

THÀNH PHỐ MILPITAS, CALIFORNIA
THỦ TỤC HOẠT ĐỘNG TIÊU CHUẨN

TIÊU ĐỀ: CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO CƯ DÂN

1. **Áp Dụng Chính Sách.** Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Cư Dân này (“Chính Sách” này) sẽ áp dụng với tất cả các tài khoản của Thành Phố dành cho dịch vụ cấp nước cho cư dân, nhưng sẽ không áp dụng với các tài khoản không dành cho các dịch vụ cư dân. Trong phạm vi Chính Sách này xung đột với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành Phố, phải ưu tiên Chính Sách này.

2. **Thông Tin Liên Lạc.** Nếu có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ về hóa đơn tiền nước, quý vị có thể liên hệ với nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng Của Thành Phố theo số (408) 586-3100. Khách hàng cũng có thể đến trực tiếp bàn Dịch Vụ Khách Hàng Của Thành Phố, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, trừ các ngày lễ của Thành Phố.

3. **Thủ Tục Thanh Toán.** Phí dịch vụ cấp nước phải trả cho Thành Phố hai tháng một lần hoặc theo tần suất khác do Hội Đồng Thành Phố xác định tại từng thời điểm. Tất cả các hóa đơn dịch vụ cấp nước đều đến hạn thanh toán trong vòng hai mươi một (21) ngày sau khi Thành Phố gửi thư hoặc e-mail. Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán trong khoảng thời gian đó đều bị coi là quá hạn.

4. **Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Do Không Thanh Toán.** Nếu hóa đơn quá hạn trong ít nhất sáu mươi ba (63) ngày, Thành Phố có thể ngừng dịch vụ cấp nước cho địa chỉ cung cấp dịch vụ.

4.1 **Thông Báo Bằng Văn Bản Cho Khách Hàng.** Thành Phố sẽ gửi Thông Báo Nhắc Nhở qua đường bưu điện cho khách hàng có hồ sơ ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước. Thông Báo Nhắc Nhở sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền chưa đóng;
- (c) ngày phải thực hiện thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ;
- (d) thủ tục mà khách hàng có thể bắt đầu khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra hoặc kháng cáo liên quan đến dịch vụ hoặc phí, trừ khi được bao gồm trong hóa đơn tiền nước;
- (e) mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế, có thể bao gồm lịch gia hạn thanh toán hoặc thay thế;
- (f) thủ tục để khách hàng nắm được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (g) số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thành Phố.

4.2 Thông Báo Lần Cuối Cho Khách Hàng Và Thông Báo Bằng Văn Bản Cho Người Lưu Trú Hoặc Người Thuê Nhà.

(a) Thành Phố sẽ gửi Thông Báo Lần Cuối cho khách hàng có hồ sơ ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước.

(b) Thành Phố cũng sẽ gửi thông báo cho những người lưu trú tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước trong các trường hợp sau: (1) Thành Phố cung cấp dịch vụ đo lường riêng cho nhà ở của một hộ gia đình, công trình dân cư nhiều căn hộ, khu nhà di động hoặc khu nhà ở cho công nhân nông nghiệp và chủ nhà, người quản lý hoặc người vận hành là khách hàng có hồ sơ; hoặc (2) địa chỉ gửi thư của khách hàng của hồ sơ không giống với địa chỉ dịch vụ. Thông báo sẽ được gửi đến “Người Lưu Trú”, sẽ bao gồm thông tin được yêu cầu trong Phần 4.1 ở trên, và sẽ thông báo cho người lưu trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn. Các điều khoản và điều kiện để những người lưu trú trở thành khách hàng của Thành Phố được quy định trong Phần 8 dưới đây.

(c) Nếu Thành Phố cung cấp nước thông qua đồng hồ chính trong một công trình dân cư nhiều căn hộ, khu nhà di động hoặc các công trình dân cư lâu dài trong một khu nhà ở cho công nhân nông nghiệp và chủ nhà, người quản lý hoặc người vận hành là khách hàng có hồ sơ, Thành Phố sẽ có thiện chí nỗ lực thông báo cho những người lưu trú, qua thông báo bằng văn bản được dán trên cửa của mỗi căn hộ ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi chấm dứt, rằng tài khoản còn thiếu và dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào một 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 tại mỗi khu vực chung có thể tiếp cận và tại mỗi điểm tiếp cận tại công trình hoặc các công trình. Thông báo sẽ cho người lưu trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn. Thông báo cũng sẽ nêu rõ điều người lưu trú cần làm để ngăn việc chấm dứt hoặc thiết lập lại dịch vụ; chi phí dịch vụ ước tính hàng tháng; chức danh, địa chỉ và số điện thoại của một đại diện của Thành Phố có thể hỗ trợ người lưu trú trong việc tiếp tục dịch vụ; và địa chỉ hoặc số điện thoại của một dự án dịch vụ pháp lý đủ điều kiện được đoàn luật sư hạt địa phương khuyến nghị. Các điều khoản và điều kiện để những người lưu trú trở thành khách hàng của Thành Phố được quy định trong Phần 8 dưới đây.

(d) Thành Phố sẽ định mức phạt là 5% tại thời điểm ban hành Thông Báo Nhắc Nhở và phạt bổ sung là 5% tại thời điểm ban hành Thông Báo Lần Cuối.

4.3 Thông Báo Trực Tiếp Hoặc Qua Điện Thoại. Thành Phố cũng sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc trực tiếp với khách hàng có hồ sơ hoặc người trưởng thành sống tại cơ sở lưu trú của khách hàng hoặc qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp bằng văn bản bản sao Chính Sách này và thảo luận về các lựa chọn để ngăn việc ngừng dịch vụ cấp nước nếu không thanh toán, bao gồm khả năng gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán khác.

4.4 Đăng Thông Báo Tại Địa Chỉ Dịch Vụ. Nếu Thành Phố không thể liên lạc trực tiếp với khách hàng hoặc người trưởng thành sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ hoặc qua điện thoại, Thành Phố sẽ cố gắng để lại thông báo sắp ngừng cung cấp dịch vụ dân cư và bản sao của Chính

Sách này, ở nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính Sách này sẽ được để lại nơi cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thành Phố sẽ tính phí dịch vụ cho thông báo này. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền chưa đóng;
- (c) ngày phải thực hiện thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ;
- (d) thủ tục để khách hàng nắm được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (e) số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thành Phố.

4.5 Các Trường Hợp Mà Dịch Vụ Sẽ Không Bị Ngừng. Thành Phố vẫn sẽ cấp nước cho khu dân cư nếu không thanh toán trong các trường hợp sau:

- (a) Đang trong quá trình điều tra của Thành Phố về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5.1 dưới đây;
- (b) Đang trong thời gian khiếu nại lên Hội Đồng Thành Phố theo Mục 5.3 dưới đây; hoặc
- (c) Đang trong khoảng thời gian mà khoản thanh toán của khách hàng phải tuân theo lịch thanh toán thay thế hoặc gia hạn được Thành Phố chấp thuận theo Mục 6 bên dưới và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã được phê duyệt.

4.6 Các Trường Hợp Mà Dịch Vụ Qua Đồng Hồ Nước Chính Sẽ Không Bị Ngừng. Nếu Thành Phố cung cấp nước thông qua đồng hồ chính trong một công trình dân cư nhiều căn hộ, khu nhà di động hoặc các công trình dân cư lâu dài trong một khu nhà ở cho công nhân nông nghiệp và chủ nhà, người quản lý hoặc người vận hành là khách hàng có hồ sơ, Thành Phố vẫn sẽ cấp nước cho khu dân cư nếu không thanh toán trong các trường hợp sau:

- (a) Khi khoản nợ của khách hàng thuộc về một cơ quan công quyền khác, hoặc khi trách nhiệm của một tài khoản quá hạn hoặc khoản nợ do bất kỳ cơ quan công quyền nào ngoài cơ quan cấp nước của Thành Phố chịu;
- (b) Khi tài khoản quá hạn liên quan đến tài sản khác do khách hàng sở hữu, quản lý hoặc vận hành;
- (c) Khi một nhân viên y tế công cộng hoặc nhân viên tòa nhà xác nhận rằng việc chấm dứt sẽ dẫn đến một mối đe dọa đáng kể đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của những người cư trú trong khu dân cư hoặc cộng đồng.

4.7 Các Trường Hợp Y Tế Và Tài Chính Đặc Biệt Mà Dịch Vụ Sẽ Không Bị Ngừng.

- (a) Thành Phố vẫn sẽ cấp nước nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:
- (i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành Phố giấy xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu được cấp phép cho thấy việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại nơi cung cấp dịch vụ dân cư;
 - (ii) Khách hàng chứng minh được rằng họ không có khả năng tài chính để trả cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành Phố. Khách hàng được coi là không có khả năng thanh toán về mặt tài chính trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang là người thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương Trình Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Thanh Toán 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 Nhỏ, hoặc (b) khách hàng tuyên bố sẽ chấp nhận hình phạt nếu khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo liên bang; và
 - (iii) Khách hàng sẵn sàng tham gia một thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm gia hạn hoặc lịch thanh toán thay thế đối với các khoản phí quá hạn.
- (b) Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng một trong các lựa chọn sau, do Thành Phố quyết định: (1) gia hạn thanh toán; hoặc (2) lịch thanh toán thay thế. Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố sẽ lựa chọn hình thức thanh toán thích hợp nhất, sau khi cân nhắc thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp, cũng như nhu cầu thanh toán của Thành Phố.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng đã đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a). Sau khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Thành Phố sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về phương án thanh toán thay thế do Thành Phố lựa chọn và yêu cầu sự đồng ý có chữ ký của khách hàng để tham gia vào phương thức thanh toán thay thế đó; (2) yêu cầu thông tin bổ sung 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 ngừng dịch vụ cấp nước nếu khách hàng đã được cấp một thỏa thuận thanh toán thay thế theo phần này không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) thanh toán các khoản phí chưa trả của mình trước ngày thanh toán đã được gia hạn; (b) thanh toán bất kỳ số tiền nào đến hạn theo lịch thanh toán thay thế; hoặc (c) thanh toán các

khoản phí dịch vụ cấp nước hiện tại của họ. Thành Phố sẽ đăng thông báo cảnh báo về ý định ngừng 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 lần cuối sẽ không cho phép khách hàng thực hiện bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét nào của Thành Phố.

4.8 Thời Gian Ngừng Cung Cấp Và Khôi Phục Dịch Vụ. Thành Phố sẽ chỉ ngừng dịch vụ cấp nước trong giờ làm việc.

4.9 Khôi Phục Dịch Vụ. Những khách hàng bị ngừng dịch vụ cấp nước có thể liên hệ với Thành Phố qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp về việc khôi phục dịch vụ. Việc khôi phục sẽ cần thanh toán: (a) bất kỳ số tiền quá hạn nào, bao gồm cả các hình phạt hiện hành; (b) bất kỳ khoản phí kết nối lại nào theo phê duyệt của Hội Đồng Thành Phố dưới sự thông qua của Biểu Phí Chính, tuân theo các giới hạn trong Mục 7.1, nếu có; (c) và một khoản tiền gửi ký quỹ, nếu Thành Phố yêu cầu.

5. Thủ Tục Tranh Luận Hoặc Khiếu Nại Một Hóa Đơn.

5.1 Thời Gian Bắt Đầu Khiếu Nại Hoặc Yêu Cầu Điều Tra. Khách hàng có thể phản đối số tiền trên hóa đơn bằng cách gửi đơn khiếu nại bằng văn bản hoặc yêu cầu điều tra trong vòng mười lăm (15) ngày sau khi hóa đơn được xuất hoặc gửi qua đường bưu điện cho khách hàng, tùy sự kiện nào xảy ra trước.

5.2 Thành Phố Đánh Giá. Quản lý Bộ Phận Tài Chính sẽ xem xét khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra đúng thời điểm và sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Việc xem xét sẽ bao gồm việc cân nhắc liệu khách hàng có thể được gia hạn hoặc nhận lịch thanh toán thay thế theo Mục 6 hay không. Thành Phố có thể, theo quyết định của mình, xem xét kịp thời các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không đúng thời điểm; tuy nhiên, những khiếu nại hoặc yêu cầu đó không phải là đối tượng kháng cáo.

5.3 Kháng Cáo Lên Hội Đồng Thành Phố. Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra đúng thời điểm theo Mục 5 này dẫn đến một quyết định bất lợi có thể kháng quyết định đó với Hội Đồng Thành Phố bằng cách gửi thông báo kháng cáo bằng văn bản cho Thư Ký Thành Phố trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Thành Phố gửi thư thông báo quyết định. Khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư Ký Thành Phố sẽ sắp xếp để xử lý vấn đề tại cuộc họp Hội Đồng Thành Phố sắp tới và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng 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 Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế Khác.

6.1 Thời Gian Yêu Cầu Gia Hạn Hoặc Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế Khác. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời hạn thanh toán thông thường, bằng văn bản, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác được mô tả trong Mục 6 này. Nếu khách hàng gửi yêu cầu của mình trong vòng mười ba (13) ngày sau khi Thành Phố gửi thông báo lần cuối bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ, quản lý Bộ Phận Tài Chính

sẽ xem xét yêu cầu. Các quyết định của Thành Phố liên quan đến việc gia hạn và các thỏa thuận thanh toán thay thế khác là quyết định cuối cùng và không bị khiếu nại lên Hội Đồng Thành Phố.

6.2 Gia Hạn. Theo yêu cầu, khoản thanh toán của khách hàng đối với số dư chưa chi trả của họ có thể tạm thời được gia hạn trong thời gian không quá ba (3) tháng sau ngày đến hạn ban đầu của số dư. Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định sẽ xác định, theo quyết định của mình, thời gian gia hạn cung cấp cho khách hàng. Khách hàng sẽ thanh toán toàn bộ số dư chưa thanh toán cộng với tiền phạt vào ngày do Thành Phố ấn định và phải duy trì tính hiện hành trên tất cả các khoản phí dịch vụ nước được tích lũy trong bất cứ kỳ thanh toán nào tiếp theo. Không cho phép nhiều hơn một (1) lần gia hạn theo mục 6.2 cho mỗi tài khoản trong bất kỳ khoảng thời gian hai mươi bốn (24) tháng liên tiếp nào. Nếu khách hàng đã từng gia hạn thanh toán và không thể thanh toán hoặc duy trì các khoản thanh toán của mình, các điều khoản thanh toán bao gồm thỏa thuận thanh toán thay thế có thể khả dụng miễn khách hàng đó là Khách Hàng Đủ Điều Kiện như được định nghĩa trong phần 6.3.

6.3 Lịch Thanh Toán Thay Thế. Bất kỳ Khách hàng Đủ điều kiện nào cũng có thể thanh toán số dư chưa chi trả của mình cộng với phí phạt theo lịch thanh toán thay thế không quá mười hai (12) tháng, do Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố tự quyết định. Nếu được chấp thuận, lịch thanh toán thay thế có thể cho phép các khoản thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán do Thành Phố xác định hoặc có cho phép thực hiện các khoản thanh toán thường xuyên hoặc ít thường xuyên hơn so với ngày thanh toán thông thường của Thành Phố. Trong thời gian thực hiện lịch thanh toán thay thế, khách hàng phải duy trì tất cả các khoản phí dịch vụ nước được tích lũy trong bất cứ kỳ thanh toán nào tiếp theo. Lịch thanh toán thay thế và số tiền đến hạn sẽ được lập thành văn bản và cung cấp cho khách hàng.

Khách Hàng Đủ Điều Kiện cho mục đích của phần này là bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- a. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho hệ thống nước đô thị và cộng đồng giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu, như thuật ngữ đó được định nghĩa trong điểm (A) của khoản (1) của tiểu mục (b) của Mục 14088 của Bộ Luật Phúc Lợi Và Định Chế, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ dân cư sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân trong khu vực cung cấp dịch vụ dân cư.
- b. Bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang là người thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung của Tiểu Bang hoặc địa phương, Medi-Cal, Chương Trình Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Thanh Toán 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 Nhỏ, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang.
- c. Khách hàng sẵn sàng tham gia Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế như được định nghĩa ở đây.

6.4 Không Tuân Thủ. Nếu khách hàng đã được cấp một thỏa thuận thanh toán theo Mục 6 này và không thực hiện: (1) thanh toán các khoản phí chưa chi trả trước ngày đã gia hạn; hoặc (2) thanh toán một số tiền đến hạn theo lịch thanh toán thay thế; thì Thành Phố có thể chấm dứt dịch vụ cấp nước. Thành Phố sẽ đăng thông báo lần cuối về ý định ngừng 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 lần cuối sẽ không cho phép khách hàng thực hiện bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét nào của Thành Phố.

7. Các Chương Trình Cụ Thể Dành Cho Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp.

7.1 Giới Hạn Phí Kết Nối Lại. Đối với những khách hàng là cư dân đã chứng minh cho Thành Phố rằng thu nhập hộ gia đình ở mức dưới 200% chuẩn nghèo liên bang, Thành Phố sẽ giới hạn bất kỳ khoản phí khôi phục dịch vụ nào trong giờ hành chính là năm mươi đô la (\$50) và ngoài giờ hành chính là một trăm năm mươi đô la (\$150) trong năm 2020. Các giới hạn sẽ chỉ áp dụng nếu phí khôi phục dịch vụ của Thành Phố thực sự vượt quá những số tiền này. Các giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm dựa trên những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng Cho Tất Cả Người Tiêu Dùng Thành Thị (CPI-U) của Cục Thống Kê Lao Động bắt đầu từ ngày 1 tháng Một năm 2021.

7.2 Điều Kiện. Thành Phố sẽ coi một khách hàng là cư dân có thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo của liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện đang là người thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương Trình Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Thanh Toán 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 Nhỏ, hoặc (b) khách hàng tuyên bố sẽ chấp nhận hình phạt nếu khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo liên bang.

8. Thủ Tục Để Người Lưu Trú Hoặc Người Thuê Trở Thành Khách Hàng Của Thành Phố.

8.1 Khả Năng Áp Dụng. Mục 8 này sẽ chỉ áp dụng khi chủ sở hữu bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành một địa chỉ dịch vụ dân cư được liệt kê là khách hàng có hồ sơ và đã được thông báo về ý định ngừng dịch vụ nước do không thanh toán.

8.2 Đồng Ý Với Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Của Thành Phố. Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú thực tế nếu mỗi cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu theo sắc lệnh Không Phụ Thuộc của Thành Phố, nếu một hoặc nhiều người lưu trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo tính vào tài khoản theo ý của Thành Phố, hoặc nếu có một phương tiện vật chất, hợp pháp mà Thành Phố có, để ngừng dịch vụ có chọn lọc cho những người lưu trú chưa đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và quy định của Thành Phố, Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người lưu trú đã 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 số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, người lưu trú phải xác minh rằng khách hàng có tài khoản quá hạn trong hồ sơ là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện căn hộ. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai tiền thuê, tài liệu của

chính phủ cho biết rằng người lưu trú đang thuê tài sản hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ Luật Dân Sự, theo quyết định của Thành Phố.

9. **Dịch Vụ Thông Báo Của Bên Thứ Ba Cho Người Cao Tuổi và Người Trưởng Thành Phụ Thuộc.** Thành Phố sẽ cung cấp cho những khách hàng là cư dân từ 65 tuổi trở lên, hoặc những người trưởng thành phụ thuộc (như được định nghĩa trong Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế Phần 15610(b)(1)) một dịch vụ thông báo của bên thứ ba, theo đó Thành Phố sẽ cố gắng để thông báo cho người được khách hàng chỉ định để nhận thông báo khi tài khoản của khách hàng quá hạn và bị chấm dứt. Thông báo sẽ bao gồm thông tin về những việc cần làm để ngăn việc chấm dứt dịch vụ. Thành Phố sẽ gửi thông báo qua đường bưu điện cho bên thứ ba được chỉ định ít nhất mười (10) ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Để tham gia, khách hàng phải gửi yêu cầu thông báo của bên thứ ba theo biểu mẫu do Thành Phố cung cấp và phải có sự đồng ý bằng văn bản của bên thứ ba được chỉ định. Dịch vụ thông báo không bắt buộc bên thứ ba phải trả bất kỳ khoản phí quá hạn nào, cũng không ngăn cản hoặc trì hoãn việc chấm dứt dịch vụ.

10. **Ngôn Ngữ Cho Một Số Thông Báo Bằng Văn Bản Nhất Định.** 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, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam, Hàn Quốc và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất mười phần trăm (10%) dân số trong khu vực dịch vụ của Thành Phố sử dụng.

11. **Các Biện Pháp Khắc Phục Khác.** Ngoài việc ngừng dịch vụ cấp nước, Thành Phố có thể thực hiện bất kỳ biện pháp xử lý nào khác khả dụng trong luật pháp hoặc công bằng đối với việc không thanh toán phí dịch vụ cấp nước, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc: bảo đảm các khoản tiền quá hạn bằng cách lập hồ sơ thế chấp đối với bất động sản, lập đơn yêu cầu bồi thường hoặc hành động pháp lý hoặc để ngân hàng thu hộ số tiền chưa thanh toán. Trong trường hợp một hành động pháp lý được quyết định có lợi cho Thành Phố, Thành Phố sẽ phải thanh toán mọi chi phí, bao gồm phí luật sư và lãi tích lũy.

12. **Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Do Các Vi Phạm Khác Của Khách Hàng.** Thành Phố có quyền ngừng dịch vụ cấp nước nếu có bất kỳ vi phạm nào đối với các sắc lệnh, quy tắc hoặc quy định của Thành Phố ngoài việc không trả tiền.

13. **Phí Và Lệ Phí Phát Sinh.** 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, các khoản phí quá hạn, sẽ đến hạn và phải trả như quy định đã nêu.

14. **Quyết Định Của 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 có thể được người họ bổ nhiệm thực hiện.