

CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC TẠM NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

Được thông qua theo Nghị quyết 3783 của Hội đồng Thành phố San Jacinto vào ngày 3 tháng 12 năm 2019 và có hiệu lực vào ngày 1 tháng 2 năm 2020.

1. **Áp dụng Chính sách.** Chính sách về việc tạm ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt (“Chính sách” này) được thông qua căn cứ theo Phần 13.08.090 của Bộ luật Thành phố San Jacinto. Chính sách này sẽ được áp dụng cho tất cả các khách hàng đang sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt trong Thành phố, nhưng không áp dụng cho bất kỳ khách hàng nào đang sử dụng dịch vụ cung cấp nước ngoài mục đích phục vụ sinh hoạt. Trong trường hợp Chính sách này mâu thuẫn với Chương 13.04 hoặc 13.08 của Bộ luật Thành phố, hoặc bất kỳ quy tắc, quy định hay chính sách nào khác của Thành phố, Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng.

2. **Thông tin Liên hệ.** Để được giải đáp thắc mắc hoặc hỗ trợ liên quan đến hóa đơn tiền nước của mình, quý vị có thể liên hệ với nhân viên thuộc Phòng Dịch vụ Khách hàng của Thành phố theo số điện thoại (951) 537-6386. Khách hàng cũng có thể đến gặp trực tiếp Phòng Dịch vụ Khách hàng của Thành phố từ Thứ Hai đến Thứ Năm, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, trừ các ngày nghỉ lễ của Thành phố.

3. **Thủ tục Thanh toán.** Khách hàng phải thanh toán chi phí sử dụng nước cho Thành phố mỗi tháng một lần hoặc theo tần suất khác theo quy định của Hội đồng Thành phố tùy từng thời điểm. Tất cả các hóa đơn nước đến hạn thanh toán và phải thanh toán trong vòng bảy (7) ngày sau khi Thành phố gửi hóa đơn qua đường bưu điện hoặc thư điện tử. Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán trong khoảng thời gian này được coi là không thanh toán đúng kỳ hạn.

4. **Tạm ngưng dịch vụ cấp nước do không thanh toán hóa đơn.** Nếu hóa đơn không được thanh toán đúng kỳ hạn trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, Thành phố có thể tạm ngưng dịch vụ cấp nước cho địa chỉ đã đăng ký sử dụng dịch vụ.

4.1 Gửi thông báo bằng văn bản đến khách hàng. Thành phố sẽ gửi thông báo qua đường bưu điện đến khách hàng được lưu trong hồ sơ trước ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi tạm ngưng cung cấp dịch vụ nước. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền không thanh toán đúng hạn;
- (c) ngày phải thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh bị tạm ngưng cung cấp dịch vụ;
- (d) thủ tục, quy trình để khách hàng có thể khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra hay kháng cáo liên quan đến dịch vụ hoặc phí sử dụng dịch vụ;
- (e) thông tin mô tả về thủ tục, quy trình để khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế, có thể bao gồm gia hạn, trả dần hoặc lịch thực hiện thỏa thuận thanh toán thay thế;
- (f) thủ tục, quy trình để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và

- (g) số điện thoại mà khách hàng có thể gọi đến để yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thành phố.

4.2 Thông báo bằng văn bản gửi đến người ở hoặc người thuê nhà.

(a) Nếu Thành phố cung cấp dịch vụ nước sử dụng đồng hồ riêng cho nhà ở một hộ gia đình, công trình nhà ở nhiều hộ gia đình, khu vực dành riêng cho nhà di động, hoặc nông trại và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nhà ở, công trình hoặc khu vực nhà di động là khách hàng được lưu trong hồ sơ, hoặc nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng không giống với địa chỉ sử dụng dịch vụ, Thành phố cũng sẽ gửi thông báo cho những người hiện đang sống tại địa chỉ sử dụng dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ nước. Thông báo sẽ được gửi tới "Người ở", bao gồm những thông tin cần thiết trong Phần 4.1 ở trên và sẽ thông báo cho người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả số tiền đến hạn thanh toán nhưng chưa được thanh toán. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Thành phố có trong Phần 8 dưới đây.

(b) Nếu Thành phố cung cấp nước thông qua đồng hồ chính trong công trình nhà ở nhiều hộ gia đình, khu vực dành riêng cho nhà di động hoặc các công trình nhà ở cố định trong trại lao động và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành nhà ở, công trình hoặc khu vực nhà di động là khách hàng được lưu trong hồ sơ, Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để thông báo cho người cư trú, bằng cách dán thông báo lên trên cửa của mỗi đơn vị nhà ở trước ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ, để họ có thể biết rằng khách hàng chưa thanh toán hóa đơn dịch vụ và dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp vào ngày cụ thể được nêu rõ trong thông báo. Nếu việc dán thông báo lên trên cửa của mỗi đơn vị nhà ở không hợp lý hoặc không khả thi, Thành phố sẽ dán hai (2) bản sao thông báo tại mỗi khu vực chung có thể tiếp cận và tại mỗi điểm tiếp cận của (các) công trình. Thông báo sẽ thông báo cho người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả số tiền đến hạn thanh toán nhưng chưa được thanh toán. Thông báo cũng sẽ nêu rõ những việc mà người cư trú cần làm để ngăn ngừa việc bị chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc để đăng ký lại dịch vụ; chi phí dịch vụ ước tính hàng tháng; chức danh, địa chỉ và số điện thoại của người đại diện Thành phố có thể hỗ trợ người cư trú tiếp tục sử dụng dịch vụ; và địa chỉ hoặc số điện thoại của người tiếp nhận giải quyết dịch vụ pháp lý đủ điều kiện được hiệp hội luật sư quận giới thiệu. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Thành phố có trong Phần 8 dưới đây.

4.3 Thông báo trực tiếp hoặc qua điện thoại. Thành phố cũng sẽ nỗ lực hợp lý, có thiện chí để liên hệ với khách hàng được lưu trong hồ sơ hoặc người trưởng thành hiện đang sống tại địa chỉ tiếp nhận dịch vụ theo phương thức trực tiếp hoặc qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

4.4 Dán thông báo tại địa chỉ tiếp nhận dịch vụ. Nếu Thành phố không thể liên lạc được với khách hàng hoặc người trưởng thành hiện đang sống tại địa chỉ tiếp nhận dịch vụ theo phương thức trực tiếp hoặc qua điện thoại, Thành phố sẽ nỗ lực hết sức để lại thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt và một bản

sao của Chính sách này ở một vị trí dễ thấy tại địa chỉ tiếp nhận dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính sách này sẽ được để lại tại nơi cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền không thanh toán đúng hạn;
- (c) ngày phải thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh bị tạm ngưng cung cấp dịch vụ;
- (d) thủ tục, quy trình để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (e) số điện thoại mà khách hàng có thể gọi đến để yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thành phố.

4.5 Các trường hợp sẽ không bị ngừng cung cấp dịch vụ Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán hóa đơn trong các trường hợp sau:

- (a) Trong quá trình Thành phố điều tra về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5.1 dưới đây;
- (b) Trong thời gian chờ xử lý đơn kháng cáo được đệ trình lên Hội đồng Thành phố theo Mục 5.3 dưới đây; hoặc
- (c) Trong thời gian khách hàng được gia hạn thanh toán, trả góp hoặc thực hiện thỏa thuận thanh toán thay thế được Thành phố phê duyệt theo Mục 6 bên dưới và khách hàng vẫn tuân thủ theo thỏa thuận thanh toán được phê duyệt.

4.6 Các trường hợp sẽ không bị ngừng cung cấp dịch vụ thông qua đồng hồ đo nước Nếu Thành phố cung cấp nước thông qua đồng hồ chính trong công trình nhà ở nhiều hộ gia đình, khu vực dành riêng cho nhà di động hoặc các công trình nhà ở cố định trong trại lao động và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành nhà ở, công trình hoặc khu vực nhà di động là khách hàng được lưu trong hồ sơ, Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán hóa đơn trong các trường hợp sau:

- (a) Khi tình trạng nợ của khách hàng là do một cơ quan công cộng khác nợ khách hàng, hoặc khi nghĩa vụ nợ dưới hình thức tài khoản nợ quá hạn phải thu hoặc tình trạng nợ của khách hàng được chia sẻ với một cơ quan cung cấp dịch vụ tiện ích khác ngoài cơ quan cung cấp dịch vụ tiện ích nước sinh hoạt của Thành phố;
- (b) Nếu một tài khoản nợ quá hạn phải thu liên quan đến một bất động sản khác thuộc quyền sở hữu, quản lý hoặc vận hành bởi khách hàng;

(c) Nếu cán bộ y tế công cộng hoặc nhân viên tòa nhà xác nhận rằng việc chấm dứt dịch vụ sẽ dẫn đến mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của người cư trú hoặc cộng đồng.

4.7 Các trường hợp đặc biệt về y tế và tài chính sẽ không bị ngừng cung cấp dịch vụ.

- (a) Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:
- (i) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thành phố chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính được cấp phép nêu rõ rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ sinh hoạt;
 - (ii) Khách hàng chứng minh được rằng khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán phí dịch vụ sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán phí trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện đang tiếp nhận sự hỗ trợ từ chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh/Chương trình Thanh toán Phụ cấp của Tiểu bang hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của Tiểu bang California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ, hoặc (b) khách hàng, sẵn sàng chịu phạt nếu khai man, tuyên bố rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang; và
 - (iii) Khách hàng sẵn sàng ký kết một thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm cả gia hạn thời hạn thanh toán, trả góp hoặc lịch thanh toán thay thế, liên quan đến các khoản phí quá hạn.
- (b) Bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện trên sẽ được Thành phố cung cấp một trong các tùy chọn sau, được Thành phố lựa chọn theo quyết định của Thành phố: (1) gia hạn thời hạn thanh toán; (2) trả góp số tiền trong hóa đơn chưa thanh toán; hoặc (3) lịch thanh toán thay thế. Giám đốc Tài chính Thành phố sẽ chọn thỏa thuận thanh toán phù hợp nhất, có xem xét thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp, cũng như các nhu cầu thanh toán của Thành phố. Bất kỳ thỏa thuận thanh toán nào được ký kết theo Phần này sẽ phải tuân thủ theo các điều khoản, điều kiện và biện pháp khắc phục được quy định trong Phần 6.

- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu mục (a) đã được đáp ứng. Khi nhận được hồ sơ, tài liệu từ khách hàng, Thành phố sẽ xem xét hồ sơ, tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Thành phố lựa chọn và yêu cầu khách hàng cung cấp bản đồng ý tham gia vào thỏa thuận thay thế đó có chữ ký của khách hàng; (2) yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin; hoặc (3) thông báo cho khách hàng biết rằng họ không đáp ứng các điều kiện được quy định trong tiểu mục (a).

4.8 Thời gian ngừng cung cấp dịch vụ. Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán hóa đơn vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hoặc bất kỳ thời điểm nào mà văn phòng Thành phố không mở cửa để tiếp công dân.

4.9 Khôi phục dịch vụ. Khách hàng bị ngừng cung cấp dịch vụ nước có thể liên hệ với Thành phố qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp để yêu cầu khôi phục dịch vụ. Dịch vụ sẽ được khôi phục nếu khách hàng đã thực hiện thanh toán: (a) bất kỳ khoản tiền nào trước đó chưa thanh toán, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt áp dụng; (b) phí khôi phục dịch vụ có giới hạn trong Phần 7.1, nếu có; (c) và tiền đảm bảo, nếu Thành phố yêu cầu.

5. Thủ tục, quy trình khiếu nại về hóa đơn.

5.1 Thời gian bắt đầu tiến hành khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra. Khách hàng có thể bắt đầu tiến hành khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền trên hóa đơn trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn tranh chấp. Chỉ nhằm các mục đích được nêu trong Phần 5.1 này, khách hàng cho rằng họ đã nhận được hóa đơn trong vòng năm (5) ngày sau khi hóa đơn được gửi qua đường bưu điện và ngay sau khi gửi qua e-mail.

5.2 Thành phố duyệt xét. Khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được cán bộ quản lý của Thành phố duyệt xét, sau đó sẽ gửi cho khách hàng quyết định bằng văn bản. Công tác duyệt xét sẽ bao gồm việc xem xét khách hàng có thể được gia hạn, trả góp hoặc áp dụng lịch thanh toán thay thế theo Phần 6 hay không.

5.3 Kháng cáo lên Hội đồng Thành phố. Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời căn cứ theo Phần 5 này và nhận được quyết định bất lợi có thể kháng cáo quyết định đó lên Hội đồng Thành phố bằng cách gửi thông báo kháng cáo bằng văn bản tới Thư ký Hội đồng Thành phố trong vòng mười (10) ngày làm việc sau khi Thành phố gửi quyết định tới khách hàng qua đường bưu điện. Sau khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư ký Hội đồng Thành phố sẽ đệ trình vụ việc lên ban điều trần tại cuộc họp tiếp theo của Hội đồng Thành phố và gửi thông báo bằng văn bản qua đường bưu điện đến khách hàng để cung cấp thời gian và địa điểm diễn ra buổi điều trần trước ít nhất mười (10) ngày trước thời điểm bắt đầu cuộc họp. Quyết định của Hội đồng Thành phố sẽ là quyết định cuối cùng.

6. Gia hạn và các thỏa thuận thanh toán thay thế.

6.1 Thời gian yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời hạn thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác được mô tả trong Phần 6 này. Nếu khách hàng gửi yêu cầu của mình trong vòng mười ba (13) ngày sau khi nhận được thông báo bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ từ Thành phố, yêu cầu của khách hàng sẽ được cán bộ quản lý của Thành phố xem xét. Các quyết định của Thành phố liên quan đến việc gia hạn và các thỏa thuận thanh toán thay thế khác là quyết định cuối cùng và không được kháng cáo lên Hội đồng Thành phố.

6.2 Gia hạn. Nếu được Thành phố chấp thuận, khách hàng có thể được tạm thời gia hạn thời hạn thanh toán số tiền trong hóa đơn chưa thanh toán trong thời gian không quá ba (3) tháng sau ngày đến hạn thanh toán ban đầu. Giám đốc Tài chính Thành phố, theo suy xét của mình, sẽ quyết định thời gian gia hạn cho khách hàng. Khách hàng phải thanh toán toàn bộ số tiền trong hóa đơn chưa thanh toán trước ngày quy định của Thành phố và phải liên tục cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ nước được cộng dồn tại bất kỳ thời hạn thanh toán nào sau đó. Ngày thanh toán được gia hạn sẽ được xác định rõ bằng văn bản và gửi đến cho khách hàng.

6.3 Trả góp. Nếu được Thành phố chấp thuận, khách hàng có thể trả góp số tiền trong hóa đơn chưa thanh toán trong thời hạn không quá ba (6) tháng theo quyết định của Giám đốc Tài chính Thành phố. Nếu việc trả góp được chấp thuận, số tiền trong hóa đơn chưa thanh toán sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trả góp và số tiền đó sẽ được cộng thêm vào hóa đơn hàng tháng của khách hàng thanh toán dịch vụ nước cho đến khi trả hết. Trong thời gian trả góp, khách hàng phải liên tục cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ nước được cộng dồn tại bất kỳ thời hạn thanh toán nào sau đó. Lịch thanh toán trả góp và số tiền cần thanh toán sẽ được xác định rõ bằng văn bản và gửi đến cho khách hàng.

6.4 Lịch áp dụng phương thức thanh toán thay thế Nếu được Thành phố chấp thuận, khách hàng có thể trả số tiền trong hóa đơn chưa thanh toán theo lịch áp dụng phương thức thanh toán thay thế trong thời gian không quá ba (6) tháng theo quyết định của Giám đốc Tài chính Thành phố. Nếu được chấp thuận, lịch áp dụng phương thức thanh toán thay thế có thể cho phép thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán được quy định của Thành phố hoặc có thể thực hiện thanh toán thường xuyên hơn hoặc ít thường xuyên hơn so với ngày thanh toán thông thường của Thành phố. Trong thời gian áp dụng lịch thanh toán bằng phương thức thay thế, khách hàng phải liên tục cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ nước được cộng dồn tại bất kỳ thời điểm thanh toán nào sau đó. Lịch thanh toán bằng phương thức thay thế và số tiền cần thanh toán sẽ được xác định rõ bằng văn bản và gửi đến cho khách hàng.

6.5 Không tuân thủ. Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng đã được cấp thỏa thuận thanh toán theo Phần 6 này không tuân thủ thỏa thuận thanh toán và hóa đơn gốc cần thanh toán theo thỏa thuận thanh toán được gửi đến khách hàng ít nhất sáu mươi (60) ngày sau ngày đến hạn thanh toán. Thành phố sẽ dán thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ ở vị trí nổi bật và dễ thấy

tại địa chỉ tiếp nhận dịch vụ trước ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Sau khi có thông báo cuối cùng, khách hàng sẽ không được phép yêu cầu Thành phố tiến hành bất kỳ cuộc điều tra hoặc duyệt xét nào.

7. Các chương trình cụ thể dành cho khách hàng có mức thu nhập thấp.

7.1 Hạn mức phí khôi phục dịch vụ. Đối với những khách hàng là cư dân có thể chứng minh cho Thành phố thấy rằng mức thu nhập hộ gia đình của họ dưới 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của liên bang, Thành phố sẽ giới hạn mọi khoản phí khôi phục dịch vụ trong giờ làm việc bình thường xuống còn năm mươi đô-la (\$50) và ngoài giờ hoạt động xuống xuống còn một trăm năm mươi đô-la (\$150). Các hạn mức này sẽ chỉ được áp dụng nếu phí khôi phục dịch vụ của Thành phố thực sự vượt quá các mức tiền này. Các hạn mức này có thể được điều chỉnh hàng năm khi có những thay đổi về Chỉ số Giá tiêu dùng của Cục Thống kê Lao động áp dụng cho Tất cả Người tiêu dùng Thành thị (CPI-U) bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

7.2 Điều kiện đáp ứng tiêu chí. Thành phố sẽ coi một khách hàng là cư dân có mức thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện đang tiếp nhận sự hỗ trợ từ chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh/Chương trình Thanh toán Phụ cấp của Tiểu bang hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của Tiểu bang California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ, hoặc (b) khách hàng, sẵn sàng chịu phạt nếu khai man, tuyên bố rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của liên bang.

8. Thủ tục, quy trình để người ở hoặc người thuê nhà trở thành khách hàng của Thành phố.

8.1 Đồng ý với các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ của Thành phố. Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho người cư trú thực tế nếu mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu về quy tắc và quy định của Thành phố. Mặc dù vậy, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ trong số đó sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí tiếp theo của tài khoản sử dụng dịch vụ và đáp ứng yêu cầu của Thành phố, hoặc nếu Thành phố có phương án cụ thể về việc ngừng cung cấp dịch vụ có lựa chọn cho những người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu về quy tắc và quy định của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đáp ứng các yêu cầu đó.

8.2 Xác minh tình trạng thuê nhà. Trong trường hợp nhà ở một hộ gia đình tách biệt, để được miễn trả số tiền hóa đơn đến hạn thanh toán thuộc tài khoản sử dụng dịch vụ quá hạn thanh toán, người cư ngụ trở thành khách hàng sẽ có trách nhiệm phải xác minh rằng khách hàng của tài khoản sử dụng dịch vụ quá hạn thanh toán đó hiện tại hoặc trước đây là chủ nhà, người quản lý hoặc người đại diện của nhà ở đó. Công tác xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc cung cấp hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai nộp tiền thuê nhà, hồ sơ, tài liệu của chính quyền chứng nhận rằng người cư ngụ đang thuê bất động sản đó, hoặc tiết lộ thông tin căn cứ theo Phần 1962 của Bộ luật Dân sự, theo quyết định của Thành phố.

8.3 Phương thức thiết lập tín dụng. Nếu việc sử dụng dịch vụ trước đây trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố, thì việc cư trú và bằng chứng đã thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn trong khoảng thời gian đó chính là điều kiện tương đương.

8.4 Các khoản khấu trừ từ thanh toán tiền thuê. Căn cứ theo Bộ luật Chính phủ Phần 60371(d), bất kỳ người cư ngụ nào trở thành khách hàng của Thành phố theo Phần 8 này và có các khoản thanh toán định kỳ, như thanh toán tiền thuê nhà, bao gồm phí dịch vụ nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí không được nêu riêng, có thể được khấu trừ từ khoản thanh toán định kỳ trong mỗi kỳ thanh toán tất cả các khoản phí hợp lý đã trả cho Thành phố cho các dịch vụ đó trong thời gian thanh toán trước đó.

9. **Dịch vụ thông báo của bên thứ ba dành cho người cao niên và người trưởng thành phụ thuộc.** Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng là cư dân từ 65 tuổi trở lên hoặc là người trưởng thành phụ thuộc (theo quy định tại Bộ luật Phúc lợi và Định chế Phần 15610(b)(1)), dịch vụ thông báo của bên thứ ba, theo đó Thành phố sẽ cố gắng thông báo cho một người được khách hàng chỉ định nhận thông báo khi tài khoản sử dụng dịch vụ của khách hàng quá hạn và có thể bị ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm thông tin về những hành động cần thiết để ngăn ngừa việc bị ngừng cung cấp dịch vụ. Thành phố sẽ gửi thông báo bằng văn bản đến cho bên thứ ba được chỉ định ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Để tham gia, khách hàng phải gửi yêu cầu nhận thông báo của bên thứ ba theo mẫu do Thành phố quy định và phải có sự đồng ý bằng văn bản của bên thứ ba được chỉ định. Dịch vụ gửi thông báo không bắt buộc bên thứ ba phải trả bất kỳ khoản phí quá hạn nào, cũng như không thể ngăn chặn hoặc trì hoãn việc ngừng cung cấp dịch vụ.

10. **Ngôn ngữ được sử dụng trong một số thông báo bằng văn bản.** Tất cả các thông báo bằng văn bản theo Phần 4 và Phần 6.6 của Chính sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi mười phần trăm (10%) số người cư ngụ trở lên trong khu vực cung cấp dịch vụ của Thành phố.

11. **Các biện pháp khắc phục khác.** Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ nước, Thành phố có thể tiến hành bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác theo quy định của pháp luật oặc quy định hợp lý về việc không thanh toán phí dịch vụ nước, bao gồm, nhưng không giới hạn việc đảm bảo số tiền quá hạn sẽ được thanh toán bằng cách đệ trình yêu cầu quyền lưu giữ đối với bất động sản, nộp đơn khiếu nại hoặc thực hiện hành động pháp lý hoặc chuyển số tiền chưa thanh toán đến cho cơ quan thu hộ. Trong trường hợp hành động pháp lý được quyết định có lợi cho Thành phố, Thành phố sẽ có quyền thanh toán tất cả các phí và chi phí, bao gồm phí luật sư và các khoản lãi lũy kế.

12. **Tạm ngưng dịch vụ cấp nước do các vi phạm khác của khách hàng.** Thành phố có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước đối với bất kỳ hành vi vi phạm pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định nào của Thành phố ngoài lý do không thanh toán.

13. **Quyết định của Cán bộ Thành phố.** Bất kỳ quyết định nào có thể do Giám đốc Tài chính Thành phố đưa ra theo Chính sách này cũng có thể được đưa ra bởi người được Giám đốc Tài chính chỉ định.