

EL TORO WATER DISTRICT

Trang 1/6

Phu lục số 7-W

CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

1. **Áp dụng Chính sách.** Chính sách Ngừng dịch vụ cấp Nước sinh hoạt này (“Chính sách” này) sẽ áp dụng cho tất cả các tài khoản khách hàng thuộc Quận liên quan đến dịch vụ cấp nước sinh hoạt, nhưng sẽ không áp dụng cho bất kỳ tài khoản nào sử dụng dịch vụ cấp nước không phải nước sinh hoạt. Trong phạm vi Chính sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Quận thì Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng.

2. **Thông tin Liên hệ.** Đối với các câu hỏi hoặc hỗ trợ liên quan đến hóa đơn nước, xin vui lòng liên hệ với nhân viên Dịch vụ Khách hàng của Quận theo số (949) 837-0660. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến quầy Dịch vụ Khách hàng của Quận từ Thứ Hai đến Thứ Năm, 7:30 sáng đến 4:00 chiều, Thứ Sáu 7:30 sáng đến 3:00 chiều. (hai tuần một lần đóng cửa vào thứ Sáu) trừ các ngày lễ của Quận. Văn phòng Dịch vụ Khách hàng của Quận đặt tại 24251 Los Alisos Blvd. in Lake Forest.

3. **Kết xuất hóa đơn và Thủ tục Thanh toán.** 25 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn, mỗi tháng một lần, khách hàng phải thanh toán đầy đủ phí dịch vụ Cấp Thoát Nước cho Quận, hoặc theo lịch thanh toán khác do Hội đồng Quản trị quyết định tùy từng thời điểm. Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán trong khoảng thời gian đó đều bị coi là nợ quá hạn.

4. **Ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán.** Nếu hóa đơn quá hạn trong thời gian ít nhất sáu mươi (60) ngày, Quận có thể ngừng dịch vụ cấp nước đối với địa chỉ nhận dịch vụ.

4.1 **Thông báo bằng Văn bản cho Khách hàng.** Quận sẽ gửi thông báo qua đường bưu điện cho khách hàng đứng tên trên hồ sơ ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền quá hạn trả;
- (c) ngày phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng dịch vụ;
- (d) thủ tục mà khách hàng có thể sử dụng để khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra hoặc kháng cáo liên quan đến dịch vụ hoặc chi phí;
- (e) mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể sử dụng để yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế, có thể bao gồm gia hạn, trả dần, lịch thanh toán thay thế hoặc giảm số tiền thanh toán;
- (f) thủ tục để khách hàng có được thông tin về Chương trình Trợ giá Lifeline của Quận;
- (g) số điện thoại trong trường hợp khách hàng yêu cầu đưa ra một thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Quận.

4.2 **Thông báo bằng văn bản cho Người cư ngụ hoặc Người thuê nhà.**

(a) Quận cũng sẽ gửi thông báo cho những người cư ngụ tại địa chỉ nhận dịch vụ ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước trong các trường hợp sau: (i) Quận cung cấp dịch vụ theo đồng hồ đo riêng cho một địa chỉ cư trú gồm một hộ gia đình, cấu trúc cư trú gồm nhiều hộ gia đình, khu nhà ở di động, hoặc trại lao động nông trại và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành là khách hàng đứng tên trên hồ sơ; hoặc (ii) địa chỉ nhận thư của khách hàng đứng tên trên hồ sơ không phải là địa chỉ nhận dịch vụ. Thông báo sẽ được gửi tới “Người cư ngụ”, bao gồm những thông tin bắt buộc tại Mục 4.1 ở trên và cho người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải trả số tiền còn nợ của tài khoản quá hạn. Các điều khoản và điều kiện để người cư ngụ trở thành khách hàng của Quận được nêu tại Mục 8 dưới đây.

Được phê duyệt theo Nghị quyết 20-1-1
21/01/2020

Có hiệu lực từ ngày

Phụ lục “A” của Nghị quyết số 20--1

EL TORO WATER DISTRICT

Trang 2/6

(b) Nếu Quận cấp nước cho cư dân thông qua đồng hồ tổng, Quận sẽ cố gắng hết sức, ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ, để thông báo cho những người cư ngụ rằng tài khoản này đang nợ tiền và dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày được ghi rõ trong thông báo. Quận sẽ đưa ra thông báo bằng cách: (i) gửi thông báo cho từng đơn vị dân cư; (ii) dán thông báo trên cửa của mỗi đơn vị dân cư, (iii) nếu việc thông báo cho mỗi đơn vị là không khả thi hay không thể thực hiện được thì sẽ dán hai (2) bản sao của thông báo ở lối đi của mỗi khu vực chung và tại mỗi điểm ra vào của cấu trúc dân cư; hoặc (iv) thực hiện một vài nỗ lực hợp lý khác để gửi văn bản thông báo cho người cư ngụ. Thông báo sẽ được gửi tới "Người cư ngụ", bao gồm những thông tin bắt buộc tại Mục 4.1 ở trên và cho người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải trả số tiền còn nợ của tài khoản quá hạn. Các điều khoản và điều kiện để người cư ngụ trở thành khách hàng của Quận được nêu tại Mục 8 dưới đây.

4.3 Thông báo Trực tiếp hoặc qua Điện thoại. Quận cũng sẽ cố gắng hết sức để liên hệ với khách hàng đứng tên trên hồ sơ hoặc một người trưởng thành sống tại cơ sở cư trú của khách hàng, trực tiếp hoặc qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Quận sẽ đề nghị cung cấp một bản sao Chính sách này bằng văn bản và thảo luận về các lựa chọn để tránh phải ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán, bao gồm cả khả năng gia hạn hoặc dàn xếp thanh toán khác.

4.4 Dán thông báo tại Địa chỉ nhân dịch vụ. , Quận sẽ cố gắng hết sức nhằm để lại một thông báo về việc sắp ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt và một bản sao của Chính sách này ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính sách này sẽ được để lại tại nơi cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền quá hạn trả;
- (c) ngày phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng dịch vụ;
- (d) thủ tục để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (e) số điện thoại trong trường hợp khách hàng yêu cầu đưa ra một thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Quận.

4.5 Các trường hợp sẽ không bị ngừng cấp dịch vụ. Quận sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán trong các trường hợp sau:

- (a) Trong khi Quận đang điều tra về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5.1 dưới đây;
- (b) Trong thời gian mà kháng cáo của khách hàng lên Hội đồng Quản trị theo Mục 5.3 dưới đây chưa được giải quyết; hoặc
- (c) Trong thời gian mà khoản thanh toán của khách hàng được phép gia hạn, trả dần, áp dụng lịch thanh toán thay thế hoặc giảm trừ theo Mục 6 dưới đây và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã được phê duyệt.

4.6 Các Trường Hợp Đặc biệt Về Tài chính và Y tế Mà Theo Đó Sẽ Không Bị Ngừng Dịch Vụ.

- (a) Quận sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước nếu khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

EL TORO WATER DISTRICT

Trang 3/6

- (i) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Quận giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính có giấy phép rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại địa chỉ nhận dịch vụ;
- (ii) Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong kỳ thanh toán thông thường của Quận. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán trong kỳ thanh toán thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện là người nhận phúc lợi CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập Đảm bảo 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 em, hoặc (b) khách hàng cam đoan, theo hình phạt cho tội khai man, rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói theo quy định của liên bang; và
- (iii) Khách hàng sẵn sàng ký một thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm gia hạn, trả dần, lịch thanh toán khác hoặc giảm trừ số tiền thanh toán liên quan đến các khoản phí quá hạn.

(b) Với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Quận sẽ tùy ý quyết định đưa ra cho khách hàng một trong các phương án sau đây:

- (i) gia hạn thời hạn thanh toán;
- (ii) trả dần số tiền nợ chưa thanh toán;
- (iii) lịch thanh toán thay thế; hoặc
- (iv) giảm trừ số tiền thanh toán.

Tổng Giám Đốc của Quận sẽ lựa chọn phương án thanh toán phù hợp nhất sau khi xem xét các thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp, cũng như các nhu cầu thanh toán của Quận.

(c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu mục (a) đã được đáp ứng. Khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Quận sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Quận lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký giấy đồng ý với 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 trong tiểu mục (a).

(d) Quận có thể ngừng dịch vụ cấp nước nếu một khách hàng đã được cấp thỏa thuận thanh toán thay thế theo mục này nhưng không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán của mình trước ngày thanh toán được gia hạn; (b) thanh toán bất kỳ khoản tiền trả dần nào đến hạn theo kế hoạch trả dần; (c) thanh toán bất kỳ số tiền đến hạn nào theo lịch thanh toán thay thế; (d) thanh toán số tiền thanh toán đã được giảm trừ trước ngày đáo hạn; hoặc (e) thanh toán các khoản chi phí hiện tại của mình đối với dịch vụ cấp nước. Quận sẽ dán một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ ở vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Khi có thông báo cuối cùng, khách hàng sẽ không còn được quyền yêu cầu Quận thực hiện bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào nữa.

4.7 Thời gian Ngừng dịch vụ. Quận sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ theo quy định của pháp luật hoặc bất kỳ khoảng thời gian nào mà văn phòng Quận không mở cửa tiếp dân.

EL TORO WATER DISTRICT

Trang 4/6

4.8 Nổi lại Dịch vụ. Những khách hàng đã bị ngừng dịch vụ cấp nước có thể liên hệ với Quận một cách trực tiếp hoặc qua điện thoại về việc nổi lại dịch vụ. Để được nổi lại dịch vụ, khách hàng phải thanh toán: (a) mọi khoản nợ quá hạn, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt theo quy định; (b) mọi khoản phí nổi lại dịch vụ, theo các giới hạn trong Mục 7.1, nếu có; (c) và một khoản tiền đặt cọc để bảo đảm, nếu Quận yêu cầu.

5. Thủ tục Khiếu nại hoặc Kháng cáo về Hóa đơn.

5.1 Thời gian để Khiếu nại hoặc Yêu cầu Điều tra. Khách hàng có thể khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền trên hóa đơn trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn. Chỉ đối với mục đích của Mục 5.1 này, khách hàng sẽ được coi là nhận được hóa đơn sau năm (5) ngày kể từ khi thư được gửi đi và ngay lập tức nếu là gửi thư điện tử.

5.2 Quá trình Xem xét của Quận. Một khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được một quản lý của Quận xem xét và người này sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Quá trình xem xét sẽ bao gồm việc cân nhắc xem liệu khách hàng có thể được gia hạn, trả dần, áp dụng lịch thanh toán thay thế hoặc giảm trừ số tiền thanh toán theo Mục 6 hay không. Tùy theo quyết định của mình, Quận có thể xem xét các khiếu nại hoặc các yêu cầu điều tra được đưa ra không đúng thời hạn; tuy nhiên, những khiếu nại hoặc yêu cầu như vậy không phải là kháng cáo.

5.3 Kháng cáo lên Hội đồng Quản trị. Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời theo Mục 5 này và nhận được kết quả là một quyết định bất lợi từ Quận đều có thể kháng cáo quyết định đó lên Hội đồng Quản trị bằng cách gửi văn bản thông báo kháng cáo lên Thư ký Quận trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Quận đưa ra quyết định của mình qua đường bưu điện. Khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư ký Quận sẽ đưa ra vấn đề ra cuộc họp Hội đồng sắp tới và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội đồng Quản trị sẽ là quyết định cuối cùng.

6. Gia hạn và Thỏa thuận Thanh toán Thay thế Khác.

Nếu Quận xác định rằng các điều kiện nêu tại Mục 4.6 (a) được đáp ứng, Quận sẽ đưa ra cho khách hàng một trong các phương án sau:

6.1 Thời gian để Yêu cầu Gia hạn hoặc Thỏa thuận Thanh toán Thay thế khác. Nếu không thể thanh toán hóa đơn trong thời hạn thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc thống nhất một thỏa thuận thanh toán thay thế khác như được mô tả tại Mục 6. Nếu khách hàng đưa ra yêu cầu trong vòng mười ba (13) ngày kể từ ngày Quận gửi thư thông báo bằng văn bản về việc ngừng dịch vụ, yêu cầu đó sẽ được một quản lý của Quận xem xét. Quyết định của Quận liên quan đến việc gia hạn và các thỏa thuận thanh toán thay thế khác là quyết định cuối cùng và không thể kháng cáo lên Hội đồng Quản trị của Quận.

6.2 Gia hạn. Nếu được Quận chấp thuận, việc thanh toán số tiền còn nợ của khách hàng có thể được gia hạn tạm thời thêm một khoảng thời gian không quá sáu (6) tháng kể từ ngày số tiền nợ đó đáo hạn lần đầu. Tổng Giám đốc của Quận sẽ tùy ý quyết định cho phép khách hàng được gia hạn bao lâu. Khách hàng phải thanh toán toàn bộ số tiền còn nợ trước ngày mà Quận ấn định và phải luôn thanh toán đúng hạn tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong bất cứ kỳ thanh toán nào sau đó. Ngày thanh toán gia hạn sẽ được nêu rõ bằng văn bản và gửi cho khách hàng.

6.3 Trả dần. Nếu được Quận chấp thuận, khách hàng có thể trả dần số tiền nợ của mình trong thời gian không quá mười hai (12) tháng, theo quyết định của Tổng Giám đốc Quận. Nếu được chấp thuận trả dần, số tiền còn nợ sẽ được chia cho số tháng trong giai đoạn trả dần và cộng vào hóa đơn tiền nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi trả hết. Trong thời gian trả dần, khách hàng phải luôn trả đúng hạn tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong bất cứ kỳ thanh toán nào sau đó. Lịch trả nợ dần và số tiền đến hạn sẽ được quy định bằng văn bản và gửi cho khách hàng.

EL TORO WATER DISTRICT

Trang 5/6

6.4 Lịch thanh toán thay thế. Nếu được Quận chấp thuận, khách hàng có thể trả số tiền nợ của mình theo lịch thanh toán thay thế nhưng không quá mười hai (12) tháng, tùy theo quyết định của Tổng Giám đốc Quận. Nếu được phê duyệt, lịch thanh toán thay thế có thể cho phép trả gộp một lần theo định kỳ nhưng không trùng với ngày thanh toán đã thiết lập của Quận hoặc có thể cho phép thanh toán với tần suất thưa hơn hoặc dày hơn so với ngày thanh toán thông thường của Quận. Trong thời gian áp dụng lịch thanh toán thay thế, khách hàng phải luôn trả đúng hạn tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong bất cứ kỳ thanh toán nào sau đó. Lịch thanh toán thay thế và số tiền đến hạn sẽ được quy định bằng văn bản và gửi cho khách hàng.

6.5 Giảm trừ Số tiền Thanh toán. Nếu được Quận chấp thuận, khách hàng có thể được giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền còn nợ cho dịch vụ cấp nước. Bất kỳ khoản giảm trừ nào như vậy sẽ được tài trợ từ nguồn quỹ không hạn chế của Quận chứ không phải lấy từ các khoản phí hoặc lệ phí do các khách hàng khác chi trả.

6.6 Không tuân thủ. Nếu khách hàng đã được cho phép áp dụng một thỏa thuận thanh toán theo Mục 6 này nhưng không: (1) trả các khoản phí còn nợ trước ngày gia hạn; (2) trả một khoản nợ đến hạn theo lịch trả nợ dần; (3) trả một khoản nợ đến hạn theo lịch thanh toán thay thế; hoặc (4) trả số tiền thanh toán được giảm trừ trước ngày đáo hạn, thì Quận có thể chấm dứt dịch vụ cấp nước. Quận sẽ dán một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ ở vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Khi có thông báo cuối cùng, khách hàng sẽ không còn được quyền yêu cầu Quận thực hiện bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào nữa.

7. Các chương trình đặc biệt dành cho khách hàng có thu nhập thấp.

7.1 Giới hạn Phí kết nối lại Dịch vụ và Miễn lãi suất. Đối với những khách hàng cư trú đã chứng minh cho Quận là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang, Quận sẽ:

- (a) Giới hạn mọi khoản phí kết nối lại dịch vụ trong giờ hoạt động bình thường ở mức không quá năm mươi đô la (\$50) và ngoài giờ hoạt động xuống còn một trăm năm mươi đô la (\$150). Các giới hạn sẽ chỉ áp dụng nếu phí kết nối lại của Quận thực sự vượt quá số tiền này. Những giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm liên quan đến những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng của Cục thống kê Lao động đối với Tất cả Người tiêu dùng ở khu vực Thành thị (CPI-U) bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- (b) Miễn các khoản lãi suất cho các hóa đơn quá hạn cứ 12 tháng một lần. Quận sẽ miễn trừ bất kỳ khoản lãi suất nào chưa thanh toán tại thời điểm khách hàng đưa ra yêu cầu.

7.2 Xác định tư cách hội đủ điều kiện. Quận sẽ coi một khách hàng thuộc diện có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức chuẩn nghèo của liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện là người nhận phúc lợi CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập Đảm bảo 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 em, hoặc (b) khách hàng cam đoan, theo hình phạt cho tội khai man, rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo đói theo quy định của liên bang.

8. Thủ tục để Người cư ngụ hoặc Người thuê nhà Trở thành Khách hàng của Quận.

8.1 Khả năng áp dụng. Mục 8 này chỉ được áp dụng khi chủ sở hữu tài sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành địa chỉ nhận dịch vụ cấp nước sinh hoạt được ghi là khách hàng đứng tên trên hồ sơ và đã được thông báo về ý định ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán.

EL TORO WATER DISTRICT

Trang 6/6

8.2 **Đồng ý với các Điều khoản và Điều kiện Cung cấp Dịch vụ của Quận.** Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ thực sự nếu mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện cung cấp dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu theo quy tắc và quy định của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản này theo đúng quy định của Quận hoặc nếu có sẵn phương tiện phù hợp về mặt pháp lý cho phép Quận ngừng cung cấp dịch vụ một cách chọn lọc cho những người cư ngụ chưa đáp ứng các yêu cầu theo quy tắc và quy định của Quận thì Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đáp ứng các yêu cầu đó.

8.3 **Xác minh Hợp đồng Thuê nhà.** Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền nợ của tài khoản nợ quá hạn, người cư ngụ phải xác minh rằng khách hàng đứng tên trên hồ sơ của tài khoản nợ quá hạn hiện là hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc người đại diện của địa chỉ cư trú đó. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai cho thuê, một giấy tờ do chính phủ cấp chỉ ra rằng người cư ngụ đang thuê tài sản đó, hoặc giấy tờ đó có chứa thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, tùy theo quyết định của Quận.

8.4 **Các phương thức thiết lập tín dụng.** Nếu điều kiện để thiết lập tín dụng với Quận là đã từng sử dụng dịch vụ trong một khoảng thời gian thì việc cư trú và giấy tờ chứng minh thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn trong khoảng thời gian đó là giấy tờ tương đương có thể được chấp nhận.

8.5 **Khấu trừ từ Tiền thuê nhà.** Căn cứ theo Mục 60371(d) của Bộ luật Chính phủ, bất kỳ người cư ngụ nào trở thành khách hàng của Quận theo Mục 8 này và có các khoản thanh toán định kỳ chẳng hạn như tiền thuê nhà đã bao gồm phí dịch vụ cấp nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí đó không được nêu riêng, đều có thể khấu trừ, từ khoản thanh toán định kỳ cho mỗi kỳ thanh toán, tất cả các khoản phí hợp lý đã trả cho Quận đối với các dịch vụ đó trong kỳ thanh toán trước đó.

9. **Ngôn ngữ sử dụng cho một số thông báo bằng văn bản.** Tất cả các thông báo bằng văn bản theo Mục 4 và Mục 6.6 của Chính sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác có ít nhất mười phần trăm (10%) dân cư trong khu vực dịch vụ của Quận sử dụng.

10. **Các giải pháp khác.** Ngoài việc ngừng dịch vụ cấp nước, Quận có thể theo đuổi bất kỳ giải pháp nào khác có sẵn phù hợp với quy định của pháp luật hoặc hợp tình hợp lý đối với các trường hợp không trả phí dịch vụ cấp nước, bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc: đảm bảo số tiền quá hạn bằng cách xử lý các tài sản thế chấp trên bất động sản đó, nộp đơn khiếu nại hoặc khởi xướng hành động pháp lý hoặc chuyển số tiền nợ đó cho các cơ quan thu nợ. Trong trường hợp một hành động pháp lý được phán quyết có lợi cho Quận, Quận sẽ có quyền nhận được tiền chi trả đối với tất cả các khoản phí và chi phí, bao gồm cả phí luật sư và các khoản lãi tích lũy.

11. **Ngừng dịch vụ cấp nước do các Vi phạm khác của Khách hàng.** Quận có quyền ngừng dịch vụ cấp nước nếu khách hàng có bất kỳ hành vi nào vi phạm các pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định của Quận ngoài việc không thanh toán.

12. **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 Quận, bao gồm nhưng không giới hạn ở các khoản phí quá hạn, đều phải được nộp như đã quy định trong Chính sách.

13. **Quyết định của nhân viên Quận.** Mọi quyết định mà Tổng Giám đốc của Quận có thể đưa ra theo Chính sách này đều có thể được đưa ra bởi người do Tổng Giám đốc chỉ định.