

B. KHÁM PHÁ DỊCH VỤ NƯỚC ĐỂ KHÔNG THANH TOÁN

1. Thành phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước để không thanh toán cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng bị trễ trong 60 ngày.
2. **THÔNG BÁO GHI NHỚ:** Nếu các khoản phí vẫn chưa được thanh toán trong ba mươi (30) ngày kể từ ngày thanh toán, một thông báo nhắc nhở của Cameron sẽ được gửi cho khách hàng cung cấp ngày đáo hạn là mười lăm (15) ngày kể từ ngày được in trên thông báo.
3. **SHUT THÔNG BÁO:** Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng văn bản hoặc qua điện thoại ít nhất 7 (bảy) ngày trước khi ngừng dịch vụ để không thanh toán. Văn bản cảnh báo ngừng dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của tài sản mà dịch vụ nước được cung cấp khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ dịch vụ và được gửi đến cho người cư ngụ trên mạng. Việc ngừng thông báo dịch vụ sẽ bao gồm những điều sau đây:
 - Tên và địa chỉ của khách hàng
 - Số tiền phạm pháp
 - Ngày thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán phải được thực hiện để tránh ngắt kết nối dịch vụ nước
 - Mô tả quy trình để áp dụng cho các thỏa thuận thanh toán
 - Mô tả về quá trình tranh chấp hoặc kháng cáo hóa đơn
 - Thông tin liên lạc của Thành phố

Thành phố sẽ áp dụng một **khoản phí trễ hạn hai mươi chín (\$ 29,00)** cho tài khoản quá hạn.

4. **48 GIỜ SAU:** Trước khi chấm dứt dịch vụ thực tế, một thông báo chấm dứt sẽ được đăng ở vị trí dễ thấy trong khuôn viên ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi chấm dứt dịch vụ. Khoản **phí \$ 10** sẽ được áp dụng cho tài khoản.
5. **HẠN CHẾ VỀ CÔNG TÁC DỊCH VỤ NƯỚC:** Thành phố sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước để không thanh toán nếu **TẤT CẢ** các điều kiện sau đây được đáp ứng:
 - Khách hàng, hoặc người thuê của khách hàng, nộp cho Thành phố chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, như được định nghĩa trong phần 14088 (b) (1) (a) của Bộ luật Phúc lợi và Định chế, rằng việc ngắt kết nối dịch vụ nước sẽ là sự sống đe dọa hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ

- Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại của Cal WORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung / thu nhập bảo đảm bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ Trẻ sơ sinh và trẻ em hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.
- Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế phù hợp với các quy định của Mục bảy (7) của Chính sách này.

Nếu **TẤT CẢ** ba điều kiện được đáp ứng, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều tùy chọn được mô tả trong Phần bảy (7) của chính sách này.

6. TIẾT LỘ SAU KHI KHÔNG CÓ KHẢ NĂNG HOÀN THÀNH VỚI TRẢ LỜI THANH TOÁN THAY ĐỔI:

Dịch vụ sẽ bị ngắt kết nối không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi Thành phố đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại khách sạn nếu:

- Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế trong 60 ngày trở lên hoặc
- Trong khi thực hiện thỏa thuận thanh toán thay thế, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ hiện tại trong 60 ngày trở lên

Thông báo này không cho phép khách hàng yêu cầu các thỏa thuận thanh toán bổ sung theo thỏa thuận thanh toán hiện có.

7. TRẢ LỜI THANH TOÁN THAY ĐỔI: Khách hàng không thể thanh toán cho các dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu một kế hoạch thanh toán thay thế để tránh ngừng dịch vụ. Thành phố sẽ xem xét tất cả các trường hợp xung quanh yêu cầu và đưa ra quyết định về việc liệu kế hoạch thanh toán thay thế có được bảo hành hay không. Cân nhắc sẽ bao gồm những điều sau đây:

- a) Chứng nhận Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính - Thành phố sẽ có nghĩa vụ tham gia chương trình thanh toán thay thế được khấu hao nếu bất kỳ cư dân nào trong cơ sở nơi Thành phố cung cấp dịch vụ cung cấp chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ là trọn đời đe dọa

hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất kỳ cư dân nào.

- b) Không có khả năng thanh toán tài chính - Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường bằng cách cung cấp tài liệu cho thấy bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại của Cal Works, CalFresh, Hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập Bảo đảm Bổ sung / Chương trình Thanh toán Bổ sung Tiểu bang, Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% Mức Nghèo Liên bang.

Các gói thanh toán kéo dài đến kỳ thanh toán tiếp theo được coi là các gói trả góp phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Kế hoạch như vậy sẽ khấu hao số dư chưa thanh toán trong khoảng thời gian mà Thành phố và khách hàng đã thỏa thuận, không quá mười hai (12) tháng kể từ ngày tài khoản bị trễ hạn. Các khoản thanh toán trả góp sẽ được kết hợp với và tuân theo ngày đáo hạn của (các) hóa đơn thông thường của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của các khoản thanh toán trả góp và vẫn còn hiện hành như các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu trả thêm các khoản phí chưa thanh toán tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch trả góp hiện có. Việc không tuân thủ các điều khoản của chương trình trả góp sẽ dẫn đến việc ngừng văn bản sẽ được chuyển đến cơ sở không dưới năm (5) ngày trước khi ngừng dịch vụ.

8. KHUYẾN NGHỊ DỊCH VỤ: Nếu dịch vụ ngừng hoạt động do không thanh toán hóa đơn hoặc không tuân thủ, Thành phố sẽ yêu cầu thanh toán phí kết nối dịch vụ **năm mươi (\$ 50,00)** ngoài tất cả các hóa đơn quá hạn và đặt cọc trước khi khôi phục dịch vụ. Một khoản phí cao hơn, không vượt quá **một trăm năm mươi (\$ 150,00) đô la**, sẽ được tính nếu yêu cầu kết nối lại ngoài giờ làm việc bình thường.

9. Ngắt kết nối trong tổng thể METER CHỦ NHÀ-THUÊ TÌNH HUỐNG: Phần này áp dụng cho các dịch vụ thành phố thông qua một mét cá nhân để một Multi-Unit Complex nơi khách hàng của kỹ lục là chủ sở hữu, người quản lý, hoặc người khai thác nhà ở, và có một chủ nhà-người thuê nhà mối quan hệ giữa người cư ngụ và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành tòa nhà.

- a) Thành phố sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho người cư ngụ, bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản bị truy thu và dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất mười (10) ngày trước khi chấm dứt. Thông báo này sẽ thông báo thêm cho người dân cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố, người mà dịch vụ sau đó sẽ được lập hóa đơn, mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nào có thể do tài khoản quá hạn.
- b) Thành phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ trừ khi mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ nước Thành phố và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và pháp lệnh, quy tắc, quy định và chính sách của Thành phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản đối với sự hài lòng của Thành phố hoặc nếu có một phương tiện vật lý có sẵn cho Thành phố về việc chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với những người cư ngụ đó chưa đáp ứng các yêu cầu của pháp lệnh, quy tắc, quy định và chính sách của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu đó.
- c) Trong trường hợp nhà ở một gia đình độc lập, Thành phố có thể thực hiện bất kỳ điều nào sau đây:
 - Thông báo chấm dứt ít nhất bảy ngày trước khi chấm dứt đề xuất
 - Yêu cầu người cư ngụ trở thành khách hàng để xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn trong hồ sơ là hoặc là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của nhà ở để miễn số tiền trong tài khoản.

10. **THỦ TỤC TIẾP TỤC HOẶC HỢP ĐỒNG HÓA ĐƠN:** Khách hàng có thể kháng cáo hoặc tranh chấp số tiền được quy định trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước theo quy trình sau:

- a) Khách hàng có thể tranh chấp hóa đơn hoặc yêu cầu điều chỉnh phí trong vòng mười lăm (15) ngày sau ngày thanh toán.
- b) Yêu cầu phải được lập thành văn bản, kèm theo tài liệu hỗ trợ kháng cáo và lý do để xem xét, và được gửi đến Sở Nước của Thành phố.
- c) Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ nước cho một khách hàng tùy chỉnh nếu có kháng cáo đang chờ xử lý miễn là các hóa đơn tiếp theo được thanh toán đúng hạn.

- d) Cục Nước sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí nước trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng kháng cáo trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được kháng cáo.
- e) Nếu phí nước được xác định là không chính xác, Thành phố sẽ cung cấp số tiền đã sửa và việc thanh toán các khoản phí đã sửa đổi sẽ đến hạn trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày thông báo về số tiền được sửa đổi. Nếu số tiền sửa đổi vẫn chưa được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày sau khi thông báo về các thủ tục ngắt kết nối số tiền đã sửa sẽ bắt đầu như được nêu trong phần (IV) (B).
- f) Nếu phí nước được xác định là chính xác, phí nước sẽ đáo hạn trong vòng ba (3) ngày kể từ ngày thông báo về quyết định hoặc ngày đáo hạn, tùy theo ngày nào muộn hơn.