

CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG CUNG CẤP NƯỚC CHO CƯ DÂN

Được Hội Đồng Thành Phố Coachella thông qua ngày 24 tháng Sáu, 2020

1. **Áp Dụng Chính Sách.** Chính Sách về Ngừng Cung Cấp Nước cho Cư Dân (“Chính Sách” này) sẽ áp dụng cho tất cả các trường mục dịch vụ nước cho cư dân của Thành phố, nhưng sẽ không áp dụng cho bất kỳ trường mục nào không phải cung cấp cho cư dân. Trong trường hợp Chính Sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định, hay chính sách nào khác của Thành Phố, thì sẽ lấy Chính Sách này làm chuẩn.

2. **Thông Tin Liên Lạc.** Nếu quý vị có các câu hỏi hoặc cần giúp đỡ liên quan đến hóa đơn nước, xin vui lòng liên lạc với nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của Thành Phố theo số (760) 398-2702. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến quầy Dịch Vụ Khách Hàng của Thành Phố từ Thứ Hai đến Thứ Năm, từ 7:00 giờ sáng đến 6:00 giờ chiều, trừ các ngày lễ của Thành Phố.

3. **Quy Trình Tính Hóa Đơn.** Phí dịch vụ cấp nước phải được trả cho Thành Phố mỗi tháng một lần hoặc theo quãng thời gian khác do Hội Đồng Thành Phố xác định tùy từng lúc. Tất cả các hóa đơn trả cho dịch vụ cấp nước đều đến hạn và phải trả [mười (10) ngày] sau khi Thành Phố gửi thư. Bất kỳ hóa đơn nào không được trả trong khoảng thời gian đó được coi là quá hạn.

4. **Ngừng Cung Cấp Nước do Không Trả Hoá Đơn.** Nếu hóa đơn quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày, Thành Phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ tới địa chỉ quá hạn này.

4.1 **Thông Báo bằng Văn Bản cho Khách Hàng.** Thành Phố sẽ gửi thư thông báo cho khách hàng ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền nợ quá hạn;
- (c) ngày phải trả hóa đơn hoặc sắp xếp trả hóa đơn để tránh bị ngừng dịch vụ;
- (d) các thủ tục để khách hàng có thể bắt đầu đưa đơn than phiền hoặc yêu cầu điều tra hay khiếu nại liên quan đến dịch vụ hay các khoản phí;
- (e) Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp trả hóa đơn khác, trong đó bao gồm, gia hạn trả hóa đơn, trừ dần, lịch thay thế để trả hóa đơn, hoặc giảm tiền trả hóa đơn;
- (f) thủ tục để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (g) số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp trả hóa đơn hoặc nhận thêm thông tin từ Thành Phố.

4.2 **Thông Báo bằng Văn Bản cho Cư Dân hoặc Người Thuê Nhà.**

- (a) Thành phố cũng sẽ gửi thông báo cho những cư dân sống tại địa chỉ

cung cấp dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước trong các trường hợp sau: (1) Thành Phố cung cấp dịch vụ có đồng hồ đo riêng cho một căn nhà biệt lập, khu nhà nhiều căn, khu nhà mobile home hoặc trang trại lao động và chủ, người quản lý hoặc người điều hành là khách hàng đứng tên hồ sơ; hoặc (2) địa chỉ gửi thư của khách hàng trong hồ sơ không giống với địa chỉ dịch vụ. Thông báo sẽ được gửi tới "Người Cư ngụ", sẽ có thông tin bắt buộc trong Mục 4.1 ở trên và sẽ thông báo cho những người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không cần phải trả số tiền đến hạn trong trường hợp quá hạn. Các điều khoản và điều kiện để người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành Phố được cung cấp trong Mục 8 bên dưới.

(b) Nếu Thành phố cung cấp nước qua đồng hồ đo chính trong một khu nhà nhiều căn, khu nhà mobile home, hoặc khu nhà ở lâu dài trong trang trại lao động và chủ, người quản lý, hay người điều hành là khách hàng đứng tên hồ sơ, Thành Phố sẽ thiện chí cố gắng thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản được dán trước cửa mỗi căn hộ cư dân ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi cắt dịch vụ, rằng trương mục đang bị truy thu và dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày được chỉ định trong thông báo. Nếu việc dán thông báo trên cửa của mỗi căn hộ là không hợp lý hoặc không thể thực hiện được, Thành Phố sẽ dán hai (2) bản thông báo ở mỗi khu vực chung có thể đến xem và tại mỗi nơi mà cư dân có thể qua lại trong khu nhà. Thông báo sẽ cho cư dân biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không cần phải trả phí số tiền đến hạn trên trương mục quá hạn. Thông báo cũng sẽ nêu rõ người cư ngụ cần làm gì để tránh bị cắt dịch vụ, hay phải mở lại dịch vụ; chi phí dịch vụ ước tính hàng tháng; chức danh, địa chỉ và số điện thoại của đại diện Thành Phố có thể giúp cư dân tiếp tục sử dụng dịch vụ; và địa chỉ hoặc số điện thoại của một dự án dịch vụ pháp lý đủ trình độ đã được đề nghị bởi hiệp hội luật sư đoàn của quận. Các điều khoản và điều kiện để người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành Phố được cung cấp trong Mục 8 bên dưới.

4.3 Thông Báo Trực Tiếp hoặc Qua Điện Thoại. Thành Phố cũng sẽ thiện chí cố gắng liên lạc với khách hàng trong hồ sơ hoặc người lớn sống tại nhà của khách hàng trực tiếp hoặc qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thành Phố sẽ cung cấp một bản sao của Chính Sách này và bản về các lựa chọn để tránh bị cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn, bao gồm việc có thể gia hạn hoặc sắp xếp khác để trả hóa đơn.

4.4 Đăng Thông Báo tại Địa Chỉ Dịch Vụ. Nếu Thành Phố không thể liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng hoặc người lớn sống tại địa chỉ dịch vụ, Thành Phố sẽ thiện chí cố gắng để lại thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ cho cư dân và một bản sao của Chính Sách này ở nơi dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính Sách này sẽ được để lại tại nơi cư ngụ 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 nợ quá hạn;
- (c) ngày phải trả hóa đơn hoặc sắp xếp trả hóa đơn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ;

- (d) thủ tục để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ về tài chính, nếu có; và
- (e) số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp trả hóa đơn hoặc nhận thêm thông tin từ Thành Phố.

4.5 Các Trường Hợp sẽ Không Bị Cắt Dịch Vụ. Thành phố sẽ không cắt dịch vụ nước cho cư dân vì không trả hóa đơn trong các trường hợp sau:

- (a) Trong thời gian Thành Phố điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5.1 bên dưới;
- (b) Trong thời gian chờ khiếu nại lên Hội Đồng Thành Phố theo Mục 5.3 bên dưới; hoặc
- (c) Trong khoảng thời gian mà khoản tiền trả của khách hàng đang được gia hạn, trả dần, có lịch thay thế để trả hóa đơn hoặc được giảm tiền hóa đơn như Thành Phố chấp thuận theo Mục 6 bên dưới, và khách hàng vẫn tuân theo sự sắp xếp trả hóa đơn đã được chấp thuận.

4.6 Những Trường Hợp Không Cắt Dịch Vụ Qua Đồng Hồ Chính. Nếu Thành Phố cung cấp nước qua đồng hồ chính trong một khu nhà nhiều căn hộ, khu nhà mobile home, hoặc nơi ở lâu dài trong trang trại và chủ, người quản lý hoặc người điều hành nơi ở, khu nhà hoặc khu nhà đó là khách hàng có tên trong hồ sơ, Thành Phố sẽ không cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn trong các trường hợp sau:

- (a) Khoản nợ của khách hàng với một cơ quan công cộng khác, hoặc khi nghĩa vụ của trường mục quá hạn hoặc khoản nợ phải chịu với bất kỳ cơ quan công cộng nào khác, chứ không phải công ty cấp nước của Thành Phố;
- (b) Nếu một trường mục quá hạn liên quan đến một tài sản khác do khách hàng sở hữu, quản lý hoặc điều hành;
- (c) Nếu viên chức y tế công cộng hoặc người phụ trách tòa nhà xác nhận rằng việc cắt dịch vụ sẽ đe dọa đáng kể cho sức khỏe hoặc sự an toàn của cư dân hoặc công chúng.

4.7 Các Trường Hợp Y Tế và Tài Chính Đặc Biệt Sẽ Không Bị Cắt Dịch Vụ.

- (a) Thành phố sẽ không cắt nước nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
- (i) Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng nộp giấy chứng nhận từ bác sĩ chăm sóc chính rằng việc cắt nước sẽ (i) đe dọa đến tính mạng, hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người ở tại khu nhà nơi cung cấp dịch vụ cư trú;
 - (ii) Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ nước theo chu kỳ hóa đơn bình thường của Thành Phố. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để trả theo chu kỳ hóa đơn bình thường nếu: (a) bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Trợ Cấp Lợi Tức An Sinh/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, và Trẻ Em của California; hoặc (b) khách hàng khai hữu thệ rằng lợi tức hàng năm của gia đình họ thấp hơn mức nghèo của liên bang 200 phần trăm; và
 - (iii) Khách hàng sẵn sàng ký hợp đồng sắp xếp khác để trả hóa đơn, bao gồm gia hạn, trả nợ dần, lịch thay thế để trả hóa đơn, hoặc giảm tiền trả hóa đơn đối với các khoản nợ quá hạn.
- (b) Đối với 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, do Thành Phố tùy ý lựa chọn: (1) gia hạn thời gian trả hóa đơn; (2) trừ nợ dần khoản chưa trả; (3) lịch thay thế để trả hóa đơn; hoặc (4) giảm tiền trả hóa đơn. Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố sẽ chọn sắp xếp trả hóa đơn phù hợp nhất, khi cân nhắc đến thông tin và giấy tờ do khách hàng cung cấp, cũng như nhu cầu trả tiền của Thành Phố.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu mục (a) đã được đáp ứng. Sau khi nhận được giấy tờ từ khách hàng, Thành Phố sẽ xem xét giấy tờ trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn được Thành Phố lựa chọn và yêu cầu sự đồng ý có chữ ký của khách hàng để tham gia vào sắp xếp thay thế đó; (2) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a).

- (d) Thành phố có thể cắt nước nếu khách hàng đã được sắp xếp thay thế để trả hóa đơn theo mục này nhưng không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) trả các khoản phí còn nợ trước ngày trả nợ đã được gia hạn; (b) trả bất kỳ số tiền trả dần nào đến hạn theo lịch trả dần; (c) trả phí bất kỳ khoản tiền nào đến hạn theo lịch thay thế để trả hóa đơn; (d) trả số tiền đã được giảm khi đến hạn; hoặc (e) trả hóa đơn dịch vụ nước hiện tại. Thành Phố sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định cắt nước ở nơi nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng được có bất kỳ cuộc điều tra hay đánh giá nào của Thành Phố.

4.8 Thời Gian Cắt Dịch Vụ. Thành Phố sẽ không cắt nước vì không trả hóa đơn vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất kỳ lúc nào mà văn phòng Thành Phố không mở cửa cho công chúng.

4.9 Mở Lại Dịch Vụ. Những khách hàng bị cắt nước có thể liên lạc với Thành Phố qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp để mở lại dịch vụ. Việc mở lại sẽ phụ thuộc vào việc trả: (a) mọi khoản nợ quá hạn, bao gồm tiền lãi hoặc tiền phạt áp dụng; (b) mọi khoản phí mở lại dịch vụ, tuân theo các giới hạn trong Mục 7.1, nếu có; (c) và tiền đặt cọc, nếu Thành Phố yêu cầu.

5. Thủ Tục Phản Đối hoặc Khiếu Nại Hóa Đơn.

5.1 Thời Gian Mở Khiếu Nại hoặc Yêu Cầu Điều Tra. Khách hàng có thể mở khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền của một hóa đơn trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn có tranh chấp. Chỉ dành riêng cho các mục đích của Mục 5.1 này, khách hàng được xem như đã nhận hóa đơn sau năm (5) ngày kể từ ngày gửi thư.

5.2 Duyệt Xét của Thành Phố. Một khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được xem xét bởi người quản lý của Thành Phố, người này sẽ cung cấp quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Việc này bao gồm duyệt xét xem khách hàng có thể được gia hạn, trả dần, lịch thay thế để trả hóa đơn hoặc giảm tiền trả hóa đơn theo Mục 6 hay không. Thành phố có thể, tùy ý quyết định, xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không được gửi đúng hạn; tuy nhiên, khách hàng sẽ không có cơ hội khiếu nại tiếp các than phiền hoặc yêu cầu đó.

5.3 Khiếu Nại lên Hội Đồng Thành Phố. Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời theo Mục 5 này và nhận quyết định bất lợi đều có thể khiếu nại quyết định đó lên Hội Đồng Thành Phố bằng cách gửi văn bản thông báo khiếu nại cho Thư Ký Thành Phố trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi Thành Phố gửi quyết định. Sau khi nhận được thông báo khiếu nại, Thư Ký Thành Phố sẽ đưa vấn đề này ra cuộc họp Hội Đồng Thành Phố sắp tới và gửi cho khách hàng văn bản thông báo về thời gian và địa điểm của phiên điều trần ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội Đồng Thành Phố sẽ là quyết định cuối cùng.

6. Gia Hạn và các Sắp Xếp Thay Thế Khác để Trả Hóa Đơn.

6.1 Thời Gian Yêu Cầu Gia Hạn hoặc Sắp Xếp Thay Thế Khác để Trả Hóa Đơn. Nếu khách hàng không thể trả hóa đơn trong thời hạn thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc sắp xếp thay thế khác để trả hóa đơn được mô tả trong Mục 6 này. Nếu khách hàng gửi yêu cầu trong vòng mười ba (13) ngày sau khi Thành Phố gửi văn bản thông báo về việc cắt dịch vụ qua bưu điện, yêu cầu này sẽ được một người quản lý của Thành Phố xem xét. Các quyết định của thành phố liên quan đến việc gia hạn và sắp xếp thay thế khác để trả hóa đơn là quyết định cuối cùng và không thể khiếu nại tiếp lên Hội Đồng Thành Phố.

6.2 Gia Hạn. Nếu được Thành Phố chấp thuận, việc trả nợ quá hạn của khách hàng có thể được tạm thời gia hạn trong khoảng thời gian không quá sáu (6) tháng sau ngày đến hạn phải trả ban đầu. Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố sẽ tùy ý quyết định thời gian gia hạn cho khách hàng. Khách hàng phải trả toàn bộ số nợ quá hạn trước ngày do Thành Phố ấn định và phải trả đúng hạn tất cả các khoản phí dịch vụ nước tích lũy trong mọi chu kỳ trả hóa đơn kế tiếp. Ngày gia hạn trả hóa đơn sẽ được quy định bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.3 Trả Dần. Nếu được Thành Phố chấp thuận, việc trả nợ quá hạn của khách hàng có thể được trả dần trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, hoàn toàn theo quyết định của Giám Đốc Tài Chính Thành Phố. Nếu việc trả dần được chấp thuận, số nợ quá hạn sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trả dần và số tiền đó sẽ được cộng vào hóa đơn dịch vụ nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi trả hết nợ. Trong thời gian trả dần, phải trả đúng hạn tất cả các khoản phí dịch vụ nước tích lũy trong mọi chu kỳ trả hóa đơn kế tiếp. Lịch trả dần và số tiền đến hạn sẽ được quy định bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.4 Lịch Thay Thế để Trả Hóa Đơn. Nếu được Thành Phố chấp thuận, khách hàng có thể trả số nợ quá hạn theo lịch thay thế để trả hóa đơn không quá mười hai (12) tháng, hoàn toàn theo quyết định của Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố. Nếu được chấp thuận, lịch thay thế để trả hóa đơn có thể cho phép trả một khoản theo định kỳ không trùng với ngày trả hóa đơn đã định của Thành Phố hoặc có thể cho phép trả nhiều hoặc ít lần hơn so với ngày trả hóa đơn thông thường của Thành Phố. Trong thời gian có lịch thay thế để trả hóa đơn, khách hàng phải trả đúng hạn tất cả các khoản phí dịch vụ nước tích lũy trong mọi chu kỳ trả hóa đơn kế tiếp. Lịch thay thế để trả hóa đơn và số tiền đến hạn sẽ được quy định bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.5 Giảm Tiền Trả Hóa Đơn. Thành Phố đã hợp tác với United Way of the Desert để hỗ trợ những khách hàng cần giúp đỡ trả hóa đơn nước. Để nộp đơn; hãy gọi để xin hẹn với United Way of the Desert (760) 323-2731. Để xem thông tin chung về chương trình, xin ghé vào <https://www.coachella.org/Home/ShowDocument?id=3373>

6.6 Không Tuân Theo Thỏa Thuận. Nếu một khách hàng đã có sắp xếp trả hóa đơn theo Mục 6 này và không: (1) trả nợ quá hạn trước ngày gia hạn; (2) trả dần số tiền đến hạn theo lịch; (3) trả khoản tiền đến hạn theo lịch thay thế để trả hóa đơn; hoặc (4) trả số tiền đã được giảm trước ngày đến hạn, thì Thành Phố có thể cắt nước. Thành Phố sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định cắt nước ở nơi nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng được Thành Phố tiếp tục điều tra hoặc duyệt xét.

7. Chương Trình Đặc Biệt cho Khách Hàng có Lợi Tức Thấp.

7.1 Giới Hạn Phí Mờ Lại Dịch Vụ và Miễn Trả Tiền Lãi. Đối với những khách hàng là cư dân chứng minh cho Thành Phố có lợi tức gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo liên bang, Thành Phố sẽ:

- (a) Giới hạn mọi khoản phí mờ lại dịch vụ trong giờ làm việc bình thường ở mức năm mươi dollar (\$50) và ngoài giờ làm việc ở mức một trăm năm mươi dollar (\$150). Chỉ áp dụng các giới hạn này nếu phí kết nối lại của Thành Phố thực sự vượt quá số tiền này. Các giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho Tất Cả Khách Tiêu Thụ Đô Thị của Phòng Thống Kê Lao Động (CPI-U) bắt đầu từ ngày 1 tháng Giêng, 2021.
- (b) Miễn phí lãi suất cho các hóa đơn quá hạn 12 tháng một lần. Thành Phố sẽ áp dụng miễn trừ đối với bất kỳ khoản lãi suất nào chưa được trả vào lúc khách hàng yêu cầu.

7.2 Hội Đủ Điều Kiện. Thành Phố sẽ coi khách hàng là cư dân có mức lợi tức gia đình dưới chuẩn nghèo của liên bang 200 phần trăm nếu: (a) bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng là người đang được nhận CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Trợ Cấp Lợi Tức An Sinh/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, và Trẻ Em của California; hoặc (b) khách hàng khai hữu thệ rằng lợi tức hàng năm của gia đình họ thấp hơn mức nghèo của liên bang 200 phần trăm.

8. Thủ Tục để Người Cư Ngụ hoặc Người Thuê Nhà trở thành Khách Hàng của Thành Phố.

8.1 Điều Kiện Áp Dụng. Mục 8 này sẽ chỉ áp dụng khi chủ tài sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành địa chỉ dịch vụ cư dân là khách hàng trong hồ sơ và đã được phát thông báo về ý định cắt cấp nước vì không trả hóa đơn.

8.2 Thỏa Thuận với các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ của Thành Phố. Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân cư trú thực sự nếu mỗi cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ cũng như đáp ứng các yêu cầu trong các quy tắc và quy định của Thành Phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm tiếp tục trả các hóa đơn của trương mục theo yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu Thành Phố có phương tiện thực sự, hợp pháp để ngừng cung cấp dịch vụ cho những người không đáp ứng các yêu cầu trong 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.

8.3 Xác minh hợp đồng thuê nhà. Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả hóa đơn nợ quá hạn trong trương mục, người cư ngụ phải xác minh rằng khách hàng trên trương mục quá hạn trong hồ sơ là hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của nơi ở. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai trả tiền thuê nhà, tài liệu của chính phủ cho thấy người cư ngụ đang thuê tài sản hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ Luật Dân Sự, hoàn toàn theo quyết định của Thành Phố.

8.4 Các Phương Pháp Thiết Lập Tín Dụng. Nếu dịch vụ trước đó trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành Phố, thì nơi cư trú và bằng chứng về việc trả tiền thuê nhà đúng hạn trong khoảng thời gian đó, cũng được tương tự coi là thỏa đáng.

8.5 Trừ Dần vào Tiền Thuê Nhà. Theo Bộ Luật Chính Phủ Mục 60371(d), bắt kỳ người cư ngụ nào trở thành khách hàng của Thành Phố theo Mục 8 này và có các khoản trả hóa đơn định kỳ, chẳng hạn như các khoản tiền trả thuê nhà, bao gồm cả tiền nước, và các khoản này không được ghi riêng, có thể trừ dần từ khoản tiền trả cho mỗi kỳ, tất cả các khoản phí hợp lý đã trả cho Thành Phố đối với các dịch vụ trong kỳ trả hóa đơn trước đó.

9. Dịch Vụ Thông Báo cho Đệ Tam Nhân của Người Cao Niên và Người Lớn Phụ Thuộc. Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ thông báo của đệ tam nhân cho khách hàng là cư dân từ 65 tuổi trở lên hoặc người lớn phụ thuộc (như được định nghĩa trong Bộ Luật Phúc Lợi và Thể Chế, Mục 15610(b)(1)), theo đó Thành Phố sẽ cố gắng thông báo cho người được khách hàng chỉ định để nhận thông báo khi trương mục của khách hàng đến hạn và có thể bị chấm dứt. Thông báo sẽ bao gồm thông tin về những gì cần thiết để tránh bị cắt dịch vụ. Thành Phố sẽ gửi thông báo cho đệ tam nhân được chỉ định ít nhất mười (10) ngày trước khi cắt dịch vụ. Để tham gia, khách hàng phải gửi yêu cầu thông báo cho đệ tam nhân theo mẫu do Thành Phố cung cấp và phải có văn bản đồng ý của đệ tam nhân được chỉ định. Dịch vụ thông báo không bắt buộc đệ tam nhân trả bất kỳ khoản phí quá hạn nào, cũng như không ngăn cản hoặc trì hoãn việc cắt dịch vụ.

10. Ngôn Ngữ cho một số Thông Báo bằng Văn Bản. Tất cả các thông báo bằng văn bản theo Mục 4 và Mục 6.6 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 khác được sử dụng bởi mười phần trăm (10%) hoặc nhiều hơn trong khu vực dịch vụ của Thành Phố.

11. Các Biện Pháp Khắc Phục Khác. Ngoài việc cắt nước, Thành Phố có thể áp dụng bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác có sẵn theo luật hoặc công bằng đối với việc không trả hóa đơn nước, bao gồm, nhưng không giới hạn ở: lấy lại tiền nợ bằng cách ghi nợ vào bất động sản, làm đơn đòi tiền hoặc kiện ra tòa, hoặc chuyển số tiền chưa trả sang các công ty đòi nợ. Trong trường hợp Thành Phố thắng kiện, Thành Phố sẽ được quyền nhận lại mọi chi phí và phí tổn, bao gồm phí luật sư và tiền lãi tích lũy.

12. **Cắt Nước vì Các Vi Phạm Khác của Khách Hàng.** Ngoài lý do không trả hóa đơn, Thành Phố có quyền cắt nước đối với bất kỳ vi phạm pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định nào của Thành Phố.

13. **Phí và Lệ Phí Phải Chịu.** Trừ khi có quy định rõ ràng khác trong Chính Sách này, mọi khoản phí và lệ phí mà khách hàng phải chịu theo bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành Phố, bao gồm nhưng không giới hạn ở các khoản phí quá hạn, sẽ đến hạn và phải trả như được quy định trong đó.

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