

Thành phố Tustin

CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT VÌ LÝ DO KHÔNG TRẢ TIỀN

Điều hành bởi Quản đốc thành phố
Ngày có hiệu lực: 01 tháng 02 năm 2020
Sửa đổi: 12 tháng 5 năm 2021

CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT VÌ LÝ DO KHÔNG TRẢ TIỀN

Bất luận đã có chính sách hay quy định nào khác hay không, Chính sách về việc ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì lý do không trả tiền này (sau đây gọi là “Chính sách”) sẽ áp dụng cho việc ngừng cấp nước sinh hoạt vì lý do không trả tiền theo các điều khoản định ra trong tài liệu này. Nếu Chính sách này mâu thuẫn với bất kỳ chính sách hay quy định nào khác thì Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng.

- I. **Phạm vi áp dụng của chính sách; Số điện thoại liên hệ:** Chính sách này sẽ chỉ áp dụng cho tài khoản dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Tất cả các chính sách và thủ tục hiện hành sẽ tiếp tục được áp dụng cho tài khoản dịch vụ cấp nước công nghiệp và thương mại. Có thể gọi cho nhân viên ghi hóa đơn nước theo số 714-573-3075 để được hỗ trợ thêm về việc thanh toán hóa đơn tiền nước và xây dựng giải pháp thay thế có thể áp dụng được ghi rõ trong Chính sách này.

II. **Việc ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì lý do không trả tiền:**

A. **Phát hành và thanh toán hóa đơn:** Hóa đơn dịch vụ cấp nước sẽ được phát hành cho từng khách hàng hai tháng một lần. Hóa đơn dịch vụ sẽ đến hạn, phải trả ngay khi được xuất trình và trở thành quá hạn, dẫn đến hệ quả ngừng dịch vụ cấp nước nếu không được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Có thể thanh toán tại Thành phố Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 hoặc thanh toán trực tuyến tại trang web www.tustinca.org. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo tiền thanh toán được thu tại địa điểm đã định đúng thời hạn. Không cho phép thanh toán một phần hóa đơn ngoại trừ trường hợp đã được chấp thuận trước. Hóa đơn được tính như sau:

1. Đồng hồ nước sẽ được đọc theo thời gian định kỳ để chuẩn bị phát hành hóa đơn mỗi hai tháng một lần và khi có nhu cầu để chuẩn bị cho việc mở hoặc đóng tài khoản.
2. Hóa đơn sẽ hiển thị số công tơ cho kỳ đọc đồng hồ hiện hành và kỳ đọc trước mà dựa trên đó, hóa đơn được phát hành, số đơn vị hóa đơn, ngày tháng và số ngày cấp nước của kỳ đọc đồng hồ hiện hành.
3. Hóa đơn phải được trả bằng tiền tệ hợp pháp của Hoa Kỳ. Bất luận những điều đã nêu ở trên, Thành phố Tustin có quyền từ chối mọi khoản thanh toán hóa đơn tiền nước bằng tiền xu.

B. Hóa đơn quá hạn: Các quy định sau được áp dụng cho khách hàng có hóa đơn chưa thanh toán quá sáu mươi (60) ngày sau ngày lập hóa đơn:

1. Thông báo quá hạn: Nếu hóa đơn đã phát hành không được thanh toán trong vòng hai mươi (20) ngày theo lịch sau ngày lập hóa đơn thì sẽ có một thông báo bằng văn bản về việc quá hạn thanh toán và sắp sửa ngưng cấp nước (“Thông báo quá hạn”) được gửi qua thư đến khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước. Thông báo quá hạn sẽ được gửi ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể ngưng dịch vụ cấp nước như đã ghi trong Thông báo quá hạn. Áp dụng riêng cho Chính sách này, thuật ngữ “ngày làm việc” là để chỉ bất kỳ ngày nào mà các văn phòng của Thành phố mở cửa làm việc. Nếu địa chỉ thư từ liên lạc của khách hàng không phải là địa chỉ của căn nhà nơi dịch vụ được cung cấp thì Thông báo quá hạn cũng sẽ được gửi đến căn nhà đó, đề tên người nhận là “Người cư ngụ” tại căn nhà đó. Thông báo quá hạn bắt buộc phải có những thông tin sau:

- a) Tên và địa chỉ sử dụng dịch vụ của khách hàng;
- b) Số tiền nước quá hạn;
- c) Ngày phải trả hoặc ngày dàn xếp thanh toán để tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước;
- d) Mô tả quy trình áp dụng đối với việc gia hạn thời gian thanh toán số tiền còn thiếu (Xem Mục III dưới đây);
- e) Mô tả thủ tục xin cứu xét và khiếu nại về hóa đơn dẫn đến việc quá hạn (xem Mục IV dưới đây); và
- f) Mô tả thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu được tạm hoãn thanh toán hoặc được hưởng lịch thanh toán thay thế (xem Mục III dưới đây)

Ngoài Thông báo quá hạn, Thành phố Tustin có thể lựa chọn thông báo cho khách hàng qua điện thoại về việc quá hạn thanh toán và việc sắp sửa ngưng cấp nước ít nhất năm (5) ngày theo lịch trước khi ngưng dịch vụ. Nếu thông báo được chuyển đến khách hàng qua điện thoại, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một bản sao của Chính sách này và cũng sẽ trao đổi với khách hàng về phương án tạm hoãn thanh toán hoặc hình thức thanh toán thay thế khác như trình bày tại Mục III dưới đây; cũng như thủ tục xin cứu xét và khiếu nại về hóa đơn của khách hàng như trình bày tại Mục IV dưới đây.

2. Không liên lạc được với khách hàng: Nếu Thành phố không thể liên lạc qua điện thoại được với khách hàng hoặc người trưởng thành đang cư ngụ tại căn nhà nơi cung cấp dịch vụ cấp nước và Thông báo quá hạn bị trả lại vì lý do thư không thể chuyển phát được thì Thành phố sẽ cố gắng thiện chí đến thăm căn nhà đó và để lại hoặc sắp xếp để đặt một thông báo về việc sắp ngưng dịch vụ cấp nước vì lý do không thanh toán tiền cùng một bản sao của Chính sách này (“Thẻ thông báo treo cửa”) tại điểm dễ thấy.

3. Phí trễ hạn thanh toán và phí làm thẻ thông báo treo cửa: Như đã ghi rõ trong biểu phí và giá của Thành phố, Phí trễ hạn thanh toán sẽ được tính toán và cộng thêm vào số dư chưa thanh toán trong tài khoản của khách hàng nếu số tiền còn thiếu nợ trong tài khoản đó chưa được thanh toán trước ngày Thông báo quá hạn và/hoặc Thẻ thông báo treo cửa được tạo lập.
4. Hạn chót ngưng cấp nước: Khoản tiền thanh toán phí dịch vụ cấp nước bắt buộc phải được thu tại văn phòng Thành phố trước 4:30 chiều vào ngày đã định trên thông báo. Không chấp nhận dấu bưu điện.
5. Thông báo về Chi phiếu bị trả lại: Khi nhận được chi phiếu bị trả lại vốn được phát hành trước đó để trả dịch vụ cấp nước hoặc các loại phí khác, Thành phố sẽ xem như số tiền thiếu nợ vẫn chưa được thanh toán. Thành phố sẽ cố gắng thông báo trực tiếp đến khách hàng và để lại thông báo ngưng cấp nước tại địa điểm cấp nước. Dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt nếu số tiền trên chi phiếu bị trả lại và phí cho chi phiếu bị trả lại không được thanh toán trước ngày đã ghi rõ trên thông báo. Ngày đến hạn phải trả không sớm hơn ngày ghi trên Thông báo quá hạn hoặc Thẻ thông báo treo cửa; hoặc nếu trước đó, Thông báo quá hạn chưa được cung cấp cho khách hàng thì ngày đến hạn sẽ không sớm hơn sáu mươi (60) ngày theo lịch sau khi hóa đơn đã được thanh toán bằng chi phiếu bị trả lại. Để thanh toán hết chi phiếu bị trả lại và thanh toán phí của chi phiếu bị trả lại, bắt buộc phải thanh toán tất cả các khoản tiền bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc quỹ được chứng nhận.
6. Chi phiếu bị trả lại vốn được phát hành để thanh toán dịch vụ cấp nước đã bị cắt vì không trả tiền:
 - a) Nếu chi phiếu đã phát hành và được chấp nhận như là khoản tiền thanh toán giúp khôi phục dịch vụ cấp nước cho một tài khoản đã bị cắt nước trước đó vì lý do không trả tiền bị trả lại vì không thể chuyển nhượng, Thành phố có thể sẽ cắt dịch vụ cấp nước đã nói sau ít nhất ba (3) ngày kể từ ngày thông báo bằng văn bản. Tài khoản của khách hàng chỉ có thể được khôi phục sau khi các khoản phí chưa thanh toán được trả bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc quỹ được chứng nhận. Sau khi tài khoản của khách hàng được khôi phục, tài khoản đó sẽ bị đánh dấu trong thời gian một năm, cho biết khách hàng đã phát hành chi phiếu không thể chuyển nhượng được.
 - b) Nếu tại bất kỳ thời điểm nào trong suốt thời gian một năm nói trên, tài khoản của khách hàng bị cắt một lần nữa vì lý do không thanh toán thì Thành phố có thể sẽ yêu cầu khách hàng

thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc quỹ được chứng nhận để được khôi phục dịch vụ cấp nước.

7. Dàn xếp thiện chí:

- a) Thẻ theo yêu cầu của khách hàng, Thành phố sẽ dàn xếp thiện chí về Thông báo quá hạn, Thẻ thông báo treo cửa và/hoặc phí cắt nước. Việc dàn xếp này không vượt quá một (1) lần cho nợ trong mười hai (12) tháng nào trôi qua.
- b) Thẻ theo yêu cầu của khách hàng, Thành phố có thể dàn xếp thiện chí giảm phần nước của hóa đơn mỗi hai tháng một lần trong trường hợp đặc biệt, bao gồm nhưng không giới hạn, đối với khách hàng có hóa đơn tiền nước cao vì rò rỉ nước tại nhà của mình. Sự việc rò rỉ nước bắt buộc phải được Thành phố chứng kiến và khách hàng bắt buộc phải cung cấp bằng chứng sửa chữa. Sẽ áp dụng dàn xếp về khoản tiền thiếu nợ sau khi hoàn tất điều tra xác minh việc sửa chữa sự cố rò rỉ nước. Việc dàn xếp này không vượt quá một (1) lần cho nợ trong bất kỳ mười hai (12) tháng nào trôi qua.

C. Điều kiện cấm ngưng cấp nước: Thành phố Tustin sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì lý do không trả tiền nếu tất cả các điều kiện sau đều thỏa:

1. Điều kiện về sức khỏe – Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính cho biết việc ngưng cấp nước sẽ (i) đe dọa đến tính mạng, hoặc (ii) gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của người sống trong căn nhà đó;
2. Không có khả năng về tài chính – Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ cấp nước trong phạm vi hóa đơn thông thường của Thành phố. Khách hàng được cho là “không có khả năng tài chính để chi trả” nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng (i) là người đang thụ hưởng các khoản phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, SSI/Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của bang California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ; hoặc (ii) nếu khách hàng tuyên bố thu nhập hàng năm của hộ gia đình khách hàng thấp hơn 200% mức chuẩn nghèo của liên bang. (xem đường dẫn này để biết mức chuẩn nghèo của liên bang có thể áp dụng tại California <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); và

3. Dàn xếp thanh toán thay thế – Khách hàng sẵn lòng tham gia lịch trình thanh toán thay thế hoặc lịch thanh toán khoản tiền được trả chậm, theo đúng các điều khoản của Mục III dưới đây.

D. Quy trình quyết định điều kiện cấm ngưng cấp nước: Trách nhiệm chứng minh tuân thủ đúng các điều kiện đã ghi rõ trong Tiểu mục (C) nói trên thuộc về khách hàng. Để Thành phố có đủ thời gian xử lý mọi yêu cầu trợ giúp của khách hàng, khách hàng được khuyến khích cung cấp cho Thành phố giấy tờ cần thiết chứng minh các vấn đề về sức khỏe theo Tiểu mục (C)(1), tình trạng không có khả năng về tài chính theo Tiểu mục (C)(2) và thái độ sẵn sàng tham gia vào bất kỳ sự dàn xếp thanh toán thay thế nào theo Tiểu mục (C)(3) trước bất kỳ ngày dự kiến ngưng cấp nước nào càng sớm càng tốt. Khi nhận được giấy tờ như vậy, Giám đốc tài chính của Thành phố hoặc người được chỉ định của Giám đốc tài chính sẽ xem xét giấy tờ đó và trả lời cho khách hàng trong vòng bảy (7) ngày theo lịch để yêu cầu cung cấp thêm thông tin, bao gồm thông tin liên quan đến tính khả thi của việc dàn xếp thay thế sẵn có, hoặc để thông báo cho khách hàng về việc dàn xếp thanh toán thay thế, và điều khoản theo đó tại Mục III dưới đây mà Thành phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Nếu Thành phố yêu cầu cung cấp thêm thông tin, khách hàng sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày theo lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu của Thành phố. Trong vòng năm (5) ngày theo lịch kể từ ngày nhận được thông tin bổ sung đó, Thành phố sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện trong Tiểu mục (C) nói trên, hoặc Thành phố sẽ thông báo bằng văn bản về dàn xếp thanh toán thay thế cùng các điều khoản theo đó tại Mục III dưới đây mà Thành phố sẽ cho phép khách hàng tham gia. Khách hàng không đáp ứng các điều kiện đã ghi trong Tiểu mục (C) nói trên bắt buộc phải thanh toán khoản tiền quá hạn, bao gồm tất cả mọi khoản tiền phạt và phí khác còn nợ Thành phố trong thời hạn muộn hơn của hai trường hợp sau: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày nhận được thông báo của Thành phố về quyết định của Thành phố cho biết khách hàng không đáp ứng các điều kiện nói trên; hoặc (ii) ngày sắp ngưng cấp nước như đã ghi rõ trong Thông báo quá hạn.

E. Quy định đặc biệt dành cho khách hàng thu nhập thấp: Khách hàng được xem là có thu nhập hộ gia đình thấp nếu: (i) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện là người thụ hưởng các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, SSI/Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của bang California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ; hoặc (ii) khách hàng tuyên bố thu nhập hàng năm của hộ gia đình khách hàng thấp hơn 200% mức chuẩn nghèo của liên bang. (xem đường dẫn này để biết mức chuẩn nghèo của liên bang áp dụng tại California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). Nếu khách hàng chứng minh mình thuộc một trong hai trường hợp trên thì những điều khoản sau sẽ được áp dụng:

1. Phí khôi phục cấp nước: Nếu dịch vụ đã bị cắt và sẽ được nối lại, mọi khoản phí khôi phục cấp nước trong thời gian làm việc bình thường của Thành phố không được vượt quá \$50 và phí khôi phục cấp nước trong thời gian không làm việc không được vượt quá \$150. Các khoản phí này không được vượt quá chi phí khôi phục dịch vụ thực tế nếu chi phí thấp hơn mức trần do luật pháp quy định. Mức trần có thể được điều chỉnh hàng năm đối với thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng (CPI) áp dụng cho khu vực đô thị Los Angeles-Long Beach-Anaheim bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 năm 2021.
 2. Miễn tiền phạt: Thành phố sẽ miễn tất cả các khoản phạt/phí đối với hóa đơn quá hạn một lần mỗi mười hai (12) tháng.
- F. Trường hợp chủ nhà - người thuê nhà: Quy trình thủ tục sau sẽ được áp dụng cho căn nhà của hộ gia đình riêng lẻ có đồng hồ riêng, tòa nhà chung cư có nhiều căn hộ và khu nhà di động nơi chủ nhà hoặc người quản lý là khách hàng trong hồ sơ và chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn tiền nước.
1. Thông báo cần có:
 - a. Thành phố sẽ cố gắng thiện chí gửi thư thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ sống tại địa chỉ có dịch vụ cấp nước ít nhất mười (10) ngày theo lịch trước khi ngưng dịch vụ cấp nước nếu địa chỉ đó là tòa nhà chung cư có nhiều căn hộ hoặc khu nhà di động, ít nhất bảy (7) ngày theo lịch trước khi ngưng cấp nước nếu địa chỉ đó là căn hộ của hộ gia đình riêng lẻ có đồng hồ riêng.
 - b. Thông báo bằng văn bản bắt buộc phải cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng, tức là người sẽ nhận hóa đơn của dịch vụ cấp nước (xem Tiểu mục 2 dưới đây) mà không cần trả bất kỳ khoản tiền quá hạn còn thiếu nào.
 2. Người thuê nhà/người cư ngụ trở thành khách hàng:

Thành phố không bắt buộc phải cấp sẵn nước cho người thuê nhà/người cư ngụ trừ phi người thuê nhà/người cư ngụ đồng ý với điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu cũng như quy định của Thành phố.

 - a. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê nhà/người cư ngụ chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí sau đó đối với tài khoản, thỏa mãn yêu cầu của Thành phố hoặc (ii) trong trường hợp có phương tiện để cắt nước một cách chọn lọc đối với người thuê nhà/người cư ngụ không đáp ứng yêu cầu của

Thành phố thì Thành phố sẽ chỉ cấp nước cho người thuê nhà/người cư ngụ đáp ứng yêu cầu của Thành phố mà thôi.

- b. Nếu dịch vụ cấp nước trước đây trong một khoảng thời gian nhất định là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố và là yêu cầu miễn đặt cọc thì việc cư trú tại căn nhà đó và bằng chứng trả tiền thuê nhà đúng hạn trong khoảng thời gian đó, đáp ứng các yêu cầu của Thành phố, là điều kiện thỏa đáng tương đương.
- c. Nếu người thuê nhà/người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành phố và khoản thanh toán tiền thuê nhà của người thuê nhà/người cư ngụ có bao gồm phí phải trả đối với dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong trường hợp phí này không được nói riêng thì người thuê nhà/người cư ngụ có thể trừ vào thanh toán tiền thuê nhà trong tương lai tất cả các khoản phí hợp lý đã trả cho Thành phố trong thời gian thuê nhà trước đây.

III. Dàn xếp thanh toán thay thế: Đối với tất cả khách hàng hội đủ ba điều kiện đã nêu trong Mục II(C) ở trên, theo đúng quy trình đã định ở Mục II(D) ở trên, Thành phố sẽ đưa ra khách hàng một trong ba phương án dàn xếp thanh toán thay thế sau, do Thành phố tùy ý quyết định: (i) lịch thanh toán thay thế theo Tiểu mục (A) dưới đây; hoặc (ii) tạm hoãn thanh toán theo Tiểu mục (B) dưới đây. Tất cả khách hàng **KHÔNG ĐÁP ỨNG** cả ba điều kiện trong Mục II(C) có thể được tạm gia hạn ngày tới hạn thanh toán theo Tiểu mục (C) dưới đây. Giám đốc tài chính hoặc người được Giám đốc tài chính chỉ định sẽ tùy ý quyết định lựa chọn một cách hợp lý phương án thanh toán thay thế phù hợp nhất sau khi xem xét thông tin và giấy tờ do khách hàng cung cấp và sẽ cân nhắc xem xét tình trạng tài chính của khách hàng cũng như nhu cầu thanh toán của Thành phố.

A. **Lịch thanh toán thay thế:** Tất cả khách hàng không thể trả tiền dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường và hội đủ ba điều kiện theo Mục II(C) nói trên, như Thành phố sẽ xác nhận, nếu Thành phố đã quyết định chọn phương án thay thế này, sẽ theo lịch thanh toán thay thế đối với số tiền chưa thanh toán như sau:

1. **Thời gian trả nợ:** Khách hàng sẽ trả số tiền chưa thanh toán cùng với phí hành chính và lãi như đã định trong Tiểu mục (2) dưới đây, trong thời gian không quá mười hai (12) tháng, theo quyết định của Giám đốc tài chính hoặc người được Giám đốc tài chính chỉ định; Tuy nhiên, Giám đốc tài chính hoặc người được Giám đốc tài chính chỉ định, trong quyền hạn tùy ý quyết định hợp lý của mình, có thể gia hạn thời gian trả nợ dài hơn mười hai (12) tháng để tránh gây khó khăn quá mức cho khách hàng.
2. **Phí hành chính:** Đối với mọi lịch thanh toán thay thế đã được phê chuẩn, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính. Số tiền

này thỉnh thoảng sẽ do Thành phố quyết định, phản ánh chi phí lập và quản lý lịch thanh toán thay thế trên thực tế.

3. **Lịch thanh toán:** Sau khi tham vấn khách hàng và xem xét giới hạn tài chính của khách hàng, Giám đốc tài chính hoặc người được Giám đốc tài chính chỉ định sẽ lên lịch thanh toán thay thế để thống nhất với khách hàng. Lịch thanh toán thay thế đó có thể quy định những khoản thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán đã định sẵn, có thể quy định những khoản thanh toán với tần suất thường xuyên hơn hàng tháng, hoặc có thể quy định những khoản thanh toán với tần suất hàng tháng, miễn là trong tất cả mọi trường hợp theo Tiêu mục (1) ở trên, khoản tiền còn thiếu chưa thanh toán và phí hành chính sẽ được trả đủ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày lập lịch thanh toán thay thế. Lịch thanh toán thay thế đã được thống nhất sẽ được lập bằng văn bản và sẽ được cung cấp cho khách hàng. Thỏa thuận này sẽ được khách hàng trong hồ sơ ký trực tiếp tại Thành phố Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780.
4. **Tuân thủ Kế hoạch:** Khách hàng bắt buộc phải tuân thủ lịch thanh toán đã thống nhất và trả đúng hạn vì phí sẽ cộng dồn theo mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Khách hàng không thể yêu cầu lịch thanh toán kéo dài hơn đối với tất cả các khoản phí chưa thanh toán sau đó trong khi thanh toán khoản phí quá hạn theo kế hoạch đã thống nhất từ trước. Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch đã thống nhất trong sáu mươi (60) ngày theo lịch hoặc lâu hơn, hoặc không thanh toán các khoản phí đã lập hóa đơn hiện hành trong sáu mươi (60) ngày theo lịch hoặc lâu hơn, Thành phố có thể sẽ ngưng cấp nước tới nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi dán thông báo cuối cùng về ý định cắt nước tại nơi cư trú của khách hàng.

B. **Tạm hoãn thanh toán:** Mọi khách hàng không thể thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời gian thanh toán thông thường và hội đủ ba điều kiện đã nêu trong Mục II(C) ở trên, như Thành phố sẽ xác nhận, nếu Thành phố đã quyết định chọn phương án thay thế này, có thể được tạm hoãn thanh toán số tiền còn thiếu trong thời hạn sáu (6) tháng kể từ ngày đến hạn thanh toán. Thành phố sẽ tùy ý quyết định cho phép khách hàng được tạm hoãn thanh toán trong thời gian bao lâu.

1. **Thời gian trả nợ:** Khách hàng sẽ phải thanh toán số tiền còn thiếu trước ngày tạm hoãn thanh toán (“Ngày trả chậm”) do Giám đốc tài chính hoặc người được Giám đốc tài chính chỉ định quyết định. Ngày trả chậm sẽ nằm trong phạm vi sáu (6) tháng kể từ ngày số tiền còn thiếu chưa thanh toán trở thành quá hạn; Tuy nhiên, Giám đốc tài chính hoặc người được Giám đốc tài chính chỉ định, trong quyền hạn tùy ý quyết định hợp lý của mình, có thể ấn định Ngày trả chậm vượt quá thời hạn sáu (6) tháng để tránh gây khó khăn quá mức cho khách hàng.

2. **Phí hành chính:** Đối với mọi kế hoạch tạm hoãn thanh toán, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính. Số tiền tình huống sẽ do Thành phố quyết định, phản ánh chi phí lập và quản lý kế hoạch tạm hoãn thanh toán trên thực tế.
3. **Tuân thủ Ngày trả chậm:** Khách hàng bắt buộc phải thanh toán số tiền còn thiếu vào đúng hoặc trước Ngày trả chậm, và bắt buộc phải trả đầy đủ đúng hạn mọi khoản phí cộng dồn theo mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Nếu khách hàng không trả số tiền còn thiếu trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch sau Ngày trả chậm hoặc không thanh toán phí trên hóa đơn hiện hành của khách hàng trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch hoặc lâu hơn thì Thành phố có thể sẽ ngưng cấp nước tới nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi dán thông báo cuối cùng về ý định cắt nước tại nơi cư trú của khách hàng.

C. **Tạm gia hạn ngày tới hạn phải trả:** Mọi khách hàng không thể thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời gian thanh toán thông thường và KHÔNG hội đủ ba điều kiện đã nêu trong Mục II(C) ở trên, nếu Thành phố đã chọn giải pháp thay thế này, có thể được gia hạn ngày tới hạn thanh toán ban đầu đối với số tiền còn thiếu chưa thanh toán như sau:

1. **Tần suất gia hạn:** Khách hàng sẽ bị giới hạn số lần gia hạn tạm thời ngày tới hạn phải trả tối đa là một (1) lần trong bất kỳ khoảng thời gian (12) tháng nào trôi qua.
2. **Thời gian trả nợ:** Khách hàng sẽ phải trả số tiền chưa thanh toán cùng với phí hành chính trong thời hạn đã thống nhất do Giám đốc tài chính hoặc người được Giám đốc tài chính chỉ định quyết định.
3. **Phí hành chính:** Đối với mọi quyết định tạm gia hạn ngày tới hạn phải trả, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính. Số tiền tình huống sẽ do Thành phố quyết định, phản ánh chi phí lập và quản lý việc gia hạn trên thực tế.
4. **Phí quá hạn/làm thẻ thông báo treo cửa:** Khách hàng có trách nhiệm thanh toán tất cả mọi khoản phí quá hạn và phí làm thẻ thông báo treo cửa trong thời hạn của kế hoạch gia hạn thanh toán đã thống nhất.
5. **Lịch thanh toán:** Sau khi tham vấn khách hàng và xem xét giới hạn tài chính của khách hàng, Giám đốc tài chính hoặc người được Giám đốc tài chính chỉ định sẽ lên lịch gia hạn thanh toán để thống nhất với khách hàng. Lịch gia hạn thanh toán đã được thống nhất sẽ được lập bằng văn bản và sẽ được cung cấp cho khách hàng. Thỏa thuận này sẽ được khách hàng trong hồ sơ ký trực tiếp tại Thành phố Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780.

6. **Tuân thủ kế hoạch**: Khách hàng bắt buộc phải tuân thủ lịch thanh toán đã thống nhất và trả đúng hạn vì phí sẽ cộng dồn theo mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Khách hàng không thể yêu cầu lịch thanh toán kéo dài hơn. Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch gia hạn đã thống nhất hoặc không thanh toán các khoản phí dịch vụ cấp nước hiện hành của khách hàng trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch hoặc lâu hơn, Thành phố có thể sẽ ngưng cấp nước tới nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi dán thông báo cuối cùng về ý định cắt nước tại nơi cư trú của khách hàng.

IV. Cứu xét và khiếu nại: Thủ tục tranh chấp và khiếu nại số tiền được ghi trong mọi hóa đơn dịch vụ cấp nước sinh hoạt đều được ghi rõ dưới đây. Khách hàng sẽ bị giới hạn số lần khiếu nại không thành công tối đa là ba (3) lần trong bất kỳ thời hạn mười hai (12) tháng nào trôi qua và nếu đã hết số lần giới hạn thì Thành phố không bắt buộc phải xem xét mọi khiếu nại sau đó do khách hàng hoặc người đại diện của khách hàng đưa ra.

- A. **Cứu xét hóa đơn hoặc phí tranh chấp**: Trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận hóa đơn dịch vụ cấp nước, khách hàng có thể yêu cầu xem xét lại bất kỳ hóa đơn hay khoản phí nào nếu khách hàng cho rằng hóa đơn bị sai sót liên quan đến khối lượng nước tiêu thụ và/hoặc việc tính toán tiền phí ghi trên hóa đơn đó. Khách hàng bắt buộc phải đưa ra yêu cầu xem xét lại bằng văn bản và gửi tới Giám đốc tài chính tại địa chỉ 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780. Mọi yêu cầu cứu xét theo Tiểu mục A này bắt buộc phải có giấy tờ chứng minh kèm theo ghi rõ lý do yêu cầu cứu xét và sai sót nghi ngờ. Trong thời gian Thành phố xem xét yêu cầu cứu xét của khách hàng và việc điều tra sau đó vẫn chưa diễn ra, Thành phố sẽ không ngưng cấp nước cho khách hàng.
- B. **Cứu xét Thông báo quá hạn**: Mọi khách hàng nhận được Thông báo quá hạn có thể yêu cầu xem xét lại hóa đơn liên quan đến Thông báo quá hạn trong vòng không dưới năm (5) ngày làm việc sau ngày được ghi trên Thông báo quá hạn nếu khách hàng cho rằng hóa đơn bị sai sót liên quan đến khối lượng nước tiêu thụ và/hoặc việc tính toán tiền phí ghi trên hóa đơn đó. Tuy nhiên, quyền yêu cầu cứu xét như vậy không áp dụng cho mọi hóa đơn được yêu cầu xem xét lại theo Tiểu mục A ở trên. Mọi yêu cầu cứu xét theo Tiểu mục B này bắt buộc phải được gửi bằng văn bản đến Giám đốc tài chính tại địa chỉ 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 và bắt buộc phải có giấy tờ chứng minh kèm theo ghi rõ lý do yêu cầu cứu xét và mọi sai sót nghi ngờ. Trong thời gian Thành phố xem xét yêu cầu cứu xét của khách hàng và việc điều tra sau đó vẫn chưa diễn ra, Thành phố sẽ không ngưng cấp nước cho khách hàng.
- C. **Giám đốc tài chính cứu xét**: Yêu cầu cứu xét kịp thời theo Tiểu mục A và B nói trên sẽ được Giám đốc tài chính hoặc người được Giám đốc tài chính chỉ định xem xét. Giám đốc tài chính hoặc người được Giám đốc tài chính chỉ định sẽ cung cấp quyết định bằng văn bản cho khách hàng về tính hiệu lực của hóa đơn được xem xét lại.

1. Nếu tiền dịch vụ cấp nước được xác định là không chính xác thì Thành phố sẽ cung cấp thư ghi rõ những điểm không chính xác và khoản thanh toán cho tiền dịch vụ cấp nước đã điều chỉnh sẽ tới hạn phải trả trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên thư này đối với tiền dịch vụ cấp nước đã điều chỉnh. Nếu tiền dịch vụ cấp nước đã điều chỉnh vẫn chưa được thanh toán trong vòng hơn sáu mươi (60) ngày sau khi thông báo điều chỉnh đã được cung cấp cho khách hàng thì dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng vào ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi thời hạn sáu mươi (60) ngày đã hết; với điều kiện là Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông báo cắt nước năm (5) ngày theo lịch trước khi cắt nước theo kế hoạch. Dịch vụ cấp nước sẽ được khôi phục chỉ khi tất cả mọi khoản tiền dịch vụ cấp nước, mọi khoản phí chưa thanh toán và mọi khoản tiền đặt cọc cũng như phí khôi phục dịch vụ cấp nước có thể áp dụng được thanh toán đầy đủ.
2. Nếu tiền dịch vụ cấp nước nghi ngờ sai sót được xác định là chính xác thì tiền dịch vụ cấp nước này sẽ tới hạn và phải trả trong vòng ba (3) ngày làm việc sau khi Giám đốc tài chính đưa ra quyết định. Tại thời điểm Giám đốc tài chính đưa ra quyết định, khách hàng sẽ được thông báo về quyền khiếu nại lên Quản đốc thành phố hoặc người được Quản đốc thành phố chỉ định. Mọi khiếu nại như vậy bắt buộc phải được gửi bằng văn bản đến Quản đốc thành phố tại địa chỉ 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 trong vòng bảy (7) ngày theo lịch sau khi Giám đốc tài chính đưa ra quyết định nếu khiếu nại xuất phát từ yêu cầu cứu xét theo Tiểu mục A nói trên (Hóa đơn hoặc phí tranh chấp), hoặc trong vòng ba (3) ngày theo lịch nếu khiếu nại xuất phát từ yêu cầu cứu xét theo Tiểu mục B nói trên (Thông báo quá hạn). Khi nhận được Thông báo khiếu nại, Quản đốc thành phố sẽ đưa vấn đề ra điều trần và sẽ gửi văn bản thông báo cho khách hàng về thời gian và địa điểm điều trần ít nhất mười (10) ngày theo lịch trước khi tổ chức phiên điều trần.
 - a. Đối với yêu cầu cứu xét theo Tiểu mục A nói trên (Hóa đơn hoặc phí tranh chấp), nếu khách hàng không khiếu nại lên Quản đốc thành phố kịp thời thì tiền dịch vụ cấp nước nghi ngờ sai sót sẽ lập tức tới hạn phải trả. Trong trường hợp tiền dịch vụ cấp nước không được thanh toán đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch sau ngày lập hóa đơn ban đầu thì Thành phố sẽ cung cấp Thông báo quá hạn cho khách hàng theo Tiểu mục II(B)(1) nói trên và có thể bắt đầu ngưng cấp nước tới nhà của khách hàng.
 - b. Đối với yêu cầu cứu xét theo Tiểu mục B nói trên (Thông báo quá hạn), nếu khách hàng không khiếu nại lên Quản đốc thành phố kịp thời thì dịch vụ cấp nước tới nhà của khách hàng có thể bị cắt theo thông báo bằng văn bản hoặc qua điện thoại cho khách hàng

ít nhất hai mươi bốn (24) giờ sau khi trường hợp muộn hơn sau đây xảy ra: (i) thời hạn thông báo sáu mươi (60) ngày theo lịch ban đầu được ghi rõ trong Thông báo quá hạn đã hết; hoặc (ii) thời hạn khiếu nại đã hết.

- c. Tất cả mọi khoản tiền thu trội sẽ được phản ánh dưới dạng khoản ghi có trong hóa đơn thông thường tiếp theo của khách hàng.
3. Dịch vụ cấp nước cho mọi khách hàng sẽ không bị cắt vào bất kỳ thời điểm nào trong suốt thời gian đơn thư khiếu nại của khách hàng gửi đến Quản đốc thành phố chưa được giải quyết.
4. Quyết định của Quản đốc thành phố là cuối cùng và mang tính bắt buộc.

V. Khôi phục dịch vụ: Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ mà trước đó đã bị cắt vì lý do không thanh toán, khách hàng bắt buộc phải trả tiền cọc đảm bảo theo Chính sách đặt cọc hiện hành của Thành phố và Phí khôi phục dịch vụ do Thành phố ấn định, tuân theo giới hạn đã định tại Mục II(E)(1) nói trên. Thành phố sẽ cố gắng khôi phục dịch vụ trên thực tế càng sớm càng tốt theo sự thuận tiện của khách hàng. Thành phố sẽ khôi phục dịch vụ không muộn hơn thời điểm kết thúc ngày làm việc bình thường sau khi khách hàng yêu cầu và thanh toán mọi khoản tiền còn thiếu nợ, tiền cọc và Phí khôi phục dịch vụ có thể áp dụng.

Matthew S. West
Quản đốc thành phố

Jason Al-Imam
Giám đốc tài chính

Erica N. Yasuda
Lục sự thành phố