



The Spanish Group LLC
1 Park Plaza, Suite 600
Irvine, CA 92614
United States of America
<https://www.thespanishgroup.org>

Certified Translation

Furnished on the **17th** day of **January, 2020**

I, **Nhung Le** (), hereby certify that I translated the attached document from Vietnamese into English or English into Vietnamese and that this translation is an accurate and faithful translation of the original document. Furthermore, I certify that I am proficient in translating both Vietnamese and English and that I hold the capacity to render and certify the validity of such a translation. This document has not been translated for a family member, friend, or business associate.

I, **Salvador G. Ordorica**, as a Quality Assurance Agent of The Spanish Group LLC, hereby attest that the aforementioned translator is a proficient Vietnamese-English translator. Accordingly, as an authorized representative of The Spanish Group, I verify that I have proofread this document and I certify that the attached document is a faithful and authentic translation of its original.

Respectfully,



Salvador G. Ordorica
The Spanish Group LLC
(ATA #267262)



The Spanish Group LLC verifies the credentials and/or competency of its translators and the present certification, as well as any attached pages, serves to affirm that the document(s) enumerated above has/have been translated as accurately as possible from its/their original(s). The Spanish Group LLC does not attest that the original document(s) is/are accurate, legitimate, or has/have not been falsified. Through having accepted the terms and conditions set forth in order to contract The Spanish Group LLC's services, and/or through presenting this certificate, the client releases, waives, discharges and relinquishes the right to present any legal claim(s) against The Spanish Group LLC. Consequently, The Spanish Group LLC cannot be held liable for any loss or damage suffered by the Client(s) or any other party either during, after, or arising from the use of The Spanish Group LLC's services.

Chương 6.05, THỦ TỤC LẬP HÓA ĐƠN CHO KHÁCH HÀNG

6.05.010 Thiết lập các mức giá và tiền phí.

Đôi khi hội đồng quản trị sẽ thiết lập các mức giá và tiền phí liên quan đến dịch vụ nước và các dịch vụ khác do Sở Thủy Cục Hi-Desert cung cấp.

6.05.020 Tiền phí.

Tiền phí cố định hàng tháng sẽ được tính khi lắp đặt điểm cấp nước.

6.05.030 Trách nhiệm đối với lượng nước đã sử dụng.

Khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với lượng nước đã sử dụng cho đến khi Sở Thủy Cục nhận văn bản thông báo ngừng dịch vụ hoặc chuyển tài khoản sang một tài khoản khác.

6.05.040 Quyền giữ lại tài sản đối với các hóa đơn chưa thanh toán.

Tài sản sẽ bị giữ lại đối với tất cả các hóa đơn chưa thanh toán mang tên chủ sở hữu bất động sản, chiếu theo những điều lệ, quy định và Đoạn 31701.5 của Bộ Luật Nước California và các đoạn sau đó.

6.05.050 Trách nhiệm đối với tài khoản.

Cá nhân yêu cầu cung cấp dịch vụ vẫn chịu trách nhiệm đối với tất cả các khoản phí đang nợ Sở Thủy Cục.

6.05.060 Thời hạn lập hóa đơn.

Thời hạn thanh toán thông thường sẽ tùy thuộc vào Sở Thủy Cục.

6.05.070 Lập hóa đơn riêng cho đồng hồ đo nước.

Người ta sẽ cung cấp hóa đơn riêng cho từng chiếc đồng hồ đo nước được lắp đặt. Để thuận tiện, Sở Thủy Cục có thể xem mỗi công-tơ trong cụm đồng hồ đo nước là một dịch vụ riêng biệt và lập hóa đơn cho từng chiếc đồng hồ đo nước được cung cấp trong tài liệu này.

6.05.080 Hóa đơn đầu kỳ và hóa đơn cuối kỳ.

Các hóa đơn đầu kỳ và cuối kỳ chưa đến thời hạn lập hóa đơn thông thường sẽ được tính theo

tỷ lệ. Sở Thủy Cục có thể ước lượng các hóa đơn cuối kỳ trong kỳ cuối cùng như là một cách thiết thực để cho phép khách hàng thanh toán hóa đơn cuối kỳ tại thời điểm ngừng cung cấp dịch vụ.

6.05.090 Thanh toán hóa đơn.

Hóa đơn dịch vụ nước tính theo đồng hồ đo sẽ được cung cấp vào cuối mỗi kỳ lập hóa đơn và đến hạn phải trả sau khi xuất trình. Nếu văn phòng làm việc của Sở Thủy Cục không nhận được tiền thanh toán đầy đủ vào ngày hoặc trước ngày thanh toán cuối cùng được ghi rõ trong hóa đơn thì hóa đơn sẽ quá hạn và phí trả chậm sẽ được tính vào số tiền được lập và sửa đổi theo nghị quyết của hội đồng quản trị.

6.05.095 Thỏa thuận thanh toán dành cho cư dân.

Nếu một cư dân không có khả năng thanh toán hóa đơn trong thời gian thanh toán thông thường thì cư dân đó có thể yêu cầu gia hạn thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế bằng cách liên lạc với nhân viên dịch vụ khách hàng của Sở Thủy Cục bằng văn bản, qua điện thoại hoặc trực tiếp trong giờ làm việc thông thường.

Các quyết định liên quan đến việc gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán khác sẽ tùy thuộc vào quyết định của Sở Thủy Cục và có thể dựa trên bất kỳ thông tin nào liên quan, bao gồm cả lịch sử thanh toán trước đây.

Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản trong mọi thỏa thuận thanh toán thay thế và vẫn đang lưu hành khi tiền phí dồn lại trong mỗi kỳ lập hóa đơn tiếp theo. Khách hàng có thể không yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế khác cho bất kỳ khoản phí chưa thanh toán tiếp theo trong khi thanh toán tiền phí theo thỏa thuận thanh toán thay thế. Hành động không tuân thủ các điều khoản trong thỏa thuận thanh toán thay thế trong thời gian ít nhất 60 ngày, bao gồm cả việc thanh toán các khoản phí hiện tại, có thể dẫn đến việc chấm dứt dịch vụ nước sau khi Sở Thủy Cục gửi thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất 48 giờ trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia vào bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Sở Thủy Cục.

6.05.100 Thông báo ngừng dịch vụ đối với tất cả các khách hàng.

Thông báo ngừng dịch vụ sẽ được gửi tới tất cả các khách hàng có tài khoản quá hạn bằng đường bưu điện, trong đó thông báo rằng dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp trừ khi khách hàng thực hiện thanh toán trong vòng 60 ngày kể từ ngày quá hạn. Thông báo sẽ được gửi ít nhất 15 ngày trước khi ngừng dịch vụ và ghi rõ số tiền đến hạn, bao gồm cả phí phạt do quá hạn thanh toán và tổng số tiền phải trả.

Nếu địa chỉ gửi thư khác với địa chỉ của bất động sản nơi dịch vụ nước được cung cấp thì Sở Thủy Cục sẽ gửi thông báo thứ hai đề địa chỉ của “người đang cư ngụ” đến địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng dịch vụ nước do không thanh toán. Văn bản thông báo ngừng dịch vụ và thông báo cho người đang cư ngụ có thể bao gồm những thông tin sau:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền quá hạn thanh toán
- Ngày yêu cầu thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh ngừng dịch vụ
- Mô tả quy trình đề nghị thỏa thuận thanh toán
- Mô tả quy trình tranh chấp hoặc yêu cầu xem xét lại hóa đơn
- Mô tả thủ tục để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có
- Số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm

thông tin từ Sở Thủy Cục

- Các đường dẫn web đến chính sách về các mức giá và tiền phí của Sở Thủy Cục.

6.05.105 Thông báo bổ sung cho cư dân và người đang cư ngụ.

Bên cạnh việc thông báo cho khách hàng theo quy định tại Đoạn 6.05.100, ít nhất 10 ngày trước khi ngừng dịch vụ nước sinh hoạt, Sở Thủy Cục cũng sẽ gửi văn bản thông báo cho người đang cư ngụ tại ngôi nhà dành cho một hộ gia đình có đồng hồ đo nước riêng, khu quy hoạch nhà di động, nhà ở dành cho nhiều hộ gia đình hoặc nơi tập trung người lao động mà người chủ, người quản lý hoặc người kinh doanh nhà ở là bên tiếp nhận dịch vụ nước từ một xí nghiệp công ích để sử dụng tại cơ sở kinh doanh. Đối với công trình nhà ở có đồng hồ đo nước tổng, Sở Thủy Cục cũng sẽ cố gắng gửi văn bản thông báo cho những người hiện đang cư ngụ ít nhất 10 ngày trước khi ngừng dịch vụ. Văn bản thông báo cho người đang cư ngụ sẽ báo cho họ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Sở Thủy Cục mà không bắt buộc phải chi trả bất kỳ khoản tiền nào có thể đến hạn trong tài khoản quá hạn.

Sở Thủy Cục cũng sẽ cố gắng liên lạc với bên tiếp nhận dịch vụ nước từ một xí nghiệp công ích để sử dụng tại cơ sở kinh doanh hoặc một người trưởng thành đang sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ gia cư trực tiếp hoặc qua điện thoại ít nhất 7 ngày theo lịch trước khi ngừng dịch vụ.

Nếu Sở Thủy Cục không thể liên lạc với bên tiếp nhận dịch vụ nước từ một xí nghiệp công ích để sử dụng tại cơ sở kinh doanh hoặc một người trưởng thành đang sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ gia cư trực tiếp hoặc qua điện thoại thì Sở Thủy Cục sẽ cố gắng để lại thông báo sắp ngừng cung cấp dịch vụ gia cư (ví dụ như để lại thông báo trên bảng treo gắn ở trước cửa ra vào) và bản sao chính sách của Sở Thủy Cục về việc ngừng dịch vụ ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ. Thông báo và các chính sách sẽ được để lại ở nơi cư trú ít nhất 48 giờ trước khi ngừng dịch vụ. Sở Thủy Cục không chịu trách nhiệm về thông tin liên lạc mà khách hàng chưa cập nhật.

6.05.110 Thủ tục giúp người thuê nhà trở thành khách hàng.

Phần này được áp dụng khi chủ sở hữu bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người kinh doanh nhà ở được nêu rõ là bên tiếp nhận dịch vụ nước từ một xí nghiệp công ích để sử dụng tại cơ sở kinh doanh và đã được gửi thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán. Sở Thủy Cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những người hiện đang cư ngụ nếu mỗi người đang cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và tuân thủ các điều lệ và quy định của Sở Thủy Cục. Mặc dù vậy, nếu một hay nhiều người trong số những người đang cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tài khoản sau này theo yêu cầu của Sở Thủy Cục hoặc nếu có biện pháp ngừng cung cấp dịch vụ cho những người đang cư ngụ không tuân thủ điều lệ và quy định của Sở Thủy Cục một cách có chọn lọc thì Sở Thủy Cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những người đang cư ngụ đáp ứng được những yêu cầu đó.

Để hội đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả tiền đến hạn trong tài khoản quá hạn, người thuê nhà sẽ xác minh rằng khách hàng không trả nợ quá hạn hiện tại là hoặc trước đây là chủ nhà, người quản lý hoặc người đại diện cho nhà ở. Theo quyết định của Sở Thủy Cục, quá trình xác minh có thể bao gồm hợp đồng thuê hoặc cho thuê, giấy biên nhận tiền thuê nhà hoặc chứng từ của chính quyền xác nhận rằng người này đang thuê bất động sản đó.

Nếu dịch vụ trước đây kéo dài trong một khoảng thời gian là điều kiện để Sở Thủy Cục cho phép trì hoãn việc trả tiền dịch vụ thì nơi cư trú và bằng chứng về việc thanh toán tiền thuê nhà

kip thời trong khoảng thời gian đó là vật tương đương thỏa đáng.

6.05.120 Xóa nợ quá hạn.

Sở Thủy Cục có thể xóa nợ quá hạn hằng năm khỏi hồ sơ của bất kỳ tài khoản nào theo yêu cầu của khách hàng.

6.05.130 Kiện cáo.

Tất cả các mức giá chưa thanh toán, tiền phí và tiền phạt được đề cập trong tài liệu này đều có thể thu được bằng con đường kiện cáo.

6.05.140 Chi phí.

Bên bị kiện phải thanh toán toàn bộ chi phí của vụ kiện theo bất kỳ phán quyết nào được đưa ra có lợi cho Sở Thủy Cục, bao gồm cả phí luật sư hợp lý.

6.05.150 Khi bỏ trống ngôi nhà.

Những khách hàng muốn ngừng dịch vụ nên gửi văn bản thông báo cho Sở Thủy Cục trong vòng hai ngày trước khi bỏ trống ngôi nhà. Trừ khi việc ngừng cung cấp dịch vụ được ra lệnh, khách hàng phải chịu trách nhiệm cho các khoản phí liên tục, cho dù có sử dụng nước hay không, cho tới thời điểm ngừng cung cấp dịch vụ.

Chương 6.10, LỆ PHÍ VÀ CHI PHÍ - TỔNG THỂ

6.10.100 Lệ phí séc do không đủ tiền.

Lệ phí sẽ được tính cho mỗi phiếu séc mà ngân hàng trả lại do không đủ tiền.

6.10.105 Thông Báo về việc Xử Lý Séc Bị Trả Lại hoặc Thanh Toán bằng Thẻ Tín Dụng.

Khi nhận được số tiền thanh toán bị trả lại, cho dù bằng séc hay thẻ tín dụng được coi là tiền thanh toán dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, Sở Thủy Cục sẽ xem xét tài khoản chưa thanh toán và số tiền thanh toán được trả lại sẽ bị xem là quá hạn. Sở Thủy Cục sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý và thiện chí để thông báo cho khách hàng về số tiền thanh toán bị trả lại.

Tất cả các khoản tiền được thanh toán để đổi séc đã trả lại hoặc thanh toán bằng thẻ tín dụng và thanh toán lệ phí phát sinh từ số tiền thanh toán bị trả lại phải ở hình thức thanh toán khác với hình thức thanh toán ban đầu bị trả lại. Những tài khoản đã thanh toán trước ngày đến hạn có các khoản thanh toán bị trả lại sau này mà chưa thanh toán sẽ được tính phí dịch vụ tài khoản quá hạn như thẻ chưa bao giờ nhận được số tiền thanh toán bị trả lại sau này.

Chương 6.35, KHIẾU NẠI VÀ HÓA ĐƠN CÓ TRANH CÃI

6.35.010 Quyền gặp mặt.

Nếu khách hàng có khiếu nại liên quan đến dịch vụ nước, điều lệ, quy định, nghị quyết hoặc sắc lệnh của Sở Thủy Cục hoặc tranh chấp về tính chính xác của hóa đơn dịch vụ nước hoặc các chi phí khác, vì bất kỳ lý do gì, thì khách hàng có quyền gặp mặt tổng giám đốc, hoặc người mà tổng quản lý chỉ định để thảo luận về tranh chấp và đưa ra bất kỳ bằng chứng nào hỗ trợ cho trường hợp của mình.

6.35.020 Các tranh chấp hoặc khiếu nại chính thức.

Nếu khách hàng không thể giải quyết tranh chấp với tổng giám đốc hoặc muốn gửi khiếu nại chính thức thì khách hàng có thể gửi văn bản khiếu nại cùng với lời giải thích đầy đủ và chi tiết trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ khi gửi hóa đơn có tranh cãi. Tổng quản lý hoặc người mà tổng quản lý chỉ định sẽ xem xét tranh chấp hoặc khiếu nại kịp thời và sau đó đưa ra văn bản quyết định cho khách hàng. Quá trình xem xét sẽ bao gồm việc cân nhắc xem liệu khách hàng có thể được gia hạn, trả dần hoặc thỏa thuận thanh toán khác hay không. Trong khi tiến hành điều tra hóa đơn có tranh cãi, khách hàng sẽ được yêu cầu chi trả một khoản tiền tương đương với một hóa đơn thông thường trong khoảng thời gian đó.

6.35.030 Kháng cáo lên hội đồng quản trị.

Bất kỳ khách hàng nào có tranh chấp hoặc khiếu nại kịp thời dẫn đến quyết định bất lợi có thể kháng cáo quyết định lên hội đồng quản trị bằng cách nộp đơn kháng cáo cho thư ký của hội đồng quản trị trong vòng mười (10) ngày làm việc sau khi nhận quyết định đầu tiên của Sở Thủy Cục. Khi nhận được đơn kháng cáo, thư ký của hội đồng quản trị sẽ đưa vấn đề này vào phiên điều trần tại cuộc họp hội đồng quản trị sắp tới và gửi văn bản thông báo cho khách hàng về thời gian và địa điểm của cuộc họp ít nhất mười (10) ngày trước khi diễn ra cuộc họp. Khách hàng có thể xuất hiện trước hội đồng quản trị để trình bày khiếu nại và bất kỳ bằng chứng nào hỗ trợ cho trường hợp của mình và yêu cầu hội đồng quản trị đưa ra quyết định.

6.35.040 Trì hoãn hành động.

Hội đồng quản trị sẽ hành động kịp thời để giải quyết tranh chấp, nhưng có thể trì hoãn việc giải quyết tranh chấp đến một cuộc họp trong tương lai để điều tra hoặc nhận các báo cáo đặc

biệt liên quan đến tranh chấp đó.

6.35.050 Quyết định của hội đồng quản trị.

Quyết định của hội đồng quản trị sẽ là quyết định cuối cùng. Nếu hội đồng quản trị không đưa ra quyết định trong vòng 60 ngày kể từ ngày nộp đơn lên hội đồng quản trị thì việc không hành động sẽ được xem là từ chối thực hiện hành động theo yêu cầu, trừ khi hội đồng quản trị đã đồng ý gia hạn thời gian giải quyết.

6.35.060 Ngừng cung cấp dịch vụ.

Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước hoặc thực hiện quyền khiếu nại thì Sở Thủy Cục sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán trong khi đang chờ xử lý tranh chấp hoặc khiếu nại.

6.35.070 Điều chỉnh lỗi đồng hồ đo nước chạy nhanh.

Nếu đồng hồ đo nước được chạy thử theo yêu cầu của khách hàng được phát hiện vượt quá sai số của Sở Thủy Cục thì phí vượt mức trong thời gian mà dịch vụ được cung cấp cho khách hàng yêu cầu chạy thử, hoặc trong thời gian sáu tháng, tùy theo mức nào thấp hơn, sẽ được hoàn trả cho khách hàng.

6.35.080 Điều chỉnh lỗi đồng hồ đo nước chạy chậm.

Nếu đồng hồ đo nước được chạy thử theo yêu cầu của khách hàng được phát hiện thấp hơn sai số của Sở Thủy Cục thì Sở Thủy Cục có thể lập hóa đơn cho khách hàng về số tiền thu chưa đủ dựa trên chỉ số công tơ đã hiệu chỉnh trong khoảng thời gian mà đồng hồ đo nước được sử dụng, không quá sáu tháng.

6.35.090 Đồng hồ đo nước không đăng ký.

Nếu đồng hồ đo nước được phát hiện là chưa đăng ký thì phí dịch vụ sẽ được tính dựa trên mức tiêu thụ ước tính. Ước tính từ mức tiêu thụ trước đó trong một khoảng thời gian tương đương hoặc bằng cách khác theo quyết định của Sở Thủy Cục và quyết định của Sở Thủy Cục sẽ là quyết định cuối cùng.

Chương 6.40, NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ DO KHÔNG THANH TOÁN

6.40.010 Ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.

Nếu hóa đơn quá hạn trong 60 ngày hoặc lâu hơn thì Sở Thủy Cục có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước. Sở Thủy Cục sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước vào bất kỳ ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ nào hoặc bất cứ khi nào các văn phòng làm việc của Sở Thủy Cục không mở cửa cho công chúng.

6.40.020 Thủ tục khiếu nại việc ngừng cung cấp dịch vụ.

Việc ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán các hóa đơn hoặc do vi phạm bất kỳ điều lệ, quy định, sắc lệnh hoặc nghị quyết nào của Sở Thủy Cục sẽ tuân theo các quy trình khiếu nại theo quy định tại Chương 6.35 trong Bộ Luật Của Sở Thủy Cục HDWD.

6.40.030 Từ chối hoặc phớt lờ trả nợ.

Bất kỳ số tiền đến hạn nào cũng đều được coi là một khoản nợ với Sở Thủy Cục và bất kỳ cá nhân, công ty hoặc tập đoàn nào không thanh toán, bỏ bê hoặc từ chối thanh toán khoản nợ này có thể bị khởi kiện dân sự về số tiền đến hạn tại một tòa án có thẩm quyền.

6.40.040 Quyền sai áp tài sản do không thanh toán.

Bất kỳ khoản nợ nào chưa thanh toán mà trong đó chủ sở hữu bất động sản phải chịu trách nhiệm sẽ được coi là sai áp tài sản thực mà dịch vụ được cung cấp theo quy định tại đây và trong Đoạn 31701.5 của Bộ Luật Nước California và các mục sau đó.

6.40.050 Phí dịch vụ khi vi phạm.

Nếu dịch vụ nước bị ngừng cung cấp do vi phạm bất kỳ điều lệ, quy định, nghị quyết hoặc sắc lệnh nào của Sở Thủy Cục thì dịch vụ sẽ không được phục hồi cho tới khi các vi phạm đã được khắc phục và đã thanh toán toàn bộ tiền phí và lệ phí dịch vụ hiện hành theo quy định tại đây.

6.40.060 Thanh toán một phần.

Sở Thủy Cục có thể chấp nhận khoản thanh toán một phần của tài khoản quá hạn và ghi có vào tài khoản khách hàng, nhưng khoản thanh toán một phần này sẽ không phải là lý do để đưa tài khoản ra khỏi tình trạng thanh toán không đúng hạn và sẽ không loại trừ tình trạng đồng hồ đo nước bị tắt do thanh toán trễ.

6.40.070 Cho phép tiếp tục dịch vụ đối với tài khoản quá hạn.

Tổng quản lý hoặc người mà tổng quản lý chỉ định, có thể cho phép tiếp tục dịch vụ đối với một tài khoản quá hạn nếu các thỏa thuận tài chính thỏa đáng với Sở Thủy Cục đã được thiết lập.

6.40.080 Hoàn cảnh y tế và tài chính đặc biệt.

Sở Thủy Cục sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt nếu đáp ứng được tất cả các điều kiện sau đây:

(a) Khách hàng hoặc người thuê đang sống tại địa chỉ cung cấp dịch vụ nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu được cấp phép hành nghề, trong đó nêu rõ việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân trong ngôi nhà;

(b) Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng thanh toán trong kỳ lập hóa đơn thông thường. Khách hàng được coi là không có khả năng thanh toán trong kỳ lập hóa đơn thông thường nếu: (1) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người hiện tại nhận được CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình 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 (2) khách hàng cam đoan rằng thu nhập hằng năm của hộ gia đình dưới 200% ngưỡng nghèo của liên bang; và

(c) Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm cả gia hạn, trả dần hoặc kỳ hạn thanh toán thay thế liên quan đến các khoản phí quá hạn.

Đối với những khách hàng đáp ứng được tất cả các điều kiện trên, Sở Thủy Cục sẽ cung cấp cho khách hàng một trong những lựa chọn sau đây mà Sở Thủy Cục đã đưa ra: (1) gia hạn; (2) trả dần số dư chưa thanh toán; hoặc (3) kỳ hạn thanh toán thay thế. Tổng quản lý hoặc người mà Tổng quản lý chỉ định sẽ chọn cách thỏa thuận thanh toán phù hợp nhất, xem xét thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp, cũng như các nhu cầu thanh toán của Sở Thủy Cục. Tổng quản lý hoặc người mà Tổng quản lý chỉ định có thể cho phép gia hạn để tránh gây khó khăn tài chính không đáng có cho khách hàng.

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng những điều kiện trên đã được đáp ứng. Khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Sở Thủy Cục sẽ xem xét tài liệu trong vòng 7 ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Sở Thủy Cục lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký kết thỏa thuận tham gia vào thỏa thuận 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 bắt buộc.

Sở Thủy Cục có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu khách hàng đã được cấp cho một thỏa thuận thanh toán thay thế theo mục này mà vẫn không tuân thủ thỏa thuận thanh toán thay thế đó trong 60 ngày hoặc không thanh toán các hóa đơn dịch vụ nước hiện tại trong 60 ngày. Sở Thủy Cục sẽ gửi thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ bằng đường bưu điện. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia vào bất kỳ cuộc điều tra hoặc thẩm tra nào của Sở Thủy Cục.

6.40.090 Hạn mức phí cung cấp lại dịch vụ.

Đối với những khách hàng đang cư ngụ có thu nhập hộ gia đình dưới 200% ngưỡng nghèo của liên bang thì Sở Thủy Cục sẽ giới hạn mức phí cung cấp lại dịch vụ trong giờ làm việc thông thường xuống năm mươi đô la (\$50), và ngoài giờ làm việc thông thường xuống còn (\$150). Các hạn mức chỉ được áp dụng nếu phí cung cấp lại dịch vụ trên thực tế của Sở Thủy Cục vượt quá những số tiền này. Những hạn mức này phải tùy thuộc vào điều chỉnh hằng năm dựa trên chỉ số giá tiêu dùng trong vùng Riverside-San Bernardino-Ontario bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Tiền phí cung cấp lại dịch vụ hiện tại trong giờ làm việc và sau giờ làm việc thông thường lần lượt được nêu rõ trong Đoạn 6.15.040 và Đoạn 6.15.050.

Sở Thủy Cục sẽ xem khách hàng đang cư ngụ có thu nhập hộ gia đình dưới 200% ngưỡng nghèo của liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người hiện tại nhận được CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bỏ Sung của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bỏ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ, hoặc (b) khách hàng cam đoan rằng thu nhập hằng năm của hộ gia đình dưới 200% ngưỡng nghèo của liên bang.

6.40.100 Thiết lập dịch vụ.

Để tiếp tục lại dịch vụ đã bị ngừng cung cấp do không thanh toán, khách hàng phải trả mọi khoản phí ngừng cung cấp dịch vụ; tiền phí hóa đơn hiện tại và trước đây đến hạn phải thanh toán, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt; phí cung cấp lại dịch vụ, chiếu theo các giới hạn tại Đoạn 6.15.050; và tiền bảo chứng nếu Sở Thủy Cục yêu cầu. Sở Thủy Cục sẽ cố gắng cung cấp lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng tối thiểu là sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi thanh toán theo yêu cầu trong phần này. Dịch vụ nước được cung cấp bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên của Sở Thủy Cục hoặc không có sự cho phép của Sở Thủy Cục có thể dẫn đến thiệt hại cho các cơ sở dịch vụ của Sở Thủy Cục và phát sinh thêm tiền phí hoặc lệ phí. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khôi phục trái phép dịch vụ thuộc về trách nhiệm của khách hàng hoặc chủ sở hữu bất động sản và dịch vụ sẽ không được khôi phục cho đến khi chi trả những thiệt hại đó.

6.40.105 Thiết lập lại dịch vụ sau giờ làm việc thông thường.

Dịch vụ được khôi phục theo yêu cầu của khách hàng sau 5:00 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Năm, bất cứ thời điểm nào vào Thứ Sáu, cuối tuần hoặc ngày nghỉ lễ sẽ được tính phí cung cấp lại dịch vụ sau giờ làm việc, chiếu theo các giới hạn tại Đoạn 6.15.050. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường, trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí cung cấp lại dịch vụ sau giờ làm việc, ký thỏa thuận xác nhận tiền phí và đồng ý liên lạc với Sở Thủy Cục chậm nhất là vào lúc 7:30 sáng của ngày làm việc tiếp theo để thanh toán tiền phí. Phí cung cấp lại dịch vụ sau giờ làm việc phải được thanh toán tại thời điểm được yêu cầu nếu thực hiện tại văn phòng làm việc hoặc chậm nhất là vào lúc 7:30 sáng của ngày làm việc kế tiếp theo yêu cầu sau giờ làm việc thông thường, và có thể không được thanh toán như một phần của thỏa thuận thanh toán sau đó. Nhân viên của Sở Thủy Cục trả lời các cuộc gọi về dịch vụ không được phép thu tiền thanh toán nhưng sẽ hướng dẫn khách hàng liên lạc với Sở Thủy Cục trước 7:30 sáng của ngày làm việc tiếp theo. Các dịch vụ liên quan đến đồng hồ đo nước đã bị loại bỏ sẽ không được thiết lập lại sau giờ làm việc.

Đôi khi dịch vụ nước bị ngừng bởi vì dịch vụ được cung cấp cho một tài khoản mới và Sở Thủy Cục chưa nhận được yêu cầu thiết lập dịch vụ từ chủ tài khoản mới. Nếu dịch vụ đang được khôi phục sau giờ làm việc thông thường do khách hàng chưa thiết lập tài khoản thì khách hàng phải đồng ý liên lạc với Sở Thủy Cục trước 7:30 sáng vào ngày làm việc tiếp theo để thiết lập

dịch vụ bằng cách hoàn tất giấy tờ hồ sơ đề nghị cung cấp tài khoản nước và thanh toán các khoản phí đối với tài khoản mới và dịch vụ được cung cấp sau giờ làm việc thông thường sẽ được tính chi phí thêm. Nếu không thì dịch vụ nước sẽ bị ngừng vào lúc 12:00 trưa cùng ngày.

Dịch vụ được khôi phục sau giờ làm việc thông thường theo yêu cầu của khách hàng sẽ bị ngừng cung cấp mà không cần thông báo thêm nếu khách hàng không liên lạc với văn phòng làm việc của Sở Thủy Cục trước 7:30 sáng vào ngày làm việc tiếp theo bởi vì trước đó khách hàng cam kết sẽ làm điều này khi ký tên và đồng ý với dịch vụ cung cấp sau giờ làm việc.

6.40.110 Thắc mắc và hỗ trợ.

Nếu Quý vị có thắc mắc hoặc cần được hỗ trợ liên quan đến hóa đơn nước hoặc tránh tình trạng ngừng cung cấp dịch vụ, Quý vị có thể liên lạc với nhân viên dịch vụ khách hàng của Sở Thủy Cục tại (760) 365-8333. Ngoài ra, khách hàng cũng có thể trực tiếp đến văn phòng làm việc của Sở Thủy Cục trong giờ làm việc thông thường.

6.40.115 Chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước; bản sao chính sách

Các chương 6.05, 6.35 và 6.40 sẽ cấu thành chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước của Sở Thủy Cục theo quy định tại Đoạn 116906 trong Bộ Luật An Toàn & Sức Khỏe California. Nếu khách hàng không thể truy cập vào bản sao chính sách này trên trang web của Sở Thủy Cục thì Sở Thủy Cục sẽ gửi bản sao chính sách này qua email hoặc cung cấp bản sao miễn phí tại văn phòng làm việc của Sở Thủy Cục theo yêu cầu. Nếu khách hàng yêu cầu gửi bản sao qua đường bưu điện thì Sở Thủy Cục sẽ tính phí dịch vụ gửi thư chứ không tính phí tài liệu này.

6.40.120 Lập báo cáo hằng năm.

Số trường hợp ngừng cung cấp dịch vụ nước hằng năm do không thanh toán sẽ được báo cáo trên trang web của Sở Thủy Cục và cũng được báo cáo lên Hội Đồng Kiểm Soát Nguồn Nước Tiểu Bang.