

CHÍNH SÁCH VỀ NGẮT DỊCH VỤ NƯỚC DO KHÔNG TRẢ PHÍ DỊCH VỤ

Mặc dù có bất kỳ chính sách hay quy chế nào khác của Thành Phố Signal Hill (Thành Phố), Chính Sách về Ngắt Dịch Vụ Nước Gia Đình do Không Chi Trả sẽ áp dụng cho việc Thành Phố ngắt dịch vụ nước gia đình đối với các trường hợp không chi trả phí dịch vụ theo các điều khoản quy định trong tài liệu này. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa Chính Sách này và bất kỳ chính sách hay quy chế nào khác của Thành Phố, Chính Sách này sẽ có giá trị chi phối.

I. Áp Dụng Chính Sách; Số Điện Thoại Liên Lạc: Chính Sách này sẽ chỉ áp dụng cho các trường hợp ngắt dịch vụ nước gia đình do không chi trả và các chính sách cũng như quy trình thủ tục hiện hành của Thành Phố sẽ tiếp tục áp dụng đối với các khách hàng sử dụng dịch vụ nước cho hoạt động thương mại và công nghiệp. Có thể liên lạc với Thành Phố theo số (562) 989-7315 để nhờ giúp đỡ chi trả hóa đơn dịch vụ nước và thiết lập các phương thức chi trả thay thế khác quy định trong chính sách này để tránh bị ngắt dịch vụ.

II. Ngắt Dịch Vụ Nước Gia Đình do Không Chi Trả:

A. Cung Cấp Hóa Đơn và Chi Trả Hóa Đơn: Hóa đơn cho các dịch vụ nước sẽ được gửi cho từng khách hàng mỗi tháng, trừ khi có quy định khác trong biểu phí của Thành Phố. Phải trả hóa đơn dịch vụ nước ngay sau khi nhận được và hóa đơn sẽ bị coi là quá hạn thanh toán nếu không thanh toán trong vòng hai mươi (20) ngày. Khách hàng có thể bị ngắt dịch vụ nước nếu không thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày quá hạn thanh toán. Có thể tới Tòa Thị Chánh để thanh toán tiền dịch vụ hoặc thanh toán cho bất kỳ đại diện nào của Thành Phố được ủy quyền thu phí dịch vụ. Tuy nhiên, khách hàng có trách nhiệm bảo đảm chi trả đúng hạn tại Tòa Thị Chánh. Không được phép thanh toán một phần, trừ khi có sự đồng ý trước của Thành Phố. Các hóa đơn sẽ được tính như sau:

1. Thành phố sẽ đọc đồng hồ đo nước theo định kỳ để lập hóa đơn định kỳ và khi cần thiết để lập hóa đơn mở tài khoản, hóa đơn đóng tài khoản, và các hóa đơn đặc biệt.

2. Hóa đơn cho dịch vụ nước có đồng hồ đo sẽ hiển thị số đo trên đồng hồ cho giai đoạn đọc đồng hồ đo hiện tại và trước đây (là căn cứ để lập hóa đơn), số căn hộ, ngày tháng, và các ngày nhận dịch vụ đối với mức đo hiện tại.

B. Hóa Đơn Quá Hạn Thanh Toán: Các nguyên tắc sau đây áp dụng cho những khách hàng vẫn còn thiếu nợ hóa đơn trong hơn sáu mươi (60) ngày kể từ sau ngày quá hạn thanh toán:

1. **Khách Hàng Có Số Dư Nợ Nhỏ:** Nếu khách hàng vẫn còn nợ số tiền thấp hơn mức hóa đơn tối thiểu (chẳng hạn như mức lệ phí đồng hồ đo hàng tháng của khách hàng đó), số tiền đó sẽ được chuyển tiếp và thêm vào kỳ hóa đơn tiếp theo.

2. Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ: Nếu không thanh toán hóa đơn nhận được trễ nhất là ngày thứ hai mươi (20) sau ngày ghi trên hóa đơn, thông báo quá hạn thanh toán (“Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ”) sẽ được gửi qua thư tới cho khách hàng sử dụng dịch vụ nước ít nhất mười lăm (15) ngày tính theo lịch trước ngày có thể ngắt dịch vụ ghi trong Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của căn nhà nơi nhận dịch vụ, thì Thành Phố cũng sẽ gửi Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ tới địa chỉ của căn nhà nơi nhận dịch vụ. Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ phải có các nội dung sau đây:

- a) Tên và địa chỉ của khách hàng;
- b) Số tiền quá hạn thanh toán;
- c) Ngày hạn chót phải thanh toán hoặc thu xếp việc thanh toán để tránh bị ngắt dịch vụ;
- d) Phần trình bày về quy trình nộp đơn xin gia hạn thanh toán số tiền nợ (xem Mục III (D), ở dưới);
- e) Phần trình bày về thủ tục xin duyệt xét và khiếu nại hóa đơn dẫn đến việc quá hạn (xem Mục IV, ở dưới);
- f) Phần trình bày về quy trình mà khách hàng có thể sử dụng để xin áp dụng lịch trình trả chậm, trả góp, giảm mức trả hoặc chi trả theo phương thức khác (xem Mục III, ở dưới) và;
- g) Số điện thoại mà khách hàng có thể liên lạc với Thành Phố về các vấn đề hoặc quy trình nói trên.

Thành Phố cũng sẽ cố gắng một cách hợp lý để liên lạc với khách hàng đứng tên trong hồ sơ hoặc người lớn thành niên sống trong nhà của khách hàng đó, qua hình thức gặp trực tiếp hoặc qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngắt dịch vụ. Nếu thông báo qua điện thoại, Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng một bản sao của chính sách này và cũng đề nghị thảo luận với khách hàng về các lựa chọn chi trả thay thế khác, như trình bày trong Mục III ở dưới, và các quy trình duyệt xét và khiếu nại hóa đơn, như trình bày trong Mục IV ở dưới.

3. Thông Báo Được Niêm Yết: Thành Phố sẽ cố gắng thiện chí để tới nhà và để lại, hoặc thu xếp theo hình thức khác để đặt ở một nơi dễ nhìn thấy, thông báo về kế hoạch ngắt dịch vụ trong thời gian sắp tới do không chi trả, và một bản sao của Chính Sách này. Thành Phố sẽ để lại thông báo và bản sao của Chính Sách này tại nơi cư ngụ của khách hàng, ít nhất là bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngắt dịch vụ.

4. Lệ Phí Phạt Thanh Toán Trễ: Lệ Phí Phạt Thanh Toán Trễ, như quy định trong phần các khoản phí và lệ phí của Thành Phố, sẽ được áp dụng và cộng thêm vào số dư nợ hiện tại trong tài khoản của khách hàng, nếu số tiền còn nợ trong tài khoản đó không được chi trả trước khi Thành Phố ban hành Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ.

5. Hạn Chót Ngắt Dịch Vụ: Thành phố phải nhận được số tiền chi trả cho các khoản phí dịch vụ nước tại Tòa Thị Chánh trễ nhất là 5:00 giờ

chiều của ngày ghi trong Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ. Không chấp nhận ngày ghi trên con dấu bưu điện.

6. Thông Báo về Ngân Phiếu Bị Trả Lại: Sau khi nhận được ngân phiếu bị trả lại được dùng để thanh toán dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, Thành Phố sẽ coi như trạng mục dịch vụ đó chưa được thanh toán. Thành Phố sẽ cố gắng thông báo cho khách hàng qua hình thức tới gặp trực tiếp và để lại thông báo ngắt dịch vụ nước tại cư gia của khách hàng. Thành Phố sẽ ngắt dịch vụ nước nếu khách hàng không trả số tiền ghi trên ngân phiếu bị trả lại và khoản phí phạt do ngân phiếu bị trả lại trước ngày hạn chót ghi trong thông báo, và ngày hạn chót đó sẽ không sớm hơn ngày ghi trong Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ; hoặc nếu chưa từng đưa ra Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ, thì sớm nhất là ngày thứ sáu mươi (60) sau ngày ghi trong hóa đơn mà khách hàng thanh toán bằng tờ ngân phiếu bị trả lại đó. Để quy đổi ngân phiếu bị trả lại hoặc trả lệ phí phạt do ngân phiếu bị trả lại, khách hàng phải thanh toán toàn bộ số tiền nợ bằng tiền mặt hoặc ngân khoản được chứng nhận.

7. Ngân Phiếu Bị Trả Lại Dùng để Chi Trả cho Dịch Vụ Nước Bị Ngắt do Không Thanh Toán:

a) Nếu ngân phiếu được dùng và chấp nhận như là khoản tiền thanh toán dẫn đến nối lại dịch vụ cho một khách hàng bị ngắt dịch vụ do không thanh toán bị trả lại theo hình thức không giao dịch được, Thành Phố có thể ngắt dịch vụ nước nói trên sau khi gửi thông báo bằng văn bản trước ít nhất ba (3) ngày làm việc. Tài khoản của khách hàng chỉ có thể phục hồi nếu Thành Phố nhận được các khoản phí còn nợ dưới dạng tiền mặt hoặc ngân phiếu được bảo đảm. Sau khi tài khoản của khách hàng được phục hồi, tài khoản đó sẽ được đánh dấu trong một năm là diện khách hàng trả bằng ngân phiếu không thể giao dịch được.

b) Nếu vào bất kỳ thời điểm nào trong giai đoạn một năm ghi trên, tài khoản của khách hàng lại bị ngắt dịch vụ do không chi trả, thì Thành Phố có thể yêu cầu khách hàng đó trả bằng tiền mặt hoặc ngân khoản được chứng nhận để nối lại dịch vụ nước.

C. Các Trường Hợp Nghiêm Cấm Ngắt Dịch Vụ: Thành Phố sẽ không thể ngắt dịch vụ nước gia đình nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:

1. Tình Trạng Sức Khỏe – Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng nhận của bác sĩ hoặc y viện chăm sóc chính, trong đó cho biết việc ngắt dịch vụ nước sẽ (i) đe dọa đến tính mạng, hoặc (ii) đe dọa nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn của một người cư ngụ tại căn nhà đó;

2. Không Có Khả Năng Chi Trả – Khách hàng chứng minh là họ không có đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ nước trong chu kỳ hóa đơn bình thường của hệ thống dịch vụ nước. Khách hàng được coi là “không đủ khả năng tài chính để chi trả” nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng đó: (i) hiện đang được nhận các phúc

lợi trợ cấp sau đây: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Phụ Trợ của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Trợ Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em của Tiểu Bang California; hoặc (ii) khách hàng khai thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức thu nhập nghèo theo quy định của liên bang; và

3. Các Kế Hoạch Chi Trả Thay Thế Khác – Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận trả góp, lịch trình chi trả thay thế khác, hoặc kế hoạch hoãn thanh toán hoặc giảm số tiền thanh toán, theo các điều khoản quy định của Mục III ở dưới.

D. Quy Trình Xác Định các Điều Kiện Nghiêm Cấm Ngắt Dịch Vụ: Khách hàng có trách nhiệm chứng minh việc tuân thủ các điều kiện trình bày trong Tiểu Mục (C) ở trên. Để Thành Phố có đủ thời gian giải quyết hồ sơ xin trợ giúp của khách hàng, khách hàng cần cung cấp cho Thành Phố các chứng từ cần thiết chứng minh các vấn đề sức khỏe theo Tiểu Mục (C)(1), việc không đủ khả năng tài chính để chi trả theo Tiểu Mục (C)(2) và sẵn sàng ký kế hoạch chi trả thay thế khác theo Tiểu Mục (C)(3) càng trước ngày đề xuất ngắt dịch vụ càng tốt. Sau khi nhận được chứng từ đó, Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền sẽ xem xét chứng từ và hồi âm cho khách hàng trong vòng bảy (7) ngày tính theo lịch để yêu cầu cung cấp thêm thông tin, trong đó bao gồm cả thông tin liên quan tới mức độ khả thi của các phương án chi trả thay thế khác hiện có, hoặc thông báo cho khách hàng về phương thức chi trả thay thế khác, cũng như các điều khoản quy định của phương thức đó, theo Mục III ở dưới, mà Thành Phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Nếu Thành Phố đề nghị cung cấp thêm thông tin, khách hàng phải cung cấp thông tin đó theo yêu cầu trong vòng năm (5) ngày tính theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu của Thành Phố. Trong vòng năm (5) ngày tính theo lịch kể từ khi nhận được thêm thông tin, Thành Phố sẽ gửi văn bản thông báo cho khách hàng về việc khách hàng không đáp ứng được các điều kiện trong Tiểu Mục (C) ở trên hoặc gửi văn bản thông báo cho khách hàng về phương thức thanh toán thay thế khác, và các điều khoản quy định cho phương thức đó, theo Mục III ở dưới, mà Thành Phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Những khách hàng không đáp ứng được các điều kiện trong Tiểu Mục (C) ở trên phải trả số tiền quá hạn thanh toán, bao gồm cả tiền phạt và các khoản lệ phí khác, phải trả cho Thành Phố trong thời hạn sau đây (thời điểm nào tới sau sẽ áp dụng): (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày nhận được thông báo về quyết định của Thành Phố là khách hàng không đáp ứng được các điều kiện nói trên; hoặc (ii) ngày dự kiến ngắt dịch vụ, như ghi rõ trong Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ. Vì các mục đích của chính sách này, thuật ngữ “ngày làm việc” là nói đến bất kỳ ngày nào văn phòng Thành Phố mở cửa hoạt động.

E. Các Quy Chế Đặc Biệt đối với Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp: Các khách hàng được coi là có mức thu nhập của hộ gia đình thấp hơn 200% mức thu nhập nghèo theo quy định của liên bang nếu: (i) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang được nhận các phúc lợi trợ cấp sau đây: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Phụ Trợ của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Trợ Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em của Tiểu Bang California; hoặc (ii) khách hàng khai thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo theo quy định của liên bang. Nếu một khách hàng chứng minh là thuộc một trong các diện này, thì các khoản phí sau đây sẽ áp dụng:

1. Phí Nổi Lại Dịch Vụ: Nếu khách hàng đã bị ngắt dịch vụ và sẽ được nối lại dịch vụ, thì các khoản lệ phí nổi lại dịch vụ trong giờ hoạt

động bình thường của thành phố không được vượt quá \$50, và các khoản phí nối lại dịch vụ vào thời điểm không phải là giờ làm việc không được vượt quá \$150. Các khoản phí này không thể vượt quá mức chi phí nối lại dịch vụ thực tế nếu khoản chi phí đó thấp hơn mức tối đa theo luật định. Các mức tối đa này có thể được điều chỉnh hàng năm cho phù hợp với các thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho khu vực đô thị Los Angeles-Long Beach-Anaheim bắt đầu từ ngày 1 tháng Một, 2021.

2. Miễn Lãi Suất: Thành Phố sẽ không tính lãi suất đối với các hóa đơn quá hạn thanh toán.

F. Các Tình Huống Chủ Nhà-Người Thuê Nhà:

1. Thông Báo Bắt Buộc về Dịch Vụ Sử Dụng Đồng Hồ Đo Riêng: Các quy trình sau đây áp dụng cho các căn nhà dành cho một gia đình tách rời và có đồng hồ đo riêng, các khu chung cư dành cho nhiều hộ gia đình, và các bãi đậu dành cho nhà di động, nơi chủ sở hữu bất động sản hoặc người quản lý bất động sản là khách hàng đứng tên trong hồ sơ và có trách nhiệm thanh toán hóa đơn dịch vụ nước.

a. Ít nhất 10 ngày tính theo lịch trước khi dự kiến ngắt dịch vụ nước, Thành Phố phải cố gắng thiện chí để thông báo cho những người thuê nhà/những người cư ngụ tại căn nhà đó qua văn bản thông báo về việc ngắt dịch vụ nước.

b. Văn bản thông báo cũng phải cho những người thuê nhà/người cư ngụ biết là họ có quyền trở thành khách hàng và sẽ nhận hóa đơn dịch vụ (xem Tiểu Mục 3 ở dưới), mà không cần phải trả bất kỳ số tiền quá hạn thanh toán nào tính đến thời điểm đó.

2. Thông Báo Bắt Buộc đối với Dịch Vụ Sử Dụng Đồng Hồ Đo Chính: Các quy trình sau đây sẽ áp dụng cho dịch vụ nước gia đình sử dụng đồng hồ đo chính, trong đó chủ sở hữu, quản lý, hoặc người điều hành khu nhà là khách hàng đứng tên trong hồ sơ.

a. Ít nhất 15 ngày tính theo lịch trước khi dự kiến ngắt dịch vụ nước, Thành Phố phải cố gắng thiện chí để thông báo cho những người thuê nhà/những người cư ngụ qua hình thức thông báo bằng văn bản niêm yết tại cửa của mỗi căn nhà, về việc tài khoản đó hiện đang quá hạn thanh toán và thành phố sẽ ngắt dịch vụ vào ngày ghi trong thông báo. Nếu việc niêm yết thông báo trên cửa của mỗi căn nhà là không khả thi hoặc không hợp lý, Thành Phố sẽ niêm yết hai (2) bản sao của thông báo này trong mỗi khu vực chung có thể tiếp cận và tại mỗi điểm ra vào (các) khu nhà đó.

b. Văn bản thông báo cũng phải cho những người thuê nhà/người cư ngụ biết là họ có quyền trở thành khách hàng và sẽ nhận hóa đơn dịch vụ (xem Tiểu Mục 3 ở dưới), mà không cần phải trả bất kỳ số tiền quá hạn thanh toán nào tính đến thời điểm đó. Thông báo cũng phải ghi rõ những việc mà người cư ngụ cần phải làm để tránh bị ngắt dịch vụ, hoặc để nối lại dịch vụ; chi phí dịch vụ hàng tháng ước tính; chức

vụ, địa chỉ, và số điện thoại của đại diện Thành Phố có thể giúp đỡ những người cư ngụ tiếp tục giữ dịch vụ; và địa chỉ hoặc số điện thoại của một dự án dịch vụ pháp lý đủ điều kiện, mà hiệp hội luật sư quận địa phương đã giới thiệu.

3. Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Trở Thành Khách Hàng:

a. Thành Phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người thuê nhà/người cư ngụ trừ khi mỗi người thuê nhà/người cư ngụ đó đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng được các yêu cầu cũng như tuân thủ các nội quy của Thành Phố.

b. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê nhà/người cư ngụ chịu trách nhiệm trả các khoản phí sau này của tài khoản đó tới mức độ Thành Phố thấy thỏa đáng, hoặc (ii) nếu có một phương tiện vật chất để ngắt dịch vụ của riêng những người thuê nhà/cư ngụ không đáp ứng được các yêu cầu của Thành Phố, thì Thành Phố chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/người cư ngụ đáp ứng được các yêu cầu đó.

c. Để hội đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không cần phải trả số tiền hiện đang quá hạn thanh toán, người thuê nhà/người cư ngụ phải kiểm tra xác nhận là khách hàng đứng tên trong hồ sơ của tài khoản quá hạn thanh toán đó là hoặc từng là chủ nhà, quản lý khu nhà, hoặc đại diện cho khu nhà đó. Các hình thức xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê nhà hoặc thỏa thuận thuê nhà, biên lai trả tiền thuê nhà, giấy tờ của chính phủ cho biết người cư ngụ đó đang thuê căn nhà, hoặc thông tin tương tự khác tùy theo quyết định của Thành Phố.

d. Nếu điều kiện chứng minh với Thành Phố là trước đây từng sử dụng dịch vụ trong một khoảng thời gian nhất định, thì căn nhà tại khu nhà đó và bằng chứng về việc trả tiền thuê nhà đúng hạn cho khoảng thời gian đó cũng được chấp nhận, nếu Thành Phố thấy là thỏa đáng.

e. Nếu một người thuê nhà/người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành Phố và các lần chi trả tiền thuê nhà của người thuê nhà/người cư ngụ đó bao gồm các khoản phí dịch vụ nước gia đình và các khoản phí đó không được ghi riêng, thì người thuê nhà/người cư ngụ có thể trừ tất cả các khoản phí đã trả cho Thành Phố trong giai đoạn chi trả trước đó vào các khoản tiền thuê nhà thanh toán sau này.

III. Các Lựa Chọn Thanh Toán Thay Thế: Đối với bất kỳ khách hàng nào hội đủ ba điều kiện trong Mục II(C) ở trên, theo quy trình đề ra trong Mục II(D) ở trên, Thành Phố sẽ cho phép khách hàng đó áp dụng một trong các phương thức thanh toán thay thế khác sau đây, do Thành Phố tùy ý lựa chọn: (i) trả góp số tiền chưa thanh toán theo Tiểu Mục (A), như ở dưới; (ii) lịch trình chi trả thay thế khác theo Tiểu Mục (B), như ở dưới; (iii) giảm toàn bộ hoặc một phần số tiền còn lại chưa trả theo Tiểu Mục (C), như ở dưới; hoặc (iv) tạm hoãn chi trả theo Tiểu Mục (D), như ở dưới. Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ủy quyền của họ, có thể tùy ý quyết định hợp lý, lựa chọn phương thức chi trả thay thế thích hợp nhất sau khi xem xét

thông tin và chứng từ mà khách hàng cung cấp cũng như lưu ý đến hoàn cảnh tài chính của khách hàng đó cũng như các nhu cầu về chi trả của Thành Phố.

Những khách hàng khác không thể thanh toán hóa đơn trong giai đoạn chi trả bình thường có thể xin thu xếp chi trả theo cách khác, như trình bày trong Mục III này. Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ủy quyền, có thể tùy ý quyết định có cho phép áp dụng phương thức chi trả thay thế khác hay không, và nếu đồng ý, xác định phương thức chi trả thay thế thích hợp nhất sau khi xem xét thông tin và chứng từ mà khách hàng cung cấp cũng như lưu ý đến hoàn cảnh tài chính của khách hàng đó cũng như các nhu cầu về chi trả của Thành Phố.

A. Trả Góp: Nếu Thành Phố lựa chọn phương án này, khách hàng có thể ký một bản kế hoạch trả góp với Thành Phố theo các điều khoản sau đây:

1. Thời hạn: Khách hàng sẽ trả số tiền còn lại, cộng với lệ phí quản lý hành chính và lãi suất như quy định trong Tiểu Mục (2) ở dưới, trong thời gian không quá mười hai (12) tháng, tùy theo quyết định của Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền; tuy nhiên với điều kiện Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền (tùy theo họ quyết định nếu thấy hợp lý) có thể áp dụng một thời hạn trả góp lâu hơn mười hai tháng để tránh gây khó khăn quá mức cho khách hàng: Số tiền còn lại chưa trả, cộng với khoản lệ phí hành chính hiện hành và bất kỳ lãi suất nào sẽ áp dụng, sẽ được chia cho số tháng của giai đoạn trả góp và hàng tháng số tiền đó sẽ được cộng vào các hóa đơn dịch vụ nước hiện tại hàng tháng của khách hàng.

2. Lệ Phí Hành Chính; Lãi Suất: Đối với bất kỳ kế hoạch trả góp đã được chấp thuận nào, khách hàng sẽ phải trả một khoản lệ phí hành chính, với số tiền do Thành Phố ấn định, tương đương với chi phí mà Thành Phố phải trả cho việc xúc tiến và điều hành kế hoạch trả góp đó. Tùy thuộc vào quyết định của Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền, mức lãi suất hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được tính cho bất kỳ số tiền nào sẽ trả góp theo Phụ Mục A này (trừ khi khách hàng hội đủ các điều kiện về tài chính theo Mục II(C)(2) hoặc (E).

3. Tuân Thủ Kế Hoạch Trả Góp: Khách hàng phải tuân thủ kế hoạch trả góp và phải trả đầy đủ và đúng hạn vì các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ hóa đơn sau đó. Khách hàng không được yêu cầu trả góp cho bất kỳ khoản phí chưa trả nào sau đó trong thời gian đang trả các khoản phí quá hạn thanh toán theo kế hoạch trả góp. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả góp trong ít nhất sáu mươi (60) ngày tính theo lịch, hoặc không trả các khoản phí dịch vụ hiện tại của khách hàng đó trong ít nhất sáu mươi (60) ngày tính theo lịch, Thành Phố có thể ngắt dịch vụ nước cung cấp cho căn nhà của khách hàng đó ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố niêm yết tại nơi cư ngụ của khách hàng đó thông báo chính thức cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ.

B. Kế Hoạch Chi Trả Thay Thế Khác: Nếu Thành Phố chọn phương án này, khách hàng có thể ký thỏa thuận chi trả theo lịch trình khác cho số tiền còn lại chưa trả theo các điều khoản sau đây:

1. Giai Đoạn Trả Nợ: Khách hàng sẽ trả số tiền còn lại chưa trả, cộng với lệ phí hành chính và lãi suất như quy định trong Tiểu Mục (2) ở dưới, trong thời gian không quá mười hai (12) tháng, tùy theo quyết định của Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền; tuy nhiên với điều kiện Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền (tùy theo họ quyết định nếu thấy hợp lý) có thể gia hạn giai đoạn trả nợ lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh gây khó khăn quá mức cho khách hàng.

2. Lệ Phí Hành Chính; Lãi Suất: Đối với bất kỳ kế hoạch chi trả thay thế khác đã được chấp thuận nào, khách hàng sẽ phải trả một khoản lệ phí hành chính, với số tiền do Thành Phố ấn định, tương đương với chi phí mà Thành Phố phải trả cho việc xúc tiến và điều hành kế hoạch trả góp đó. Tùy thuộc vào quyết định của Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền, mức lãi suất hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được tính cho bất kỳ số tiền nào sẽ trả góp theo Phụ Mục A này (trừ khi khách hàng hội đủ các điều kiện về tài chính theo Mục II(C)(2) hoặc (E).

3. Lịch Chi Trả: Sau khi hội ý với khách hàng và xem xét các khó khăn về tài chính của khách hàng, Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền sẽ lập một phương án chi trả thay thế khác và sẽ được đưa ra thỏa thuận với khách hàng. Lịch trình chi trả thay thế có thể quy định các khoản tiền trả gọn một lần theo định kỳ, không trùng với ngày chi trả quy định của Thành Phố, có thể quy định phải chi trả thường xuyên hơn là mỗi tháng một lần, hoặc có thể quy định chi trả chưa tới mỗi tháng một lần, với điều kiện là trong mọi trường hợp, tùy theo Tiểu Mục (1) ở trên, phải trả toàn bộ số tiền còn lại chưa trả và lệ phí hành chính trong vòng mười hai (12) tháng kể từ khi thiết lập lịch trình chi trả. Lịch trình chi trả đã thỏa thuận sẽ được quy định trên văn bản và sẽ được cung cấp cho khách hàng.

4. Tuân Thủ Kế Hoạch: Khách hàng phải tuân thủ lịch trình chi trả đã thỏa thuận và phải trả đầy đủ và đúng hạn vì các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ hóa đơn sau đó. Khách hàng không được yêu cầu gia hạn lịch thanh toán cho bất kỳ khoản phí nào chưa thanh toán sau này trong khi đang trả các khoản phí quá hạn thanh toán theo lịch chi trả đã thỏa thuận trước đó. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của lịch trình chi trả đã thỏa thuận trong ít nhất sáu mươi (60) ngày tính theo lịch, hoặc không trả các khoản phí dịch vụ hiện tại của khách hàng đó trong ít nhất sáu mươi (60) ngày tính theo lịch, Thành Phố có thể ngắt dịch vụ cung cấp nước cho căn nhà của khách hàng đó ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố niêm yết tại nơi cư ngụ của khách hàng đó thông báo chính thức về ý định ngắt dịch vụ.

C. Giảm Số Tiền Còn Lại Chưa Trả: Nếu Thành Phố lựa chọn phương án này, khách hàng có thể được giảm số tiền còn lại chưa trả mà khách hàng đó phải trả, nhưng không vượt quá ba mươi phần trăm (30%) số tiền còn lại đó khi chưa có sự chấp thuận của Hội Đồng Thành Phố và chưa được Thành Phố thực hiện; với điều kiện là việc giảm sẽ được đài thọ từ một nguồn không làm phát sinh thêm các khoản phí đối với các khách hàng khác của Thành Phố. Một phần số tiền giảm sẽ là dựa trên nhu cầu tài chính của khách hàng, tình hình tài chính và các nhu cầu của Thành Phố cũng như

tình trạng có sẵn ngân quỹ để bù vào khoản tiền giảm của số tiền còn nợ chưa trả của khách hàng.

1. Giai Đoạn Hoàn Trả: Khách hàng sẽ trả số tiền còn lại đã giảm trước ngày hạn chót do Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền đề ra, và ngày đó (“Ngày Thanh Toán Số Tiền Đã Giảm”) phải ít nhất mười lăm (15) ngày tính theo lịch sau ngày bắt đầu được giảm số tiền còn lại chưa trả.

2. Tuân Thủ Ngày Hạn Chót Thanh Toán Số Tiền Đã Giảm: Khách hàng phải trả số tiền còn lại đã giảm trễ nhất là Ngày Hạn Chót Thanh Toán Số Tiền Đã Giảm, và tiếp tục trả đầy đủ toàn bộ tất cả các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ hóa đơn tiếp theo. Trong trường hợp khách hàng không trả số tiền đã giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày tính theo lịch sau Ngày Hạn Chót Thanh Toán Số Tiền Đã Giảm, hoặc không trả các khoản phí dịch vụ hiện tại của khách hàng đó trong ít nhất sáu mươi (60) ngày tính theo lịch, Thành Phố có thể ngắt dịch vụ cung cấp nước cho căn nhà của khách hàng đó ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố niêm yết tại nơi cư ngụ của khách hàng đó thông báo chính thức về ý định ngắt dịch vụ.

D. Tạm Hoãn Chi Trả: Nếu Thành Phố chọn phương án này, khách hàng có thể xin tạm hoãn việc chi trả số tiền còn lại chưa trả cho một giai đoạn tới tối đa sáu (6) tháng sau khi hết hạn thanh toán. Thành Phố sẽ tùy ý quyết định, cho phép khách hàng đó được hoãn chi trả trong bao lâu.

1. Giai Đoạn Trả Nợ: Khách hàng sẽ trả số tiền còn lại chưa trả trước ngày hết hạn hoãn thanh toán (“Ngày Hạn Chót Trả Số Tiền Được Hoãn”) do Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền xác định. Ngày Hạn Chót Trả Số Tiền Được Hoãn sẽ nằm trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày số tiền còn lại chưa thanh toán bắt đầu quá hạn; tuy nhiên với điều kiện là Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền (có thể quyết định nếu thấy hợp lý) có thể ấn định Ngày Hạn Chót Trả Số Tiền Được Hoãn sau giai đoạn mười hai (12) tháng đó để tránh gây khó khăn quá mức cho khách hàng.

2. Tuân Thủ Ngày Hạn Chót Thanh Toán Số Tiền Đã Giảm: Khách hàng phải trả số tiền còn lại được giảm trễ nhất là Ngày Hạn Chót Thanh Toán Số Tiền Được Hoãn, và phải tiếp tục trả đầy đủ tất cả các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ hóa đơn tiếp theo. Trong trường hợp khách hàng không trả số tiền đã giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày tính theo lịch sau Ngày Hạn Chót Thanh Toán Số Tiền Được Hoãn, hoặc không trả các khoản phí dịch vụ hiện tại của khách hàng đó trong ít nhất sáu mươi (60) ngày tính theo lịch, Thành Phố có thể ngắt dịch vụ cung cấp nước cho căn nhà của khách hàng đó ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố niêm yết tại nơi cư ngụ của khách hàng đó thông báo chính thức về ý định ngắt dịch vụ.

IV. Kháng Cáo

Quy trình sử dụng để kháng cáo số tiền ghi trong hóa đơn cho dịch vụ nước gia đình là như sau:

A. Kháng Cáo Lần Đầu Tiên: Trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn dịch vụ nước, khách hàng có quyền kháng cáo hoặc xin duyệt xét bất kỳ hóa đơn hay khoản phí nào mà Thành Phố cung cấp. Phải gửi đơn yêu cầu bằng văn bản cho City's Finance Department, 2175 Cherry Ave., Signal Hill, CA 90755. Cho tới chừng nào kháng cáo của khách hàng và bước điều tra còn đang chờ giải quyết, Thành Phố không thể ngắt dịch vụ cung cấp nước cho khách hàng đó.

B. Kháng Cáo Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ: Ngoài các quyền kháng cáo quy định trong Phụ Mục A ở trên, bất kỳ khách hàng nào nhận được Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ đều có thể kháng cáo hoặc đề nghị duyệt xét hóa đơn liên quan đến Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ đó, ít nhất là năm (5) ngày làm việc sau ngày có Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ nếu khách hàng đó cho rằng hóa đơn có sai sót liên quan đến mức độ tiêu dùng nước ghi trong hóa đơn đó; tuy nhiên với điều kiện là các quyền kháng cáo hoặc duyệt xét đó sẽ không áp dụng cho bất kỳ hóa đơn nào đã được kháng cáo hoặc đề nghị duyệt xét theo Tiểu Mục A ở trên. Bất kỳ kháng cáo hay đề nghị duyệt xét nào theo Phụ Mục B này đều phải được lập bằng văn bản và phải có chứng từ chứng minh cho lý do khiếu nại hoặc lý do đề nghị duyệt xét. Đơn xin kháng cáo hoặc duyệt xét phải nộp cho City's Finance Department located at 2175 Cherry Ave., Signal Hill, CA 90755 trong vòng năm (5) ngày làm việc. Cho tới chừng nào kháng cáo của khách hàng và bước điều tra còn đang chờ giải quyết, Thành Phố không thể ngắt dịch vụ nước cung cấp cho khách hàng đó.

C. Điều Trần Kháng Cáo: Sau khi nhận được đơn xin kháng cáo hoặc đề nghị duyệt xét theo các Tiểu Mục A hoặc B ở trên, Quản Lý Thành Phố hoặc người được ủy quyền ("Viên Chức Phụ Trách Điều Trần") sẽ ấn định ngay một ngày điều trần. Sau khi đánh giá bằng chứng mà khách hàng cung cấp và thông tin lưu trong hồ sơ của Thành Phố về các khoản phí dịch vụ nước bị khiếu nại, Viên Chức phụ trách Điều Trần sẽ đưa ra quyết định về mức độ chính xác của các khoản phí dịch vụ nước ghi trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng kháng cáo một văn bản tóm tắt ngắn gọn về quyết định.

1. Nếu các khoản phí dịch vụ được thấy là không chính xác, Thành Phố sẽ cung cấp hóa đơn đã hiệu chỉnh và khách hàng sẽ phải các khoản phí đã được điều chỉnh trong vòng mười (10) ngày tính theo lịch kể từ ngày ghi trên hóa đơn đối với các khoản phí đã điều chỉnh, trừ khi nộp kháng cáo lên Hội Đồng Thành Phố đúng thời hạn chiếu theo các quy định trong Mục IV này. Nếu các khoản phí đã điều chỉnh vẫn không được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày tính theo lịch kể từ khi Thành Phố cung cấp hóa đơn đã hiệu chỉnh, Thành Phố sẽ ngắt dịch vụ nước, vào ngày làm việc thường lệ tiếp theo sau khi kết thúc giai đoạn sáu mươi (60) ngày tính theo lịch đó; với điều kiện là Thành Phố sẽ đưa ra Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ và các thông báo thích hợp khác theo quy định của Chính Sách này. Dịch vụ nước sẽ chỉ được khôi phục lại sau khi khách hàng chi trả tất cả các khoản phí dịch vụ nước còn nợ, các khoản lệ phí phạt, và bất kỳ cũng như tất cả mọi khoản phí hiện hành cho việc nối lại dịch vụ.

2. Nếu các khoản phí dịch vụ nước bị khiếu nại được thấy là đúng, thì khách hàng phải trả các khoản phí dịch vụ nước đó trong vòng mười

(10) ngày tính theo lịch kể từ khi có quyết định của Viên Chức Điều Trần, trừ khi khách hàng nộp kháng cáo lên Hội Đồng Thành Phố đúng thời hạn chiếu theo các quy định trong Mục IV này.

(a) Đối với trường hợp kháng cáo lần đầu tiên theo Tiểu Mục A ở trên, nếu khách hàng không kháng cáo đúng hạn với Hội Đồng Thành Phố, trong trường hợp không trả toàn bộ các khoản phí đó trong vòng (60) ngày tính theo lịch sau ngày lập hóa đơn ban đầu hoặc trong vòng mười (10) ngày tính theo lịch kể từ khi có quyết định của Viên Chức Điều Trần (thời điểm nào xảy ra sau sẽ áp dụng), thì Thành Phố sẽ đưa ra Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ và bất kỳ thông báo hiện hành thích hợp nào khác theo quy định của Chính Sách này, và có thể xúc tiến việc ngắt dịch vụ cung cấp cho căn nhà của khách hàng đó.

(b) Đối với một trường hợp kháng cáo Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ theo Tiểu Mục B ở trên, nếu khách hàng không kháng cáo đúng thời hạn với Hội Đồng Thành Phố, thì Thành Phố có thể ngắt dịch vụ nước cung cấp cho căn nhà đó sau khi thông báo bằng văn bản hoặc qua điện thoại cho khách hàng ít nhất (24) giờ sau khi xảy ra một trong các điều kiện sau đây, sự kiện nào xảy ra sau sẽ áp dụng: (i) hết hạn giai đoạn thông báo sáu mươi (60) ngày tính theo lịch ban đầu như đã ghi trong Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ; hoặc (ii) đã hết mười (10) ngày sau khi có quyết định của Viên Chức Điều Trần.

3. Vào thời điểm Viên Chức Điều Trần đưa ra quyết định theo các tiểu mục (1) và (2) ở trên, khách hàng sẽ được cho biết về quyền tiếp tục kháng cáo với Hội Đồng Thành Phố. Các kháng cáo như vậy phải được lập bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày tính theo lịch sau khi Viên Chức Điều Trần ra quyết định, nếu kháng cáo hoặc đề nghị duyệt xét đó là kháng cáo lần đầu theo Tiểu Mục A ở trên, hoặc trong vòng ba (3) ngày tính theo lịch nếu kháng cáo hoặc đề nghị duyệt xét đó là trường hợp kháng cáo Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ theo Tiểu Mục B ở trên. Sau khi nhận được đơn xin kháng cáo bằng văn bản lên Hội Đồng Thành Phố, Thành Phố sẽ sắp xếp một buổi điều trần về vụ việc tại buổi họp tiếp theo của Hội Đồng Thành Phố và sẽ gửi văn bản thông báo cho khách hàng về thời gian và địa điểm điều trần ít nhất mười (10) ngày trước buổi họp.

4. Nếu muốn xin điều trần trước Hội Đồng Thành Phố, khách hàng phải gửi đơn xin điều trần trên văn bản cho Thành Phố tại văn phòng của Thành Phố. Khách hàng sẽ cần phải đích thân tới hiện diện trước Hội Đồng Thành Phố và đưa ra bằng chứng cũng như các lý do vì sao các khoản phí dịch vụ nước trong hóa đơn lại không chính xác. Thành Phố sẽ đánh giá bằng chứng mà khách hàng đưa ra, cũng như thông tin trong hồ sơ của Thành Phố liên quan đến các khoản phí dịch vụ nước bị khiếu nại, và đưa ra quyết định về mức độ chính xác của các khoản phí đó.

a) Nếu Hội Đồng Thành Phố thấy rằng các khoản phí dịch vụ nước bị khiếu nại là không chính xác, khách hàng sẽ nhận được hóa đơn ghi các khoản lệ phí đã điều chỉnh. Nếu các khoản phí đã điều chỉnh vẫn không được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày tính theo lịch kể từ khi Thành Phố cung cấp hóa đơn đã hiệu

chính, Thành Phố sẽ ngắt dịch vụ nước, vào ngày làm việc thường lệ tiếp theo sau khi kết thúc giai đoạn sáu mươi (60) ngày tính theo lịch đó; với điều kiện là Thành Phố sẽ đưa ra Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ và các thông báo thích hợp khác theo quy định của Chính Sách này. Thành Phố sẽ chỉ nối lại dịch vụ nước sau khi khách hàng trả toàn bộ phí dịch vụ nước còn lại chưa trả cũng như bất kỳ và tất cả các khoản lệ phí nối lại dịch vụ hiện hành.

b) Nếu các khoản phí dịch vụ nước bị khiếu nại được thấy là đúng, thì khách hàng phải trả các khoản phí dịch vụ nước đó trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi có quyết định của Hội Đồng Thành Phố. Trong trường hợp khách hàng không trả toàn bộ các khoản phí đó trong vòng sáu mươi (60) ngày tính theo lịch kể từ sau ngày lập hóa đơn ban đầu, thì Thành Phố sẽ đưa ra Cảnh Báo Ngắt Dịch Vụ và các thông báo thích hợp khác cho khách hàng theo quy định của Chính Sách này, và có thể xúc tiến khả năng ngắt dịch vụ cung cấp cho căn nhà của khách hàng đó.

c) Bất kỳ khoản tiền trả quá cao nào sẽ được ghi dưới dạng chiết khấu vào hóa đơn thường lệ tiếp theo của khách hàng đó, hoặc hoàn trả lại trực tiếp cho khách hàng, tùy theo quyết định của Hội Đồng Thành Phố.

d) Thành Phố không bao giờ được phép ngắt dịch vụ cung cấp nước cho bất kỳ khách hàng nào trong thời gian đang chờ giải quyết kháng cáo của khách hàng đó với Thành Phố hoặc Hội Đồng Thành Phố.

e) Quyết định của Hội Đồng Thành Phố là quyết định chính thức cuối cùng và có giá trị ràng buộc.

V. Nối Lại Dịch Vụ

Để nối lại hoặc tiếp tục dịch vụ mà Thành Phố đã ngắt do không chi trả, khách hàng phải trả một khoản tiền đặt cọc bảo đảm và Lệ Phí Nối Lại Dịch Vụ do Thành Phố ấn định, theo mức giới hạn đề ra trong Mục II(E)(1) ở trên, nếu thích hợp. Thành Phố sẽ cố gắng nối lại dịch vụ ngay khi có thể được một cách hợp lý để thuận tiện cho khách hàng. Thành Phố sẽ nối lại dịch vụ trễ nhất là cuối ngày làm việc thường lệ tiếp theo sau khi khách hàng có yêu cầu và trả Phí Nối Lại Dịch Vụ hiện hành.