

CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC DO CHƯA THANH TOÁN CỦA THỦY KHU THUNG LŨNG INDIAN WELLS

Dù Thủy khu thung lũng Indian Wells ("Thủy khu") đã ban hành các chính sách, quy tắc hoặc quy định khác, Chính sách ngừng dịch vụ cấp nước do chưa thanh toán ("Chính sách") sẽ quy định việc ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do chưa thanh toán. Trong trường hợp Chính sách này mâu thuẫn với các chính sách, quy tắc hoặc quy định khác, Chính sách này được ưu tiên áp dụng.

CHẬM THANH TOÁN:

Tất cả các chi phí cho dịch vụ nước sinh hoạt do Thủy khu cung cấp phải được thanh toán theo hóa đơn và sẽ được coi là quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày hóa đơn được gửi qua đường bưu điện. Với các khoản thanh toán quá hạn, mức phí trả chậm là \$2.00 cộng với năm phần trăm (5%) số tiền chưa thanh toán tại thời điểm thanh toán tiếp theo (thường là 30 ngày). Thông thường, số dư nợ chưa thanh toán và mức phí trả chậm sẽ được thông báo trong hóa đơn dịch vụ của tháng tiếp theo. Những khách hàng đã tham gia các thỏa thuận thanh toán trước kỳ thanh toán tiếp theo sẽ không phải trả khoản phí quá hạn đối với các khoản tiền được trả sau theo các điều khoản của thỏa thuận thanh toán.

NGỪNG DỊCH VỤ:

Thủy khu sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do lỗi chưa thanh toán nếu khách hàng chậm thanh toán trong vòng dưới sáu mươi (60) ngày. Trước khi ngừng dịch vụ cấp nước, Thủy khu sẽ gửi các thông báo sau:

1. **THÔNG BÁO NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ GỬI QUA THƯ** (15 ngày trước khi ngừng dịch vụ/45 ngày kể từ ngày chậm thanh toán):

Nếu không nhận thanh toán trong vòng bốn mươi lăm (45) ngày kể từ ngày chậm thanh toán, Thủy khu sẽ gửi thư thông báo đến khách hàng tại địa chỉ cung cấp dịch vụ. Nếu địa chỉ thanh toán của khách hàng khác với địa chỉ cung cấp dịch vụ, thư thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ thanh toán cũng như địa chỉ của tòa nhà mà dịch vụ nước sinh hoạt được cung cấp, đồng thời sẽ được gửi tới "Người cư trú". Thư thông báo sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn ở, tất cả các thông tin sau:

- a. Tên và địa chỉ của khách hàng;
- b. Số tiền nợ quá hạn;
- c. Ngày phải tiến hành thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ;
- d. Thông tin mô tả quy trình gia hạn thời gian thanh toán với khoản chi phí chưa thanh toán;
- e. Thông tin mô tả quy trình khiếu nại hoặc kháng cáo hóa đơn;

- f. Thông tin mô tả quy trình mà theo đó khách hàng có thể yêu cầu áp dụng kế hoạch thanh toán trả chậm, kế hoạch giảm thanh toán hoặc kế hoạch thanh toán thay thế, bao gồm thỏa thuận khấu hao các khoản chi phí dịch vụ nước sinh hoạt chưa thanh toán; và
 - g. Số điện thoại và địa chỉ trang web đăng tải văn bản chính sách thu nợ của Thủy khu.
2. THÔNG BÁO NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TRƯỚC 48 GIỜ (qua điện thoại và/hoặc bảng treo trước cửa kèm bản sao của Chính sách này):

Ngoài Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, Thủy khu sẽ ra Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ tối thiểu trước 48 giờ đến khách hàng. Thông báo này sẽ được gắn ở bảng treo trước cửa và/hoặc qua điện thoại đến số điện thoại trong hồ sơ để khách hàng được biết rằng dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp nếu khách hàng không thực hiện thanh toán trước một thời hạn cụ thể.

Nếu Thủy khu không thể liên lạc qua điện thoại với khách hàng hoặc người trưởng thành tại địa điểm cư trú, Thủy khu sẽ đến trực tiếp nơi cư trú và để lại, hoặc bổ sung các thỏa thuận khác tại một vị trí dễ quan sát trong, thông báo ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, kèm chính sách của Thủy khu về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do khách hàng không thanh toán.

3. Tất cả các chi phí dịch vụ nước chưa được thanh toán và các phí liên quan phải được thanh toán cho Thủy khu trước 4:30 chiều vào ngày được chỉ định trong Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ trước 48 giờ. Nếu Thủy khu không nhận được các khoản thanh toán theo thời hạn được nêu trong Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ trước 48 giờ, dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp và không được khôi phục lại cho đến khi khách hàng đã thanh toán tất cả các khoản phí, lệ phí quá hạn, bao gồm chi phí kết nối lại, hoặc đến khi khách hàng đã tham gia một thỏa thuận thay thế theo Chính sách này.

KẾ HOẠCH THANH TOÁN THAY THẾ:

Khi không thể thanh toán chi phí dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu, bằng văn bản, một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh phải trả phí trả chậm hoặc bị gián đoạn sử dụng dịch vụ. Thủy khu sẽ xem xét tất cả các tình huống liên quan đến yêu cầu của khách hàng và đưa ra quyết định về việc có áp dụng thỏa thuận thanh toán thay thế hay không.

Các thỏa thuận thanh toán kéo dài đến kỳ thanh toán tiếp theo đều được coi là kế hoạch khấu hao và phải được lập thành văn bản kèm chữ ký của khách hàng. Kế hoạch khấu hao sẽ khấu hao các khoản nợ chưa thanh toán trong một khoảng thời gian cụ thể do khách hàng xác định, tối đa là 12 tháng kể từ ngày phát hành hóa đơn ban đầu. Các khoản thanh toán được trừ khấu hao sẽ được kết hợp với và chi trả trước ngày đến hạn trên hóa đơn định kỳ của khách hàng.

Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao và cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ tích lũy trong kỳ hạn thanh toán sau đó. Khi thanh toán các chi phí quá hạn theo kế hoạch khấu hao đã thống nhất, Khách hàng không được yêu cầu khấu hao thêm với các khoản chi phí chưa thanh toán sau đó. Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao, Thủy khu sẽ gửi thư thông báo ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ nhà ở và gắn ở bảng treo trước cửa tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

HÓA ĐƠN TRANH CHẤP HOẶC KHIẾU NẠI:

Trong trường hợp có tranh chấp về số liệu đọc đồng hồ, Thủy khu sẽ đọc lại đồng hồ. Nếu nghi ngờ về độ chính xác của đồng hồ, khách hàng có thể lựa chọn đặt cọc \$75.00 với Thủy khu để tiến hành kiểm tra độ chính xác của đồng hồ nước. Thủy khu khuyến nghị khách hàng nên có mặt để quan sát quá trình tháo đồng hồ khỏi hộp bảo vệ và ghi lại số sê-ri của đồng hồ. Đồng hồ sau đó sẽ được chuyển đến một đơn vị kiểm tra độc lập.

Nếu kết quả kiểm tra cho thấy, đồng hồ có độ chính xác lớn hơn 101,5% và đồng hồ thể hiện lượng nước sử dụng vượt quá mức thực tế, Thủy khu sẽ thay thế đồng hồ, điều chỉnh theo tỷ lệ các hóa đơn trước đó trong thời gian tối đa sáu tháng và trả lại khoản tiền đặt cọc \$75.00 cho khách hàng. Nếu đồng hồ có độ chính xác dưới 98,5% và thể hiện lượng nước sử dụng thấp hơn mức thực tế, Thủy khu sẽ thay thế đồng hồ, giữ lại khoản tiền đặt cọc \$75.00 và không thực hiện hành động nào bổ sung. Nếu kết quả kiểm tra cho thấy đồng hồ có độ chính xác trong khoảng 98,5% đến 101,5%, khoản tiền đặt cọc \$75.00 của khách hàng sẽ bị Thủy khu giữ lại để chi trả chi phí kiểm tra độ chính xác của đồng hồ.

Khách hàng có thể khiếu nại hoặc kháng cáo hóa đơn bằng cách gửi đơn kháng cáo lên Giám đốc Thủy khu trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn. Đơn kháng cáo phải nêu rõ tất cả các lý do kèm bằng chứng thực tế. Đơn kháng cáo có thể gửi đến Thủy khu theo địa chỉ:

Thủy khu Thung lũng Indian Wells
Người nhận: Giám đốc
500 W. Ridgecrest Blvd.
Ridgecrest, CA 93555
iwvwd@iwvwd.com

Giám đốc hoặc người được chỉ định sẽ đưa ra quyết định trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo.

THỦY KHU KHÔNG NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP SAU:

Ngoại trừ những nội dung ở trên, Thủy khu sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước do lỗi chưa thanh toán nếu khách hàng đáp ứng được tất cả các điều kiện sau:

1. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thủy khu văn bản xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu, trong đó nêu rõ việc chấm dứt dịch vụ nhà ở sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại các khu vực dân cư.¹
2. Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thủy khu. Khách hàng được xác định là không đủ khả năng tài chính để thanh toán chi phí dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thủy khu nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKS, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang/Phúc lợi an sinh bổ sung 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 mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 % so với chuẩn nghèo của liên bang.
3. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào thỏa thuận khấu hao, thanh toán thay thế, thanh toán trả chậm hoặc kế hoạch giảm thanh toán phù hợp với Chính sách này.

Nếu đáp ứng được tất cả ba điều kiện này, khách hàng có thể yêu cầu được khấu hao các khoản chi phí chưa thanh toán trong thời gian mười hai (12) tháng. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh mức độ tuân thủ với ba điều kiện được mô tả phía trên. Khi nhận được tài liệu chứng minh mức độ tuân thủ với ba điều kiện này, Giám đốc Thủy khu sẽ xem xét tài liệu đó và đưa ra quyết định về mức độ tuân thủ của khách hàng trong vòng bảy (7) ngày làm việc kể từ ngày gửi tài liệu để yêu cầu cung cấp thêm thông tin, chấp nhận hoặc từ chối bằng chứng về tính tuân thủ.

Các ngoại lệ theo Chính sách này và được coi là phù hợp sẽ được Giám đốc hoặc người được chỉ định xem xét và quyết định trong từng trường hợp.

¹ “Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu” theo quy định tại khoản (A), đoạn (1), phần (b), Mục 14088(b)(1) của Bộ luật Phúc lợi và Định chế bao gồm hoặc (A) các bác sĩ nội khoa, bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa, bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình, chuyên gia y tế không phải là bác sĩ hoặc các phòng khám chăm sóc ban đầu, phòng khám y tế nông thôn, phòng khám cộng đồng hoặc phòng khám ngoại trú bệnh viện hiện đang tham gia chương trình Medi-Cal và đồng ý thực hiện quản lý trường hợp cho những người thụ hưởng Medi-Cal HOẶC (B) Một đơn vị cấp quận hoặc một tổ chức chính trị sử dụng, vận hành hoặc ký hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu được liệt kê trong khoản (A) và đồng ý sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu khi ký kết hợp đồng theo khoản này.

KHÔNG TUÂN THỦ KẾ HOẠCH KHẤU HAO:

Nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận khấu hao đối với các khoản chi phí chưa thanh toán HOẶC, trong khi thực hiện thỏa thuận khấu hao đối với các khoản chi phí chưa thanh toán, khách hàng không thanh toán chi phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại của mình trong vòng sáu mươi (60) ngày trở lên, dịch vụ nước sinh hoạt sẽ bị ngừng cung cấp sau tối thiểu năm (5) ngày làm việc kể từ ngày Thủy khu dán Thông báo ngừng dịch vụ trước 5 ngày tại một địa điểm dễ quan sát tại nơi cư trú.

Trong trường hợp Thủy khu ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, khách hàng sẽ được hướng dẫn cách khôi phục dịch vụ này.

KHÔI PHỤC DỊCH VỤ:

Theo các quy định trong Chính sách này, khi dịch vụ đã bị ngừng cung cấp do vi phạm quy tắc hoặc không thanh toán hóa đơn, Thủy khu sẽ tính các khoản chi phí dưới đây để kết nối lại dịch vụ:

Phí phục hồi dịch vụ (Giờ làm việc thông thường) \$38.00*

Phí phục hồi dịch vụ (Ngoài giờ làm việc) \$150.00*

** Nếu chi phí phục hồi thực tế nhỏ hơn số tiền trên, Thủy khu sẽ lập hóa đơn với số tiền nhỏ hơn.*

Nếu không được nhân viên của Thủy khu thực hiện hoặc không có sự cho phép của Thủy khu, việc phục hồi dịch vụ nước sẽ bị phạt tiền, áp dụng các khoản phí, lệ phí bổ sung, cũng như truy tố hình sự về tội trộm cắp tài nguyên nước. Bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do phục hồi trái phép dịch vụ cấp nước thuộc trách nhiệm của khách hàng.

YÊU CẦU ĐẶT CỌC SAU KHI DỊCH VỤ BỊ NGỪNG CUNG CẤP DO KHÔNG THANH TOÁN:

Sau khi bị ngừng cung cấp do không thanh toán, các dịch vụ sẽ được phục hồi sau khi khách hàng tiến hành đặt cọc, nếu chưa thực hiện, và thanh toán tất cả các khoản phí, lệ phí khác có liên quan. Số tiền đặt cọc để phục hồi dịch vụ đã bị ngừng cung cấp sẽ giá trị hóa đơn tiền nước ước tính trung bình hàng tháng, nhưng không thấp hơn số tiền đặt cọc cố định được nêu dưới đây trong bất kỳ trường hợp nào:

KÍCH THƯỚC ĐỒNG HỒ

YÊU CẦU ĐẶT CỌC

3/4" & lớn hơn.....	\$70.00
1"	\$90.00
1-1/2"	\$160.00
2"	\$230.00
3"	\$460.00
4"	\$570.00
6"	\$805.00
8"	\$1,145.00
10"	\$2,290.00

Bất kỳ tài khoản nào có từ ba khoản nợ chưa thanh toán trở lên trong vòng mười hai tháng gần nhất sẽ phải thực hiện và duy trì tiền đặt cọc theo biểu nói trên, mặc dù dịch vụ cấp nước có thể chưa từng bị ngừng cung cấp, nếu khách hàng đó chưa tiến hành đặt cọc.

Số tiền đặt cọc sẽ được hoàn trả cho các tài khoản duy trì lịch sử thanh toán tốt trong mười hai tháng liên tiếp. Việc hoàn trả phí đặt cọc cho các tài khoản sẽ được thực hiện hàng năm. Tại thời điểm ngừng cung cấp dịch vụ, các khoản tiền đặt cọc của khách hàng sẽ được trừ vào hóa đơn cuối cùng.

MỐI QUAN HỆ CHỦ NHÀ-NGƯỜI THUÊ NHÀ:

Trường hợp Thủy khu cung cấp dịch vụ gắn đồng hồ nước cho người cư trú trong một nhà riêng, khu chung cư, khu nhà di động, hoặc khu nhà ở cố định cho người lao động, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nhà riêng, khu chung cư, khu nhà là khách hàng đứng tên, Thủy khu sẽ thông báo trước ít nhất mười (10) ngày, bằng cách gửi thư thông báo khi tài khoản phát sinh nợ quá hạn, để người cư trú biết rằng dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp. Thông báo bằng văn bản cũng sẽ cho người cư trú được biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng, tức đứng tên trên hóa đơn dịch vụ, mà không cần phải trả các khoản thanh toán quá hạn theo tài khoản của chủ nhà, nếu người thuê cung cấp bằng chứng thuê nhà dưới hình thức hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà.

Đối với các khu chung cư có đồng hồ tổng, Thủy khu không có trách nhiệm cung cấp dịch vụ trực tiếp cho người cư trú trừ khi mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, đáp ứng các yêu cầu của luật pháp cũng như tuân thủ các quy tắc và quy định của Thủy khu. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí cho một tài khoản theo yêu cầu của Thủy khu, hoặc nếu Thủy khu có thể áp dụng một hành động giải pháp cụ thể theo luật định về việc ngừng cung cấp dịch vụ cho những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu theo Quy tắc và Quy định của Thủy khu, Thủy khu sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

Trước khi tiếp nhận dịch vụ gắn đồng hồ nước, mỗi người đăng ký sẽ phải thiết lập tín dụng, thường được thực hiện theo một trong các điều kiện sau:

1. Người đăng ký tiến hành đặt cọc bằng tiền mặt để đảm bảo thanh toán hóa đơn tiền nước theo yêu cầu của Chính sách này.
2. Người đăng ký là khách hàng của Thủy khu và, trong mười hai (12) tháng liên tiếp trước đó khi sử dụng dịch vụ, đã thanh toán tất cả các hóa đơn tiền nước cũng như không bị ngừng cung cấp nước do chưa thanh toán.

Với trường hợp nhà riêng, Thủy khu có thể thực hiện một trong các hành động dưới đây:

1. Gửi thông báo ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày trước ngày ngừng cung cấp dự kiến.
2. Để không phải chịu trách nhiệm về số tiền trên tài khoản quá hạn, người cư trú muốn trở thành khách hàng sẽ xác minh rằng khách hàng đứng tên của tài khoản quá hạn là, hoặc từng là, chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của môi giới nhà ở. Tài liệu xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai cho thuê, tài liệu của chính phủ chỉ ra rằng người cư trú đang thuê bất động sản, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự.