



Chính Sách Thanh Toán Hóa Đơn Điện Nước San Miguel Tháng Mười Một 2018

Mục 1. Mục Đích và Ứng Dụng của Chính Sách

Ban Giám Đốc thực hiện chính sách này để:

- a. Cung cấp các quy trình thanh toán hóa đơn đối với nhiều dạng cư trú khác nhau dựa trên cấu trúc tỉ giá đã được thông qua;
- b. Cung cấp một quy trình công bằng và vô tư cho các khách hàng để họ tranh luận về các khoản phí do Quận đánh giá;
- c. Thiết lập một chính sách toàn diện cho các thông lệ thanh toán của Quận và cung cấp cho khách hàng thông báo về các nghĩa vụ và bổn phận thanh toán của họ;
- d. Tạo điều kiện thuận lợi cho các khách hàng của Quận thanh toán đúng hạn để hoàn thành nghĩa vụ tài chính của Quận;
- e. Đảm bảo rằng những khách hàng đã hoàn thành nghĩa vụ thanh toán đúng hạn của họ không chịu thêm bất kỳ chi phí nào như những người thanh toán trễ hạn;
- f. Thiết lập các cơ chế thực thi để nhận được khoản thanh toán khi có khách hàng từ chối trả tiền hay không tìm thấy họ;
- g. Thiết lập các quy trình cho các khách hàng của Quận để họ tranh luận về tính chính xác của bất kỳ hóa đơn điện nước nào, khoản phí trễ hạn, hay cơ chế thực thi khác do Quận sử dụng trong việc thu tiền điện nước.

Mục 2. Kỳ Hạn Thanh Toán

Việc thanh toán các dịch vụ sẽ đến hạn khi nhận được hóa đơn thanh toán, và được xem là quá hạn vào ngày 10 tháng tiếp theo. Các tài khoản sẽ bị ngưng cung cấp dịch vụ theo Mục 6 trong Chính Sách này sau 60 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn có ghi rõ trên hóa đơn (“Ngày Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ”).¹

Mục 3: Phí Trễ Hạn

- a. Các khoản thanh toán nhận sau ngày đến hạn sẽ bị tính phạt mười phần trăm (10%) trên bất kỳ khoản tiền nào chưa trả, theo như Bộ Luật Chính Phủ California mục 61115, đoạn (A)(3)(c). Đối với mỗi tháng chưa trả khoản dư nợ, Quận sẽ tính thêm khoản phạt một phần trăm (1%) cho mỗi tháng chưa trả khoản dư nợ. Khoản tiền phạt thêm 1% mỗi tháng là khoản phạt thêm ngoài khoản phạt ban đầu mười phần trăm (10%).

¹ Điều khoản này là điều bắt buộc của SB 998, và Quận sẽ thực hiện theo điều khoản này vào ngày hoặc trước ngày 1 tháng Tư 2020.

- b. Quận sẽ ngưng các khoản lãi trên các hóa đơn trễ hạn mỗi 12 tháng một lần đối với khách hàng là cư dân mà có thể chứng minh thu nhập của gia đình họ dưới 200 phần trăm của chuẩn nghèo liên bang.²
- c. Mỗi khách hàng có trách nhiệm phải trả các khoản phí hợp lý cho việc thu tiền, trong đó có, nhưng không giới hạn trong, các khoản phí luật sư và các chi phí nếu cần phải sử dụng những biện pháp này để thu tiền tại tài khoản của khách hàng.

Mục 4 áp dụng trên tỉ giá nước sử dụng hàng tháng và nước thải dựa trên dạng cư trú

a. Các đồng hồ lớn

i. Hóa Đơn Nước:

Tất cả các dịch vụ có đồng hồ nước kích cỡ 1 1/2” hay lớn hơn, dù ở dạng cư trú nào, sẽ được xem là dạng thương mại và được tính phí dựa trên kích cỡ đồng hồ kèm với tỉ giá sử dụng theo định mức phi cư trú trên lượng nước sử dụng thật. Trong mức phí cố định ban đầu, được ghi rõ trên hóa đơn nước của khách hàng, dịch vụ được cấp cho 5 trăm feet khối (“HCF”). Chi phí sử dụng thật sẽ được áp dụng sau 5 HCF ban đầu này.

ii. Hóa Đơn Nước Thải:

Tất cả các dịch vụ có đồng hồ nước kích cỡ 1 1/2” hay lớn hơn sẽ bị tính một mức phí thương mại cố định trên mỗi tòa nhà và một tỉ giá sử dụng dựa trên cường độ thể tích của các dịch vụ đó, được quyết định bởi danh sách cường độ hiện tại trong nghị quyết của ban giám đốc.

Tỉ lệ thể tích sẽ dựa trên cách thức sử dụng chiếm ưu thế trong tòa nhà dựa vào diện tích foot vuông bên trong tòa nhà. Nếu tòa nhà có hai loại hình cư trú với diện tích foot vuông bằng nhau trong cùng tòa nhà, tỉ giá sử dụng sẽ tính theo loại hình cao hơn giữa hai loại.

b. Đồng hồ nhỏ (các đồng hồ nước 1” hay nhỏ hơn)

i. Hóa Đơn Nước:

GIA ĐÌNH CƯ TRÚ ĐƠN LẺ

Tất cả đồng hồ nước có kích cỡ 1” hay nhỏ hơn dành cho các hộ gia đình cư trú đơn lẻ sẽ được tính tỉ giá cố định theo một (1) đồng hồ 1” cho mỗi hộ và cách sử dụng dựa trên cấu trúc Định Mức Gia Đình Đơn Lẻ. Trong mức phí cố định ban đầu, được ghi rõ trên hóa đơn nước của khách hàng, dịch vụ được cấp cho 5 HCF trên mỗi hộ riêng biệt. Chi phí sử dụng thật sẽ được áp dụng sau 5 HCF ban đầu này.

NHIỀU GIA ĐÌNH ĐÌNH CƯ TRÚ CHUNG

Tất cả đồng hồ nước có kích cỡ 1” hay nhỏ hơn dành cho các bất động sản có nhiều hộ gia đình cư trú chung sẽ được tính tỉ giá cố định theo một (1) đồng hồ 1” cho mỗi tòa nhà cư trú và cách sử dụng dựa trên cấu trúc Định Mức Gia Đình Đơn Lẻ. Dịch vụ sẽ được cấp cho 5 HCF trên mỗi tòa nhà cư trú trong mức phí cố định. Các chi phí sử dụng thật sẽ được áp dụng sau 5 HCF ban đầu trên mỗi tòa nhà cư trú.

² Điều khoản này là điều bắt buộc của SB 998, và Quận sẽ thực hiện theo điều khoản này vào ngày hoặc trước ngày 1 tháng Tư 2020.

MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG THƯƠNG MẠI HAY HỖN HỢP

Tất cả đồng hồ nước có kích cỡ 1” hay nhỏ hơn dành cho các bất động sản với các dạng cư trú thương mại hoặc hỗn hợp sẽ được khai là dạng thương mại và được tính tỉ giá cố định theo một (1) đồng hồ 1” trên mỗi tòa nhà và cách sử dụng dựa trên cấu trúc Định Mức Phi Cư Trú. Dịch vụ sẽ được cấp cho 5 HCF trên mỗi tòa nhà trong mức phí cố định. Các chi phí sử dụng thật sẽ được áp dụng sau 5 đơn vị ban đầu trên mỗi tòa nhà.

ii. Hóa Đơn Nước Thải:

GIA ĐÌNH CƯ TRÚ ĐƠN LẺ

Tất cả đồng hồ nước kích cỡ 1” hay nhỏ hơn dành cho các hộ gia đình cư trú đơn lẻ sẽ được tính một (1) mức phí cố định của gia đình đơn lẻ trên mỗi hộ.

NHIỀU GIA ĐÌNH CƯ TRÚ CHUNG

Tất cả đồng hồ nước kích cỡ 1” hay nhỏ hơn dành cho các đơn vị cư trú là nhiều hộ gia đình ở chung sẽ được tính một (1) mức phí cố định cho nhiều gia đình trên mỗi hộ.

MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG THƯƠNG MẠI HAY HỖN HỢP

Tất cả đồng hồ nước kích cỡ 1” hay nhỏ hơn dành cho các dạng cư trú thương mại hay hỗn hợp sẽ được tính một mức phí cố định dành cho thương mại trên mỗi tòa nhà và một tỉ giá sử dụng dựa trên cường độ thể tích được quyết định bởi danh sách cường độ.

Tỉ lệ thể tích sẽ dựa trên cách thức sử dụng chiếm ưu thế trong tòa nhà dựa vào diện tích foot vuông bên trong tòa nhà. Nếu tòa nhà có hai loại hình cư trú với diện tích foot vuông bằng nhau trong cùng tòa nhà, tỉ giá sử dụng sẽ tính theo loại hình cao hơn giữa hai loại.

Các bất động sản có các tòa nhà với loại hình cư trú hỗn hợp mà mỗi diện tích 500 feet vuông hay ít hơn có một đồng hồ đo lẻ sẽ được xem là dạng thương mại về mặt bản chất và được tính một (1) mức phí thương mại cố định và tỉ giá sử dụng dựa trên cường độ thể tích được quyết định bởi danh sách cường độ.

Mục 5: Đình Chỉ Dịch Vụ Lâu Dài

- a. Dùng yêu cầu dạng văn bản gửi đến Tổng Giám Đốc Quận, khách hàng có thể yêu cầu đình chỉ dịch vụ nước và nước thải của họ trong khoảng thời gian ít nhất là sáu tháng.
- b. Yêu cầu ở dạng văn bản phải được viết ít nhất 15 ngày trước ngày xin đình chỉ, nêu rõ lý do đình chỉ, ngày bắt đầu đình chỉ, và ngày cung cấp dịch vụ trở lại. Yêu cầu này phải có tên liên lạc, và thông tin liên lạc của người đó đến khách hàng khi họ đi vắng hay thông tin liên lạc của người thay thế mà có khả năng thực hiện các cam kết tài chính thay cho khách hàng hiện tại.
- c. Nếu khách hàng không phải là chủ bất động sản, họ cũng phải cung cấp giấy ủy quyền từ chủ bất động sản trước khi việc đình chỉ được chấp thuận.
- d. Để thực hiện yêu cầu đình chỉ, tài khoản đó phải trả hết các khoản tiền vào thời điểm đình chỉ.
- e. Một tài khoản chỉ được xin đình chỉ một lần một năm.
- f. Vào ngày thực hiện đình chỉ, đồng hồ nước sẽ được tắt và khóa lại.
- g. Quận không chịu trách nhiệm cho hư hỏng đường ống hay tài sản cá nhân ngoài đồng hồ nước do việc đình chỉ dịch vụ nước và nước thải lâu ngày.

- h. Nếu dịch vụ được đình chỉ cũng dùng để cấp nước cho ụ cứu hỏa cư trú hay thương mại, việc đình chỉ này sẽ khiến các ụ cứu hỏa đó không hoạt động. Quận không chịu trách nhiệm cho hư hỏng trong tòa nhà, hệ thống ụ cứu hỏa, hay bất kỳ bất động sản nào khác xảy ra vì nước không còn được cung cấp theo như yêu cầu của các chủ tài khoản.

Mục 6: Ngưng Sử Dụng Dịch Vụ

Thông Báo Dành Cho Chủ Hộ Cư Trú

Trước Ngày Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ, Quận sẽ thực hiện các bước sau:

- a. Quận sẽ thật sự nỗ lực liên hệ với chủ tài khoản hay bên chịu trách nhiệm khác bằng điện thoại, liên hệ cá nhân, và nếu có thể bằng tin nhắn hay thư điện tử về các khoản phí tồn đọng.
- b. Quận phải đưa thông báo đến khách hàng về việc không thanh toán đúng hạn và về việc ngưng chờ đợi ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ
- Thông báo này phải được gửi qua đường bưu điện, đã trả bưu phí trước, đến khách hàng nhận hóa đơn thanh toán dịch vụ.
 - Thông báo này sẽ bao gồm những thông tin sau:
 1. Tên và địa chỉ của khách hàng không trả tiền đúng hạn;
 2. Số tiền trễ hạn;
 3. Ngày hạn chót mà khách hàng phải thanh toán các khoản phí hay sắp xếp thanh toán phí để tránh việc ngưng cung cấp dịch vụ hay các khoản phí;
 4. Quy trình qua đó khách hàng có thể tạo lời than phiền hay yêu cầu thanh tra dịch vụ hay các khoản phí;
 5. Quy trình qua đó khách hàng có thể yêu cầu áp dụng kế hoạch chi trả cho các khoản phí chưa trả;
 6. Quy trình cho khách hàng nhận thông tin về sự hỗ trợ tài chính có sẵn (bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, bang, hay liên bang nếu được); và
 7. Số điện thoại của nhân viên Quận có thể cung cấp thêm thông tin hay mở các sắp xếp thanh toán.
- c. Nếu Quận không thể thu được khoản tiền trễ hạn, hay không thể liên lạc với chủ tài khoản hay bên chịu trách nhiệm khác, Quận sẽ đưa ra “Thông Báo Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ sau 48 Giờ”, ở hình thức biển treo trước cửa đặt tại địa chỉ được cấp dịch vụ, nhằm thông báo cho khách hàng thanh toán trễ rằng dịch vụ dành cho họ sẽ bị ngưng vào ngày chỉ định nếu tài khoản đó vẫn không được chi trả.
- d. Khi thông báo ngưng dịch vụ sau 48 giờ đã được đưa ra, Quận sẽ thật sự nỗ lực liên lạc với chủ tài khoản, chủ bất động sản, hay một người trưởng thành có trách nhiệm khác cư trú tại nơi đó thông qua điện thoại, tin nhắn, hay thư điện tử ít nhất 24 giờ trước Ngày Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ
- e. Nếu Quận không thể liên lạc với bên có trách nhiệm, sẽ có một thông báo Ngưng Dịch Vụ sau 24 giờ được đưa ra ở hình thức biển treo trước cửa đặt tại địa chỉ được cung cấp dịch vụ, cho biết lý do ngừng cung cấp, ngày, số tiền nợ, và thời gian ngưng dự kiến.
- f. Nếu dịch vụ của khách hàng bị ngưng, vào thời điểm ngưng này, sẽ có một “Thông Báo Ngưng Dịch Vụ” ở hình thức biển treo trước cửa xuất hiện.

- g. Các dịch vụ sẽ không bị ngừng trong thời gian chờ kháng cáo, như nêu trong Mục 9 bên dưới của Chính Sách này, hay trong khi chờ yêu cầu cứu trợ, cho đến khi Ban Giám Đốc đưa ra quyết định chính thức cho kháng cáo.
- h. Ban Giám Đốc trước đó đã đề ra khoản phí ngưng và tái cung cấp dịch vụ qua nghị quyết. Ban Giám Đốc có thể sửa đổi khoản phí ngưng và tái cung cấp dịch vụ bất kỳ lúc nào thông qua nghị quyết.

Thông Báo Dành Cho Chủ Nhà/Người Thuê Nhà Dùng Đồng Hồ Đơn Lẻ

Dành cho những cư dân nhận dịch vụ thông qua đồng hồ đơn lẻ tại nơi cư trú tách biệt cho hộ gia đình đơn lẻ, một cấu trúc cư trú cho nhiều hộ gia đình, khu vực nhà xe lưu động, hay cấu trúc cư trú vĩnh viễn tại khu trại thí nghiệm và chủ sở hữu, quản lý, hay người điều hành được liệt kê là khách hàng trong hồ sơ, Quận sẽ đưa ra một thông báo đến (các) cư dân có tài khoản không thanh toán đúng hạn.

Trước Ngày Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ, Quận sẽ thực hiện các bước sau:

- a. Quận sẽ thật sự nỗ lực liên hệ với chủ tài khoản hay bên chịu trách nhiệm khác bằng điện thoại, liên hệ cá nhân, và nếu có thể bằng tin nhắn hay thư điện tử về các khoản phí tồn đọng. Thêm vào đó, Quận phải đưa ra thông báo cho khách hàng về việc trễ hạn thanh toán và về việc ngưng chờ đợi ít nhất mười (10) ngày trước Ngày Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ
 - Thông báo này phải được gửi qua đường bưu điện, đã trả bưu phí trước, đến khách hàng nhận hóa đơn thanh toán dịch vụ.
 - Thông báo này sẽ bao gồm những thông tin sau:
 1. Tên và địa chỉ của khách hàng không trả tiền đúng hạn;
 2. Số tiền trễ hạn;
 3. Ngày hạn chót mà khách hàng phải thanh toán các khoản phí hay sắp xếp thanh toán phí để tránh việc ngưng cung cấp dịch vụ hay các khoản phí;
 4. Quy trình qua đó khách hàng có thể tạo lời than phiền hay yêu cầu thanh tra dịch vụ hay các khoản phí;
 5. Quy trình qua đó khách hàng có thể yêu cầu áp dụng kế hoạch chi trả cho các khoản phí chưa trả;
 6. Quy trình cho khách hàng nhận thông tin về sự hỗ trợ tài chính có sẵn (bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, bang, hay liên bang nếu được); và
 7. Số điện thoại của nhân viên Quận có thể cung cấp thêm thông tin hay mở các sắp xếp thanh toán;
 8. Ngày mà Quận sẽ ngưng các dịch vụ; và
 9. Thông tin rằng các cư dân cư trú có quyền trở thành khách hàng của dịch vụ tiện ích công mà không bị yêu cầu phải thanh toán khoản nợ của tài khoản đang trễ hạn thanh toán
- b. Nếu Quận không thể thu được khoản tiền trễ hạn, hay không thể liên lạc với chủ tài khoản hay bên chịu trách nhiệm khác, Quận sẽ đưa ra “Thông Báo Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ sau 48 Giờ”, ở hình thức biển treo trước cửa đặt tại địa chỉ được cấp dịch vụ, nhằm thông báo cho khách hàng thanh toán trễ rằng dịch vụ dành cho họ sẽ bị ngưng vào ngày chỉ định nếu tài khoản đó vẫn không được chi trả.
- c. Khi thông báo ngưng dịch vụ sau 48 giờ đã được đưa ra, Quận sẽ thật sự nỗ lực liên lạc với chủ tài khoản, chủ bất động sản, hay một người trưởng thành có trách nhiệm

cư trú tại nơi đó thông qua điện thoại, tin nhắn, hay thư điện tử ít nhất 24 giờ trước Ngày Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ.

- d. Nếu Quận không thể liên lạc với bên có trách nhiệm, sẽ có một thông báo Ngưng Dịch Vụ sau 24 giờ được đưa ra ở hình thức biển treo trước cửa đặt tại địa chỉ được cung cấp dịch vụ, cho biết lý do ngừng cung cấp, ngày, số tiền nợ, và thời gian ngừng dự kiến.
- e. Nếu dịch vụ của khách hàng bị ngừng, vào thời điểm ngừng này, sẽ có một “Thông Báo Ngưng Dịch Vụ” ở hình thức biển treo trước cửa xuất hiện.
- f. Các dịch vụ đã không bị ngừng trước thời điểm kháng cáo, như nêu trong Mục 9 bên dưới của Chính Sách này, hay yêu cầu cứu trợ sẽ không bị ngừng cho đến khi Ban Giám Đốc đưa ra quyết định chính thức cho kháng cáo.
- g. Ban Giám Đốc trước đó đã đề ra khoản phí ngưng và tái cung cấp dịch vụ qua nghị quyết. Ban Giám Đốc có thể sửa đổi khoản phí ngưng và tái cung cấp dịch vụ bất kỳ lúc nào thông qua nghị quyết.

Thông Báo Dành Cho Chủ Nhà/Người Thuê Nhà Dừng Đồng Hồ Chủ

Dành cho các cư dân cư trú nhận được dịch vụ thông qua một đồng hồ chủ tại cấu trúc cư trú cho nhiều hộ gia đình, khu vực nhà xe lưu động, hay các cấu trúc cư trú vĩnh viễn tại khu trại thí nghiệm và chủ sở hữu, quản lý, hay người điều hành được liệt kê là khách hàng trong hồ sơ, Quận sẽ đưa ra một thông báo cho mỗi hộ cư trú có tài khoản không thanh toán đúng hạn.

Trước Ngày Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ, Quận sẽ thực hiện các bước sau:

- a. Quận sẽ thật sự nỗ lực liên hệ với chủ tài khoản hay bên chịu trách nhiệm khác bằng điện thoại, liên hệ cá nhân, và nếu có thể bằng tin nhắn hay thư điện tử về các khoản phí tồn đọng. Thêm vào đó, Quận phải đưa ra thông báo cho khách hàng về việc trễ hạn thanh toán và về việc ngưng chờ đợi ít nhất mười lăm (15) ngày trước Ngày Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ.
 - Thông báo này phải được gửi qua đường bưu điện, đã trả bưu phí trước, đến khách hàng nhận hóa đơn thanh toán dịch vụ.
 - Thông báo này sẽ bao gồm những thông tin sau:
 1. Tên và địa chỉ của khách hàng không trả tiền đúng hạn;
 2. Số tiền trễ hạn;
 3. Ngày hạn chót mà khách hàng phải thanh toán các khoản phí hay sắp xếp thanh toán phí để tránh việc ngưng cung cấp dịch vụ hay các khoản phí;
 4. Quy trình qua đó khách hàng có thể tạo lời than phiền hay yêu cầu thanh tra dịch vụ hay các khoản phí;
 5. Quy trình qua đó khách hàng có thể yêu cầu áp dụng kế hoạch chi trả cho các khoản phí chưa trả;
 6. Quy trình cho khách hàng nhận thông tin về sự hỗ trợ tài chính có sẵn (bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, bang, hay liên bang nếu được);
 7. Số điện thoại của nhân viên Quận có thể cung cấp thêm thông tin hay mở các sắp xếp thanh toán;
 8. Ngày mà Quận sẽ ngưng các dịch vụ;
 9. Thông tin rằng các cư dân cư trú có quyền trở thành khách hàng của dịch vụ tiện ích công mà không bị yêu cầu phải thanh toán khoản nợ của tài khoản đang trễ hạn thanh toán; và

10. Phải nêu rõ, bằng ngôn ngữ dễ hiểu, những gì mà các cư dân cư trú phải làm để ngăn việc ngưng cung cấp dịch vụ, hay tái thiết lập dịch vụ; và
11. Số điện thoại của các dịch vụ pháp lý đủ điều kiện được hiệp hội luật sư địa phương giới thiệu.

Thông Báo Dành Cho Người Già hoặc Người Trưởng Thành Phụ Thuộc

Nếu khách hàng từ 65 tuổi trở lên, hay là một người trưởng thành phụ thuộc, phải thực hiện những điều sau đây:

- a. Quận phải cung cấp lựa chọn về các dịch vụ thông báo cho bên thứ ba cho những khách hàng này. Ví dụ, một khách hàng đủ điều kiện có thể chỉ định người con đã trưởng thành của mình là bên thứ ba nhận thông báo về việc trễ hạn thanh toán.
- b. Khách hàng đủ điều kiện sẽ thực hiện yêu cầu xin chỉ định bên thứ ba nhận thông báo thông qua một mẫu đơn do Quận cung cấp, và sẽ bao gồm văn bản đồng ý của bên thứ ba đã được chỉ định này.
- c. Bên thứ ba nhận thông báo không bị bắt buộc phải trả các khoản phí đã quá hạn, mà điều đó cũng không ngăn cản hay trì hoãn việc ngưng cung cấp dịch vụ.
- d. Nếu khách hàng đủ điều kiện yêu cầu về việc bên thứ ba nhận thông báo, Quận phải nỗ lực thông báo cho bên thứ ba được chỉ định này nhận các thông báo khi tài khoản của khách hàng đủ điều kiện đã trễ hạn thanh toán và có thể bị ngưng cung cấp dịch vụ.
- e. Việc thông báo sẽ bao gồm thông tin về các yêu cầu để ngăn việc ngưng cung cấp dịch vụ.

Các Trường Hợp Ngoại Lệ của việc Ngưng Dừng Dịch Vụ

Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ trong những trường hợp sau:

- a. Vào thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp, hay những giờ mà các văn phòng làm việc của Ban Dịch Vụ Điện Nước của Quận không mở cửa cho công chúng.
- b. Nếu khách hàng đang tranh chấp về hóa đơn và trong thời gian chờ thanh tra tranh chấp hay than phiền của khách hàng, như nêu ở Mục 7 của Chính Sách này;
- c. Khi khách hàng được chấp thuận gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn (tuy nhiên, việc ngưng dịch vụ có thể áp dụng nếu hết thời gian gia hạn);
- d. Nếu khách hàng tuân thủ thỏa thuận chi trả dần và khách hàng cũng giữ tài khoản hiện tại ở dạng phí tích lũy ở mỗi kỳ thanh toán tiếp theo; và
- e. Một bác sĩ hay bác sĩ phẫu thuật có giấy phép đã chứng nhận rằng việc ngưng dịch vụ sẽ đe dọa mạng sống của khách hàng, và khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ trong thời hạn thanh toán bình thường, và khách hàng đồng ý ký thỏa thuận chi trả dần đối với tất cả khoản phí mà khách hàng không thể trả trước khi vi phạm.

Mục 7: Yêu Cầu Cứu Trợ

- a. Bất kỳ khách hàng nào của Quận cũng có thể đưa văn bản yêu cầu với Tổng Giám Đốc để tranh luận về bất cứ khoản phí nào do Quận tính hay việc ngưng cung cấp dịch vụ trong vòng năm (5) ngày trước khi khoản phí đến hạn hay dịch vụ cấp nước bị ngưng. Các giới hạn thời gian mô tả trong mục con này sẽ không áp dụng cho chín mươi (90) ngày đầu tiên thực hiện chính sách này.

- b. Trong vòng mười ba (13) ngày nộp văn bản yêu cầu, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn thời gian thanh toán của một hóa đơn được khẳng định là vượt quá khả năng chi trả toàn bộ của khách hàng trong thời gian thanh toán bình thường.
- c. Tổng Giám Đốc sẽ xem xét tất cả văn bản yêu cầu cứu trợ và hoặc từ chối hoặc chấp thuận một phần hay toàn bộ yêu cầu cứu trợ. Các yếu tố để cân nhắc bao gồm:
 - 1. Các lỗi xuất hóa đơn;
 - 2. Đồng hồ đo bị lỗi hay bị đọc sai;
 - 3. Rò rỉ nước xuất hiện cần phải điều chỉnh do rò rỉ;
 - 4. Cân nhắc liệu khách hàng có được phép chi trả dần khoản nợ chưa trả của tài khoản trong một khoản thời gian hợp lý hay không; và
 - 5. Bất kỳ yếu tố nào khác mà Tổng Giám Đốc xem là có liên quan.

Mục 8: Yêu Cầu Cứu Trợ, điều chỉnh do rò rỉ

- a. Bất kỳ khách hàng nào của Quận đều có thể đưa lên văn bản yêu cầu điều chỉnh do rò rỉ.
 - i. Văn bản yêu cầu phải bao gồm những thông tin sau: số tài khoản, tên trên tài khoản, ngày rò rỉ được sửa xong, nguyên nhân gây rò rỉ, thông tin hỗ trợ về việc sửa chữa rò rỉ (các hóa đơn, hình ảnh, v.v..).
- b. Để nộp đơn xin điều chỉnh do rò rỉ, phải thỏa mãn những điều kiện sau:
 - i. Tài khoản của khách hàng phải hiện hành, khách hàng phải lập tức sửa chữa rò rỉ khi nó được phát hiện, và khách hàng không được xin thêm một điều chỉnh rò rỉ nào khác trong vòng 12 tháng kể từ yêu cầu hiện tại.
- c. Nếu được Tổng Giám Đốc chấp thuận, số tiền tín dụng sẽ được tính bằng cách trừ đi trung bình của các hóa đơn trong 12 tháng trước khỏi hóa đơn của thời điểm xảy ra rò rỉ và chia con số đó cho hai

Mục 9: Kháng Cáo

- a. Bất kỳ khách hàng nào của Quận có tranh luận với quyết định cuối cùng của Tổng Giám Đốc ở mục 7 và 8 trong chính sách này đều có thể kháng cáo lại quyết định đó bằng cách đưa lên “Thông Báo Kháng Cáo” chậm nhất là mười lăm (15) ngày từ ngày nhận được quyết định cuối cùng đó của Tổng Giám Đốc. Các kháng cáo lại quyết định của Tổng Giám Đốc sẽ được Ban Giám Đốc xem xét.
- b. Không khách hàng nào được quyền điều trần trước Ban Giám Đốc mà trước đó không yêu cầu cứu trợ theo như Mục 7 hoặc Mục 8.
- c. Thông Báo Kháng Cáo sẽ là nền tảng cho kháng cáo và tất cả những sự kiện làm tiền đề cho kháng cáo này
- d. Trong vòng mười lăm (15) ngày sau khi nhận được Thông Báo Kháng Cáo, Tổng Giám Đốc sẽ thông báo cho bên kháng cáo thời gian và địa điểm buổi điều trần. Tổng Giám Đốc sẽ cung cấp thông báo về buổi điều trần cho bên kháng cáo trễ nhất là mười bốn (14) ngày trước buổi điều trần này.
- e. Khách hàng có thể trình bày chứng cứ chứng minh rằng hóa đơn dịch vụ không chính xác, hay số tiền nợ không đúng. Tổng Giám Đốc có thể trình bày các chứng cứ chứng minh sự chính xác của hóa đơn dịch vụ và chứng cứ bào chữa cho số tiền có trên hóa đơn dịch vụ.
- f. Ban Giám Đốc có thể xác nhận các số tiền do Tổng Giám Đốc đã tính, có thể trừ đi bất kỳ khoản tiền trả không đúng hạn hay khoản phạt nào, hoặc không đảm bảo việc áp đặt

hình phạt. Khi trừ đi số tiền mà hóa đơn đang đòi, Ban Giám Đốc phải đưa ra kết luận trong hồ sơ rằng việc giảm trừ là vì lợi ích công.

- g. Quyết định của Ban Giám Đốc sẽ là quyết định cuối cùng, và các khoản phí tồn đọng sẽ đến hạn trả ngay lập tức, trừ khi được Ban Giám Đốc gia hạn.
- h. Theo quyết định riêng của mình, Ban Giám Đốc có quyền từ chối nghe kháng cáo, và thay vào đó nhờ một trọng tài trung lập nghe kháng cáo. Các chi phí cho trọng tài được liệt kê trong mục con này sẽ được chia đều cho Quận và khách hàng.

Mục 10. Thu Tiền Thông Qua Cuộn Thuế

Bất kỳ khoản tiền nào trở thành tồn đọng ba mươi (30) ngày sau phiên điều trần kháng cáo hay bất kỳ khoản tiền nào là quyết định cuối cùng và không thể kháng cáo nữa sẽ được thu qua cuộn thuế giống như cách thức thu các loại thuế bất động sản, tuân thủ theo Bộ Luật Chính Phủ mục 61115. Tổng Giám Đốc sẽ soạn và đưa lên cho Ban Giám Đốc một báo cáo mô tả bất động sản chịu ảnh hưởng và số tiền các khoản phí và khoản thanh toán trễ hạn trong năm. Tổng Giám Đốc sẽ công bố một thông báo về việc soạn báo cáo này và thời gian lần địa điểm điều trần trước công chúng trên một tờ báo có lưu lượng chung là một tuần một lần trong vòng hai tuần ít nhất mười bốn (14) ngày trước buổi điều trần trước công chúng.

Tại buổi điều trần trước công chúng, Ban Giám Đốc sẽ nghe và xem xét bất kỳ phản đối hay kháng nghị nào với báo cáo. Vào lúc kết luận của phiên điều trần này, Ban Giám Đốc có thể thông qua hay sửa chữa những khoản phí và khoản phạt trước khi thông qua báo cáo cuối cùng. Phán quyết của Ban Giám Đốc trên mỗi lô đất chịu ảnh hưởng và những quyết định của Ban Giám Đốc là quyết định cuối cùng.

Sau khi Ban Giám Đốc thông qua báo cáo cuối cùng, Tổng Giám Đốc sẽ nộp lại báo cáo cuối cùng này cho Chánh Lục Sự của Hạt San Luis Obispo vào ngày hay trước ngày 1 tháng Sáu mỗi năm, và các khoản phí thanh toán trễ hạn sẽ trở thành một phần đánh giá chống lại mỗi lô đất chịu ảnh hưởng, và sẽ được thu giống cách thức thu các khoản thuế bất động sản.

Mục 11. Hiệu Lực Từng Phần

Nếu bất kỳ phần nào trong chính sách này, hay việc áp dụng nó trên bất kỳ người nào hay trường hợp nào, bị vô hiệu, phần còn lại của chính sách, bao gồm việc áp dụng phần còn lại đó hay điều khoản đó trên những người khác hoặc trường hợp khác, sẽ không bị ảnh hưởng và sẽ tiếp tục có hiệu lực đầy đủ. Đên đây, các mục trong chính sách này đều có hiệu lực từng phần.