



THÀNH PHỐ FOUNTAIN VALLEY CHÍNH SÁCH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

1. **Áp Dụng Chính Sách Đây.** Chính Sách về Dịch Vụ Nước cho Cư Dân ("Chính Sách") này sẽ áp dụng cho tất cả các trương mục của Thành Phố đối với dịch vụ nước và các dịch vụ khác cho cư dân được tính trên cùng một hóa đơn. Ngoại trừ được đưa ra trong Mục 6, Chính Sách này không áp dụng cho bất kỳ trương mục dịch vụ nào không dành cho cư dân. Sẽ dùng Chính Sách này làm chuẩn, nếu Chính Sách này đối nghịch với bất kỳ quy tắc, quy định, hay chính sách nào của Thành Phố (ngoại trừ các sắc lệnh).

2. **Thông Tin Liên Lạc.** Nếu có thắc mắc hoặc cần được giúp đỡ về hóa đơn nước, quý vị có thể liên lạc với nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của thành phố tại số (714) 593-4420. Khách hàng cũng có thể ghé thăm quầy Dịch Vụ Khách Hàng trong Tòa Thị Chính (City Hall) vào các giờ làm việc bình thường. Tòa Thị Chính tọa lạc tại 10200 Slater Avenue.

3. **Quy Trình Gửi Hóa Đơn.** Có thể trả phí dịch vụ nước cho Thành Phố hai tháng một lần. Tất cả hóa đơn đều đến hạn và có thể trả ngay sau khi nhận hóa đơn. Bất kỳ hóa đơn nào không được trả vào ngày đến hạn ghi trên hóa đơn thì được xem là nợ hóa đơn. Một hóa đơn nước được xem là nợ nếu không trả cho ban lập hóa đơn nước, trực tiếp hoặc qua bưu điện, trước năm giờ chiều vào hoặc trước ngày thứ hai mươi sau khi hóa đơn được gửi cho khách hàng. Nếu ngày thứ hai mươi rơi vào thứ Bảy, Chủ Nhật hay ngày nghỉ hợp pháp, hóa đơn sẽ được xem là nợ sau năm giờ chiều vào ngày làm việc tiếp theo. Khách hàng không trả hóa đơn nước trong thời hạn được yêu cầu sẽ phải trả 7% phạt vì phí trả trễ hạn hoặc \$10.00, tùy theo khoản nào lớn hơn.

4. **Cắt Dịch Vụ Nước vì Không Trả Hóa Đơn.** Nếu một khoản nợ hóa đơn đã lên tới ít nhất sáu mươi (60) ngày, Thành Phố có thể cắt dịch vụ nước đối với địa chỉ dịch vụ và áp dụng một khoản phí cắt dịch vụ.

4.1 **Vấn Bản Thông Báo tới Khách Hàng.** Thành Phố sẽ cung cấp văn bản thông báo gửi qua bưu điện cho khách hàng trong hồ sơ ít nhất là hai mươi (20) ngày trước khi cắt dịch vụ nước. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) khoản tiền nợ hóa đơn;
- (c) ngày hết hạn có thể làm thỏa thuận sắp xếp trả hóa đơn để tránh bị cắt dịch vụ nước;
- (d) quy trình theo đó khách hàng có thể khởi đơn than phiền hoặc yêu cầu điều tra hay khiếu nại về dịch vụ hoặc các khoản phí đang quan tâm;
- (e) mô tả quy trình mà khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp thay thế để trả hóa đơn, có thể bao gồm gia hạn, trả dần, hoặc lịch thay thế để trả hóa đơn;
- (f) quy trình cho khách hàng bao gồm thông tin về trợ giúp tài chính, nếu áp dụng; và
- (g) số điện thoại để khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp trả hóa đơn hoặc nhận thêm thông tin từ Thành Phố.

THÀNH PHỐ FOUNTAIN VALLEY CHÍNH SÁCH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

4.2 Văn Bản Thông Báo cho Người Cư Ngụ hoặc Người Thuê Nhà.

(a) Thành phố cũng sẽ gửi một thông báo đến những người cư ngụ sống tại địa chỉ dịch vụ ít nhất là hai mươi (20) ngày trước khi cắt dịch vụ nước trong những hoàn cảnh sau: (1) Thành Phố trang bị dịch vụ đồng hồ riêng cho nhà biệt lập, khu nhà nhiều căn, khu nhà mobile home, hoặc khu trang trại và chủ nhà, người quản lý, hoặc người điều hành là khách hàng trong hồ sơ và người chủ, quản lý hoặc người điều hành không phải là người cư ngụ ở đó; hoặc (2) địa chỉ gửi thư trong hồ sơ của khách hàng không giống như địa chỉ dịch vụ. Thông báo sẽ được ghi địa chỉ tới "Người Cư Ngụ," sẽ bao gồm thông tin cần có trong Mục 4.1 bên trên, và sẽ báo cho người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không cần phải trả khoản tiền trong trương mục còn nợ. Các điều khoản và điều kiện cho những người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành Phố được cung cấp trong Mục 9 ở bên dưới.

(b) Nếu Thành Phố cung cấp nước qua một đồng hồ chính trong khu nhà nhiều căn, khu nhà mobile home, hoặc các khu cư ngụ vĩnh viễn trong trang trại lao động và chủ nhà, quản lý, hoặc người điều hành là khách hàng trong hồ sơ, Thành Phố sẽ có thiện ý thông báo với khách hàng, bằng văn bản thông báo dán ở cửa của mỗi căn ít nhất hai mươi (20) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ, rằng trương mục còn khát nợ và dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày được ghi trên thông báo. Nếu việc dán thông báo ở cửa của mỗi căn hộ là không hợp lý hoặc không thể thực hiện được, Thành Phố sẽ dán hai (2) bản sao của thông báo này ở nơi dùng chung dễ tiếp cận của khu nhà hoặc các khu nhà. Thông báo cho người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không phải trả số tiền đến hạn trên trương mục còn nợ. Thông báo cũng chỉ rõ xem người cư ngụ phải làm gì để tránh bị cắt, hoặc để tái thiết lập dịch vụ; chi phí ước tính hàng tháng cho dịch vụ; chức danh, địa chỉ, và số điện thoại của một đại diện Thành Phố có thể giúp người cư ngụ tiếp tục dịch vụ; và địa chỉ hoặc số điện thoại của dịch vụ pháp lý hội đủ điều kiện được luật sư đoàn của quận địa phương giới thiệu. Các điều khoản và điều kiện cho những người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành Phố được cung cấp trong Mục 9 ở bên dưới.

4.3 Thông Báo Trao Tay hoặc Điện Thoại. Thành Phố cũng có cố gắng hợp lý, có thiện ý để liên lạc với khách hàng trong hồ sơ hoặc một người lớn sống tại khu nhà qua thông báo trao tay hoặc điện thoại ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Thành Phố cũng cung cấp bản sao của Chính Sách này và để bàn thảo về những lựa chọn và trì hoãn việc cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn, gồm khả năng gia hạn hoặc sắp xếp khác để trả hóa đơn.

4.4 Dán Thông Báo tại Địa Chỉ Dịch Vụ. Nếu Thành Phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người lớn sống tại địa chỉ dịch vụ qua thông báo trao tay hoặc điện thoại, Thành Phố sẽ có thiện ý để lại thông báo về việc cắt dịch vụ cho cư dân sắp xảy ra và một bản của Chính Sách này ở nơi dễ thấy của địa chỉ dịch vụ. Sẽ để lại thông báo và bản sao của Chính Sách này ở nơi cư ngụ ít nhất là bốn mươi tám (48) giờ trước khi cắt dịch vụ nước. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền còn nợ hóa đơn;
- (c) ngày cần phải trả hóa đơn hoặc có thỏa thuận sắp xếp trả hóa đơn để tránh bị cắt dịch vụ;

THÀNH PHỐ FOUNTAIN VALLEY
CHÍNH SÁCH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

- (d) quy trình để khách hàng lấy thông tin về trợ giúp tài chính, nếu áp dụng; và
- (e) số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp trả hóa đơn và nhận thêm thông tin từ Thành Phố.

4.5 Những Hoàn Cảnh Không Cắt Dịch Vụ Cung Cấp Nước. Thành Phố sẽ không cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn trong các hoàn cảnh sau đây:

- (a) Trong thời gian Thành Phố điều tra về một tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng như được nêu rõ trong Mục 5.1 bên dưới; hoặc
- (b) Trong quãng thời gian khách hàng đã được Thành Phố chấp thuận gia hạn, trì hoãn, hoặc có lịch khác để trả hóa đơn theo Mục 7 ở bên dưới, và khách hàng vẫn tuân theo việc sắp xếp trả hóa đơn đã được chấp thuận.

4.6 Những Hoàn Cảnh Không Cắt Dịch Vụ Qua Đồng Hồ Chính. Nếu Thành Phố cung cấp nước qua một đồng hồ chính tới khu nhà nhiều căn, khu mobile home, hoặc các khu cư ngụ vĩnh viễn trong trại lao động và chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành của khu dân cư, khu nhà là khách hàng trong hồ sơ, Thành Phố sẽ không cắt dịch vụ nước cho cư dân vì không trả hóa đơn trong các hoàn cảnh sau:

- (a) Khi món nợ của khách hàng là nợ của một cơ quan công cộng khác, hoặc khi bản phân của trương mục thiếu nợ hoặc mang nợ phải chịu với bất kỳ cơ quan công cộng nào khác chứ không phải tiện ích nước của Thành Phố;
- (b) Nếu trương mục còn nợ liên quan tới một tài sản khác do khách hàng làm chủ, quản lý hoặc điều hành;
- (c) Nếu một viên chức y tế công cộng hoặc xây dựng xác nhận rằng việc cắt dịch vụ sẽ dẫn tới mối đe dọa lớn cho sức khỏe và sự an toàn của cư dân hoặc cho công chúng.

4.7 Những Hoàn Cảnh Y Tế hoặc Tài Chính Đặc Biệt Không Cắt Dịch Vụ.

- (a) Thành Phố sẽ không cắt dịch vụ nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:
 - (i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp lên Thành Phố chứng nhận của một bác sĩ chăm sóc chính rằng việc cắt dịch vụ nước sẽ có đe dọa tới tính mạng, hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng cho sức khỏe và sự an toàn của, một cư dân đang sống ở nơi mà dịch vụ cho cư dân được cung cấp;
 - (ii) Khách hàng chứng minh rằng về mặt tài chính, họ không thể trả cho dịch vụ cho cư dân theo chu kỳ gửi hóa đơn thông thường của Thành Phố. Khách hàng được cho là về mặt tài chính không thể trả theo chu kỳ gửi hóa đơn thông thường nếu: (a) bất kỳ người nào trong gia đình đang được hưởng một chương trình trợ cấp (như CalWorks, CalFresh, Medi-Cal, Trợ Cấp An Sinh...) hoặc (b) khách hàng khai và chịu trách nhiệm trước pháp luật rằng lợi tức hàng năm của gia đình là 200 phần trăm dưới mức nghèo của liên bang; và

THÀNH PHỐ FOUNTAIN VALLEY
CHÍNH SÁCH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

- (iii) Khách hàng sẵn lòng ký thỏa thuận sắp xếp khác để trả hóa đơn đối với khoản phí đang nợ.
- (b) Bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Thành Phố sẽ cho khách hàng một trong các lựa chọn sau, hoàn toàn tùy ý Thành Phố quyết định: (1) gia hạn quãng thời gian trả hóa đơn; (2) trả dần khoản tiền chưa trả; hoặc (3) lịch thay thế để trả hóa đơn. Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định sẽ chọn sự sắp xếp trả hóa đơn thích hợp nhất, sau khi xem xét thông tin và tài liệu được khách hàng cung cấp, cũng như các nhu cầu trả hóa đơn của Thành Phố.
- (c) Khách hàng chịu trách nhiệm chứng minh đã đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a). Sau khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Thành Phố sẽ xem lại tài liệu và: (1) thông báo cho khách hàng sắp xếp trả hóa đơn thay thế do Thành Phố lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký thỏa thuận để tham gia vào việc sắp xếp trả hóa đơn thay thế đó; (2) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) thông báo với khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a).
- (d) Thành Phố có thể tắt dịch vụ nước nếu một khách hàng đã được cho sắp xếp thay thế để trả hóa đơn theo mục này nhưng không làm theo bất kỳ những việc sau đây trong sáu mươi (60) ngày hoặc hơn: (a) không trả các lệ phí chưa trả vào ngày đã được gia hạn; (b) không trả bất kỳ khoản tiền trả dần nào theo lịch thay thế trả hóa đơn; (c) không trả bất kỳ khoản tiền nào đến hạn phải trả theo lịch thay thế trả hóa đơn; hoặc (d) không trả chi phí hiện tại cho dịch vụ nước của họ. Thành Phố sẽ dán thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ ở nơi chính và nổi bật ở địa chỉ dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Thành phố sẽ không điều tra thêm hoặc xét lại một lần nữa cho khách hàng sau khi đã có thông báo cuối cùng.

4.8 Thời Gian Chấm Dứt Dịch Vụ. Thành Phố sẽ không cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ bình thường, hoặc vào bất kỳ lúc nào mà văn phòng của Thành Phố không mở cửa làm việc với công chúng.

4.9 Mở Lại Dịch Vụ. Khách hàng có dịch vụ nước bị cắt có thể liên lạc với Thành Phố bằng điện thoại hoặc đến trực tiếp liên quan đến vấn đề mở lại dịch vụ. Việc mở lại dịch vụ phụ thuộc vào việc khách hàng phải trả: (a) bất kỳ khoản tiền quá hạn nào, bao gồm cả khoản tiền lãi và tiền phạt áp dụng; (b) bất kỳ khoản lệ phí tái kết nối nào, tùy theo các giới hạn trong Mục 8.1, nếu áp dụng; (c) và một khoản đặt cọc thế chân, nếu Thành Phố yêu cầu.

5. Quy Trình Tranh Chấp hoặc Khiếu Nại một Hóa Đơn Không Đúng.

5.1 Thời Gian để Khởi Đầu một Than Phiền hoặc Yêu Cầu Điều Tra. Khách hàng có thể khởi đầu một than phiền hoặc yêu cầu điều tra về một khoản tiền trong hóa đơn trong vòng năm (5) ngày sau khi nhận được một hóa đơn có tranh chấp. Chỉ đối với mục đích của Mục 5.1 này, một hóa đơn được cho là đã được nhận bởi khách hàng năm (5) ngày sau khi gửi qua bưu điện và ngay lập tức sau khi gửi email. Khách hàng có thể khởi đầu một khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra bằng cách gọi số (714) 593-4420 hoặc bằng cách nộp văn bản yêu cầu và tài liệu hỗ trợ cho City of Fountain Valley, 10200 Slater Avenue, Fountain Valley, CA 92708.

THÀNH PHỐ FOUNTAIN VALLEY

CHÍNH SÁCH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

5.2 Xem Lại bởi Thành Phố. Một đơn than phiền hay yêu cầu được điều tra sẽ được xem xét bởi Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định, người này sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản cho khách hàng trong vòng mười bốn (14) ngày sau khi nhận tranh chấp. Việc xem xét lại sẽ bao gồm sự cân nhắc xem khách hàng có nhận được giá hạn trả hóa đơn, trừ dần hoặc lịch thay thế để trả hóa đơn theo Mục 7 hay không. Thành Phố có thể, hoàn toàn tùy thuộc vào quyết định của họ, xem xét các đơn than phiền hoặc yêu cầu được điều tra không được nộp đúng thời hạn; tuy nhiên, sẽ không được khiếu nại về những đơn than phiền hoặc yêu cầu này.

5.3 Khiếu Nại tới Quản Lý Thành Phố. Bất kỳ khách hàng nào có than phiền hoặc yêu cầu điều tra theo Mục 5 đúng thời hạn và có kết quả bất lợi cho họ đều có thể khiếu nại quyết định tới Quản Lý Thành Phố bằng cách nộp văn bản thông báo khiếu nại với Thư Ký Thành Phố trong vòng mười bốn (14) ngày sau khi Thành Phố gửi quyết định ra qua bưu điện. Nếu Thư Ký Thành Phố nhận được đơn khiếu nại trong vòng mười bốn ngày kể từ ngày kể từ ngày câu trả lời được gửi ra bằng bưu điện, thì đơn khiếu nại sẽ được chuyển tiếp tới Quản Lý Thành Phố. Quản Lý Thành Phố sẽ xem lại đơn khiếu nại và gửi thư hoặc chuyển thư quyết định cho khách hàng hoặc đại diện bị ảnh hưởng. Quyết định của Quản Lý Thành Phố là quyết định cuối cùng.

5.4 Trách Nhiệm của Khách Hàng cho Lượng Nước Sử Dụng Thật Sự. Khách hàng chịu trách nhiệm cho toàn bộ lượng nước sử dụng thật sự trong tài sản, kể cả phần bị rò rỉ. Điều này bao gồm cả trách nhiệm bảo dưỡng hệ thống tưới nước ở tài sản và hệ thống ống nước ở nơi có rò rỉ nước và sửa chữa đúng lúc để giảm nguy cơ rò rỉ khi sử dụng nước. Tuy nhiên, khách hàng có thể hợp lệ để được điều chỉnh hóa đơn cho lượng nước bị mất như được ghi trong Mục 6 ở bên dưới.

6. Điều Chỉnh Hóa Đơn cho Lượng Nước Tồn Thất

6.1 Yêu Cầu Điều Chỉnh Hóa Đơn; Tài Liệu Cần Có. Mặc dù có Mục 5.4, Thành Phố có thể, khi có yêu cầu của khách hàng, điều chỉnh một hóa đơn của khách hàng trong trường hợp bị tổn thất nước do những hoàn cảnh ngoài sự kiểm soát hợp lý của khách hàng, như sự cố máy móc, chỗ rò rỉ không nhìn thấy, do bị phá hoại, tổn thất nước không thể giải thích được hoặc các điều kiện không bình thường hoặc khẩn cấp. Không điều chỉnh hóa đơn trong trường hợp rò rỉ ở vòi nước. Yêu cầu của khách hàng phải được hỗ trợ bởi các hóa đơn sửa chữa hoặc tài liệu thích hợp khác. Mục 6 này áp dụng cho cả trường hợp cư dân và không phải cư dân của Thành Phố.

6.2 Quyết Định của Thành Phố. Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định có toàn quyền quyết định có điều chỉnh hóa đơn hay không; quyết định này sẽ là quyết định cuối cùng và không có cửa khiếu nại. Khi đưa ra quyết định, Thành Phố có thể cân nhắc nguyên nhân của tổn thất nước, cơ hội của khách hàng, nếu có, để phát hiện ra sự tổn thất nước đó, khách hàng có lợi là hay có lỗi gì liên quan đến việc đó không, và tổn thất nước được phát hiện, ngăn chặn và sửa chữa nhanh chóng như thế nào. Để khách hàng hợp lệ được điều chỉnh hóa đơn, sẽ xem xét các yếu tố sau đây sau khi điều tra:

- (a) Không có bằng chứng về việc sử dụng nhiều nước là cố ý hay là vì lợi của khách hàng, hoặc vì khách hàng không đáp lại những tín hiệu cảnh báo như hóa đơn nước và/hoặc nước thải cao hơn, thông báo rò rỉ nước, nhìn thấy nước chảy, hoặc những yếu tố khác để khách hàng có thể hợp lý biết rằng có sự rò rỉ nước;
- (b) Không có đệ tam nhân chịu trách nhiệm cho tổn thất nước tại tài sản của khách hàng có thể được theo đuổi để đền bù bởi khách hàng;

THÀNH PHỐ FOUNTAIN VALLEY

CHÍNH SÁCH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

- (c) Sau khi được Thành Phố thông báo qua hóa đơn cao, thư, thẻ treo cửa, hoặc bằng bất kỳ phương tiện nào khác, khách hàng có hành động nhanh chóng và hợp lý để biết chắc nguyên nhân của việc sử dụng quá mức và sửa chữa; và
- (d) Khách hàng có hành động sửa chữa ngay sau khi phát hiện hoặc được thông báo về rò rỉ, và cung cấp cho Thành Phố bằng chứng thỏa mãn rằng rò rỉ nước đã được sửa chữa (bản sao của hóa đơn sửa chữa, ...).

6.3 Tính Toán Khoản Tiền Điều Chỉnh. Nếu được cho phép, khoản điều chỉnh của hóa đơn khách hàng sẽ được tính toán như sau:

- (a) Khoản tiền chi phí quá sẽ được quyết định bằng con số chênh lệch giữa tổng chi phí của dịch vụ tiện ích cho hóa đơn có vấn đề trừ đi tổng chi phí dịch vụ tiện ích cho chu kỳ gửi hóa đơn ngay trước hóa đơn đó.
- (b) Khách hàng chịu trách nhiệm trả một nửa của khoản tiền được tính toán trong tiểu mục (a). Thành Phố sẽ trừ lại cho trương mục của khách hàng một nửa số tiền; tuy nhiên, miễn là Thành Phố không cung cấp tín dụng khấu trừ hóa đơn quá \$300 trong bất kỳ hoàn cảnh nào.

6.4 Điều Kiện Thêm.

- (a) Điều chỉnh hóa đơn vì tổn thất nước sẽ giới hạn trong một lần điều chỉnh trong mỗi năm năm. Quảng thời gian năm năm bắt đầu vào cuối chu kỳ gửi hóa đơn cuối cùng được điều chỉnh hóa đơn do tổn thất nước.

7. **Gia Hạn và Sắp Xếp Trả Hóa Đơn Khác.**

7.1 Thời Gian để Yêu Cầu Gia Hạn hoặc Sắp Xếp Thay Thế Trả Hóa Đơn. Nếu một khách hàng không thể trả một hóa đơn trong quãng thời gian trả hóa đơn bình thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc sắp xếp thay thế trả hóa đơn được mô tả trong Mục 7. Nếu một khách hàng nộp yêu cầu của họ trong vòng mười ba (13) ngày sau khi Thành Phố gửi thông báo bằng văn bản về cắt dịch vụ nước, yêu cầu sẽ được xem xét bởi Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định. Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định của thành phố sẽ toàn quyền xem xét các yêu cầu để gia hạn hoặc sắp xếp khác để trả hóa đơn được mô tả trong Mục 7 hoặc là trước hoặc sau quãng thời gian mười ba (13) ngày được nhắc đến trong Mục 7. Các quyết định của Thành Phố về việc gia hạn hay sắp xếp thay thế để trả hóa đơn là quyết định cuối cùng và không có cửa để khiếu nại tới Quản Lý Thành Phố. Là nguyên nhân xui khiến để ký thỏa thuận sắp xếp trả hóa đơn, hoặc vì những mục đích khác có lợi cho Thành Phố, Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định có thể toàn quyền miễn một hoặc nhiều lần lệ phí trả hóa đơn chậm áp dụng cho một trương mục.

7.2 Gia Hạn. Nếu được Thành Phố chấp thuận, khoản trả tiền cho khoản tiền chưa trả của khách hàng có thể được tạm thời gia hạn cho một quãng thời gian không quá sáu (6) tháng sau khi khoản tiền gốc đã đến hạn phải trả. Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định sẽ toàn ý quyết định, xem khách hàng được cho gia hạn đến bao lâu. Khách hàng sẽ trả đầy đủ khoản chưa trả vào ngày được Thành Phố đặt ra và phải trả đúng hạn tất cả các khoản phí dịch vụ nước phải chịu trong các kỳ trả hóa đơn tiếp theo.

THÀNH PHỐ FOUNTAIN VALLEY

CHÍNH SÁCH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

7.3 Trừ Dần. Nếu được Thành Phố chấp thuận, một khoản tiền trả của khách hàng cho món tiền nợ chưa trả có thể được trừ dần trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được quyết định hoàn toàn bởi Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định. Nếu được chấp thuận cho trừ dần, khoản tiền chưa trả sẽ được chia cho số tháng trong quãng thời gian trừ dần, và khoản tiền đó sẽ được thêm vào hóa đơn cho dịch vụ nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi trả hết. Trong quãng thời gian trừ dần, khách hàng phải trả đủ toàn bộ phí dịch vụ nước phải chịu trong quãng thời gian gửi hóa đơn sau đó. Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố hoặc người chỉ định sẽ toàn quyền quyết định, một quãng thời gian lâu hơn mười hai (12) tháng làm quãng thời gian trừ dần để tránh những khó khăn không cần thiết tùy theo hoàn cảnh của mỗi trường hợp riêng.

7.4 Lịch Thay Thế để Trả Hóa Đơn. Nếu được Thành Phố chấp thuận, khách hàng có thể trả khoản tiền chưa trả theo lịch thay thế để trả hóa đơn không quá mười hai (12) tháng, như được quyết định hoàn toàn bởi Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định. Nếu được chấp thuận, lịch thay thế trả hóa đơn có thể cho phép trả một khoản tiền theo từng quãng thời gian không trùng với ngày trả hóa đơn do Thành Phố thiết lập hoặc có thể cho trả hóa đơn theo từng quãng thời gian thường xuyên hơn hoặc ít thường xuyên hơn so với ngày trả hóa đơn thông thường. Trong quãng thời gian của lịch thay thế để trả hóa đơn, khách hàng phải trả đúng hạn tất cả các khoản phí dịch vụ nước phải chịu trong bất kỳ quãng thời gian trả hóa đơn nào sau đó.

7.5 Không Tuân Thủ. Thành Phố có thể chấm dứt dịch vụ nước nếu khách hàng đã được phép sắp xếp trả hóa đơn theo Mục 7 này không trả tiền theo sự sắp xếp trả hóa đơn, và ít nhất là 60 ngày đã trôi qua kể từ khi hóa đơn gốc đã quá hạn trả. Trong những hoàn cảnh đó, Thành Phố có thể chấm dứt dịch vụ sau khi chỉ dán một thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ ở một nơi quan trọng và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Khách hàng sẽ không được Thành Phố điều tra hoặc xem xét gì đối với thông báo cuối cùng.

8. Các Chương Trình Đặc Biệt cho Khách Hàng Lợi Tức Thấp.

8.1 Giới Hạn Lệ Phí Tái Kết Nối và Miễn Tiền Lãi. Đối với khách hàng cư dân chứng minh với Thành Phố rằng lợi tức của gia đình là 200 phần trăm dưới mức nghèo của liên bang, Thành Phố sẽ giới hạn bất kỳ lệ phí tái kết nối nào trong giờ hoạt động bình thường là năm mươi dollar (\$50), và trong những giờ không hoạt động là một trăm năm mươi dollar (\$150). Giới hạn này chỉ áp dụng nếu lệ phí tái kết nối của Thành Phố thực sự quá các khoản tiền này. Những giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm đối với các thay đổi trong Chỉ Số Giá Cả của Người Tiêu Dùng trong Thống Kê của Cơ Quan Lao Động cho Tất Cả Khách Tiêu Dùng Đô Thị (CPI-U) bắt đầu vào ngày 1 tháng Giêng, 2021.

8.2 Hội Đủ Điều Kiện. Thành Phố sẽ xem một khách hàng cư dân có mức lợi tức gia đình 200 phần trăm dưới mức nghèo liên bang nếu: (a) bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng hiện đang được hưởng chương trình trợ cấp (như CalWorks, CalFresh, Medi-Cal, Trợ Cấp Lợi Tức An Sinh...) hoặc (b) khách hàng tuyên bố trước pháp luật rằng lợi tức hàng năm của gia đình là 200 phần trăm thấp hơn mức nghèo của liên bang.

9. Quy Trình để Người Cư Ngụ hoặc Người Thuê Nhà Trờ Thành Khách Hàng của Thành Phố.

9.1 Có Thể Áp Dụng. Mục 9 này chỉ áp dụng khi chủ khu nhà, chủ nhà, quản lý hoặc người vận hành của một địa chỉ dịch vụ cho cư dân được liệt kê là khách hàng trong hồ sơ và

THÀNH PHỐ FOUNTAIN VALLEY CHÍNH SÁCH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

khách hàng trong hồ sơ không phải là cư dân sử dụng nước trong khu nhà và đã được ban hành một thông báo về dự định cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn.

9.2 Đồng Ý với Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ của Thành Phố. Thành Phố sẽ có dịch vụ sẵn cho những người cư ngụ thực sự nếu mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ để trở thành khách hàng của Thành Phố và đáp ứng yêu cầu của các quy tắc và quy định của Thành Phố. Mặc dù như đã nói, nếu một hoặc nhiều cư dân sẵn lòng hoặc có thể nhận trách nhiệm cho các khoản phí sau đó đối với trương mục thỏa mãn yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu có phương tiện thực tế, có sẵn một cách hợp pháp cho Thành Phố, để cắt dịch vụ có lựa chọn cho những khách hàng không thỏa mãn yêu cầu của các quy tắc và quy định của Thành Phố, thì Thành Phố sẽ có dịch vụ sẵn cho cư dân nào đáp ứng được các yêu cầu đó.

9.3 Xác Minh là Người Thuê Nhà. Để hợp lệ trở thành khách hàng mà không phải trả cho khoản tiền đến hạn trong trương mục quá hạn trả, người cư ngụ sẽ xác nhận rằng khách hàng có trương mục chưa trả trong hồ sơ là hoặc đã là chủ nhà, quản lý, hoặc đại lý của khu nhà. Việc xác minh sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn trong, thỏa thuận cho thuê dài hạn hoặc ngắn hạn, hóa đơn trả tiền thuê nhà, một tài liệu của chính phủ nói rằng người cư ngụ đang thuê khu nhà, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ Luật Dân Sự, hoàn toàn theo ý định của Thành Phố.

9.4 Phương Pháp Thiết Lập Điểm Tín Dụng. Nếu dịch vụ trước đây cho một quãng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành Phố, nơi ở và chứng từ trả tiền thuê nhà đúng hạn trong quãng thời gian đó là bằng chứng thỏa mãn tương đương.

9.5 Trừ từ Tiền Thuê Nhà. Theo Bộ Luật Tiềm Ích Công Cộng Mục 10009.1(d), bất kỳ người cư ngụ nào trở thành khách hàng của Thành Phố theo Mục 9 và các khoản tiền trả theo định kỳ, như tiền thuê nhà, bao gồm các khoản phí cho dịch vụ nước cho cư dân, nơi những khoản phí đó không được công bố riêng, có thể trừ từ khoản tiền trả theo định kỳ trong mỗi kỳ trả tiền mọi khoản phí hợp lý trả bởi người cư ngụ cho dịch vụ nước cho cư dân Thành Phố trong quãng thời gian trả hóa đơn trước đó. Tiểu mục này được dự định chỉ như là tuyên bố của một luật có sẵn trong Bộ Luật Tiềm Ích Công Cộng Mục 10009.1(d); nó không thiết lập bất kỳ quyền pháp lý độc lập hay bổn phận nào của chủ nhà hay người thuê nhà và không được Thành Phố kiểm soát việc thực hiện.

10. **Dịch Vụ Thông Báo cho Đệ Tam Nhân cho các vị Cao Niên và Người Lớn còn Phụ Thuộc.** Thành Phố có sẵn dịch vụ thông báo cho của đệ tam nhân cho những khách hàng cư dân từ 65 tuổi trở lên, hoặc những người lớn còn phụ thuộc (như được định nghĩa trong Bộ Luật và Hiến Pháp về Phúc Lợi Mục 15610(b)(1)) theo đó, Thành Phố sẽ cố gắng thông báo cho một người được khách hàng chỉ định để nhận thông báo khi trương mục của khách hàng quá hạn trả hoặc sắp bị chấm dứt. Thông báo này sẽ bao gồm thông tin về những điều cần làm để không bị chấm dứt dịch vụ. Thành Phố sẽ gửi thư thông báo cho đệ tam nhân ít nhất là mười (10) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Để tham gia, khách hàng phải nộp yêu cầu để có thông báo cho đệ tam nhân trong email gửi cho Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định. Dịch vụ thông báo không bắt đệ tam nhân phải có bổn phận phải trả bất kỳ khoản phí quá hạn nào, nhưng cũng không tránh hoặc hoãn việc chấm dứt dịch vụ.

11. **Ngôn Ngữ của Một Số Thông Báo bằng Văn Bản.** Tất cả thông báo bằng văn bản theo Mục 4 và Mục 7.5 của Chính Sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Đại Hàn, và bất kỳ ngôn ngữ nào được từ mười phần trăm (10%) dân số sử dụng trở lên trong khu vực dịch vụ của Thành Phố.

THÀNH PHỐ FOUNTAIN VALLEY
CHÍNH SÁCH VỀ DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN

12. **Các Bồi Thường Khác.** Ngoài việc cắt dịch vụ nước, Thành Phố có thể theo đòi bất kỳ bồi thường nào khác có sẵn theo luật hoặc yêu sách hợp lý vì không trả hóa đơn cho các dịch vụ nước, bao gồm nhưng không giới hạn trong: giữ lại các khoản tiền quá hạn trả bằng cách siết nợ tài sản, nộp đơn kiện đòi tiền, hoặc chuyển khoản nợ cho các công ty thu nợ.

13. **Cắt Dịch Vụ Nước vì Vi Phạm Khác của Khách Hàng.** Thành Phố giữ quyền cắt dịch vụ nước cho bất kỳ vi phạm nào tới nghị quyết, quy tắc, hoặc quy định của Thành Phố ngoài việc không trả hóa đơn.

14. **Lệ Phí và Phí Phải Chịu.** Ngoại trừ những nơi nói rõ khác trong Chính Sách này, bất kỳ lệ phí và phí nào mà khách hàng phải chịu trong bất kỳ quy tắc, quy định, hoặc chính sách nào của Thành Phố, bao gồm, nhưng không giới hạn trong, khoản phí quá hạn trả, sẽ đến hạn và có thể trả như đã nói ở trên trong văn bản này.

15. **Quyết Định bởi Nhân Viên Thành Phố.** Bất kỳ quyết định nào có thể được Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố đưa ra theo Chính Sách này đều có thể được người chỉ định của ông ta hay bà ta đưa ra.