về các tranh chấp đó.
- B. Tổng giám đốc hoặc người được chỉ định phải xem xét tất cả các khiếu nại hoặc yêu cầu cần điều tra từ khách hàng cư dân được lập trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn dịch vụ nước có tranh chấp và tất cả các yêu cầu của khách hàng là cư dân được lập trong vòng mười

ba (3) ngày kể từ khi gửi thông báo qua đường bưu điện theo yêu cầu của Mục 2.01.08 về gia hạn thời hạn thanh toán hóa đơn được xác nhận là vượt quá khả năng thanh toán đầy đủ của khách hàng trong thời hạn thanh toán thông thường. Việc xem xét phải bao gồm việc xét xem khách hàng có được phép trả dần số tiền còn nợ trong thời hạn hợp lý, không vượt quá mười hai (12) tháng hay không. Quận sẽ chỉ cho phép thực hiện một (1) thỏa thuận trả dần trong mười tám (18) tháng. Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra dẫn đến quyết định bất lợi từ Tổng giám đốc hoặc người được chỉ định đều có thể khiếu nại quyết định cho Ban giám đốc.

2.01.13 Thông báo cần thiết trước khi ngừng cấp dịch vụ do không tuân thủ thỏa thuận trả dần

Nếu có thỏa thuận trả dần, sẽ không thực hiện việc ngừng cấp dịch vụ nước cho khách hàng là cư dân tuân theo thỏa thuận như vậy miễn là khách hàng luôn duy trì số tiền trong tài khoản là tiền trả tích lũy trong từng thời hạn thanh toán sau đó. Nếu khách hàng là cư dân không tuân thủ thỏa thuận trả dần, Quận sẽ không ngừng cấp dịch vụ khi chưa gửi thông báo cho khách hàng ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cấp dịch vụ về các điều kiện khách hàng cần đáp ứng để tránh bị ngừng cấp dịch vụ. Thông báo không cho phép khách hàng điều tra thêm của Quận.

2.01.14 Tác động cộng đồng, giảm bớt

Trong giai đoạn không cấp hoặc ngừng cấp dịch vụ nước, việc con người cư trú tại các khu nhà sẽ gây tác động đến cộng đồng, sau đó Quận có thể thực hiện tổ tụng để giảm bớt việc có người ở tại khu nhà đó trong thời gian ngừng cấp dịch vụ. Quận có thể yêu cầu Cán bộ y tế của quận bắt đầu thủ tục tổ tụng để giảm bớt việc có người ở tại khu nhà đó. Trong trường hợp đó và như một điều kiện để được cấp lại nước, người bị tổ tụng phải trả cho Quận chi phí luật sư hoặc chi phí kiện tụng hợp lý phát sinh.

2.01.15 Thực hiện thanh toán một phần

Trong trường hợp khách hàng thanh toán một phần, khoản thanh toán sẽ được thực hiện cho tài khoản theo thứ tự sau:

- A. Tiền phạt và phí cấp lại;
- B. Phí thanh toán muộn;
- C. Tiền nước.

#### 2.01.16 Séc bị trả lại

Bất kỳ ai trả bằng séc hoặc ACH nhưng bị ngân hàng trả lại do thiếu tiền đều sẽ bị tính một khoản phí theo quy định của Nghị quyết của Quận. Séc và ACH bị trả lại được xử lý là khoản thanh toán còn nợ theo Mục 2.01.07.

#### 2.01.17 Quận công bố số tiền nợ và tính sẵn có của chính sách của quận

Hàng năm, Quận sẽ phải công bố số lần Quận đã ngừng cấp dịch vụ cho khách hàng do không có khả năng thanh toán. Những con số này sẽ được báo cáo cho Ban giám đốc trước khi công bố trên trang web của Quận.

Khách hàng, khi có yêu cầu, sẽ nhận được chính sách về ngừng cấp dịch vụ của Quận. Có sẵn chính sách tại văn phòng của Quận và có sẵn chính sách để xem xét dạng điện tử trên trang web của Quận, [www.lososocsd.org](http://www.lososocsd.org). Nếu cần chính sách bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, Quận sẽ cung cấp.