

CHÍNH SÁCH VỀ TÌNH TRẠNG NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

**Được phê chuẩn bởi Nghị Quyết Số 2022-19 của Hội Đồng Thành Phố
của Thành Phố Riverbank vào ngày 19 tháng 9 năm 2022.**

1. **Áp Dụng Chính Sách.** Chính Sách Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt này (“Chính Sách” này) sẽ áp dụng vào tất cả các tài khoản Thành Phố dành cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt, nhưng sẽ không áp dụng vào bất kỳ tài khoản nào không thuộc dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Khi nào Chính Sách này có mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy chế, hoặc chính sách nào khác của Thành Phố thì Chính Sách này sẽ chi phối.

2. **Thông Tin Liên Lạc.** Quý vị có thể liên lạc nhân viên bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của Thành Phố ở số (209) 863-7109 nếu có thắc mắc hoặc cần giúp đỡ liên quan đến hóa đơn nước. Khách hàng cũng có thể đích thân đến bàn Dịch Vụ Khách Hàng của Thành Phố thứ Hai đến thứ Năm, từ 7h30 sáng đến 5h30 chiều, ngoại trừ những ngày lễ của Thành Phố.

3. **Thủ Tục Lập Hóa Đơn.** Khách hàng phải trả các phí dịch vụ cấp nước cho Thành Phố mỗi hai tháng một lần hoặc thỉnh thoảng theo tần suất khác như được quyết định bởi Hội Đồng Thành Phố.

3.1 Khách hàng cần phải trả tất cả các hóa đơn dịch vụ cấp nước một khi nhận được và hóa đơn sẽ được coi như là không trả đúng kỳ hạn nếu không được thanh toán trong bảy (7) ngày sau khi Thành Phố gửi hóa đơn qua đường bưu điện hoặc qua điện tử. Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán trong khoảng thời gian đó sẽ được coi như là không trả đúng kỳ hạn.

3.2 Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán vào cuối ngày làm việc của ngày thứ ba mươi lăm (35) sau khi Thành Phố gửi hóa đơn thì khách hàng sẽ phải chịu phạt tiền mười phần trăm (10%).

3.3 Theo yêu cầu của khách hàng, Thành Phố sẽ miễn phí trả chậm một lần mỗi 24 tháng nếu có những trường hợp có lý do và khách hàng chưa bị tính thêm phí trả chậm vì không trả đúng kỳ hạn trong 12 tháng trước đó.

4. **Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Vì Không Trả Tiền.** Nếu một hóa đơn không trả đúng kỳ hạn tối thiểu sáu mươi (60) ngày, Thành Phố có thể ngưng dịch vụ cấp nước cho địa chỉ nhận dịch vụ và sẽ bị tính Phí Tái Kết Nối Dịch Vụ \$50.00, và phải trả bằng tiền mặt.

4.1 Gửi Thông Báo Bằng Văn Bản Cho Khách Hàng. Thành Phố sẽ gửi giấy thông báo cho khách hàng trên giấy tờ qua đường bưu điện tối thiểu mười (10) ngày trước khi ngưng dịch vụ cung cấp nước. Giấy thông báo sẽ có:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền không trả đúng kỳ hạn;
- (c) ngày phải thanh toán hoặc dàn xếp phương án thanh toán để tránh tình trạng bị ngưng dịch vụ;
- (d) thủ tục mà khách hàng có thể đưa ra phản nàn hoặc yêu cầu điều tra hoặc khiếu nại liên quan đến dịch vụ hoặc phí;

- (e) mô tả thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu dàn xếp phương án thanh toán thay thế, và phương án đó có thể bao gồm việc cho thêm thời gian, trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc giảm khoản tiền thanh toán;
- (f) thủ tục để khách hàng có thể lấy thông tin về sự giúp đỡ về tài chính, nếu phù hợp; và
- (g) số điện thoại mà khách hàng có thể gọi để yêu cầu dàn xếp phương án thanh toán hoặc nhận thông tin bổ sung từ Thành Phố.

4.2 Gửi Giấy Thông Báo Bằng Văn Bản Cho Người Cư Ngụ Hoặc Người Thuê Nhà.

(a) Thành Phố cũng sẽ gửi giấy thông báo cho những người sống ở địa chỉ nhận dịch vụ ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cấp nước trong những hoàn cảnh sau đây: (1) Thành Phố cung cấp dịch vụ có đồng hồ đo nước riêng lẻ cho nhà ở biệt lập dành cho một gia đình, tòa nhà chung cư, khu quy hoạch nhà lưu động, hoặc trại lao động nông nghiệp và người chủ, người quản lý, hoặc người điều hành là khách hàng trên giấy tờ; hoặc (2) địa chỉ của khách hàng trên giấy tờ không phải là địa chỉ nhận dịch vụ. Giấy thông báo sẽ được gửi cho “Người Cư Ngụ”, và sẽ có thông tin cần thiết ở Mục 4.1 ở trên, và sẽ thông báo cho người sống ở nhà đó rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không bị bắt buộc phải thanh toán số tiền phải trả trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn. Những điều khoản và điều kiện để người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành Phố được cung cấp ở Mục 8 ở dưới.

(b) Nếu Thành Phố cung cấp nước thông qua đồng hồ đo nước chính trong một tòa nhà chung cư, khu quy hoạch nhà lưu động, hoặc nhà ở cố định trong trại lao động và người chủ, người quản lý, hoặc người điều hành là khách hàng trên giấy tờ, Thành Phố sẽ chân thành nỗ lực thông báo cho những người sống ở đó, qua hình thức dán thông báo bằng văn bản trên cửa của mỗi nhà ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Ngày chấm dứt dịch vụ sẽ được ghi rõ trong giấy thông báo. Nếu Thành Phố không thể dán giấy thông báo một cách hợp lý trên cánh cửa của mỗi nhà hoặc không thể nào thực hiện được việc này thì Thành Phố sẽ dán hai (2) tờ thông báo ở mỗi khu vực chung mà có thể tiếp cận được và ở mỗi nơi ra vào tòa nhà đó hoặc các tòa nhà đó. Giấy thông báo sẽ cho người sống ở đó biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không bị bắt buộc phải trả số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn. Giấy thông báo cũng sẽ ghi rõ rằng những người sống ở đó bắt buộc phải làm gì để tránh trường hợp chấm dứt dịch vụ, hoặc để thiết lập lại dịch vụ; chi phí dịch vụ ước lượng cho mỗi tháng; chức danh, địa chỉ và số điện thoại của người đại diện Thành Phố có thể giúp đỡ những người sống ở đó tiếp tục nhận dịch vụ; và địa chỉ hoặc số điện thoại của dự án dịch vụ pháp lý đủ tiêu chuẩn được khuyến nghị bởi hiệp hội luật sư quận địa phương. Những điều khoản và điều kiện để người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành Phố được cung cấp ở Mục 8 ở dưới.

4.3 Dán Giấy Thông Báo Tại Địa Chỉ Nhận Dịch Vụ. Nếu Thành Phố nhận được giấy thông báo bị gửi trả lại do không giao được và Thành Phố không thể nào liên lạc được với khách hàng hoặc một người lớn sống ở nhà đó qua điện thoại, Thành Phố sẽ chân thành nỗ lực đến nhà và để lại ở nơi dễ thấy giấy thông báo về tình trạng sắp bị ngưng

dịch vụ cấp nước sinh hoạt ở địa chỉ nhận dịch vụ. Giấy thông báo sẽ được để lại ở nhà đó ít nhất bốn mươi tám (48) tiếng trước khi ngưng dịch vụ. Giấy thông báo sẽ có:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền không trả đúng kỳ hạn;
- (c) ngày phải thanh toán hoặc dàn xếp phương án thanh toán để tránh tình trạng bị ngưng dịch vụ;
- (d) thủ tục để khách hàng có thể lấy thông tin về sự giúp đỡ về tài chính, nếu phù hợp; và
- (e) số điện thoại mà khách hàng có thể gọi để yêu cầu dàn xếp phương án thanh toán hoặc nhận thông tin bổ sung từ Thành Phố.

4.4 Sẽ Không Ngưng Dịch Vụ Trong Những Hoàn Cảnh Này. Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không trả tiền trong những hoàn cảnh sau đây:

- (a) Trong thời gian Thành Phố đang điều tra một tranh chấp hoặc khiếu tố của khách hàng ở Mục 5.1 ở dưới;
- (b) Trong lúc đang chờ đợi Hội Đồng Thành Phố giải quyết đơn khiếu nại ở Mục 5.3 ở dưới; hoặc
- (c) Trong khoảng thời gian mà khách hàng được Thành Phố phê chuẩn cho thêm thời gian, trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc giảm khoản tiền thanh toán ở Mục 6 ở dưới, và khách hàng vẫn tuân thủ phương án thanh toán đã được phê chuẩn.
- (d) Như được quy định ở mục 52.66 của Bộ Luật Thành Phố Riverbank

4.5 Sẽ Không Ngưng Dịch Vụ Trong Những Hoàn Cảnh Y Tế Và Tài Chính Đặc Biệt Này.

- (a) Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước nếu tất cả những điều kiện sau đây được đáp ứng:
 - (i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp **giấy chứng thực từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu được cấp giấy hành nghề** ghi rằng việc ngưng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa tính mạng, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của người sống ở nơi nhận dịch vụ cấp nước sinh hoạt;
 - (ii) Nếu khách hàng chứng minh rằng **về mặt tài chính khách hàng không thể trả tiền trong kỳ hóa đơn bình thường của Thành Phố.** Khách hàng sẽ được coi như là không thể trả tiền về mặt tài chính trong kỳ hóa đơn bình thường nếu: **(a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người đang hưởng CalWORKs, CalFresh, trợ giúp tổng quát,**

Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bổ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ California, hoặc (b) khách hàng tuyên bố chịu hình phạt cho sự khai man rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định; và

- (iii) **Khách hàng chịu ký kết một phương án thanh toán thay thế, bao gồm được cho thêm thời gian, trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc giảm khoản tiền thanh toán đối với những phí đã trễ hạn thanh toán.**
- (b) Đối với những khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện ở trên, Thành Phố sẽ đề nghị một trong những lựa chọn sau đây và những lựa chọn này sẽ được tuyển theo quyền định đoạt của Thành Phố: (1) gia hạn thời hạn thanh toán; (2) **kỳ hạn thanh toán thay thế hoặc trả dần số dư chưa thanh toán.** Vị Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy nhiệm sẽ tuyển chọn một phương án thanh toán thích hợp nhất, xét theo thông tin và giấy tờ chứng minh do khách hàng cung cấp, cũng như nhu cầu thanh toán của Thành Phố.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng những điều kiện ở phân đoạn (a) đã được đáp ứng. Một khi nhận được giấy tờ từ khách hàng, và giấy tờ này phải được cung cấp cho Thành Phố 48 tiếng trước ngày ngắt kết nối dịch vụ, Thành Phố sẽ xem xét lại giấy tờ trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về phương án thanh toán thay thế mà Thành Phố đã chọn và yêu cầu khách hàng đồng ý bằng chữ ký để tham gia phương án thanh toán thay thế đó; (2) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng biết rằng khách hàng không đáp ứng được những điều kiện ở phân đoạn (a). Thành Phố có quyền gia hạn thời gian khách hàng nộp giấy tờ theo quyền tùy nghi của Thành Phố.
- (d) Thành Phố có thể ngưng dịch vụ cấp nước nếu một khách hàng đã được cho phép dàn xếp phương án thanh toán ở mục này không thực hiện bất kỳ những điều sau đây trong ít nhất sáu mươi (60) ngày: (a) trả tiền cho những phí chưa thanh toán vào ngày thanh toán đã được gia hạn; (b) trả bất kỳ số tiền nào cần phải thanh toán chiếu theo kỳ hạn trả dần; hoặc (c) thanh toán các phí dịch vụ cấp nước hiện tại. Thành Phố sẽ niêm yết giấy báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy ở địa chỉ nhận dịch vụ tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cấp nước. Giấy thông báo cuối cùng sẽ không cho khách hàng quyền yêu cầu Thành Phố điều tra hoặc cứu xét.

4.6 Thời Gian Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước. Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước do không trả tiền vào thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày nghỉ pháp định, hoặc bất cứ lúc nào mà văn phòng của Thành Phố không mở cửa để phục vụ công chúng.

4.7 Khôi Phục Dịch Vụ. Thành Phố cung cấp thông tin về cách khôi phục dịch vụ cấp nước sinh hoạt cho khách hàng bị ngưng dịch vụ cấp nước. Thông tin đó sẽ cho khách hàng biết rằng khách hàng có thể đích thân đến văn phòng hoặc liên hệ với Thành Phố qua điện thoại về việc khôi phục dịch vụ. Việc khôi phục dịch vụ sẽ tùy thuộc vào việc thanh toán; (a) bất kỳ những số tiền nào đã quá hạn thanh toán, bao gồm cả tiền lãi phù hợp hoặc tiền phạt; (b) bất kỳ khoản phí tái kết nối dịch vụ nào, tùy thuộc vào các hạn chế ở Mục 7.1, nếu phù hợp; (c) và tiền đặt cọc bảo đảm, nếu Thành Phố yêu cầu.

5. Thủ Tục Tranh Cãi Hoặc Khiếu Nại Hóa Đơn.

5.1 Thời Gian Đưa Ra Phản Nàn Hoặc Yêu Cầu Điều Tra. Một khách hàng có thể đưa ra phản nàn hoặc yêu cầu điều tra số tiền của một hóa đơn trong vòng mười (10) ngày sau khi nhận được hóa đơn đang tranh cãi. Vì những mục đích của Mục 5.1 này thôi, một hóa đơn sẽ được coi như là khách hàng đã nhận được mười (10) ngày sau khi Thành Phố gửi hóa đơn qua đường bưu điện và ngay lập tức một khi hóa đơn được gửi bằng thư điện tử.

5.2 Cứu Xét Bởi Thành Phố. Lời phản nàn hoặc yêu cầu điều tra đúng thời hạn sẽ được cứu xét bởi một vị quản lý của Thành Phố, vị quản lý này sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Trong lúc cứu xét vị quản lý sẽ xem xét liệu khách hàng có thể được cho thêm thời gian, trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc giảm khoản tiền thanh toán ở Mục 6. Theo quyền tùy nghi của Thành Phố, Thành Phố có thể cứu xét những lời phản nàn hoặc yêu cầu điều tra không đúng thời hạn; tuy nhiên, khách hàng sẽ không thể khiếu nại những lời phản nàn hoặc yêu đó.

5.3 Khiếu Nại Với Hội Đồng Thành Phố. Bất kỳ khách hàng nào đưa ra phản nàn hoặc yêu cầu điều tra đúng thời hạn chiếu theo Mục 5 này dẫn đến việc Hội Đồng Thành Phố đưa ra quyết định trái với ý muốn của họ thì họ có thể đệ trình thông báo khiếu nại dưới dạng văn bản với Lục Sự Thành Phố trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Thành Phố gửi qua đường bưu điện giấy thông báo về quyết định đó. Một khi nhận được giấy thông báo khiếu nại, Lục Sự Thành Phố sẽ đưa vấn đề này vào chương trình họp tới của Hội Đồng Thành Phố và sẽ gửi cho khách hàng giấy thông báo về thời gian và địa điểm của phiên điều trần qua đường bưu điện tối thiểu mười (10) ngày trước ngày họp. Quyết định của Hội Đồng Thành Phố sẽ không được thay đổi.

6. Gia Hạn Và Dàn Xếp Phương Án Thanh Toán Thay Thế Khác.

6.1 Thời Gian Yêu Cầu Cho Thêm Thời Gian Hoặc Dàn Xếp Phương Án Thanh Toán Thay Thế Khác. Nếu một khách hàng không thể thanh toán một hóa đơn trong thời hạn thanh toán bình thường, khách hàng có thể xin thêm thời gian hoặc dàn xếp phương án thanh toán thay thế khác như được mô tả ở Mục 6 này. Nếu một khách hàng đưa ra yêu cầu trong vòng bảy (7) ngày sau khi Thành Phố gửi giấy thông báo về tình trạng ngưng dịch vụ qua đường bưu điện, yêu cầu của khách hàng sẽ được cứu xét bởi một vị quản lý của Thành Phố. Những quyết định của Thành Phố về vấn đề cho thêm thời gian hoặc dàn xếp phương án thanh toán thay thế khác không thể thay đổi và không thể khiếu nại với Hội Đồng Thành Phố.

6.2 Gia Hạn. Nếu được phê chuẩn bởi Thành Phố, thời gian trả số tiền còn lại chưa thanh toán của khách hàng có thể tạm thời được gia hạn một thời gian không quá sáu (6) tháng sau ngày số tiền còn lại ban đầu đã đến thời hạn thanh toán. Vị Quản Lý

Thành Phố hoặc người được ủy nhiệm sẽ quyết định, theo quyền tùy nghi của vị đó, cho thêm bao nhiêu thời gian. Khách hàng sẽ trả số dư chưa thanh toán không muộn hơn ngày đã được định bởi Thành Phố và phải trả đúng thời hạn tất cả các phí dịch vụ cấp nước dồn tích trong những kỳ lập hóa đơn sau đó. Ngày thanh toán được gia hạn sẽ được công bố bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.3 Kỳ Hạn Thanh Toán Thay Thế Hoặc Trả Dần. Nếu được Thành Phố phê chuẩn, khách hàng có thể trả dần số dư chưa thanh toán trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được quyết định theo quyền tùy nghi của Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy nhiệm. Nếu được phê chuẩn, kỳ hạn thanh toán thay thế có thể cho phép khách hàng trả hết một lần theo định kỳ mà không trùng ngày với ngày thanh toán mà Thành Phố đã ấn định hoặc có thể cho phép trả thường xuyên hơn ngày thanh toán bình thường của Thành Phố. Nếu phương án trả dần được phê chuẩn, số dư chưa thanh toán sẽ được chia ra theo số tháng trong khoảng thời gian trả dần, và số tiền đó sẽ được thêm vào hóa đơn dịch vụ cấp nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi khách hàng trả hết số tiền đó. Trong khoảng thời gian của kỳ hạn thanh toán thay thế hoặc trả dần, khách hàng phải trả đúng thời hạn tất cả các phí dịch vụ cấp nước sinh hoạt dồn tích trong những kỳ hóa đơn sau đó. Kỳ hạn thanh toán thay thế hoặc trả dần và số tiền phải trả sẽ được lập thành văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.4 Sự Không Tuân Theo. Nếu một khách hàng đã được phép dàn xếp phương án thanh toán ở Mục 6 và khách hàng không: (1) trả các phí còn thiếu vào ngày đã được gia hạn; (2) trả số tiền đã đến hạn theo kỳ hạn thanh toán thay thế hoặc kỳ hạn trả dần, thì Thành Phố có thể chấm dứt dịch vụ cấp nước. Thành Phố sẽ niêm yết giấy báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy ở địa chỉ nhận dịch vụ tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cấp nước. Giấy thông báo cuối cùng sẽ không cho khách hàng quyền yêu cầu Thành Phố điều tra hoặc cứu xét.

6.5 Giảm Khoản Tiền Thanh Toán Hoặc Miễn Trừ. Tại lúc này Thành Phố không thể giảm khoản tiền thanh toán hoặc cho phép khách hàng miễn trả phí dịch vụ cấp nước.

7. Chương Trình Đặc Thù Dành Cho Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp.

7.1 Hạn Chế Phí Tái Kết Nối Dịch Vụ Và Miễn Trả Tiền Lãi. Đối với những khách hàng dịch vụ cấp nước sinh hoạt đã chứng minh cho Thành Phố rằng thu nhập của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định, thì Thành Phố sẽ:

- (a) Hạn chế phí tái kết nối dịch vụ ở mức năm mươi đồng (\$50) trong giờ làm việc bình thường, và ở mức một trăm năm mươi đồng (\$150) ngoài giờ làm việc. Chỉ áp dụng các hạn chế này nếu phí tái kết nối dịch vụ của Thành Phố thực sự vượt qua những số tiền này. Các hạn chế này sẽ tùy thuộc vào sự điều chỉnh hàng năm vì những thay đổi trong Chỉ Số Giá Sinh Hoạt Đối Với Tất Cả Người Tiêu Dùng Đô Thị của Nha Thống Kê Lao Động bắt đầu vào ngày 1 tháng Một năm 2021.
- (b) Miễn trả tiền lãi cho những hóa đơn trễ hạn mỗi 12 tháng một lần. Thành Phố sẽ miễn trừ tiền lãi phát sinh từ các phí chưa thanh toán tại lúc khách hàng đưa ra yêu cầu.

7.2 Sự Đủ Tư Cách. Khách hàng dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ được Thành Phố cho là gia đình có thu nhập dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định nếu: (a) bất kỳ thành viên trong gia đình hiện đang hưởng chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả BỔ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng BỔ Sung Đặc Biệt Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Em California, hoặc (b) khách hàng tuyên bố chịu hình phạt cho sự khai man rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.

8. Thủ Tục Trở Thành Khách Hàng Của Thành Phố Dành Cho Người Cư Ngụ Hoặc Người Thuê Nhà.

8.1 Tính Áp Dụng. Mục 8 này chỉ áp dụng khi chủ tài sản, chủ nhà, người quản lý, hoặc người điều hành của địa chỉ nhận dịch vụ cấp nước sinh hoạt là ghi là khách hàng trên giấy tờ và đã được cấp giấy thông báo về ý định ngưng dịch vụ cấp nước do không trả tiền.

8.2 Đồng Ý Với Những Điều Khoản Và Điều Kiện Của Dịch Vụ Của Thành Phố. Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người thật sự sống ở nhà đó nếu mỗi người đồng ý với các điều khoản và điều kiện và đáp ứng các yêu cầu về quy tắc và điều lệ của Thành Phố. Mặc dù vậy, nếu ít nhất một người cư ngụ chịu và có khả năng gánh trách nhiệm cho các phí sau đó của tài khoản theo yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu có biện pháp hữu hình, có sẵn về mặt pháp lý, để Thành Phố tuyển chọn ngưng dịch vụ cấp nước cho những người sống ở đó không đáp ứng được các yêu cầu về quy tắc và điều lệ của Thành Phố, thì Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người đã đáp ứng các yêu cầu đó.

8.3 Xác Minh Sự Thuê Nhà. Để hội đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không cần phải trả số tiền đến hạn thuộc tài khoản không trả đúng kỳ hạn, người cư ngụ sẽ xác minh rằng khách hàng trên giấy tờ của tài khoản không trả đúng kỳ hạn là hoặc từng là chủ nhà, người quản lý, hoặc người đại diện của nhà đó. Sự xác minh có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn đến, hợp đồng thuê nhà, biên lai thuê nhà, văn kiện từ chính phủ cho thấy rằng người cư ngụ đang thuê nhà đó, hoặc thông tin được tiết lộ chiếu theo Mục 1962 của Bộ Luật Dân Sự, theo quyền tùy nghi của Thành Phố.

8.4 Phương Pháp Thiết Lập Uy Tín. Nếu điều kiện để thiết lập uy tín với Thành Phố là trước đây người cư ngụ hoặc người thuê nhà đã từng được cấp dịch vụ trong một thời gian, thì người cư ngụ hoặc người thuê nhà có thể chứng minh họ sống ở đó và trả tiền thuê nhà đúng thời hạn trong khoảng thời gian đó để thỏa mãn điều kiện này.

9. **Dịch Vụ Thông Báo Bên Thứ Ba Dành Cho Người Cao Niên Và Người Lớn Phụ Thuộc.** Thành phố sẽ cấp dịch vụ thông báo bên thứ ba cho khách hàng có tài khoản cấp nước sinh hoạt từ 65 tuổi trở lên, hoặc những người lớn phụ thuộc (như được định nghĩa ở Mục 15610(b)(1) của Bộ Luật Phúc Lợi Và Định Chế). Thông qua dịch vụ này Thành Phố sẽ cố gắng thông báo cho người được khách hàng chỉ định khi tài khoản của khách hàng đã trễ hạn thanh toán và dịch vụ sẽ bị chấm dứt. Thông báo này sẽ có thông tin về điều kiện bắt buộc để tránh tình trạng dịch vụ bị chấm dứt. Thành Phố sẽ gửi giấy thông báo qua đường bưu điện cho bên thứ ba được chỉ định ít nhất mười (10) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Để tham gia, khách hàng phải nộp mẫu đơn do Thành Phố cung cấp để yêu cầu dịch vụ thông báo bên thứ ba và phải có sự ưng thuận bằng văn bản của bên thứ ba

được chỉ định. Dịch vụ thông báo không bắt buộc bên thứ ba phải trả bất kỳ phí trễ hạn thanh toán nào, và sẽ không ngăn chặn hoặc trì hoãn tình trạng dịch vụ bị chấm dứt.

10. **Ngôn Ngữ Cho Một Số Thông Báo Lập Thành Văn Bản.** Tất cả các thông báo bằng văn bản được quy định ở Mục 4 và Mục 6.6 của Chính Sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Đại Hàn, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi ít nhất mười phần trăm (10%) người sống trong khu vực dịch vụ của Thành Phố.

11. **Những Biện Pháp Giải Quyết Khác.** Ngoài việc ngưng dịch vụ cung cấp nước, Thành Phố có thể theo đuổi bất kỳ biện pháp giải quyết vấn đề nào khác có sẵn theo luật pháp hoặc yêu sách hợp tình hợp lý vì không thanh toán các phí dịch vụ cấp nước, bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn đến: lấy những số tiền không trả đúng kỳ hạn bằng cách đệ trình quyền lưu giữ bất động sản, đệ đơn đòi bồi thường hoặc đệ đơn kiện, hoặc chuyển những số tiền chưa trả cho công ty đòi nợ. Trong trường hợp Thành Phố thắng kiện, Thành Phố sẽ có quyền được trả tất cả các chi phí và phí tổn, bao gồm phí luật sư và lãi tích lũy.

12. **Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Vì Những Vi Phạm Khác Của Khách Hàng.** Ngoài việc không trả tiền, Thành Phố có quyền ngưng dịch vụ cấp nước vì bất kỳ vi phạm nào về quy điều, quy tắc, hoặc điều lệ của Thành Phố.

13. **Lệ Phí Và Phí Phát Sinh.** Trừ phi có quy định khác trong Chính Sách này, khách hàng phải trả bất kỳ lệ phí và phí nào phát sinh bởi khách hàng chiếu theo bất kỳ quy tắc, điều lệ, hoặc chính sách nào khác của Thành Phố, bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn đến, các phí không trả đúng kỳ hạn, như được quy định trong trường hợp đó.