

### 6.1.1. Quy trình Xử lý nợ quá hạn

Tất cả các khoản thanh toán theo hóa đơn đều đã đến hạn trả theo biên lai. Để được xem xét xử lý nợ quá hạn dẫn đến ngừng cấp nước, tài khoản phải có số dư nợ tối thiểu là 50,00 đô-la. Một tài khoản có thể bị khóa do nợ quá hạn vào hoặc sau tối thiểu 60 ngày kể từ ngày thiếu nợ. Nếu khoản thanh toán không được nhận vào thời điểm hóa đơn sau được phát hành, thì hóa đơn tiếp theo sẽ kèm Thông báo Thứ hai. Thông báo Thứ hai sẽ có tên và địa chỉ của khách hàng; số tiền nợ quá hạn; ngày mà khoản thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải được thực hiện để tránh ngừng cung cấp dịch vụ; thủ tục để khách hàng khởi kiện hoặc nộp đơn kháng cáo về hóa đơn; thủ tục để khách hàng yêu cầu thỏa thuận thanh toán; thủ tục để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và số điện thoại để khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Khu Thủy cục.

Khu Thủy cục sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng theo hồ sơ hoặc người trưởng thành sống với khách hàng qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Khu Thủy cục sẽ đề nghị để cung cấp một bản sao của chính sách ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản và cung cấp thông tin về các lựa chọn để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ, bao gồm cả cách yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế. Nếu Khu Thủy cục không thể liên hệ với khách hàng hoặc một người trưởng thành sống với khách hàng qua điện thoại thì Khu Thủy cục sẽ nỗ lực một cách thiện chí nhằm để lại một **Thông báo Ngừng cấp nước Cuối cùng** và một bản sao của Chính sách này ở nơi dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ cung cấp thông tin về tổng số dư của tài khoản, số tiền nợ tối thiểu phải trả và ngày thanh toán phải được thực hiện. Các phí liên quan sẽ được áp dụng. Nếu một tài khoản được xử lý về việc khóa nước do nợ quá hạn, Khu Thủy cục sẽ áp đặt và thu phí xử lý hành chính đối với việc khóa nước do nợ quá hạn, phí khóa nước (khóa thực tế) và phí cấp nước lại và Khoản đặt cọc Thanh toán không chịu lãi có thể hoàn lại. Vui lòng tham khảo Mục 6.5.6 để tìm hiểu về Phí Cấp nước lại và Mục 6.5.7 để biết thông tin về Khoản đặt cọc Thanh toán.

- a) Dịch vụ của Khách hàng sẽ bị ngừng cung cấp do không thanh toán hóa đơn cho dịch vụ đã được cung cấp trước đó cho khách hàng đó khi hóa đơn đó không được thanh toán trong vòng bốn mươi tám (48) giờ sau khi xuất trình **Thông báo Ngừng cấp nước Cuối cùng**.
- b) Các dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp do không thanh toán từ thứ Hai đến thứ Sáu, trong khoảng thời gian từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, trừ các ngày lễ chính thống và ngày lễ của Khu Thủy cục.
- c) Nếu Khách hàng cư dân không thể thanh toán hóa đơn trong thời gian thanh toán thông thường thì Khách hàng có thể yêu cầu việc gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán. Khách hàng sẽ đủ điều kiện để có Kế hoạch Thanh toán cứ 12 tháng một lần. Nếu

Khách hàng gửi yêu cầu của mình trong vòng 13 ngày sau khi gửi qua đường bưu điện Thông báo Thứ hai thì yêu cầu này sẽ được duyệt xét bởi người quản lý của Khu Thủy cục. Khu Thủy cục có toàn quyền quyết định liệu việc gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán sẽ được cấp và để thiết lập các điều khoản và điều kiện của việc gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán hay không. Các quyết định của Khu Thủy cục liên quan đến việc gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán là quyết định cuối cùng và không phải kháng cáo lên Ban Giám đốc của Khu Thủy cục. Nếu Khách hàng không thể thực hiện theo việc gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán được phê duyệt theo mục này thì Khu Thủy cục có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước bằng cách dán một thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ tại vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Khu Thủy cục. Khách hàng mặc định theo một Kế hoạch Thanh toán sẽ không đủ điều kiện để tham gia chương trình trong vòng mười hai tháng.

- d) Khu Thủy cục sẽ không thực hiện việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán nếu đáp ứng ba (3) điều kiện sau:
- i. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của Khách hàng, nộp cho Khu Thủy cục chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính được cấp phép rằng việc chấm dứt cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại địa chỉ nhà đó;
  - ii. Khách hàng tuyên bố theo hình phạt về tội khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình của mình thấp dưới 200 phần trăm ngưỡng nghèo của liên bang, hoặc cung cấp tài liệu chứng minh rằng một thành viên của hộ gia đình là một người hiện đang nhận CalWORKs (Chương trình Cơ hội và Trách nhiệm với Trẻ em), CalFresh (Chương trình Hỗ trợ Dinh dưỡng Bổ sung của Liên bang), hỗ trợ chung, Medi-Cal (Chương trình Hỗ trợ Y tế California), Chương trình Thu nhập Bảo đảm Bổ sung/Thanh toán Bổ sung Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em; và
  - iii. Khách hàng sẵn sàng đồng ý với việc gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán được Khu Thủy cục phê duyệt.

Đối với các Khách hàng đáp ứng các điều kiện trên, Khu Thủy cục sẽ cung cấp cho khách hàng thời gian gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán một phần cho số tiền quá hạn trong vài tháng (tối đa sáu tháng; hoặc mười hai tháng với sự phê duyệt của người giám sát). Chi phí trả chậm và thông

báo nợ quá hạn sẽ bị tạm dừng trong thời gian gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán. Khách hàng theo hồ sơ phải ký thỏa thuận chấp nhận các điều khoản của Khu Thủy cục và đồng ý thanh toán các hóa đơn tiếp theo đúng hạn và bao gồm cả phần tiền hàng tháng trong mỗi đợt trả tiền theo kế hoạch thanh toán. Nếu một Khách hàng là người nhận gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán theo mục dưới đây không thể thực hiện theo hay không thể chi trả cho các chi phí dịch vụ nước hiện tại của mình trong sáu mươi (60) ngày trở lên thì Khu Thủy cục có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước. Khu Thủy cục sẽ dán một thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Khu Thủy cục.

- e) Các dịch vụ mà được bao gồm việc gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán được Khu Thủy cục phê duyệt sẽ không bị ngừng cung cấp miễn là khách hàng tiếp tục thực hiện theo các điều khoản đã được phê duyệt và tiếp tục duy trì thanh toán các chi phí tiếp theo.
- f) Khách hàng có dịch vụ nước đã bị ngừng cung cấp do không thanh toán có thể liên hệ với Khu Thủy cục bằng điện thoại hoặc liên hệ trực tiếp để bàn về việc khôi phục dịch vụ. Việc khôi phục sẽ được thực hiện sau khi thanh toán tất cả các khoản tiền quá hạn, tiền phạt, lệ phí và Khoản đặt cọc Thanh toán, nếu Khu Thủy cục yêu cầu.
- g) Đối với câu hỏi hoặc hỗ trợ liên quan đến hóa đơn nước hoặc để yêu cầu việc gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán nhằm tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ, quý vị có thể liên hệ nhân viên Dịch vụ Khách hàng Khu Thủy cục theo số (949) 459-6420.

### **6.1.2. Thông báo Nợ quá hạn cho Khu Cư trú Cho thuê**

Ngoài các thông báo được cung cấp cho Khách hàng, Khu Thủy cục sẽ thông báo cho những người thuê nhà cư trú thực tế sống tại địa chỉ dịch vụ rằng tài khoản đang bị truy thu và dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày được chỉ định trong thông báo. Thông báo sẽ được cung cấp như sau:

- a) Nếu Khu Thủy cục trang bị đồng hồ đo riêng cho nhà ở một gia đình, đơn vị nhiều cư dân, công viên nhà di động, hoặc khu lao động nông nghiệp và chủ sở hữu, người quản lý hoặc nhà điều hành là Khách hàng theo hồ sơ hoặc nếu địa chỉ gửi thư của Khách hàng theo hồ sơ không giống với địa chỉ dịch vụ thì Khu Thủy cục sẽ gửi thông báo qua bưu điện đến địa chỉ dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước.
- b) Nếu Khu Thủy cục cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt thông qua một đồng hồ đo chung thì Khu Thủy cục sẽ thực hiện nỗ lực một cách thiện chí, ít nhất là mười (10) ngày trước khi chấm dứt, để cung cấp thông báo cho những người thuê nhà. Khu Thủy cục sẽ cung cấp thông báo bằng một trong hai cách: (i) gửi thông báo qua bưu điện cho từng đơn vị khu cư trú; (ii) dán thông báo trên cửa của mỗi đơn vị cư trú; (iii) nếu

việc cung cấp thông báo cho mỗi đơn vị là không thể thực hiện được hoặc không khả thi, hãy dán hai (2) bản sao thông báo tại mỗi khu vực chung có thể tiếp cận được và tại điểm mỗi nơi có thể tiếp cận được của khu nhà hoặc các khu nhà; hoặc (iv) thực hiện một số nỗ lực thiện chí, hợp lý khác để cung cấp thông báo bằng văn bản cho những người thuê nhà. Thông báo sẽ được gửi tới “Người thuê nhà” và sẽ thông báo cho người thuê nhà cư trú rằng họ có quyền để trở thành khách hàng của Khu Thủy cục mà không cần phải trả số tiền đến hạn trong tài khoản nợ quá hạn.

Các thông báo trên sẽ được gửi tới “Người thuê nhà” và thông báo cho người thuê nhà cư trú rằng họ có quyền để trở thành khách hàng của Khu Thủy cục mà không cần phải trả số tiền đến hạn trong tài khoản nợ quá hạn. Khu Thủy cục sẽ sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà cư trú thực tế nếu mỗi người thuê nhà đồng ý với các điều kiện và điều khoản của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và quy định của Khu Thủy cục. Mặc dù, nếu một hoặc nhiều người thuê nhà cư trú sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm thanh toán những chi phí tiếp theo vào tài khoản để đáp ứng yêu cầu của Khu Thủy cục, hoặc nếu có các phương tiện vật chất, thanh toán một cách hợp pháp cho Khu Thủy cục, ngừng cung cấp dịch vụ có chọn lọc cho những người thuê nhà cư trú không đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và quy định của Khu Thủy cục thì Khu Thủy cục sẽ sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà cư trú đáp ứng được các yêu cầu đó. Để đủ điều kiện trở thành một khách hàng mà không phải trả số tiền đến hạn trong tài khoản nợ quá hạn, người thuê nhà phải xác minh rằng khách hàng theo hồ sơ của tài khoản nợ quá hạn là hoặc từng là chủ nhà, người quản lý, hoặc đại lý của nơi cư trú. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, một thỏa thuận cho thuê hoặc thuê nhà, hóa đơn tiền thuê nhà, một tài liệu của chính phủ cho thấy rằng người thuê nhà đang thuê bất động sản, hoặc các thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo toàn quyền quyết định của Khu Thủy cục.

### **6.1.3. Ngừng Cung cấp Dịch vụ**

Tất cả Khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với các tài khoản đang hoạt động cho đến khi họ thông báo cho Khu Thủy cục để ngừng cung cấp (các) dịch vụ. Yêu cầu thông báo trước tối thiểu 24 giờ. Nếu Khách hàng yêu cầu chấm dứt vào cùng ngày (Thứ Hai đến Thứ Sáu), nhận cuộc gọi hoặc thông báo trực tuyến, Khách hàng sẽ được thông báo rằng sẽ có phí dịch vụ. Nếu Khách hàng thừa nhận và chấp nhận khoản phí thì yêu cầu chấm dứt sẽ được xử lý trong cùng ngày. Tất cả Khách hàng chịu trách nhiệm hoàn toàn cho (các) dịch vụ cho đến khi họ đáp ứng yêu cầu này. Tất cả Khách hàng được cung cấp một mã số xác nhận tại thời điểm yêu cầu chấm dứt dịch vụ, mà sẽ hỗ trợ Khách hàng cũng như Khu Thủy cục nếu có bất kỳ câu hỏi nào trong tương lai cho đến ngày cuối cùng thực hiện trách nhiệm. Khách hàng được thông báo và được yêu cầu giữ lại mã số này trong hồ sơ của họ. Trong những trường hợp bình thường, những Khách hàng không thể cung cấp mã số xác nhận cho Khu Thủy cục thì sẽ không tránh được trách nhiệm của họ với Khu Thủy cục. Việc bắt đầu dịch vụ tại một địa điểm mới không làm giảm đi trách nhiệm ở địa điểm hiện tại.

#### **6.1.4. Tài khoản Quá hạn**

Khu Thủy cục có thể bảo đảm các khoản phí nợ quá hạn bằng cách nộp các quyền đặc lưu động sản, theo quy định của pháp luật hoặc bằng bất kỳ phương thức nào khác có sẵn cho Khu Thủy cục. Trong trường hợp việc truy cứu pháp lý được thực hiện để thu các khoản phí chưa thanh toán thì Khu Thủy cục sẽ được thanh toán tất cả các chi phí bao gồm phí luật sư và lãi lũy kế. Bên bị đơn phải thanh toán tất cả các chi phí pháp lý liên quan cho các khiếu nại được đưa ra có lợi cho Khu Thủy cục.

#### **6.1.5. Tranh chấp Hóa đơn**

Bất kỳ Khách hàng nào cũng có thể tranh chấp một hóa đơn bằng văn bản bất cứ lúc nào trước khi hóa đơn bị nợ quá hạn. Các hóa đơn tranh chấp phải được thanh toán đầy đủ và bao gồm báo cáo bằng văn bản về tranh chấp trước khi điều tra. Khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được duyệt xét bởi người quản lý của Khu Thủy cục, là người sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Việc duyệt xét này sẽ bao gồm việc xem xét liệu khách hàng có thể nhận được thời gian gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán hay không. Nếu các khoản phí tranh chấp được xác định là không chính xác bởi Khu Thủy cục thì số tiền điều chỉnh sẽ được ghi có vào tài khoản của Khách hàng hoặc được hoàn trả. Nếu một Khách hàng không hài lòng với quyết định bằng văn bản của Khu Thủy cục thì họ có mười (10) ngày kể từ ngày quyết định để kháng cáo hóa đơn đang bị tranh chấp đến Ban Giám đốc. Tất cả các kháng cáo sẽ được đệ trình bằng văn bản cho Thư ký Ban Giám đốc. Vấn đề sẽ được giao cho nhân viên nghiên cứu, duyệt xét và đề xuất. Khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư ký Ban Giám đốc sẽ đưa vấn đề này ra để điều trần tại cuộc họp Ban Giám đốc sắp tới và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm của cuộc họp ít nhất bảy (7) ngày trước cuộc họp. Quyết định của Ban Giám đốc là quyết định cuối cùng. Khu Thủy cục sẽ không thực hiện việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán trong khi tranh chấp hoặc kháng cáo kịp thời đang chờ xử lý.

Nếu trước khi kết thúc quá trình kháng cáo mà có thêm các hóa đơn đến hạn thì Khách hàng được yêu cầu gửi/chuyển tiền của mình để thanh toán toàn bộ số tiền của các hóa đơn tiếp theo. Nếu Khách hàng không làm như vậy có thể dẫn đến ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán và tất cả các khoản phí liên quan đến hạn trả và phải trả.

#### **6.1.6. Chương trình Cụ thể cho Khách hàng Thu nhập Thấp.**

Đối với những khách hàng cư dân chứng minh được thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm ngưỡng nghèo của liên bang thì Khu Thủy cục sẽ:

- a) Giới hạn các mức phí cấp nước lại trong giờ hoạt động bình thường thành năm mươi đô-la (\$50), và trong giờ không hoạt động thành một trăm năm mươi đô-la (\$150). Các giới hạn sẽ chỉ áp dụng nếu các mức phí cấp nước lại của Khu Thủy cục thực sự vượt quá các khoản này. Các giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm khi có

những thay đổi trong Chỉ số Giá Tiêu dùng cho Người Tiêu dùng Thành thị (CPI-U) theo Cục Thống kê Lao động bắt đầu từ Ngày 1 tháng 1 năm 2021.

- b) Miễn các khoản phí lãi suất cho các hóa đơn nợ quá hạn cứ sau mỗi 12 tháng. Khu Thủy cục sẽ áp dụng điều khoản miễn trừ cho bất kỳ khoản phí lãi suất nào chưa được thanh toán tại thời điểm yêu cầu của khách hàng.

Khu Thủy cục sẽ coi một khách hàng cư dân có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm ngưỡng nghèo của liên bang nếu: (a) một thành viên của hộ gia đình là một người hiện đang nhận CalWORKs (Chương trình Cơ hội và Trách nhiệm với Trẻ em), CalFresh (Chương trình Hỗ trợ Dinh dưỡng Bổ sung của Liên bang), hỗ trợ chung, Medi-Cal (Chương trình Hỗ trợ Y tế California), Chương trình Thu nhập Bảo đảm Bổ sung/Thanh toán Bổ sung Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt về tội khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình của mình thấp dưới 200 phần trăm ngưỡng nghèo của liên bang.

## 6.2. QUY ĐỊNH VỀ LẬP HÓA ĐƠN

### 6.2.1. **Tiết kiệm Nước**

Tất cả Khách hàng đều phải nỗ lực tiết kiệm nước và không được cố ý cho phép rò rỉ hoặc hình thức lãng phí nước khác. Trong trường hợp nước bị sử dụng lãng phí hoặc vô ý sử dụng tại địa điểm của khách hàng thì Khu Thủy cục có thẩm quyền để ngừng cung cấp dịch vụ, sau khi gửi khách hàng thông báo nếu có thể. Khu Thủy cục có Pháp lệnh Tiết kiệm Nước mà có áp dụng đối với tất cả Khách hàng và cung cấp các thông tin chi tiết cụ thể về các hành động bị cấm.

### 6.2.2. **Điều kiện Nước Sinh hoạt**

Khu Thủy cục sẽ không phải chịu trách nhiệm trong bất cứ trường hợp nào cho bất kỳ thiệt hại nào gây ra do nước chảy từ bất kỳ đường dây hở, bị lỗi, bộ phận lắp đặt cố định hoặc thiết bị liên quan đến nước trong khi Khu Thủy cục đang trong quá trình bắt đầu hoặc cấp lại dịch vụ. Trách nhiệm của Khu Thủy cục kết thúc tại đồng hồ đo. Khu Thủy cục sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào do hệ thống ống nước bị lỗi hoặc đường nước bị hỏng hoặc bị lỗi.

### 6.2.3. **Điều kiện Áp suất**

Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm mua, lắp đặt, bảo trì và vận hành bộ điều chỉnh áp suất, nếu và theo yêu cầu của Bộ luật Hệ thống Nước Quận Orange. Kể từ ngày này, một bộ điều chỉnh áp suất được yêu cầu trên bất kỳ dịch vụ nào có áp suất dòng nước đến đồng hồ đo là 80 pound mỗi inch vuông (PSI) hoặc lớn hơn. Khách hàng được yêu cầu kiểm tra áp suất bởi nhân viên Khu Thủy cục sẽ được lập hóa đơn dựa trên biểu phí được phê duyệt tại thời điểm xảy ra.

#### **6.2.4. Sử dụng Trái phép Dịch vụ không có Đăng ký**

Các dịch vụ xử lý nước thải mà không làm đăng ký được chấp nhận cho dịch vụ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các dịch vụ nước, nước tái chế và/hoặc nước thải được phân phối theo xác minh của các chỉ số trên đồng hồ đo, đối với bất kỳ thiệt hại nào đối với tài sản của Khu Thủy cục, bao gồm khóa và van ngắt vuông góc và đối với mọi chi phí liên quan. Khoản đặt cọc Thanh toán không chịu lãi bằng hai lần số dư chưa thanh toán lớn nhất tại nơi cư trú này hoặc 100 đô-la, tùy theo số tiền nào lớn hơn, có thể được yêu cầu tại thời điểm này.

#### **6.2.5. Gian lận hoặc Lạm dụng**

Dịch vụ có thể bị ngừng cung cấp, áp đặt chi phí sửa chữa và tiền phạt, nếu cần, để bảo vệ Khu Thủy cục chống lại gian lận hoặc lạm dụng. Gian lận là hành vi của bất kỳ người nào để cam kết, ủy quyền, nài xin, hỗ trợ hoặc cố gắng thực hiện bất kỳ hành vi nào sau đây:

- a) Chuyển hướng, hoặc gây ra sự chuyển hướng dịch vụ nước hoặc nước thải bằng bất kỳ cách nào.
- b) Thực hiện hoặc gây ra bất kỳ việc kết nối hoặc kết nối lại với hệ thống nước của Khu Thủy cục mà không có sự ủy quyền chấp thuận của Khu Thủy cục. Như được sử dụng trong mục này, khái niệm “hệ thống nước” có nghĩa là tất cả các tài sản thuộc sở hữu của Khu Thủy cục để truyền, thu gom, lưu trữ hoặc xử lý nước hoặc nước thải.
- c) Cố gắng làm xáo trộn hoặc tạo ra sự can thiệp với việc đo đạc chính xác lượng nước sử dụng.
- d) Cố gắng làm xáo trộn bất kỳ tài sản nào thuộc sở hữu hoặc được sử dụng của Khu Thủy cục để cung cấp dịch vụ nước hoặc nước thải.
- e) Sử dụng hoặc nhận lợi ích của dịch vụ nước hoặc nước thải từ hệ thống của Khu Thủy cục với kiến thức hoặc lý do để tin rằng việc sử dụng hoặc nhận dịch vụ đó là trái phép.

Vi phạm tồn tại nếu bất kỳ điều kiện nào nêu trên xảy ra tại các cơ sở thuộc sở hữu hoặc kiểm soát của Khách hàng hoặc người đang sử dụng hoặc nhận được lợi ích trực tiếp của dịch vụ nước hoặc nước thải của Khu Thủy cục.

#### **6.2.6. Dịch vụ cho Cơ sở Cho Thuê**

Khi đơn đăng ký dịch vụ được người thuê nhà nộp cho bất động sản được cho thuê thì người thuê nhà có trách nhiệm chính đối với tất cả các chi phí về nước, nước tái chế và nước thải.

#### **6.2.7. Khả năng Tiếp cận Cơ sở vật chất**

Nhân viên Khu Thủy cục có quyền đối với tất cả các cơ sở vật chất vì bất kỳ mục đích nào liên

quan đến dịch vụ nước, nước tái chế và nước thải. Khu Thủy cục sẽ cung cấp cho nhân viên các chứng nhận thích hợp để xuất trình cho Khách hàng khi có yêu cầu. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp điều kiện an toàn cho nhân viên Khu Thủy cục khi họ đến và đi.

#### **6.2.8. Che cản Đồng hồ đo**

Nếu một đồng hồ đo của Khách hàng bị che cản do ngoại cảnh hoặc các sự vật khác gây ngăn cản việc đọc chỉ số thì Khu Thủy cục sẽ cho Khách hàng 25 ngày để khắc phục tình hình. Nếu Khách hàng không khắc phục được điều kiện thỏa mãn yêu cầu của Khu Thủy cục trong khung thời gian cho phép hoặc nếu đồng hồ đo bị che cản trong quá trình bảo trì, sửa chữa hoặc khóa nước của Khu Thủy cục thì nhân viên của Khu Thủy cục có thể sẽ loại bỏ vật cản và truy thu tiền chi phí của Khách hàng cho khoảng thời gian, vật liệu và thiết bị liên quan. Việc không trả tiền có thể dẫn tới nợ quá hạn.

#### **6.2.9. Lỗi khi Lập Hóa đơn**

Nếu xảy ra lỗi khi lập hóa đơn mà được phát hiện là do Khu Thủy cục thì tài khoản sẽ được điều chỉnh tương ứng với thời hạn tối đa hai năm, kể từ ngày phát hiện. Nếu xảy ra lỗi không phải do Khu Thủy cục thì tài khoản sẽ được điều chỉnh tương ứng theo thời gian tối đa hai năm, kể từ ngày phát hiện. Tại bất kỳ thời điểm nào trong thời gian điều chỉnh, bất kể lỗi có phải do Khu Thủy cục hay không, tài khoản đều không thể được điều chỉnh vượt quá hai năm. Vui lòng tham khảo Mục 4.4 để biết các lỗi cụ thể đối với từng loại trực trặc của đồng hồ đo.

### **6.3. CÁC CHI PHÍ LẬP HÓA ĐƠN**

#### **6.3.1. Phí thu**

Nếu một tài khoản được đệ trình đến một cơ quan thu nợ do không thanh toán, Khách hàng phải chịu trách nhiệm về mọi chi phí mà cơ quan phải chịu khi nỗ lực thu nợ.

#### **6.3.2. Phí Làm xáo trộn Bất Hợp pháp**

Nếu một tình huống xảy ra đã được đề cập theo Mục 6.4.5 Gian lận hoặc Lạm dụng, thì một mức phí phạt làm xáo trộn sẽ bị đánh giá, đối với mỗi sự cố. Ngoài ra, tất cả các chi phí liên quan đến việc khắc phục các điều kiện, kể cả thời gian, vật liệu và thiết bị cũng sẽ bị truy thu. Sau khi Ban Giám đốc phê duyệt, Khu Thủy cục có thể khởi kiện dân sự theo quy định của Mục 1882.1 của Bộ luật Dân sự California để đòi đền bù tối đa ba lần so với thiệt hại thực tế mà Khu Thủy cục phải chịu, cộng với chi phí hầu tòa và phí luật sư hợp lý.

#### **6.3.3. Kiểm tra Đồng hồ đo – Khoản đặt cọc**

Khách hàng nào cũng có thể yêu cầu kiểm tra đồng hồ đo để biết được tính chính xác nhưng trước đó sẽ phải trả một khoản tiền cọc bằng với số chi phí để kiểm tra đồng hồ đo cộng với chi phí tháo dỡ và lắp đặt lại của Khu Thủy cục. Vui lòng tham khảo Mục 4.4 để biết thêm thông tin chi tiết.



#### **6.3.4. Phí Khoản bị Trả lại**

Khách hàng sẽ bị gán cho một mức phí khoản bị trả lại cho tất cả các khoản thanh toán bị trả lại. Khu Thủy cục có quyền kiện đòi bồi thường tới ba lần giá trị danh nghĩa của các khoản bị trả lại hoặc 100 đô-la, tùy khoản nào lớn hơn, bên cạnh chi phí tòa án, phí luật sư và chi phí dịch vụ theo ủy quyền theo Mục 1719, Chương 522, Bộ luật Dân sự California năm 1983. Tất cả các khoản thanh toán bị trả lại được xem như không thanh toán và bị coi là nợ quá hạn nếu các khách hàng không thể thay thế khoản đó bằng tiền mặt hoặc thanh toán qua thẻ tín dụng bằng với giá trị danh nghĩa của khoản bị trả lại cộng với phí khoản bị trả lại trong vòng mười ngày làm việc. Tất cả các tài khoản sẽ chỉ được chấp nhận tiền mặt sau khi nộp khoản bị trả lại lần thứ hai trong vòng hơn 12 tháng đọng nợ. Các mức phí bổ sung có thể được đánh giá cho nhiều khoản bị trả lại. Tài khoản này sẽ giữ trạng thái chỉ chấp nhận thanh toán tiền mặt trong tròn một năm. Các hình thức thanh toán được chấp nhận cho Khách hàng được xác định là tiền mặt chỉ bao gồm tiền mặt, séc được bảo lãnh và bưu phiếu.

#### **6.3.5. Phí Thông báo Ngừng cấp nước Cuối cùng**

Tất cả các tài khoản theo Thông báo Ngừng cấp nước Cuối cùng sẽ bị đánh giá một mức phí cho mỗi thông báo.

#### **6.3.6. Phí Xử lý Hành chính khi Ngừng Cung cấp Dịch vụ.**

Phí Xử lý Hành chính bao gồm các chi phí theo dõi, sàng lọc và xử lý các tài khoản nợ quá hạn trong giai đoạn khóa nước cũng như cập nhật các tập tin tài khoản trong hệ thống lập hóa đơn tiện ích. Phí này được áp dụng tới buổi tối trước ngày bị khóa nước.

#### **6.3.7. Phí Cấp nước lại**

Phí này bao gồm hai lần tới cơ sở; lần đầu tiên để đóng và khóa đồng hồ đo và lần thứ hai để khôi phục dịch vụ. Khoản phí này được áp dụng nếu Khách hàng không thanh toán trước 8 giờ sáng vào ngày khóa nước theo lịch trình.

Làm hỏng hoặc gỡ khóa sẽ phát sinh phí khóa.

Nếu Khu Thủy cục thấy khóa đã bị cắt và dịch vụ nước được bật mà không được phê duyệt thì đồng hồ đo sẽ bị tháo và đường dây sẽ bị bít. Một khoản phí cấp nước lại sẽ bị đánh giá thêm vào.

Tất cả các khoản thanh toán để khôi phục dịch vụ phải dưới hình thức tiền mặt, bưu phiếu, séc du lịch, séc được ngân hàng bảo chi, thẻ tín dụng qua xử lý thanh toán **E.BILL (Hóa đơn Điện tử)** hoặc bất kỳ sự kết hợp nào của các hình thức này. Sẽ không chấp nhận bất kỳ bên thứ ba, séc cá nhân hoặc giao dịch ACH (Hệ thống thanh toán bù trừ tự động) điện tử nào.

Nếu một Khách hàng áp dụng cho dịch vụ tại một vị trí mà đã bị khóa nước do không thanh toán

thì Khách hàng đó phải cung cấp tài liệu thích hợp để làm bằng chứng rằng khách hàng là một chủ sở hữu mới hoặc người thuê nhà mới. Tài liệu sẽ do Người Giám sát/Người Quản lý toàn quyền quyết định.

### **6.3.8. Khoản đặt cọc Thanh toán**

Một tài khoản có thể được yêu cầu cung cấp Khoản đặt cọc Thanh toán dưới bất kỳ điều kiện nào sau đây:

- a) Tài khoản khách hàng hiện tại (đang hoạt động hoặc không hoạt động) đã từng được xử lý để khóa nước do nợ quá hạn.
- b) Khách hàng đăng ký dịch vụ đã có lịch sử thanh toán tời/nợ quá hạn.
- c) Sử dụng Dịch vụ Trái phép, như được định nghĩa trong Mục 6.4.4.
- d) Gian lận hoặc lạm dụng, như được định nghĩa trong Mục 6.4.5.
- e) Làm xáo trộn bất hợp pháp, như được định nghĩa trong Mục 6.5.2.

Khoản đặt cọc Thanh toán cư dân sẽ gấp tối đa ba lần giá trị lập hóa đơn trung bình hàng tháng. Tài khoản cư dân có thể được đánh giá số tiền đặt cọc với mức tiền lãi là 100 đô-la; tuy nhiên, Khu Thủy cục có quyền yêu cầu toàn bộ số tiền đặt cọc đến hạn. Tất cả các những phân hạng đánh giá Khách hàng khác sẽ được duyệt xét và đánh giá Khoản đặt cọc Thanh toán trên cơ sở cá nhân. Sẽ không có khoản lãi suất nào sẽ được chi trả cho bất kỳ khoản đặt cọc nào. Khoản đặt cọc sẽ được trả lại cho khách hàng theo hồ sơ sau mười hai tháng liên tục có lịch sử thanh toán tốt, tức là không có hóa đơn nợ quá hạn hoặc bị khóa nước do không thanh toán. Khoản đặt cọc không thể được áp dụng cho bất kỳ hóa đơn nợ quá hạn nào sau đó nhưng sẽ bị giữ lại và áp dụng cho hóa đơn cuối cùng sau khi chấm dứt dịch vụ.